

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

**REKABET KURULU KARARI**

Dosya Sayısı : 2017-4-19 (Önaraştırma)  
Karar Sayısı : 17-20/324-144  
Karar Tarihi : 03.07.2017

**A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER**

Başkan : Prof. Dr. Ömer TORLAK  
Üyeler : Arslan NARİN, Adem BİRCAN, Şükran KODALAK, Mehmet AYAN

**B. RAPORTÖRLER:** Cemal Ökmen YÜCEL, Hatice CESUR, Mehmet Yavuz GÜNER

**C. BAŞVURUDA**

**BULUNAN** :- Resen

**D. HAKKINDA İNCELEME**

**YAPILANLAR** : Türkiye’de Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası pazarında faaliyet gösteren sigorta şirketleri

- (1) **E. DOSYA KONUSU:** Türkiye’de Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası pazarında faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin birlikte taksit uygulamasını kaldırmak ve ek zorluklar yaratmak suretiyle rekabeti bozucu, kısıtlayıcı anlaşma ve/veya uyumlu eylem içinde olup olmadıkları.
- (2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığının (Hazine Müsteşarlığı) “Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Primlerine ilişkin Genelgesi (2017/1)”ni (2017/1 sayılı Genelge) yayımlamasının ardından kamuoyunda oluşan ve basında ortaya çıkan iddialarda özetle;
- Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası’na (Trafik Sigortası) ilişkin 12.04.2017 tarihinden itibaren tavan fiyat uygulanmaya başlanmasıyla birlikte sigorta şirketlerinin aralarında anlaşarak Trafik Sigortası için kredi kartına taksit uygulamasını kaldırdığı ve nakit ya da tek çekim uygulamasına geçtiği,
  - Kimi sigorta şirketlerinin ise poliçe kesmemek adına, acente ekranlarını kapatma ya da yavaşlatma, kırmızı ışık koyarak poliçe kesmeme mesajı verme gibi zorlaştırıcı uygulamalar ile teklif vermekten kaçındığı,
  - Sigorta şirketleri tarafından; sistemlerinin arızalı olduğu, mevcut sistemlerinin tavan fiyat uygulamasına uyumlu hale getirilmesi için düzeltildiği, acenteleri ile merkezleri arasındaki bağlantının kapalı olduğu gibi açıklamaların getirildiği,
  - Poliçe düzenlenmesine ilişkin işlemlerin sigorta konusu araca ait fotoğraflar, ehliyet veya ruhsatın sisteme yüklenmesi gibi yeni şartlar öne sürülerek artırıldığı, bunun yanı sıra onaya gönderilen poliçelerin onaylanmaması ya da onay süresinin uzaması gibi durumlarla karşılaşıldığı,
  - Ferdi kaza, konut sigortası gibi ek poliçeler istenerek Trafik Sigortası’nın daha pahalı hale getirildiği

ifade edilmiştir.

- (3) **G. DOSYA EVRELERİ:** Rekabet Kurumu kayıtlarına giren ihbar ve basında ortaya çıkan haberler üzerine hazırlanan 02.05.2017 tarihli ve 2017-4-19/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu'nun görüşülmesi sonucunda, 04.05.2017 tarih ve 17-15/217-M sayı ile önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. İlgili karar uyarınca düzenlenen 06.06.2017 tarih ve 2017-4-19/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.
- (4) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda; dosya konusu iddialara yönelik olarak Türkiye'de Trafik Sigortası pazarında faaliyet gösteren sigorta şirketleri hakkında 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un (4054 sayılı Kanun) 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığı ifade edilmiştir.

## **I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME**

- (5) Önaraştırma çerçevesinde, 09.05.2017 tarihinde Allianz Sigorta A.Ş. (ALLIANZ) , Axa Sigorta A.Ş. (AXA), Güneş Sigorta A.Ş. (GÜNEŞ), Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi (ANADOLU), Mapfre Sigorta A.Ş. (MAPFRE), Sompo Japan Sigorta A.Ş.'de (SOMPO), 10.05.2017 tarihinde HDI Sigorta A.Ş. (HDI), Halk Sigorta A.Ş. (HALK), Neova Sigorta A.Ş. (NEOVA), S.S. Doğa Sigorta Kooperatifi (DOĞA) ve Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliğinde (TSB) yerinde inceleme gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, yerinde inceleme yapılan 10 sigorta şirketi ile TSB ve Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezinden (SBM) bilgi ve belge talep edilmiştir. Ayrıca Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü yetkilileri ile de görüşülmüştür.

### **I.1. Sektöre İlişkin Bilgiler ve Mevzuat**

- (6) Ülkemizde sigortacılık sektörünü düzenleyen temel mevzuat 14.06.2007 tarih ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'dur (Sigortacılık Kanunu). Anılan Kanun, sigorta şirketlerinin kuruluşuna ve denetimine ilişkin yenilikleri, zorunlu sigorta yapmaktan kaçınılamamasını ve kaçınılması halinde adli para cezası uygulanmasını, teminat ve teknik karşılıkların yeniden düzenlenmiş halini, ihtilafların hızlı çözümü için tahkim müessesini, sigorta eksperleri ile sigorta acentelerine ilişkin hususların netleştirilmesini, tarifelerin ilke olarak serbest bırakılmasını, sigorta şirketlerinin aktüerya çalışmasının zorunlu olmasını, güvence hesabının oluşturulmasını içermekte olup, dosya konusu Trafik Sigortası açısından serbestleşme sürecini başlatmıştır.
- (7) Sigortacılık Kanunu'nda;
- “Amaç ve Kapsam” başlığını taşıyan 1. maddesinin ikinci fıkrasında, Türkiye'de faaliyet gösteren sigorta şirketleri, reasürans şirketleri, Türkiye Sigorta Birliği, araçlar, aktüerler ile sigorta eksperlerinin anılan Kanun'a tabi olduğu,
  - “Ruhsat” başlığını taşıyan 5. maddesinde, sigorta şirketleri ve reasürans şirketlerinin faaliyete geçebilmek için faaliyet göstermek istedikleri her bir sigorta branşında Hazine Müsteşarlığından ruhsat almak zorunda olduğu, sigorta şirketlerinin hayat ve hayat dışı sigorta gruplarından sadece birinde faaliyet gösterebileceği

ifade edilmiştir.

- (8) Hazine Müsteşarlığı sigortacılık sektöründe, 4059 sayılı Hazine Müsteşarlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun'un (4059 sayılı Kanun) 2. maddesinin (e) bendi ile 5. maddesinin (c) bendi çerçevesinde sigortacılık sektöründe piyasayı düzenleme ve denetleme, piyasaya müdahale etme ve Sigortacılık Kanunu'nun 34. maddesi kapsamında mevzuata aykırı işlemler konusunda yaptırım uygulama yetkisine sahiptir. 4059 sayılı Kanun'a göre Hazine Müsteşarlığı'nın kendi içerisinde sigortacılık faaliyetinden sorumlu olan birimleri; sigortacılık faaliyetlerinin işleyiş esaslarını düzenleyen, mevzuatını hazırlayan ve uygulamasını izleyen ana hizmet birimi olan Sigortacılık Genel Müdürlüğü ve sigortacılık alanında faaliyet gösteren gerçek ve tüzel kişi ve kuruluşların faaliyetlerini denetlemekle görevli Sigorta Denetleme Kuruludur.
- (9) Sigortacılık Kanunu ve ilgili mevzuat kapsamında sigorta hizmetleri; "hayat sigorta hizmetleri" ve "hayat dışı sigorta hizmetleri" şeklinde ayrılmaktadır<sup>1</sup>. Öneriştirmanın konusunu oluşturan Trafik Sigortası, sigortacılık sektöründe hayat dışı sigortacılık içerisinde yer almaktadır. Sigortacılık Kanunu kapsamında öngörülen Trafik Sigortası; poliçede tanımlanan motorlu aracın işletilmesi sırasında, üçüncü şahısların ölümüne veya yaralanmasına veya bir şeyin zarara uğramasına sebebiyet vermiş olunmasından dolayı, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'nun (Karayolları Trafik Kanunu) 85/1. maddesinde tanımlanmış hukuki sorumluluk çerçevesinde, aracın işletenine düşen sorumluluğu zorunlu sigorta limitlerine kadar teminat altına almaktadır. Anılan sigortanın kapsamı Karayolları Trafik Kanunu'nda yer alan sigortalıdan talep edilebilecek tazminat talepleri ile sınırlı olup, sadece üçüncü şahıslara verilen zararları karşılamaktadır. Zira bu sigorta, sigorta ettirenin kendi aracının hasarını ödememekte, bunun için ayrıca kasko sigortası yaptırılması gerekmektedir.
- (10) Karayolları Trafik Kanunu'nun 91. maddesinin birinci fıkrasında; *"İşletenlerin, bu Kanunun 85 inci maddesinin birinci fıkrasına göre olan sorumluluklarının karşılanmasını sağlamak üzere mali sorumluluk sigortası yaptırmaları zorunludur."* ifadesi yer almaktadır. Benzer şekilde sigorta şirketleri açısından da sigorta poliçesinin düzenlenmesi zorunlu tutulmuş; ilgili düzenleme aynı Kanun'un 101. maddesinde; *"Bu Kanunda öngörülen zorunlu mali sorumluluk sigortası Türkiye'de kaza sigortası dalında çalışmaya yetkili olan sigorta şirketleri tarafından yapılır. Bu sigorta şirketleri zorunlu mali sorumluluk sigortasını yapmakla yükümlüdürler. Bu madde hükmüne uymayan sigorta şirketleri, 4.469,00 Türk Lirası hafif para cezası ile cezalandırılırlar."* şeklinde ifade edilmiştir. Bu bağlamda Trafik Sigortası poliçelerinin düzenlenmesinde hem sigortalılar hem de sigorta şirketleri için çift taraflı bir zorunluluk bulunmaktadır. Diğer yandan; Sigortacılık Kanunu'nun "Zorunlu Sigortalar" başlıklı 13. maddesinin birinci fıkrasında da zorunlu sigortaların düzenlenmesine ilişkin sigorta şirketlerinin sigorta yapmaktan kaçınmayacağı düzenlenmiş olup, aynı Kanun'un 35. maddesinin 14. fıkrasında sigorta yapmaktan kaçınan şirketlere uygulanacak cezai müeyyideye yer verilmiştir.

---

<sup>1</sup> Sigortacılık Kanunu'nun 5. maddesi ve buna ilişkin olarak 11.07.2007 tarih ve 26579 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 2007/1 sayılı Sigorta Branşlarına İlişkin Tebliğ'de hayat dışı sigorta hizmetleri 18 alt branşa, hayat sigorta hizmetleri ise yedi alt branşa ayrılmıştır. 05.08.2012 tarih ve 28375 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Sigorta Branşlarına İlişkin Tebliğ (Tebliğ No: 2007/1)'de Değişiklik Yapılmasına Dair Genelge ile hayat sigorta hizmetlerine "tontin" de eklenerek, hayat sigorta hizmetleri alt branş sayısı sekize ulaşmıştır.

- (11) Trafik Sigortası sektörünü düzenleyen mevzuat hükümleri incelendiğinde; 2008 yılından önce prim ve teminatların devlet tarafından belirlendiği, diğer bir deyişle tüketicilerin Trafik Sigortası yaptırmak için ödeyecekleri bedeller ile bir kaza olması durumunda hak sahiplerinin hak edecekleri tazminat miktarlarının kamu tarafından tespit edildiği görülmektedir. Bununla birlikte, Sigortacılık Kanunu'nun 2007 yılında yürürlüğe girmesi sonrası, anılan Kanun'un 12. maddesi çerçevesinde ve yine Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortasında Tarife Uygulama Esasları Hakkında Yönetmelik'te (Tarife Yönetmeliği) yapılan değişiklik ile sigorta şirketlerinin uygulayabilecekleri prim miktarlarının artırımı ve hasarsızlık indirimlerinin belli sınırlar içinde şirketlerce karar verilebileceği ifade edilerek kısmi serbestliğe geçilmiş, ancak asgari teminat tutarlarının Hazine Müsteşarlığı tarafından belirlenmesi uygulamasına devam edilmiştir. Bahse konu bu artırım ve indirim sınırları Hazine Müsteşarlığı tarafından kademeli olarak genişletilmiş, Tarife Yönetmeliği'nde yapılan ve 19.06.2013 tarihli, 28682 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan değişiklik ile prim artırım ve indirim limitleri kaldırılmış, sigorta şirketleri, 1 Ocak 2014'ten itibaren anılan primleri serbestçe belirleyebilir hale gelmiştir. Böylelikle, 1 Ocak 2014 tarihinden itibaren sigorta şirketlerine primlerini portföylerine ve sermaye yapılarına göre belirleyebilme imkânı verilmiştir. Asgari teminat tutarları ise içinde bulunduğumuz dönem itibarıyla Hazine Müsteşarlığı tarafından belirlenmeye devam etmektedir. Diğer yandan; Hazine Müsteşarlığı'nın gerekli gördüğü durumlarda Trafik Sigortası prim tutarlarına müdahale etme yetki ve sorumluluğu sürmektedir.
- (12) Trafik Sigortası pazarındaki primler, sigorta şirketleri tarafından serbestçe belirlenmekle birlikte, Hazine Müsteşarlığı tarafından 12.04.2017 tarihinde yürürlüğe girmek üzere yayımlanan 2017/1 sayılı Genelge ile bu serbesti sınırlandırılmıştır. 2017/1 sayılı Genelge; Hazine Müsteşarlığı tarafından ilgili mevzuat uyarınca<sup>2</sup>, 12.04.2017-31.12.2017 tarihleri arasında uygulanmak üzere, Trafik Sigortası primlerine ilişkin alınan kararları içermektedir. Bu Genelge ile;
- Trafik Sigortası primlerinin her bir araç türü bazında Genelge'nin ekinde belirlenen azami prim tutarlarını geçemeyeceği,
  - SBM'nin, yine Genelge'nin ekinde belirlenen azami artış ve asgari indirim oranlarının uygulanması sürecini kontrol edeceği,
  - Sigorta aracılara uygulanacak komisyon oranlarının Genelge ile belirlenen taban oranın altında olamayacağı,
  - Şirketlerce Trafik Sigortası primlerine ve komisyon oranlarına ilişkin belirlenen hükümlerin uygulanmaması halinde cezai müeyyideye tabi olacakları

düzenlenmiştir. Başka bir deyişle, 12.04.2017 tarihi itibarıyla 2017/1 sayılı Genelge kapsamına giren Trafik Sigortası poliçelerinin, anılan Genelge'de düzenlenen uygulama esasları, hasarsızlık indirimi/sürprimi, il bazında uygulanacak indirim/sürprim ve azami prim tabloları baz alınarak, tüm kamu kesintileri, vergi ve fonları içerecek şekilde belirlenen primler üzerinden satış öngörülmüştür.

---

<sup>2</sup> İlgili Genelge'de Sigortacılık Kanunu'nun 12. maddesi ile 13. maddesinin birinci fıkrasına, Zorunlu Sigorta Takibine İlişkin Yönetmelik'in 11/A. maddesine, Tarife Yönetmeliği'nin 5. maddesinin birinci fıkrası ile 16. maddesinin birinci fıkrasına atıfta bulunmaktadır.

**17-20/324-144**

Tablo 1: 2017/1 Sayılı Genelge'nin Ekinde Yer Alan 4. Basamak Azami Prim Tablosu ve Prim Artırım/İndirim Oranları

Araç Grubu	4. Basamak Azami Primleri (TL)*	Basamak No	İndirim (%)	Artırım (%)
Otomobil	807	7	45	
Kamyonet	1.055	6	30	
Motorsiklet	329	5	15	
Traktör	165	4	-	-
Minibüs (sürücü dahil 10-17 koltuk)	1.418	3		50
Kamyon	2.258	2		100
Çekici	3.784	1		150
Otobüs (sürücü dahil 18-30 koltuk)	2.021			
Taksi	2.089			
İş Makinesi	690			
Otobüs (sürücü dahil 31 ve üstü koltuk)	5.007			
Özel Amaçlı Araç	2.200			
Römork	456			
Tanker	1.436			
Tarım Makinesi	245			

**17-20/324-144**

Tablo 2: 2017/1 Sayılı Genelge'nin Ekinde Yer Alan İl Bazında Uygulanacak İndirim Oranları

İl	İndirim oranı (%)	Artırım oranı (%)	İl	İndirim oranı (%)	Artırım oranı (%)
İstanbul	-	6	Nigde		
Kocaeli			Nevşehir		
Ankara	-	3	K.maraş		
Bursa			Çankırı		
İzmir	İndirim veya artırım uygulanmayacaktır.		Kırklareli		
Yalova			Uşak		
Erzurum			Van		
Kayseri			Yozgat		
Sakarya			Bartın	4	-
Düzce			Karaman		
Eskişehir			Balıkesir		
Ordu			Edirne		
Trabzon			Afyon		
Tekirdağ	1	-	Şırnak		
Bingöl			Amasya		
Rize			Ağrı		
Adana			Manisa		
Samsun			Aydın		
Karabük			Tokat		
Denizli			Sinop		
Diyarbakır			Isparta		
Konya			Tunceli		
Bayburt	2	-	Çanakkale		
Kırıkkale			Mardin		
Giresun			Hatay		
Malatya			Osmaniye		
Antalya			Kütahya	5	-
Erzincan					
İçel			Muğla		
Gaziantep			Kars		
Elazığ			Kastamonu		
Zonguldak			Burdur		
Sivas			Adıyaman		
Bolu			Şanlıurfa		
Siirt			Ardahan		
Aksaray			Hakkari		
Çorum	3	-	Kilis		
Muş					
Batman					
Bilecik					
Bitlis					
Kırşehir					
İğdir					
Gümüşhane					
Artvin					

- (13) Esasında benzer bir düzenleme 2015 yılında da yapılmış ve Hazine Müsteşarlığı tarafından sektöre gönderilen 27.10.2015 tarih ve 31927 sayılı yazı ile Tarife Yönetmeliği'nin 16. maddesine dayanılarak, kamyon, kamyonet, minibüs, otobüs (sürücü dâhil 18-30 koltuk), otobüs (sürücü dâhil 31 ve üstü koltuk) ve taksi araç türleri için 28.10.2015 tarihinden itibaren düzenlenecek poliçelerde Trafik Sigortası branşında ruhsat sahibi sigorta şirketleri tarafından belirlenecek azami brüt prim tutarları tespit edilmiş olup, bu tutarların belirlenen prim tutarlarını geçemeyeceği karara bağlanmıştır.
- (14) Trafik Sigortası primlerinin tahsil edilmesine ilişkin düzenleme, Karayolları Trafik Kanunu'nun 91. maddesinin ikinci fıkrasında ele alınmıştır. İlgili düzenleme, "Zorunlu mali sorumluluk sigortasına ilişkin primler peşin ödenir. Ancak, Hazine Müsteşarlığının bağlı bulunduğu Bakanlık primlerin taksitler halinde tahsil edilmesine ilişkin düzenleme yapmaya yetkilidir." şeklinde hüküm altına alınmıştır. Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Genel Şartları'nın (Genel Şartlar) "Sigorta Ücretinin Ödenmesi" başlıklı C.1 maddesinin ikinci fıkrasında da sigorta ücretinin tamamının, sözleşme yapılı yapılmaz poliçenin teslimi karşılığında peşinen ödeneceği, ancak tarafların -sigorta priminin en az dörtte biri poliçenin teslimi karşılığında peşin olmak koşuluyla- anlaşmaları halinde sigorta priminin taksitle ödenmesini kabul edebilecekleri düzenlenmiştir.

- (15) Sigorta sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin ürünlerini bankalar ve klasik acente ağı (serbest acenteler) olmak üzere başlıca iki dağıtım kanalı ile pazarladığı görülmektedir. Bu iki dağıtım kanalının yanında sigorta şirketleri ayrıca, doğrudan (merkezden) satış ve broker aracılığıyla satış da gerçekleştirmektedir. Teknolojinin gelişimine paralel olarak internet üzerinden doğrudan satış, PTT üzerinden satış, tablet üzerinden satış ve tele market satış olmak üzere farklı dağıtım kanalları da kullanılmaya başlanmıştır. Yine de satış kanalı bazında üretilen toplam prim içerisinde sigorta acentelerinin diğer dağıtım kanallarına kıyasla önemli bir ağırlığa sahip olduğu görülmektedir. Nitekim, 2016 yılında sigortacılık sektöründe (hayat+hayat dışı) prim üretimlerinin %61,05'i acenteler aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede, aşağıdaki tabloda Trafik Sigortası ve toplam hayat dışı sigortacılık hizmetlerinde üretilen primin satış kanalı bazında dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 3: 2016 Yılında Satış Kanalı Bazında Direkt Prim Üretimi

Satış Kanalları	Trafik Sigortası (%)	Hayat Dışı (%)
<b>Acente</b>	<b>93,41</b>	<b>68,90</b>
Banka	1,60	13,16
Broker	4,49	11,66
Merkez ve Direk Satış	0,46	4,99
Alternatif	0,03	1,29
Toplam	~100,00	100,00

- (16) Tablodan, Trafik Sigortası pazarında gerçekleşen satışın neredeyse tamamının sigorta acenteleri aracılığıyla gerçekleştiği görülmektedir. Bu çerçevede, sigorta şirketlerinin Trafik Sigortası'na yönelik geliştirebilecekleri şirket içi ticari politikalar için dağıtım kanalları içerisinde sigorta acentelerinin çok daha etkili olduğu anlaşılmaktadır. Başka bir ifadeyle, sigorta şirketinin, portföy yönetimi için geliştireceği politikalarda dağıtım kanallarının teminat-risk karşılıkları, üretim verimliliğine dayalı segmentasyon esasları, müşteri profilleri (yaş, cinsiyet, aracın modeli, ikametgâh, hasar geçmişi, vb.) veya müşteri yoğunluğuna bağlı olarak komisyon, prim, teşvik yahut başka uygulamalar yoluna başvurabileceği, bu sayede sigorta şirketi maliyet dengesinin korunmasını ve riskin öngörülebilirliğinin artırılmasını sağlayabildiği görülmektedir. 2017/1 sayılı Genelge ile birlikte prim ve komisyonlara ilişkin getirilen esaslar nedeniyle sigorta şirketleri açısından maliyet dengesini koruyabilmek ve kâr kaybının önüne geçebilmek için satış ve pazarlama faaliyetleri önem kazanmaktadır.
- (17) Sigortacılık Kanunu'nun 24. maddesine göre sigorta şirketleri, kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşu olan TSB'ye giriş aidatını ödeyerek üye olmak zorundadır. TSB'nin 2016 sonu itibarıyla aktif olarak 63 üyesi mevcut olup bunların 38'i hayat dışı, 19'u hayat ve emeklilik, dördü hayat ve ikisi reasürans şirketi olarak faaliyette bulunmaktadır. Mevcut portföylerini devam ettirmekle birlikte, ruhsatlarını iptal ettirmiş üç sigorta şirketi de dâhil olmak üzere Trafik Sigortası pazarında faaliyet gösteren 34 teşebbüs bulunmaktadır. 2016 yılı itibarıyla Trafik Sigortası hizmetleri pazarında faaliyet gösteren ilk 10 teşebbüsün prim üretimlerine göre hesaplanan pazar payları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

**17-20/324-144**

Tablo 4: Trafik Sigortası Branşında Faaliyet Gösteren İlk 10 Teşebbüsün Pazar Payları (Aralık 2016 itibarıyla)

Sıralama	Şirket Adı	Pazar Payı (%)
1	ALLIANZ	20,62
2	AXA	13,80
3	MAPFRE	11,99
4	ANADOLU	11,87
5	SOMPO	11,23
6	HALK	4,74
7	NEOVA	4,38
8	DOĞA	4,09
9	GÜNEŞ	2,02
10	HDI	1,93
TOPLAM		86,67

- (18) Tabloya göre teşebbüslerin pazar paylarının üç ayrı gruba ayrıldığı görülmektedir. 2016 yılında Trafik Sigortası branşında en çok prim üretimini gerçekleştiren ALLIANZ pazarın yaklaşık beşte birini oluşturmaktadır. ALLIANZ'ı takip eden dört teşebbüsün (AXA, MAPFRE, ANADOLU ve SOMPO) pazar payları birbirine yakın olup, ilk beş teşebbüs Trafik Sigortası'ndaki toplam prim üretiminin %69,51'ini sağlamaktadır. İlk on teşebbüs arasında yer alan diğer teşebbüsler (HALK, NEOVA, DOĞA, GÜNEŞ ve HDI) ile ilk beş teşebbüsün pazar payları arasında da önemli bir fark bulunmaktadır. 2016 yılında Trafik Sigortası branşında faaliyet gösteren toplam 34 teşebbüs olmasına rağmen pazarın ciddi biçimde yoğunlaştığı ve ilk on teşebbüsün ilgili pazarın %86,67'sini temsil ettiği görülmektedir.
- (19) Aralık 2016 yılı itibarıyla Trafik Sigortası pazarında prim üretimine göre ilk 10 teşebbüsün Ocak-Nisan 2017 dönemine ilişkin pazar paylarındaki değişime aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 5: Trafik Sigortası Branşında Aralık 2016 İtibarıyla İlk 10 İçerisinde Yer Alan Teşebbüslerin Pazar Payları (Ocak-Nisan)

Sıralama (Aralık 2016 Verilerine Göre)	Şirket Adı	Pazar Payı (%)			
		Ocak	Şubat	Mart	Nisan
1	ALLIANZ	18,26	18,17	15,73	9,61
2	AXA	8,50	9,43	8,97	3,21
3	MAPFRE	12,97	9,51	9,62	13,96
4	ANADOLU	7,78	7,95	11,74	12,75
5	SOMPO	10,61	11,74	10,80	7,05
6	HALK	3,36	5,66	7,91	8,10
7	NEOVA	5,17	7,36	6,74	3,55
8	DOĞA	4,51	4,85	5,08	13,39
9	GÜNEŞ	4,21	2,05	2,68	5,83
10	HDI	2,67	2,60	2,50	2,02
TOPLAM		78,04	79,32	81,77	79,47

- (20) Aylık prim üretimlerine bakıldığında, ilk üç ayda teşebbüslerin pazar paylarında belirgin değişiklikler olmadığı görülmektedir. Ancak, 2017/1 sayılı Genelge'nin 12.04.2017 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmesi ile Nisan ayında ALLIANZ, AXA, NEOVA ve SOMPO'nun pazar payında ani bir düşüş olduğu, DOĞA, GÜNEŞ ve MAPFRE'nin ve nispeten düşük olmakla birlikte ANADOLU ve HALK'ın pazar payında bir artış yaşandığı görülmektedir. Bu değişimlerin sonucunda 2016 yılında ilk beş teşebbüs içerisinde bulunmayan DOĞA ve HALK Nisan ayı prim üretimleri bakımından ilk beş teşebbüs içerisinde yer almış, 2016 yılında pazarın yaklaşık beşte birine sahip olan ALLIANZ ise dördüncü sıraya düşmüştür. AXA'nın ise 10. sıraya düşerek en fazla pazar payı kaybeden teşebbüs olduğu görülmektedir. Aşağıdaki tablodan Trafik Sigortası pazarına yeni giren Ethica Sigorta A.Ş.'nin (ETHICA) ilk 10 teşebbüs içerisinde yer aldığı da görülmektedir. Nisan ayında Trafik Sigortası prim üretimine göre ilk 10 teşebbüse ve bu teşebbüslerin pazar paylarına aşağıdaki tabloda yer verilmektedir:



## 17-20/324-144

Tablo 6: Trafik Sigortası Branşında Faaliyet Gösteren İlk 10 Teşebbüsün Nisan 2017 Pazar Payları

Sıralama	Şirket Adı	Pazar Payı (%)
1	MAPFRE	13,96
2	DOĞA	13,39
3	ANADOLU	12,75
4	ALLIANZ	9,61
5	HALK	8,10
6	SOMPO	7,05
7	GÜNEŞ	5,83
8	NEOVA	3,55
9	ETHICA	3,27
10	AXA	3,21
TOPLAM		80,72

### I.2. İlgili Pazar

#### I.2.1. İlgili Ürün Pazarı

- (21) Kurul'un geçmiş kararlarında<sup>3</sup>; her bir sigorta branşının ayrı bir ürün pazarı olarak kabul edildiği görülmektedir. Nitekim, bir sigorta ürününün konusu ve teminat altına aldığı risk diğer sigorta ürünlerinden farklı olup, sigorta sözleşmesi ile ödenmesi taahhüt edilen prim tutarı da bu kapsamda değişmekte ve bu prim sözleşmenin konusuna giren zarar veya hasarları kapsamakta, diğer sigorta ürünlerinin konusuna giren zarar veya hasarları kapsamamaktadır. Dolayısıyla talep açısından bakıldığında, her bir sigorta ürününün özelliği ve teminat konusu bakımından tüketici tarafından ikame edilebilir olmadığı görülmektedir. Arz açısından değerlendirildiğinde ise, sigorta şirketinin ilgili mevzuatları gereği faaliyet göstermek istedikleri her bir sigorta branşında ruhsat almak zorunda oldukları, bu bağlamda her bir sigorta ürününün sigorta şirketleri açısından da ayrı bir ürün teşkil ettiği görülmektedir.
- (22) Dosya konusu sigorta ürünü, hayat dışı sigorta hizmetlerinin alt branşı olan Trafik Sigortası'dır. Trafik Sigortası, motorlu araç işletenler tarafından yaptırılması kanunen zorunlu bir ürün olup, sigorta teminatları kamu tarafından belirlenmektedir. Bu bakımdan Trafik Sigortası'nın yukarıda yer verilen özellikleri ve Kurulun geçmiş tarihli kararlarında pazar tanımı yönünden sergilediği yaklaşım da göz önünde bulundurularak, ilgili ürün pazarı "Trafik Sigortası Pazarı" olarak belirlenmiştir.

#### I.2.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (23) Trafik Sigortası'nın, sigorta şirketleri tarafından ülke genelinde sunuluyor olması dikkate alınarak, ilgili coğrafi pazar "Türkiye" şeklinde tespit edilmiştir.

### I.3. Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

- (24) Öneri araştırma sürecinde yerinde incelemelerde elde edilen ve dosya kapsamında önem arz eden belgelere teşebbüs bazında ve tarihsel sırayla aşağıda yer verilmiştir<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Kurul'un 22.08.2007 tarih ve 07-66/806-301 sayılı; 27.05.2010 tarih ve 10-38/650-218 sayılı; 05.08.2010 tarih ve 10-52/965-339 sayılı; 30.09.2010 tarih ve 10-62/1279-483 sayılı; 25.08.2011 tarih ve 11-46/1115-386 sayılı; 14.09.2011 tarih ve 11-47/1165-411 sayılı; 26.06.2013 tarih ve 13-40/520-229 sayılı kararları.

<sup>4</sup> Birden fazla mail içeriğine sahip olan yerinde inceleme bulgularında, yazışmalar tarih sıralamasına göre (eskiden yeniye doğru) verilmiştir.

### I.3.1. ALLIANZ'da Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

- (25) 09.05.2017 tarihinde ALLIANZ'da yapılan yerinde incelemede elde edilen, TSB Genel Sekreteri (.....) tarafından AXA CEO'su (.....), SOMPO Genel Müdürü (.....), HALK Genel Müdürü (.....), NEOVA Genel Müdürü (.....), DOĞA Genel Müdürü (.....), GÜNEŞ Genel Müdürü (.....), AXA Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi (.....)'a ve bilgi olarak TSB Başkanı (.....), Aksigorta A.Ş. (AK) Genel Müdürü ve TSB Başkan Yardımcısı (.....), Genel Sekreter Yardımcısı (.....) ve Hayat Dışı Yönetim Komitesi'ne gönderilen 20.03.2017 tarihli ve "Trafik hk olağanüstü toplantı" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Sayın Genel Müdürler,*

*Trafik primleri hakkında sayın Mehmet Şimşek'in basında çıkan açıklamalarını istişare etmek üzere bugün saat 14.30 da TSB nezdinde olağanüstü toplantı tertip edilmiştir. Toplantıya konunun önemine binaen Trafikte ilk on sırada prim üreten şirket GM'leri de davetlidir..."*

- (26) TSB Genel Sekreteri (.....) tarafından HDI Genel Müdürü (.....), ALLIANZ ve TSB Yönetim Kurulu Üyesi (.....), MAPFRE İcra Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı (.....), ANADOLU Genel Müdürü (.....), Generali Sigorta A.Ş. (GENERALI) yetkilisi (.....), AK Genel Müdürü ve TSB Başkan Yardımcısı (.....), AXA CEO'su (.....), SOMPO Genel Müdürü (.....), HALK Genel Müdürü (.....), NEOVA Genel Müdürü (.....), DOĞA Genel Müdürü (.....), GÜNEŞ Genel Müdürü (.....), AXA Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi (.....)'a ve bilgi olarak TSB Başkanı (.....), Genel Sekreter Yardımcısı (.....) ve (.....)'e gönderilen 21.03.2017 tarihli ve "trafik hk sayın Müsteşar yrd ile top" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Sayın Başkanlarım,*

*Sayın Genel Müdürlerim,*

*Bilindiği üzere trafikte tavan tarife getirilmesi konusu gündemde yer almakta olup, pazartesi yaptığımız istişare toplantısında sürecin içinde bulunmak suretiyle yapıcı yönlendirmeler yapma hususunda mutabakata varmıştık. Bu çerçevede sayın Bakan'ın danışmanları ve özel kalemi ile temasa geçilmiş durumun hassasiyeti anlatılmış, sayın Bakandan randevu talep edilmiş; ayrıca Müsteşar yardımcısı sayın Ahmet Genç'ten randevu talep edilmiştir. Sayın Genç, yarın saat 16.00 için randevu vermiştir.*

*Bu çerçevede yarın ki toplantıyla katılım konusunda bilgilerinizi ve gereğini arz ederim..."*

- (27) TSB Genel Sekreteri (.....) tarafından Hayat Dışı Genel Müdürlüğü'ne ve bilgi olarak TSB Başkanı (.....) ve AK Genel Müdürü ve TSB Başkan Yardımcısı (.....)'e gönderilen 22.03.2017 tarihli ve "trafik aksiyon planı" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Sayın Genel Müdürler,*

*Bilindiği üzere trafikte tavan tarife getirilmesi konusu gündemde yer almakta olup, pazartesi Birlik nezdinde TSB Hayat Dışı Komite ve Trafikte en yüksek prim üreten ilk on şirket genel müdürleri ile istişare toplantısı yapılmış toplantıda, "sürecin içinde bulunmak suretiyle yapıcı yönlendirmeler" yapma hususunda mutabakata varılmış olup alınan acil eylem planı aşağıda yer almaktadır.*

*Bu çerçevede sayın Bakan'ın danışmanları ve özel kalemi ile temasa geçilmiş durumun hassasiyeti anlatılmış, sayın Bakandan randevu talep edilmiş; ayrıca Müsteşar yardımcısı sayın Ahmet Genç'ten randevu talep edilmiştir. Sayın Genç, bugün saat 16.00 için randevu vermiştir.*

*Randevu sonrasında sizlere bilgi vereceğim.*

*Birlik toplantısında mutabakata varılan Acil Eylem Planı:*

- a) Öncelikle düzenleyici otorite ile bir araya gelinerek çalışmaların sektörle birlikte yürütülmesi,
- b) Konuyla ilgili siyasi irade ile iletişime geçilmesi,
- c) Gelişmelere göre basın açıklaması seçeneğinin değerlendirilmesi,
- d) Sistemin sürdürülebilirliğini sağlayacak ve maliyetler ile frekans düşürecek şekilde yapısal sorunların çözümü için önerilerin yinelenmesi,
- e) Uygulamaya alınma tarihinin ötelenmesi talebi,
- f) Uygulamanın mevcut poliçeleri kapsamaması (geriye dönük uygulanmaması)
- g) Acente komisyonlarında serbestinin devam etmesi...”

- (28) TSB Genel Sekreteri (.....) tarafından Hayat Dışı Genel Müdürlüğü'ne ve bilgi olarak TSB Başkanı (.....) ve AK Genel Müdürü ve TSB Başkan Yardımcısı (.....)'e gönderilen ve ekinde “TRAFİK TARİFE TOPLANTI TUTANAĞIv3.docx” adlı dosya bulunan 23.04.2017 tarihli ve “trafik top hk bilgi notu” konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*“Sayın Genel Müdürler*

*Dün bilgisini verdiğimiz üzere **22 Mart saat 16.00 da Müsteşar Yardımcısı Sayın Ahmet Genç ile toplantı yapılmış, Toplantıya Sektörümüzü temsilen Birlik Başkanı Sayın (.....), Yönetim Kurulu Üyesi sayın (.....), Yönetim Komitesi Üyesi sayın (.....) ile Sayın (.....), Sayın (.....) ve Birlik Genel Sekreteri katılım sağlamıştır.***

*Toplantıda Sayın Başkan trafikte serbest tarifenin kaldırılmasının doğuracağı olumsuz sonuçları ayrıntılı bir şekilde anlatmış, basına yansıyan şekliyle çıkacak bir düzenlemenin geri dönülmez sonuçlara yol açacağını ifade etmiştir. Benzer şekilde toplantıya katılan Sektör temsilcileri de trafikte bir tavan tarife uygulamasının bugüne kadar ki tüm kazanımlarını bozacağını ve orta vadede tüm paydaşların aleyhine sonuçlar doğuracağını özellikle ülkemize güvenerek yatırım yapmış bulunan uluslararası sermayenin güvenini tamamen kaybedeceğini vurgulamışlardır.*

*Sayın Genç ise Basına yansıyan düzenlemede telaffuz edilen oranların Müsteşarlıkça yapılan Teknik Çalışmada yer almadığını, mevcut taslağın tamamı ile basına yansıyan şekilde olmadığını, kendilerinin araç ve basamak grubu bazında tüm Türkiye için bir tavan çalışması yaptıklarını, bu çalışmada sadece bir tavan değil, muhtelif senaryo önerileri bulunduğunu, bunun da hangisinin kabul edileceğinin şu anda belli olmadığını, **yapılacak uygulamanın 6 ay ya da yıl sonuna kadar olacak şekilde geçici olacağını**, düzenleme çıkarılırken, sektörün zararına hareket etmemeye özen gösterileceğini ifade etmiştir. Ama konunun basına da yansımış olması ve de konjonktür itibarıyla bir tavan uygulamasının mutlaka getirileceğini kesin olarak ifade etmiştir. Bunun üzerine toplantıya katılım sağlayan yöneticilerimiz, madem geçicide olsa tavan getirilecekse ekte yer alan hususların dikkate alınması konusunu önemle belirtmişlerdir.*

*Toplantıda Sayın Başkan trafikte serbest tarifenin kaldırılmasının doğuracağı olumsuz sonuçları ayrıntılı bir şekilde anlatmış, basına yansıyan şekliyle çıkacak bir düzenlemenin geri dönülmez sonuçlara yol açacağını ifade etmiştir. Benzer şekilde toplantıya katılan Sektör temsilcileri de trafikte bir tavan tarife uygulamasının bugüne kadar ki tüm kazanımlarını bozacağını ve orta vadede tüm paydaşların aleyhine sonuçlar doğuracağını özellikle ülkemize güvenerek yatırım yapmış bulunan uluslararası sermayenin güvenini tamamen kaybedeceğini vurgulamışlardır.*

*Bu çerçevede toplantıda yaptığımız öneriler ekte yer almaktadır.*

*Diğer taraftan bu konuda nihai karar merciin Bakan düzeyinde olması nedeniyle de daha önce bilgisini verdiğimiz üzere Sayın Bakan'a ulaşabilecek sektördeki yönetici arkadaşlarımızın da desteği ile tüm kanalları kullanarak sayın Bakandan randevu talep etmiş bulunmakta olup özel kaleminden dönüş yapılmıştır. Bu çerçevede sayın Bakanın referandum dolayısı ile sahada olduğu belirtilmiş biz de cevaben konunun çok önemli olduğunu nerede olursa olsun görüşmeye geleceğimizi bildirmiş bulunmaktayız. Bu noktada bir gelişme olursa ayrıca paylaşırım...”*

- (29) ALLIANZ ve TSB Yönetim Kurulu Üyesi (.....) tarafından Uluslararası Yatırımcılar Derneği (YASED) yetkilisi (.....)'e ve bilgi olarak ALLIANZ CEO'su (.....), YASED yetkilileri (.....) ve (.....)'a gönderilen ekinde "Mektup\_YASED\_Sn Mehmet Şimşek\_taslağı\_v1.docx" adlı dosya bulunan 24.03.2017 tarihli ve "Trafik Sigortalarında Tavan Fiyat Sorunu" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Sayın Başkanım

İcra Kurulu Başkanımız ve YASED yönetim kurulu üyesi (.....), yurtdışında bir toplantıda bulunduğundan, sigorta sektörü açısından büyük sorun yaratacak olan ve bu nedenle aciliyet arzeden; trafik poliçeleri için 1 Nisan 2017 de da yürürlüğe alınması planlanan tavan fiyat uygulaması konusunda ekteki mail metni ve mektup taslağını size iletmemi rica etti.

Sayın Başkanım,

Öncelikle köklü, yaygın ve Türkiye'de uluslararası yatırımcının sesi haline gelen YASED'in Yönetim Kurulu'na katılımımla ilgili verdiğiniz destek için bir kez daha teşekkür ederim.

Bu vesileyle hem yöneticisi olduğum sektörün lideri Allianz Sigorta, hem de Türkiye sigorta sektöründe %70'den fazla söz sahibi olan yabancı sermayeli şirketler adına hafta başında basına yansıyan haberlerle ilgili kaygımı belirtmek isterim.

Trafik sigortalarında geçici bir süre ile de olsa serbest tarifenin askıya alınacağı, bütün araçlar için tavan fiyat uygulamasına geçileceği, ayrıca yaşayan poliçeler için de kazanılmamış primler yönü ile geriye dönük uygulama yapılmasıyla ilgili senaryoların hayata geçmesi halinde sektörümüzün onarılmaz zararlar göreceğini öngörmekteyiz.

Konuyla ilgili gelişmeleri, yakından takip ediyor, geri dönülmez bir noktaya gelmeden önce endişelerimizi, bakış açımızı, projeksiyon ve önerilerimizi Başbakan Yardımcımız Sayın Mehmet Şimşek'in dikkatine sunmak konusunda desteğinizi rica ediyoruz. Konu hakkında hazırladığımız ekteki mektup taslağı YASED Sigortacılık Çalışma Grubu Başkanı ve YASED Genel Sekreterliğinin değerlendirmelerine sunulmuş bulunmaktadır. Sayın Başbakan Yardımcımızın uygun görmesi halinde konuyu bizzat bizler de kendisi ve çalışma arkadaşlarıyla ele alabilmeyi de isteriz.

Konuyu tensiplerinize arz ederim.

Saygılarımla,

(.....) İlgili ve gereği için yönlendirmenize sunarım."

- (30) TSB Genel Sekreteri (.....) tarafından Hayat Dışı Genel Müdürlüğü'ne ve bilgi olarak TSB Başkanı (.....), AK Genel Müdürü ve TSB Başkan Yardımcısı (.....), Hayat Dışı Yönetim Komitesi, TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....), TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....), TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....) ve (.....)'a gönderilen 25.03.2017 tarihli ve "trafikte tavan getirilmesi ile ilgili iş plan, gelişmeler ve yapılan çalışmalar hk bilgilendirme" konulu e-posta ekinde yer alan analiz raporlarında aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Sayın Genel Müdürler,

**Trafikte tavan tarife hakkında geçen hafta Birlik olarak yapılan çalışmalar ile önümüzdeki hafta iş planımız hakkında bilgi vermek istiyorum:**

**19 Mart Pazar:**

Sayın Bakanın trafik primlerine tavan getirilmesi ile ilgili açıklamaları medyaya yansımıştır.

**20 Mart Pazartesi:**

Hayat Dışı Yönetim komitesi ve trafik branşında en yüksek prime sahip ilk 10 şirket TSB de olağanüstü toplanarak daha önceki mailimde sizinle paylaştığım aksiyon planını belirlemişlerdir. Toplantıda özellikle "serbest tarifeye müdahalenin beklenen faydayı sağlamayacağı, tüm paydaşlara olumsuz komplikasyonları olacağı ve itibarla kabul edilemeyeceği" önemle vurgulanmıştır.

**21 Mart Salı:**

Belirlenen aksiyon planı çerçevesinde “sürece dahil olabilmek” amacıyla, Sayın Bakan Mehmet Şimşek’in tüm bağlantılar kullanılarak danışmanları ve özel kalem marifetiyle TSB YK görüşme talebi iletilmiş, özel kalemin yönlendirmesi ile bu talebimiz ıslak imzalı olarak da paylaşılmıştır. Bu noktada sayın (.....), sayın (.....), sayın (.....)’ a desteklerinden dolayı teşekkür ederim.

Ayrıca Müsteşar yardımcımız sayın Ahmet Genç den randevu istenilmiştir.

**22 Mart Çarşamba:**

Daha önce bilgisini verdiğimiz üzere, Müsteşar Yardımcısı Sayın Ahmet Genç ile toplantı yapılmış, Toplantıya Sektörümüzü temsilen Birlik Başkanı Sayın (.....), Yönetim Kurulu Üyesi sayın (.....), Yönetim Komitesi Üyesi sayın (.....) ile Sayın (.....), Sayın (.....) ve Birlik Genel Sekreteri katılım sağlamıştır. Kendilerine teşekkür ederiz.

Toplantıda Sayın Başkan trafikte serbest tarifenin kaldırılmasının doğuracağı olumsuz sonuçları ayrıntılı bir şekilde anlatmış, basına yansıyan şekliyle çıkacak bir düzenlemenin geri dönülmez sonuçlara yol açacağını ifade etmiştir. Benzer şekilde toplantıya katılan Sektör temsilcileri de trafikte bir tavan tarife uygulamasının bugüne kadar ki tüm kazanımlarını bozacağını ve orta vadede tüm paydaşların aleyhine sonuçlar doğuracağını özellikle ülkemize güvenerek yatırım yapmış bulunan uluslararası sermayenin güvenini tamamen kaybedeceğini vurgulamışlardır.

Sayın Genç ise Basına yansıyan düzenlemede telaffuz edilen oranların Müsteşarlıkça yapılan Teknik Çalışmada yer almadığını, mevcut taslağın tamamı ile basına yansıyan şekilde olmadığını, kendilerinin araç ve basamak grubu bazında tüm Türkiye için bir tavan çalışması yaptıklarını, bu çalışmada sadece bir tavan değil, muhtelif senaryo önerileri bulunduğunu, bunun da hangisinin kabul edileceğinin şu anda belli olmadığını, yapılacak uygulamanın 6 ay ya da yıl sonuna kadar olacak şekilde geçici olacağını, düzenleme çıkarılırken, sektörün zararına hareket etmemeye özen gösterileceğini ifade etmiştir. Ama konunun basına da yansımış olması ve de konjonktür itibarıyla bir tavan uygulamasının mutlaka getirileceğini kesin olarak ifade etmiştir. **Bunun üzerine toplantıya katılım sağlayan yöneticilerimiz, madem geçici de olsa tavan getirilecekse bunun mutlaka belirlenecek kriterlere göre tek ortalama olmaması il bazlı olması gerektiğini ifade ederek TSB olarak öneri yapmaya hazır olduklarını ifade etmişlerdir. Sayın Genç de hak vererek çalışmayı beklediklerini ifade etmiştir.**

Aynı gün ben de sayın (.....) ile ayrıca görüşerek tavan getirilmesiyle ilgili TSB görüşünü kendilerine aktardım.

**23 Mart Perşembe:**

Öneride bulunmak üzere Kaza ve Aktüerya komiteleri çalışmaya başlamıştır.

Sayın Bakana TSB görüşünü aktarmak amacı ile Mektup yazılmaya başlanmıştır.

**Sayın Bakan ile ilk temas sağlanmıştır.** Arap-Türk forumunda sayın (.....)’un girişimi ile tavan tarife konusunda TSB görüşü, yabancı sermayenin bakışı konusundaki mahsurlarla birlikte sayın Bakana aktarılmıştır. Sayın Bakan sektörün zararına iş yapmayacaklarını geçici bir düzenleme olacağını vurgulamıştır. Bu vesile ile (.....) beye teşekkür ederiz.

**24 Mart Cuma:**

Sayın (.....)’a konu bir kez daha aktarılmıştır.

Mektup HDYK üyelerinin görüşleri de alınarak tamamlanmıştır. Kendilerine teşekkür ederiz.

Kaza ve Aktüerya Komiteleri yoğun bir ekip çalışması ile çalışmayı tamamlamışlardır. Kendilerine teşekkür ederiz.

ONUMUZDEKİ HAFTA İŞ PLANI:

**27 Mart Pazartesi:**

Komitelerin yaptığı çalışma sizlerden gelen görüşler doğrultusunda sayın Genç ile paylaşılacaktır. Çalışmaya ilişkin bilgi aşağıdadır.

(.....) Bey, sayın Müsteşar Osman Çelik ile görüşecek TSB görüşünü aktaracaktır.

Sayın Bakan’a hitaben düzenlenen mektup makama arz edilecektir.

Sayın Bakan ile görüşme konusu takip edilmeye devam edecektir.

**KAZA/AKTUEARYA KOMİTELERİNİN ÇALIŞMASI**

Sayın Genel Müdürler, komitenin yapmış olduğu çalışmanın excel tablosu ve sunumunu ekte bilgilerinize sunarım.

Bu çalışmada; Trafik sigortasında araç grubu ve basamak bazında tavan prim uygulamasına geçileceğine ilişkin basında çıkan haberler sonrasında Müsteşar Yardımcısı Sn. Ahmet Genç ile konunun değerlendirildiği toplantıda atıfta bulunulan tüm araç grupları ve basamakların ortalamasının alındığı üç farklı senaryo (640 TL, 585 TL ve 515 TL) dikkate alınarak, Birliğimiz çalışanlarının da dahil olduğu ortak Komite tarafından yapılan çalışmada süre kısıtı dikkate alınarak ve baz olarak SBM'den alınan veriler kullanılarak Otomobil, Kamyonet, Minibüs, Taksi ve Motosiklet araç grubu için İstanbul, İzmir, Ankara için ayrı ayrı, diğer illerin tek grupta alındığı, diğer araç gruplarında ise il ayırımına gidilmeden basamak ve araç grubu bazında 3 senaryolu bir çalışma yapılmıştır.

**Çalışma 3 senaryoyu barındırmakla birlikte Hazine Müsteşarlığı'na Senaryo 1 ya da Senaryo 2 seçeneklerinden 1 tanesi ile gidilmesi önerilmektedir. 3. Senaryo tamamen basında çıkan haberlerin realize olması durumundaki sonuçları göstermek amacı ile sunumda yer almış olup paylaşılmayacaktır. Bu kapsamda yapılan çalışma ve hazırlanan sunum taslağı ekte değerlendirmelerinize sunulmaktadır. Sizlerden zamanla yarıştığımızı dikkate alarak 27.03.2017 Pazartesi öğlene kadar dönüş beklediğimizi ifade eder, aynı gün Hazine Müsteşarlığı'nın yaptığı çalışmaya alternatif olmak üzere çalışmanın Müsteşarlık ile paylaşılmasının planlandığını belirtmek isterim..."**

- (31) Söz konusu e-postanın ekinde "Sunum\_24 Mart 2017\_V3" adlı dosyada aşağıdaki hesaplama yer verilmiştir:

...

Senaryo 1	Tavan primin, ortalama primlerin % 10 üzerinde belirlenmesi durumu.
Senaryo 2	Tavan primin, ortalama primlere eşit olarak belirlenmesi durumu.
Senaryo 3	Tavan primin, ortalama primin % 25 altında belirlenmesi durumu."

	Senaryo 1	Senaryo 2	Senaryo 3
<b>Ortalama Prim</b>			
Mevcut Prim Ortalaması	744	744	744
Tavan Prim Uygulaması Sonrası Prim Ortalaması	678	649	533
Değişim (Tutar)	(.....)	(.....)	(.....)
Değişim (%)	(.....)	(.....)	(.....)
<b>Police Sayıları</b>			
Tavan Prim Uygulamasından Etkilenecek Police Sayısı	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam Police Sayısı	(.....)	(.....)	(.....)
Tavan Prim Uygulamasından Etkilenme Oranı	(.....)	(.....)	(.....)
<b>Prim</b>			
Mevcut Toplam Net Prim	(.....)	(.....)	(.....)
Tavan Uygulanmış Toplam Net Prim	(.....)	(.....)	(.....)
Prim Tutarı Değişimi (Tutar)	-1.071.327.609	-1.554.146.551	-3.436.773.989
Prim Tutarı Değişimi (%)	-8,8%	-12,8%	-28,4%
Mevcut HP Oranı	% 94	% 94	% 94
Beklenen HP Oranı	% 103	%107	%131



- (32) ALLIANZ ve TSB Yönetim Kurulu Üyesi (.....) tarafından TSB Genel Sekreteri (.....)'na ve bilgi olarak ALLIANZ CEO'su (.....)'ye gönderilen 25.03.2017 tarihli ve "İlt: Mehmet Şimşek Notu. Nihai" konulu e-posta iletilisinde ve "Trafik Sigortaları Pozisyon Sayısı – Taslak v5.docx" adlı e-posta ekinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"...Sn Bakan a ilettiğimiz-şirket e özel kısımları arındırılmış- bilgi notu ektedir. Not, temelde Sn Genç ziyaretinde dile getirilen hususları içermektedir.*

...

**c. Sektörle işbirliği ihtiyacı**

*20 Mart tarihinde basına verdiğiniz sektörle diyalog demecinizin uzantısı olarak, şirketimiz temsilcisinin de katıldığı bir heyet Müsteşar Yardımcısı Sn Ahmet Genç ile konuyu ayrıntılı olarak görüşmüştür. Görüşme sonucunda Müsteşarlığın bazı ilave veri talepleri Türkiye Sigorta Birliği kanalıyla Sn Genç e iletilecektir. Yapılan görüşmede sektörün branştaki maliyet yapısının daha ayrıntılı analiz gereği de dile getirilmiştir. Tavan uygulamasına karşı olduğumuzu bir kez daha yinelemekle birlikte bu konuda her türlü detaylı veri ve araştırma talebini karşılamaya hazır olduğumuzu iletmek isteriz..."*

- (33) ALLIANZ yetkilisi (.....) tarafından (.....)'a ve bilgi olarak ALLIANZ CEO'su (.....)'ye gönderilen ve ekinde "Trafik Branşı uygulama taleplerimiz.docx" adlı dosya bulunan 29.03.2017 tarihli ve "Trafik Sigortaları hk." konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Merhaba (.....),*

*Bildiğin gibi trafik sigortalarında tavan fiyat uygulaması getirileceğini ve fiyatlarda ciddi indirim sağlanacağını Mehmet Şimşek açıkladı. Geldiğimiz bu noktada tavan fiyat uygulamasını çok büyük endişe ile karşılıyoruz. Bu uygulama sektörde önemli üretim ve karlılık kaybı yaratacak. Özellikle de bizim gibi bugüne kadar fiyatlarını makul seviyede tutan ve bunun sonucu olarak pazar payı artan şirketlere etkisi çok büyük olacak. Öyle ki, eğer ekteki önerilerimiz dikkate alınmaz ise trafik branşı satış lisansımızı iade ederek satışını tamamen durdurma derecesine kadar gidebilir. Böyle şeyin olmasını hiç istemiyoruz, o yüzden tavan fiyat uygulanacaksa bile ekteki taleplerimiz dikkate alınırsa biz bir süre tutunmaya devam edebiliriz.*

*... Böyle bir uygulama ülkemizin geleceğine güvenerek, son yıllarda ilave 1 milyar Avro yu aşan yatırım yapan ana ortağımız ve Şirket olarak bizi çok zor durumda bıraktığı gibi Türkiye'ye olan yatırımlarımız açısından öngörülebilirliği ortadan kaldırmakta.*

*Konu hakkında Sayın Başbakanımız ve Sayın Müsteşarımızın ikna edilmesi çok kritik. Bir de kararı hızlıca alacakları için zaman kısıtı var. Konunun iletilmesi için desteğini rica ederim..."*

- (34) ALLIANZ Kanal Yönetimi, İş ve Strateji Geliştirme Direktörü (.....) tarafından teşebbüs yetkilileri (.....) ve (.....)'ye ve bilgi olarak Genel Müdür (.....), ALLIANZ yetkilisi ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....) ve teşebbüs yetkilileri (.....) ve (.....)'e gönderilen 30.03.2017 tarihli ve "TRAFİK KONUSUNDA ACİL ALINMASI GERKEEN İKİ AKSİYON" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

*"...Trafik konusundaki gelişmeler malumunuz, her ne kadar mevzuat netleşmese de çok muhtemel karşılaştığımız senaryolar belirmiş durumda. Bu çerçevede ilk olarak acilen 2 aksiyonu almamız gerekiyor ve bu konuda hazırlık yapmanız açısından konuyu size iletmek istedim.*

1) (.....).

2) (.....).

*Mevzuatın yarın iletilmesini bekliyoruz ancak kaynak ve test planlamanız için önceden iletmek istedim. (.....) Hanım'da bu konudaki alınacak aksiyonların 1. Derecede öncelikli olduğunu özellikle vurgulamıştır..."*

- (35) Aynı e-postaya ilişkin olarak, Kanal Yönetimi, İş ve Strateji Geliştirme Direktörü (.....) tarafından (.....)'a ve bilgi olarak Genel Müdür (.....) ve teşebbüs yetkilisi (.....)'a gönderilen 31.03.2017 tarihli ve aynı konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"(.....) Hanım Merhaba,

Malumunuz trafik konusunda gelecek yeni mevzuata göre konu ciddi derecede sıkıntılı noktalara gidiyor. (.....) hanım'ın da katıldığı dünkü toplantımızda aşağıdaki aksiyonlar haricinde birkaç konuda daha olası aksiyonlar görüşüldü ve bazıları için sizden görüş almamız gerekiyor. (.....) Hanım özellikle bu görüşülen konuların mümkün olduğunca kapalı bir grupta kalmasını istediğini belirterek aşağıdaki sorularla ilgili hukuki görüşlerinizi iletmenizi bekliyoruz.

- 1) Gözükten o ki bazı poliçelere tavan fiyat uygulamasına takılacak bazı poliçeler ise bu uygulamaya takılmayacak. (.....)
- 2) (.....).
- 3) (.....) Bu konuda aksiyon almamızı gerekebileceğinden konuyu bir kez daha sizin de değerlendirmenize sunmak bu yaklaşımın çok muhafazakar bir yaklaşım olup olmadığını teyit etmek arzusundayız.

Konuyla ilgili arzu ederseniz yüzyüze de görüşebiliriz..."

- (36) ALLIANZ Kanal Yönetimi, İş ve Strateji Geliştirme Direktörü (.....) tarafından Genel Müdür (.....) ve teşebbüs yetkilisi (.....)'a gönderilen 31.03.2017 tarihli ve "RE: Trafik KK tahsilat oranları" konulu e-posta iletisinde geçen yazışmalarda tarih sıralamasına göre aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Trafığın (.....)%'i kredi kartı ile tahsil edilmekte olup kk tahsilatının içinde blokajlı 3 taksit oranı (.....)%'dur..."

...2016 yılında gerçekleşen toplam (.....) TL trafik tahsilatının maliyet tutarları aşağıda bulunmaktadır. Faiz oranı 11,50 olarak alınmıştır. KK blokajlı 3 tk maliyet oranı (.....)'dur.

**Tahsilat tipi**      **Maliyet Tutarı**      **Ağr.Ort.Tahsilat Süreleri**

KK peşin              (.....)              (.....)

KK 3 tk                (.....)              (.....)

Diğer                  (.....)              (.....)

**Toplam**                (.....)              (.....)

...

Diğer nasıl (.....) günde alınabiliyor?

KK ile çekim yapılmadığında tahsilatta gecikme yaşanıyor. Ayrıca süreler tüm satış kanalları için hesaplanmıştır. Sadece kurumsal dışı için de hesaplayabilirim ancak rapor çalıştırmam gerekir...

...

...KK 3 taksitle ödeme yapılan tüm poliçelerin kk peşin çekimle ödendiği varsayımıyla ve 2016 3tk (.....) TL tahsilat baz alınarak hesaplandığında; (.....) TL finansal fayda sağlanacaktır...

... KK 3 taksitin etkisinin kaldırılması. Bence bu etkiyle ilişkin bir simülasyon yapmak gerekiyor ki sanırım (.....) yapacak, şu anki şartlarda tüm 3 blokaj tek taksitde kaymaz tersine nakite kayar..

Fikrimi (.....) bey'e belirttim kötümser senaryoda biz (.....). Bu sayede yazacak herkesin ortalama tahsilat süresini (.....) güne getirebiliriz.Zaten KK3 yapısı da bu yöneme çok uyuyor

...Nakit tahsilatın (.....) güne sarkmasının temel nedeni kurumsal acenteler ve KK3'e geçince kendiliğinden bir miktar iyileşme sağlanacak.

Yine de bir iyileşme alanı gözüküyor."



## 17-20/324-144

- (37) (.....) Sigorta Aracılık Hizmetleri Ltd. Şti. yetkilisi (.....) tarafından Genel Müdür (.....)'e gönderilen 30.04.2017 tarihli ve "(.....) partaj" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Cuma günü bağlı bulunduğum bölge yetkilisi ile (.....) trafik poliçeleri ile ilgili konuştuk. (.....).  
Ancak devamında ,  
(.....) gibi cümleler kullandı..."

### I.3.2. ANADOLU'da Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

- (38) 09.05.2017 tarihinde ANADOLU'da yapılan yerinde incelemede elde edilen, Oto Sigortaları Müdürü (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'a gönderilen "Trafik tavan prim" konulu ve 11.04.2017 tarihli e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...(.....) Hoca ile görüştük, hem trafik poliçesinin yalnızca internetten satılıp paketlerin acenteden satılmasının, hem de bazı durumlarda sadece kredi kartı ile satılmasının zorunlu poliçeyi yapmaktan kaçınma olarak algılanmasının güçlü bir ihtimal olduğunu söylüyor.

Cezası en az 500 gün olmak üzere adli para cezası, bu ceza 500 gün verilirse 10 bin ila 50 bin TL arasında hesaplanıyor. Bunun bir sonucu da adli para cezasına birden fazla mahkum edilen şahısların sigorta şirketinde genel müdür ve yardımcılığı yapamaması, ilgili yazışmayı ekte bulabilirsiniz.

Buna rağmen tavan prim ile ilgili almayı düşündüğümüz önlemlere ilişkin aksiyonlar aşağıdadır:

**Prim revizyonları:**

(.....TİCARİ SIR.....)

**Komisyon:**

(.....TİCARİ SIR.....)

**Tahsilat:**

(.....TİCARİ SIR.....)

- (39) Acente İlişkileri ve Satış Yönetimi Yönetmeni (.....) tarafından Oto Sigortaları Müdürü (.....), Genel Müdür (.....), teşebbüs yetkilisi (.....)'e ve bilgi olarak Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları'na gönderilen 13.04.2017 tarihli ve "Trafik poliçelerine yönelik son duyurular" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Acenteler ile görüşmeye devam ediyoruz.*

*Kısa özetleri şu şekilde:*

*(.....) Sigorta / (.....):*

*(.....) Sigorta komisyonu %(.....) olarak veriyor.*

*(.....) Sigorta tavan fiyatın altında fiyat veriyor. Hususi 4.basamak için (.....) gibi prim çıkıyor.*

*(.....) komisyonları %10.*

*(.....) için çalışma yapmaları konusunda yönlendirildi.*

*(.....) Sigorta / (.....) Bey:*

*(.....) Sigorta ile benzer şeyler söyledi.*

*(.....) satışı için 10 güne kadar bir çalışma yapacaklarını söyledi. Bu süre içerisinde sektördeki durumu gözlemleyeceğini belirtti.*

*(.....) SGRT / (.....) Bey:*

*(.....) ve (.....) Sigorta'nın acenteleri (.....) paket trafik ürünlerine yönlendirdiğini; hatta (.....) ve (.....)'nın normal trafikleri otorizasyona düşürüp reddettiğini, sistemsel olarak paket trafik ürünü kesmeye zorladığını söyledi.*

*(.....) Sigorta, özellikle kendilerini arayıp paket trafik kesmelerini, aksi durumda acenteyi kapatabileceklerini söylemiş.*

*Genelge, duyuru varsa iletmesini talep ettik.*

*Bugün (.....)'ın bir toplantısına katılacakmış. Detayları paylaşacak.*

*Trafik poliçelerine ilişkin rakip şirketlerin uygulamalarına yönelik aldığımız duyurular şu yönde:*

- *(.....), trafikte açık hesap uygulamasını durdurmuş. Mutlaka kredi kartı girişi talep ediyor. Bireysel müşterilerde, kredi kartı sahibinin TCKN girişini zorunlu tutup ruhsat sahibi ad soyadı ile aynı olup olmadığını kontrol ediyormuş. Değilse, poliçeyi kestirmeyecekmiş.*
  - *(.....), poliçe girişinde araç fotoğrafı kaydedilmesini zorunlu tutmayı planlıyormuş.*
  - *(.....) ile görüştük:*
    - o *Şubelerine talimat geçecekler, (.....).*
    - o *Dün (.....) genel müdürü ziyaretlerine gitmiş. (.....) özelinde %17 komisyon uygulayacaklarmış. (.....).*
    - o *(.....) da dün ziyarete gitmiş. Otobüs-çekici-ticari araçlar haricinde araçları yeşil renk demişler ve (.....) talebini iletmişler.*
- (.....) Sigorta da %17 vermeye devam ediyormuş (.....)."*

- (40) Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları'na ve bilgi olarak Acente İlişkileri ve Satış Yönetimi Yönetmeni (.....) ve teşebbüs yetkilisi (.....)'e gönderilen 13.04.2017 tarihli, "FW: KSM'ye bağlı kanallar için trafikte (.....)" konulu ve ekinde "(.....)" adlı dosya bulunan e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"KSM'ye bağlı ekteki (yeni trafik uygulaması doğrultusunda kötü risklerin bize yönlenmesi olasılığı bulunan) kanallar için (.....).*

*Bunu (şimdilik) yapmadıklarımızda başka sebepler/dengeler var, o sebeple diğerleri için genel uygulamalarımız geçerli..."*

- (41) Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'a ve bilgi olarak Genel Müdür (.....), Genel Müdür (.....), Genel Müdür Yardımcıları ve Oto Sigortaları Müdürü (.....)'e gönderilen 13.04.2017 tarihli ve "RE: Senaryolar Bazında Bileşik Oran Simülasyonları" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Adet artış hızında bugün de pek bir değişiklik olmamış görünüyor.*

*Bu şekilde gidersek sadece nisan ayı kaynaklı (.....) TL zarar (prim kaybı değil) tahakkuku söz konusu.*

*(.....) hafiften ağıra doğru bazı muhtemel aksiyon önerilerini sıralıyorum:*

*(.....) ..."*

## 17-20/324-144

- (42) Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından Genel Müdür Yardımcıları'na ve bilgi olarak Genel Müdür (.....)'a gönderilen 14.04.2017 tarihli ve "FW: 285117 numaralı 1. Öncelikli Olay Kaydı" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Sistemlerimize çok yoğun istek geliyor. Sunucularımız kitlendi. Restart ediyoruz."*

- (43) Genel Müdür (.....) tarafından teşebbüs yetkilileri (.....) ve Genel Müdür Yardımcısı (.....)'ya gönderilen 28.04.2017 tarihli ve "Belge1.docx" konulu e-posta iletilisinde ve ekinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Bir acenteden sistemimizin yavaşlığına ilişkin bir e-posta geldi.*

*İlişikteki gibi bir e-posta ile yanıt vermek istiyorum.*

*Bu metne ekleyeceğimiz bir husus var mı?*

*Sayın .....,*

*Zorunluk Trafik Sigortası poliçelerimiz, SWEP, ASENTA ve POLİÇEM HAZIR sistemimiz üzerinden 7 gün 24 düzenlenebilmektedir. Benzer şekilde, İş Bankası Şubeleri ve İş Bankası websitesi üzerinden de trafik sigortası poliçesi düzenlenebilmektedir.*

*Ancak, trafik poliçelerine tavan fiyat uygulaması geldikten sonra, diğer sigorta şirketlerinin trafik poliçesi düzenlemekten kaçınması nedeniyle Kurumumuza yönelik yoğun talep oluşmuştur. Bu talep nedeniyle SWEP sistemimiz, özellikle mesai saatleri içerisinde zaman zaman yavaş çalışmaktadır..."*

### I.3.3. AXA'da Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

- (44) 09.05.2017 tarihinde AXA'da yapılan yerinde incelemede elde edilen, teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından Bölge Koordinatörleri'ne ve bilgi olarak Bölgeler Stratejik Planlama ve Destek Koordinatörü ve Genişletilmiş İcra Komitesi Üyesi (.....), Acente Satış Geliştirme ve Performans Yönetimi Müdürü (.....)'e gönderilen 11.04.2017 tarihli ve "TRAFİK YENİ TARİFE TAKİP" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

*"...Konuyla ilgili olarak her bölgemizin takip ettiği rakip şirketlerin uygulama değişiklikleri geldikçe bizimle paylaşmanızı önemle rica ediyoruz.*

*1. derece olarak şirketler tarafından yapılan duyurular, 2. derece olarak sistem uygulamaları ve son olarak da aldığınız duyurular üzerinden paylaşımlarda bulunmanız bizler için önemlidir.*

*Şu an için (.....)'ın %10 komisyon duyurusu geldi..."*

- (45) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'ya ve bilgi olarak Bölge Koordinatörleri, Acente Satış Geliştirme ve Performans Yönetimi Müdürü (.....) ve teşebbüs yetkilisi (.....)'e gönderilen, 12.04.2017 tarihli ve "(.....) SİGORTA Duyurusu" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"...Dün görüştüğüm bir acente, (.....) sigorta yönetimi ile geçen hafta bu konuyu görüştiklerini ve "(.....)" dediklerini ilettiler. Hatta tüm trafikleri oraya yazarız diye konuşmuşlar.*

*Dün aydınlanma geldi sanırım Halk a ?Düzeltilme olarak göndermişler % (.....) komisyon:)"*

- (46) Aynı e-postaya ilişkin olarak, bilgi olarak Acente Satış Geliştirme ve Performans Yönetimi Müdürü (.....), teşebbüs yetkilisi (.....) ve Bölgeler Stratejik Planlama ve Destek Koordinatörü ve Genişletilmiş İcra Komitesi Üyesi (.....)'e gönderilen ve teşebbüs yetkilileri (.....) ve Bölge Koordinatörleri arasında geçen aynı tarihli yazışmalarda aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

*"...(.....) dün kendi facebook gruplarından ((.....) yazmış) yeni uygulamanın neleri getireceğine dair yorumlarıyla sadece aşağıdaki 9 maddelik özet duyuruyu geçmiştir. Kısaca genelgeyi acentelerine özet geçmiştir. Kendi uygulamaları komisyon vs herhangi bir şey halen söylemiyor..."*

---

*...(.....) Sigorta tüm acentelerine % 10 uygulamıyor sanırım .*

*Bazı acentelerde komisyon oranı % 12,5 geliyor .*

*Ayırımı nasıl yapmışlar onun bilgisini de öğrenince göndereceğim .*

---

*Duyurusunda %10 dan az olmamak kaydıyla yazmışlar zaten, bana bu maili atan acente'de %12 geliyor*

---

## 17-20/324-144

- (.....) Sigorta (.....) şuan sistemleri açık ve poliçe düzenlenebiliyor .  
(.....) ve (.....)'da şu an poliçe düzenlenemiyor .  
(.....) da komisyon % 10 ve kredi kartına tek taksit ( resmi duyuru yok )  
(.....) % 10 komisyon , şu an poliçe düzenlenebiliyor .

(.....) sigorta ekran duyurusu ....

(.....) sigorta kesiyor, komisyon %10, acentem sabah kesti bir tane.  
Ancak henüz duyuru gelmemiş

(.....) % 10 komisyon, Kredi kartına 5 taksit yapılabiliyor, Tavan fiyat, Poliçe düzenlenebiliyor ( duyuru yok )

(.....) bu gün denenen birkaç poliçede tavan fiyatın 30-40 TL altında fiyat verilerek yapılmış (hangi araç gruplarında tavan'ın altında olduğu bir, iki gün içinde netleşir) . Kredi kartı, % 10 komisyon. ( Resmi duyuru olarak, dün sadece hazine genelgesini acenteleri ile paylaştılar )

(.....) İstanbul, hususi, şirket 854 TL 4.basamak Tavan fiyata 777 TL veriyor. % 10 komisyon ve 5 taksite kadar veriyor. ( poliçe düzenlenebiliyor )

(.....) % 10 komisyon, tavan fiyat ( poliçe düzenlenebiliyor )

(.....), hususi kesiyor. Taksit imkanı var. Komisyon %10  
Yeni tescillerde prim hatası veriyor. Acente henüz poliçe düzenleyemiyor.

(.....) şu an kesemiyor, duyuru da yapmamışlar

7.basamak İstanbul hususi için, bugün alınan SBM görüntüsü.

(.....) ve (.....) dışında fiyat veren şirketler Tavan tarifeden. (.....) tavanı da delmiş.  (.....) da zaten şu an halen poliçe düzenlenemiyor.

(.....) Sigortada poliçe düzenlenmeye başlanmış. Tavan fiyat , % 10 komisyon.

The screenshot shows the SBM ONLINE website interface. The browser address bar displays the URL: https://teklif.sbm.org.tr/trm-tekilif/public/trafik/teklif/enileme/teklifBilgileri.sbm?key=Has. The page title is "Poliçe Bulma". The main content area is a table with the following columns: Sigorta Şirketi, Teklif No, Prim (□), and Açıklama. The table lists various insurance companies and their corresponding policy numbers and premiums. The status of each policy is indicated in the "Açıklama" column.

Sigorta Şirketi	Teklif No	Prim (□)	Açıklama
AIG SIGORTA	801209014132438	470.48	Teklif verildi.
AKSIGORTA	-	-	Sigorta Şirketi tarafından teklif bilgisi paylaşılmamıştır. KOD:5008
ALLIANZ SIGORTA	28292822/1	1.112.00	Teklif verildi.
ANADOLU SIGORTA	T553829640	469.99	Teklif verildi.
ANKARA SIGORTA	TRF14047439	496.74	Teklif verildi.
AXA SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
BEREKET SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
DOĞA SIGORTA	19882049	465.50	Teklif verildi.
ERGO SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
ETHİCA SIGORTA	22493036	427.72	Teklif verildi.
EUREKO SIGORTA	47016226	470.13	Teklif verildi.
GENERALİ SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
GROUPAMA SIGORTA	51943884	470.41	Teklif verildi.
GÜNEŞ SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
HALK SIGORTA	42596591	470.16	Teklif verildi.
HDI SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
KORU SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
LIBERTY SIGORTA	100728268918	421.65	Teklif verildi.
MAPFRE SIGORTA	T117079903448	470.00	Teklif verildi.
NEOVA SIGORTA	34057328	470.48	Teklif verildi.
ORIENT SIGORTA	-	-	Sigorta Şirketi tarafından teklif bilgisi paylaşılmamıştır. KOD:5008
RAY SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
SBN SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
SOMPO JAPAN SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
TÜRKLAND SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
TÜRK NIPPON SIGORTA	85235270	470.01	Teklif verildi.
UNICO SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
ZÜRİCH SIGORTA	-	-	Bekleniyor...
ZİRAAT SIGORTA	-	-	Bekleniyor...

29 kayıt bulundu, tüm kayıtlar gösteriliyor.

## 17-20/324-144

...Dün (.....) Bey'in paylaştığı üzere trafik payı (.....). Sizin bilgi aldığınız acente bu oranın üzerinde olabilir mi\_?

(.....) pay konusunu ben henüz kendi acentelerimde teyid edemedim, bu konuda resmi bir duyuru yok elime geçen. Konuştuklarımda hep % 10 komisyon geliyor. Ama, 12 nisandan önceki uygulamalarda böyle bir durum vardı diye biliyorum.

(.....) Sigortada bir tek % 10 üzeri komisyonun üzerine çıkan poliçeler ( max . % 12,5 ) var. Onlarda (.....) komisyon % 10 diyorlar. (.....) bölgedeki en büyük acentesi poliçe kesemiyorum derken, başka bir (.....) acentesi kesebiliyorum diyor. (.....) sigortada acentelerinde de benzer durum var.

(.....)'da halen poliçe kesilemiyor.

(.....) da gördüğüm örneklerde de tavan primin (.....) altında prim verdikleri.

(.....) sigorta duyurusu ...

(.....) duyurusu;...

... (.....), şartları ağırlaştırıyor. Aynı zamanda tüm poliçeleri otorizasyona düşürüp, sonra onay veriyor. Çok istekli değiller.

Değerli Acentemiz,

Trafik Poliçelerinde kredi kartı ile yapılan tahsilatlarda, bankalar aracılığı ile uyguladığımız taksitlendirme kampanyalarımız 12.04.2017 tarihinde sona ermiştir.

Bu tarihten sonra, trafik poliçelerinde sadece kredi kartı ile tahsilat yapılacak olup, taksitlendirme yapılamayacaktır.

Bilgi edinilmesini ve gereğini rica eder, iyi çalışmalar dileriz.

Saygılarımızla,

(.....) sigorta müşteri bilgisi yanında yeşil yada kırmızı çizgi çıkarıyor.( (.....) gülen yüz uygulaması gibi)

Bugün gün içerisinde acentelerini arayarak, yeşil müşterileri poliçeleştirilebileceklerini, kırmızı çizgi çıkan müşterileri poliçeleştirmemelerini yoksa uzun vadede sıkıntı yaşayabileceklerini bildirmişler.Kısaca üstü kapalı tehdit etmişler.

Örnek ekran görüntüsü..."

- (47) 13.04.2017 tarihinde, bilgi olarak Acente Satış Geliştirme ve Performans Yönetimi Müdürü (.....)'e gönderilen ve Bölgeler Stratejik Planlama ve Destek Koordinatörü ve Genişletilmiş İcra Komitesi Üyesi (.....), teşebbüs yetkilileri (.....), (.....), (.....), (.....), (.....), (.....), (.....) ve Bölge Koordinatörleri arasında geçen aynı konulu yazışmaların devamında ise aşağıdaki ifadelere yer verilmektedir:

"...Genel hatları ile şirket davranışlarını görmemiz için ihtiyacımız olan kendini biraz gizleyen ekte göreceğiniz gibi (.....) var ve sabahtan bu şirketlerle ilgili bilgi alabilirsek çok memnun oluruz.

(.....) ve aşağı doğru eksik olanlar hakkında bilginiz varsa onları da alırsak memnun oluruz.

Birde sizden mümkünse bu sabah gerçek örnekler üzerinden SBM de durum ne görünüyor birkaç örnek alabilirsek çok memnun oluruz....

...(.....): Komisyon %10, kredi kartında taksit kaldırıldı...

...(.....) trafik ekranını halen açmadı ,

(.....) Tavan fiyat , % 10 komisyon , KK 'na 3 taksit (duyuru yok) (poliçe düzenlenebiliyor)

(.....) Tavan fiyat , % 10 komisyon , Taksit yok (duyuru yok) (poliçe düzenlenebiliyor)

...(.....), dün ekranı açmış ama hata mesajı vermiş, sistemsal revizeler vs. acenteleri oyalyıyorlar.

Delayısıyla dün günlük (.....) aldığı üretim (.....)

...Perşembe günü itibariyle rakiplerin uygulamaları ile ilgili son durum ekteki gibidir. Bu uygulamalarda değişiklik olması durumunda bizlerle paylaşmanızı rica edeceğiz..."



- (48) 17.04.2017 tarihinde, Bölgeler Stratejik Planlama ve Destek Koordinatörü ve Genişletilmiş İcra Komitesi Üyesi (.....), Bölge Koordinatörleri, Acente Satış Geliştirme ve Performans Yönetimi Müdürü (.....) ve teşebbüs yetkilisi (.....) arasında geçen ve aynı konulu yazışmalarda aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“...Saat 9.00 da toplantıya gireceğiz, yine saha bilgisine ihtiyacımız olacak  
Cuma günü ve hafta sonu neler oldu yeni duyularınız ve yeni uygulamalar konusunda bir gelişme var ise bizimle paylaşılırsanız çok memnun oluruz.  
Şirketlerin uygulamalarını Ödeme planı, komisyon uygulamaları özellikle kullanım tarzına göre ve hasar kademelerine göre artan da var bizimle paylaşılırsanız çok memnun oluruz.  
Böylece bu hafta artık tüm şirketlerin uygulamalarını bu matrix imiz de netleştirmiş olmak istiyoruz ki ortak kararlarımızı alırken önemli katkısı olacaktır.  
Kısa özet geçmek gerekirse geçen hafta ilk 5 ciddi rakip için,  
1.- (.....) poliçeleri renklendirdi yeşil kırmızı, kırmızıları kesme dedi acentelerine, kredi kartına geçti, vade vermiyor 10% komisyon dedi üzerini uygulamıyor.  
2.- (.....) Kredi kartına geçti tek çekim dedi ama ay sonuna kadar açık hesap işletiyor dolayısı ile şu anda acenteler kredi kartı girmeden üretiyor ay sonu tek çekimde yapabiliyor, komisyon 10% dedi ve araç gruplarına ve hasar kademelerine göre kes kesme demedi.  
3.- (.....) kredi kartına 3 taksite kadar izin verdi 10% komisyonu 4. Basamak “0” araçlar için 15,3% e kadar genişletti hasarsızlıklara ve kullanım tarzına göre komisyonları kademelendirdi.  
4.- (.....) kredi kartı tek çekim e geçti 10% komisyon dedi ama haberler kesildi burada size çok ihtiyacımız var.  
5.- (.....) önce herkese KK ile tek çekim iş yazdırdı sonra tamamını otorizasyona düşürerek işlem yapmaya başladı  
6.- (.....) kredi kartına geçti ama 3 taksit yapıyor ve 10% komisyon ile başladı  
7.- Bundan sonra (.....) 1 yaştan büyük acentelerine 12,5% küçüklere 10% komisyon ile herkese kredi kartı tek çekimle iş yazdırıyor, (.....) kredi kartı 3 taksit herkese iş yazdırıyor, (.....) 11% komisyon kredi kartı tek çekim ile, (.....) kredi kartı 3 taksit CAP ten daha ucuza ve 15% e kadar komisyonla iş yazdırıyor,  
7.- (.....) 10% komisyon kredi kartı ama neredeyse sesi sedası çıkmıyor...”

...Bakırköy bölgeden gelen bilgiler ektedir. Sizden ricamız bugün çıkmadan paylaştığınız acenteler ve şirketler üzerinden son durum tüm bilgileri gönderirseniz yarın sabah yönetimimize son durum paylaşacağız.

Saygılarımla

Trafikte değişen uygulamalar aşağıdaki gibidir.

- (.....) taksit uygulamasını kaldırmış
- (.....) tüm trafik poliçelerini onaya düşürmeye başlamış. Ancak açık ekran düzenlenebiliyor.

Fotoğraf iletilip onay edilirse.

- Şu anda taksit yapan (.....) kalmış. (.....) taksit yaptığında tavan prime denk getiriyor. Peşin olursa tavanın biraz altında. (.....) de taksit yapıldığında prim farkı yok
- (.....) ekran hata veriyor. Kimse düzenleyemiyor.
- (.....) tek çekim. Ekranında sıkıntı yok.
- (.....) da otorizasyona düşüyor. Otorizasyona cevap gelmediği için tercih edilmiyor
- (.....) ve (.....) için SBM’de çekici ve kamyon primlerini tavanın altında verdiği iletili. Henüz teyit almadık. Bakıp ayrıca bilgi vereceğim...

(.....), normalde taksit yapmakla birlikte, kendi ölçümlerinde mutsuz müşteri olarak tanımladıkları müşterilere, (.....) kimlik doğrulama yapıyormuş.

...Son Durum;

(.....): Peşin %10 kom. Ekran Ağır Çalışıyor ,

(.....): %10 kom. Sistem hata veriyor.

(.....): % 12.5 kom. 4 Taksit şu an sistem hata veriyor.

(.....): İline göre ve müşterisine göre farklı uygulama devam ediyor, 15 ve %17 komisyon verdikleri iller var. 3 taksit.

(.....): ekranları kapalı, Otorizasyona düşenlere dönüş yok

(.....): %10 kom. 2 Taksit, ekranlar çalışıyor sorunsuz.

(.....): Ekran Kapalı

(.....): 3 Taksit %10 kom. Ekranlarda problem yok

(.....): % 10 komisyon Taksit yok. Ekranlarda problem yok, teyit ettiğimiz Trabzon ve Kastamonu acenteleri sorunsuz poliçe üretiyorlar...

---

İlave olarak (.....) yoğun trafik kesen acentelerde günlük 50 teklif kotası getirdiği duyumunu aldık.

---

Daha önce (.....) da bahsetmişti toplantıda bugün Genel Müdürleri yinelemiş. (.....) Sigorta yeni acentelik işlemlerini durdurmuş.”

- (49) 18.04.2017 tarihinde, Bölgeler Stratejik Planlama ve Destek Koordinatörü ve Genişletilmiş İcra Komitesi Üyesi (.....), Bölge Koordinatörleri, Acente Satış Geliştirme ve Performans Yönetimi Müdürü (.....) ve teşebbüs yetkilisi (.....) arasında geçen ve aynı konulu yazışmalarda aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“...(.....) Senin dün ki soruna cevap ekte  
Burada ay başında 16% ile başlayan (.....) 11.29 a düşmüş durumda, (.....) ile (.....) en yüksek oranda Pazar kaybına sahip , sonra biz varız.  
(.....) sigorta şu anda piyasada iştahlı olan şirketler görünüyorlar.

---

...Bugün acentelerden öğrendiklerim ;

- (.....) Sigorta, artık sadece kendi yenilemelerine poliçe yapıyormuş
- (.....), renkleri çoğaltmış. Beyaz ve Yeşil de poliçe otorizasyona düşmeden geçiyormuş, Sarı ve kırmızı da otorizasyona düşüyor.
- (.....), acentelere sözleşme ile gidiyormuş (sözleşmeyi temin etmeye çalışıyorum) . Acentenin Trafik yazmasına, Kasko ve trafik dışı bazı ürünleri yazması şartıyla izin verecekmış .”

- (50) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından Bölgeler Stratejik Planlama ve Destek Koordinatörü ve Genişletilmiş İcra Komitesi Üyesi (.....)'e ve bilgi olarak Satış ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı (.....), Acente Satış Geliştirme ve Performans Yönetimi Müdürü (.....) ve teşebbüs yetkilileri (.....), (.....), (.....), (.....)'e gönderilen, 17.04.2017 tarihli ve “RE: MÜNHASIR” konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

“(.....) Bey,  
Tahsilat ekibimiz ve satış yöneticilerimiz ile yaptığımız toplantıya istinaden tahsilat ile ilgili önerilerimiz ektedir.

1)Tüm (.....) acenteleri aynı kefeye konulmamalı. Bizim stajimizde tek (.....) acentelerinde kendi kartına bağlıya da açık olmasını bazıları suiistimal edip dışarıdan üretim alacaktır. Bu nedenle seçilerek yapılmasını doğru buluyoruz.. Benim bölgede 52 adet tek (.....) acentesi olduğu için en çok önlem alması gereken benim sanırım.

Önerimiz: (.....TİCARİ SIR.....)

- (51) Bakırköy Bölge Koordinatörü (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'e ve bilgi olarak Bölgeler Stratejik Planlama ve Destek Koordinatörü ve Genişletilmiş İcra Komitesi Üyesi (.....), Acente Satış Geliştirme ve Performans Yönetimi Müdürü (.....)'e gönderilen 17.04.2017 tarihli ve “TRAFİK UYGULAMASI” konulu e-posta iletilisinde geçen yazışmalar aşağıdaki gibidir:

“...Sabah acentelerinizden, söz konusu şirketler in uygulamaları hakkında bilgi alarak tabloya doldurmamanızı,  
Cc 'de ben olacağım Şekilde (.....) göndermişsiniz....

---

(.....) Bey  
(.....)'yu (.....) iletti. Yazılı duyuru alamadık henüz  
Son durum aşağıdaki gibi.  
Bilgilerinize sunarım  
Saygılarımla,  
...

---

...Sabahtan (.....) ve (.....) ile ilgili de bilgi toplayabiliriz.  
(.....) .”

---

...Trafikte değişen uygulamalar aşağıdaki gibidir...

...(.....) ile ilgili (.....) Sig. ile görüştüm. Otorizasyona düşüyor. O yüzden oradan ilerlemiyorlar.

Ayrıca SBM'de çekici ve kamyonunda düşük prim bildiriyormuş. Ancak ekran fiyatları tavan primin halen üzerindeymiş.

(.....) için (.....) ile görüştüm. şu anda çekici ve kamyonlarda tavan primin altında prim veriyormuş. Diğer kullanım tarzlarında da düşük olduğunu ilettiler..."

- (52) Bölgeler Stratejik Planlama ve Destek Koordinatörü ve Genişletilmiş İcra Komitesi Üyesi (.....) tarafından Satış ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı (.....), Teknik ve IT'den Sorumlu Başkan (.....), Acente Satış Geliştirme ve Performans Yönetimi Müdürü (.....) ve teşebbüs yetkilileri (.....) ve bilgi olarak AXA CEO'su (.....)'ye gönderilen 09.05.2017 tarihli ve "MTPL<sup>5</sup> APP OF THE COMPANIES" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:<sup>6</sup>

"şirketlerin MTPL uygulamalarına ilişkin son gelişmeler..."

- (53) Söz konusu e-postanın "YENİ TPL TARİFE TAKİBİ LİSTE" adlı ekinde yer verilen tabloda, sektörde faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin büyük çoğunluğunun 12 Nisan-8 Mayıs tarihleri arasındaki uygulamaları, ödeme planı, komisyonları, kullanım tarzları, hasarsızlık kademeleri ve bölge bazlı (Akdeniz, Bakırköy, Ege, Güney Anadolu, İstanbul, Kadıköy, Karadeniz, Marmara, Orta Anadolu) bilgilerine yer verilmiştir.

#### I.3.4. GÜNEş'te Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

- (54) 09.05.2017 tarihinde GÜNEş'te yapılan yerinde incelemede elde edilen, Pazarlama Müdürü (.....)'ın Akdeniz Bölge Müdür Yardımcısı (.....) tarafından kendisine gönderilen e-posta üzerine teşebbüs yetkilisi (.....)'a ve bilgi olarak Genel Müdür (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....), Acenteler Satış Müdürü (.....)'a gönderdiği 12.04.2017 tarihli "TRAFİK POLİÇELERİNDE TAKSİTİN KALDIRILMASI- RAKİP şİRKET UYGULAMASI" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifade bulunmaktadır:

"...Akdeniz bölgemizden gelen maili bilgilerinize sunarım.

Özellikle üretim hacmi nedeni ile (.....) trafikte taksit uygulamasını kaldırmasının üretimimizi etkileyeceğini düşünürüz, bölgemize gelen geri dönüşte bu yöndedir..."

- (55) Genel Müdür Asistanı (.....) tarafından Genel Müdür (.....)'e ve ilgili kişilere gönderilen 19.04.2017 tarihli ve "Trafik Sigortası Tavan Prim Hk." konulu e-posta iletilisinin ekinde bulunan 19.04.2017 tarihli "Trafik Sigortası Tavan Prim Hk." adlı bilgi notunda aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"... Mevcut uygulama ile sektör ortalama priminin %25 düşeceği ve 1,7 milyar TL prim kaybına neden olacağı öngörülmektedir. Ortalama prim düşüşünün kullanım tarzı bazlı %25'in üzerinde olduğu araç sınıfları da mevcuttur.

şirketimiz özelinde Nisan ayı içerisinde ortalama günlük yazılan prim (.....) TL ve (.....) adet seviyesinde iken genelge sonrasında ortalama üretim (.....) milyon TL ve (.....) adede yükselmiştir.

**Genelge'nin yürürlüğe girdikten sonraki dönemde ortalama prim kaybı yaklaşık %(.....)'dur.**

şirketimiz sonuçlarının genel ortalama üretiminin üzerinde bir üretim ile karşılaşmasının önemli bir nedeni bu omakla birlikte, bir diğer nedeni ise prim düşüşünü bekleyip sigorta yaptırmayan kesimin sigorta yaptırmaya başlamasıdır. şirketimiz genelge, yönetmelik, usul ve esaslar çerçevesinde süreci takip etmekte ve işletmektedir. Zorunlu poliçe olması nedeni ile poliçe yazımından imtina etmemektedir. Diğer şirketlerin poliçe tanzimine başlaması ile şirketimizin genelge sonrası günlük üretim büyüklüğünün düşeceği öngörülmektedir.

...

<sup>5</sup> MTPL (Motor Third Party Liability) ile Trafik Sigortası kastedilmektedir.

<sup>6</sup> Aslı İngilizce olan yazışmalar Türkçe'ye çevrilmiştir.



**Genelge Sonrası Alınan Aksiyonlar:**

Genelge'nin yürürlüğe giriş tarihi olan 12 Nisan 2017 tarihinden itibaren bugüne trafik ekranını kapatan, sistemini yavaşlatan, poliçeyi onaya düşüren, poliçe kesiminide aracın fotoğrafının yüklenmesini isteyen, poliçe sahibi ile kredi kartı sahibinin aynı kişi olmasını isteyen ve poliçe tanzimini zorlaştıran ve engellleyen süreçlere başvuran şirketler mevcuttur. Konu ile ilgili olarak Müsteşarlık tarafından 13 Nisan 2017 tarihinde bir basın açıklaması yapılmış ve açıklamada "... zorunlu trafik sigortasına ilişkin teklif vermediği ve zorunlu trafik sigortası yapmaktan kaçındığı tespit edilen ilgili branşta ruhsat sahibi sigorta şirketleri hakkında, 5684 sayılı Kanunun ilgili maddeleri uyarınca Müsteşarlığımızca adli ve idari işlem tesis edilecektir..." denilmektedir. Ancak 13 Nisan 2017'den günümüze halen teklif vermektan imtina eden şirketlerin olduğu görülmektedir. Güneş Sigorta, bu tarz mevzuat dışı engelleri uygulama yoluna gitmemiştir. ...

- Öncelikle, tavan fiyat uygulaması sonrasında acente hizmetlerinde bir farklılık yaşanmayacağından hareketle tüm acentelerimiz için uygulanan komisyon oranı, genelgede belirtilen (.....) çekilmiştir. ...
- Trafik sigortası düzenlenirken uygulanan 3 taksit yapılması uygulamasına son verilmiştir. Böylelikle hem ödeme avantajı nedeniyle (.....) hem de erken tahsilat ile fonlarımızı dolayısıyla yatırım gelirlerimizi arttırarak zararın önlenmesi hedeflenmiştir.
- Tüm acente bölgelerimizin dahil olduğu ve acente performanslarının değerlendirildiği Bölge Verimlilik toplantılarına derhal başlanılmış ve hızla tamamlanmıştır. (.....).
- Diğer taraftan raporlama sistemimiz kullanılarak acente bazında trafik üretimleri anlık olarak takip edilmeye başlanmıştır. (.....)...."

- (56) Genel Müdür Asistanı (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'ya ve bilgi olarak Genel Müdür (.....), Yönetim Koordinasyon Müdürü (.....), Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. yetkilileri (.....) ve (.....)'e gönderilen 27.04.2017 tarihli ve "Trafik Sigortası Tavan Prim Hk." konulu e-posta iletilisinin "Trafik Sigortası Tavan Prim" adlı ekinde yer alan Yönetim Kurulu Başkanı (.....)'a iletmek üzere Genel Müdür (.....)'in imzasıyla hazırlanan bilgi notunda aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"... 25 Nisan tarihinde 16 şirket Genel Müdürünün Hazine Müsteşarlığı bürokratları ile yaptığı toplantıda sektörün tavan prim uygulamasında yaşadığı ve karşılaşılabileceği sorunlar konuşulmuştur.

**Sektör temsilcileri:**

- Tarife rejiminin getirdiği prim seviyesinin zarar üreteceğini
- Tarifinin uygulanacağı önümüzdeki, 8 aylık dönemde bu zarar rakamının 3 milyar TL ye ulaşacağını,
- Sektörün sermayesinin (.....) milyar TL olduğu ve bu yıl sonuna kadar tarife rejimi nedeniyle öz kaynakların %30'unun eriyeceğini,
- 10 yıldır Trafikteki zararı fonlayan Sektörün bu zararı artık finanse etmek istemediğini Hazine Müsteşarlığı bürokratlarına iletmışlerdir.

Çözüm önerisi olarak; bu zararın bir kısmının devlet tarafından finanse edilmesini, ya da tarife rejiminin yumuşatılması ve yıl sonunda mutlaka kaldırılmasını, bu kapsamda aylık atışın yüzde 2 olmasını, SGK payının düşürülmesini, Trafik Hizmetleri Geliştirme Fonu'nun (%5)kaldırılmasını, tarife tavanının yükseltilmesini, Mevzuatla ilgili Danıştay, Yargıtay ve diğer Hukuksal süreçlerin harekete geçirilmesi konusunda aktif destek verilmesini talep etmişlerdir.

28 Nisan Cuma günü yapılacak Birlik Genel Kurulu öncesi Sayın Mehmet Şimşek'in katılacağı toplantıda kendisine aylık %1,5 artış talebi iletilecektir. Ancak toplantıdan çıkan sonuç itibariyle problemlerin kısa ve orta vadede çözülebilmeye ihtimalinin oldukça düşük olduğu izlenimine varılmıştır.

Hazine Bürokratlarının yüksek miktarda ceza kesekcekleri yönündeki ciddi uyarılarına rağmen halen sistemini açmayan ya da sistemsel zorluk çıkartarak poliçe tanziminden imtina eden şirketler bulunmaktadır. Güneş Sigorta genelge, yönetmelik ve kanunlar gereği hareket etmekte ve her hangi bir kısıtlama yapmamaktadır. Bu nedenle günlük prim ve poliçe adedimiz normalin oldukça üzerine çıkarak yaklaşık (.....) kat artmıştır (günlük (.....) Milyon TL prim seviyesine ulaşmıştır) ve giderek artmaya devam etmektedir. Sektörün önemli bir kısmının poliçe tanzim etmemeye yönelik uygulamaya devam etmesi durumunda Güneş Sigorta'nın mevcut üretim trendi giderek artacak ve 2017 yılı için belirlediğimiz trafik prim üretim (.....) yılı kapatma durumumuz söz konusu olacaktır. Bu prim seviyesinde yazacağımız yüksek üretimin ileriye dönük teknik zararımızı ve sermaye yeterliliğimizi olumsuz etkilemesi kaçınılmaz olacaktır..."

- (57) Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından Genel Müdür (.....)'e ve bilgi olarak teşebbüs yetkilisi (.....)'ya gönderilen 02.05.2017 tarihli ve "FW: Trafik ile ilgili Hazine ziyareti" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Hazine ile konuşulan konuları kısaca izah etmeye çalıştım ek'te SGK ya aktarılan pay ile ilgili Birliğin çalışması var  
Trafik Sigortalarında tavan prim genelgesi uygulamaya girmiştir, geçtiğimiz yıldan bu güne kadar maliyet değişimine baktığımızda teminat limitlerinin arttığını, enflasyon ve döviz artışıyla birlikte parça ve işçilik maliyetlerinin yükseldiğini, buna karşılık ortalama primlerin düştüğünü görüyoruz. Tavan prim uygulaması ile yıl sonuna kadar prim seviyesinin ne kadar artacağı belli olup bu seviyenin teknik zarara etkisi yeterli olmayacaktır. Bu sebeple gelirimiz artmayacağı için gider tarafında yapılacak uygulamalar önem kazanmaktadır..."

### I.3.5. HALK'ta Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

- (58) 09.05.2017 tarihinde HALK'ta yapılan yerinde incelemede elde edilen, Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından (.....)'a gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "FW: TRAFİK SİGORTALARI SON DURUM" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"... TRAFİKTE PEŞİNE GEÇEN ŞİRKETLER;  
(.....)  
SİSTEMİ ENTEGRE OLMAYAN ŞİRKETLER;  
(.....)  
(.....) fiyat veriyor eski fiyat geliyor hata mesajı ile poliçe kesilmiyor, (.....) ara ara geliyor, (.....) işlem hatası veriyor  
ACENTELERDEN HIZLI TRAFİK GİRİŞİ GEREKÇELERİ;  
• Standart komisyonlu acentelerimizin oranlarının %(.....) lar seviyesinde olması,  
• Ödemelerin taksitli olması,  
• diğer şirketlerin sistemlerinin çalışmaması,  
• bekleddikleri işlerin giriş yapılması  
• geçen yıl bizden kesemedikleri işleri şu an kendi acenteliklerine kesmeleri..."

- (59) (.....) tarafından Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....)'na ve bilgi olarak Anadolu Bölge'ye gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "Re: ÖNEMLİ!!!10.04.2017 tarih ve 2017/1 sayılı Genelge ve Sektör Duyurusu HK ŞİRKETİMİZİN MESAJIDIR" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Değerli Acentelerimiz,  
T.C.Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğünce düzenlenen 10.04.2017 tarih ve 2017/1 sayılı "Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Primlerine İlişkin Genelge ve Sektör Duyurusu" 12 Nisan 2017 tarihi itibarı ile şirketimizce yürürlüğe girmiştir. Şirketimiz siz değerli iş ortaklarımıza iyi niyetli olarak uygulamayı entegre etmiş;  
• Tavan fiyatları yürürlüğe sokmuş ve sistemlerinizden hemen fiyatlama sağlamanıza olanak tanımış,  
• Komisyon uygulamasını mevzuat hükümlerine göre ilgili vadede yürürlüğe girecek şekilde uygulamaya koymuş,  
• Tahsilat koşullarını peşin ödemeye çekmeden aynen korumuştur.  
(.....). Konuya hassasiyetle yaklaşacağınıza güvenimizle işlerinizde kolaylıklar dileriz.

---

...Uygulama olarak şu an (.....) taksit  
Seçeneklerini kapatmış, bu süreçte Verdiğiniz  
Desteklerden dolayı teşekkür ederiz.  
Saha bilgisi vermek istedim..."

- (60) Bursa Bölge Satış Direktörü (.....) tarafından Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) ve bilgi olarak Genel Müdür (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve Acenteler Müdürlüğü'ne gönderilen 13.04.2017 tarihli ve "Re: ACİL ACİL ACİL!!!YOĞUN TRAFİK 4.BSAMAK VE MOTORSİKLET GİRİŞİ" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Aktüerya ekibimiz bildiğiniz üzere trafik üretimi ile ilgili yönetimize anlık bilgi geçiyor.  
13:30 sonuçlarına göre 4 .kademe organizasyon acentelerinden yoğun bir giriş var, ayrıca motorsikletlerde de.  
Hemen görüşme sağlayarak uygun bir dille aşağıdaki acenteleriniz ile görüşmenizi ve bu basamaktan giriş yapılmasını tercih etmediğimizi özellikle belirtmenizi rica ederim.  
NOT: (.....) Sigorta ile ben görüştüm.

---

...Sektörü araştırdım şuan (.....) Sigorta, (.....) ve bir kaç şirket  
dünden beri poliçe düzenleyemiyor ve birçoğu fiyat verse bile poliçe yapamıyor  
acentelerimize bu sebepten talep var. (.....) Sigorta acentemizde (.....) sigorta  
ekranı yarın açılacağı için bir yoğunluğu var. Günü geçen , modeli eski araçlar ve motosikletler için  
görüşmeler yapılmıştır...

---

(.....) de problem yok deniyor. (.....) gerçekten sistem problemi yaşıyor ancak (.....) nün kasıtlı  
kesmediği iddia ediliyor.

---

...Şuan (.....) Sigorta acentemizdeyim. (.....) ekranına girildiğinde  
Trafik menüsünde işlem yapılıyor ama ekranı hata koduna düşürüyor.  
Poliçe yapmıyoruz yerine bu yöntemi uyguluyorlar,  
(.....) öğlen saatlerinde açılmış bazı araç gruplarında onlarda da hata  
Yaşandığı bilgisi ulaştı..."

- (61) Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından Tüm Bölge'ye ve bilgi olarak Genel Müdür (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve Acenteler Müdürlüğü'ne gönderilen 13.04.2017 tarihli ve "ACİL ACİL ACİL FW: 13.04.2017 Saat 15:35 Trafik Üretimi" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Arkadaşlar bu süreçte 4.basamak girişlerini çok dikkatli izlemelisiniz  
Aktüerya ekibimizden gelen 2 günde 4. Basamaktan (.....) adetten fazla poliçe düzenleyen  
acentelerin toplam poliçe sayıları ve üretimlerindeki 4. Basamak payları aşağıda mevcuttur. (15:35  
itibari ile)  
Acentelerinizle görüşmelerinize devam etmenizi, görüşülmeyen acentelerle görüşülmesini, rica  
ederim.  
Şu an hemen herkesin fiyatlamları aynı, (.....), özellikle organizasyon acentelerine özel ifade edin.  
Biz en iyi hizmeti veriyoruz sistemimiz çalışıyor taksitli kesmiyoruz diye yapıştırmaları,  
kasıtlı, hacimli 4 basamak girişleri kendilerine acente performans akabinde, sonucunda karar olarak  
geri döner.  
4.basamak girişlerine dikkat !!!  
(her bölge kendi içinde sıralanmıştır)  
..."

- (62) Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından Tüm Bölge'ye ve bilgi olarak Genel Müdür (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve Acenteler Müdürlüğü'ne gönderilen 14.04.2017 tarihli ve "FW: 15:30 TRF ÜRETİMİ" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...

---

...Şubeli olan ve program kullanan acenteleriniz için öneri;  
az önce (.....) Sigorta ile görüştüm. (.....).  
(.....).  
Demekki yapılabiliği var.  
Şubeli çok kullanıcı ve programlı acentelerinize iletiniz..."

17-20/324-144

- (63) Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından Genel Müdür (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....)'a ve bilgi olarak Acenteler Müdürlüğü'ne gönderilen 14.04.2017 tarihli ve "FW: (.....) sigorta" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...(.....) Sigorta teklif dahi basım verdirmiyor. Acentemden aldığım bilgiye göre eski tarife sadece prim çıkıyor. Onda da aşağıdaki örnekte olduğu gibi poliçe düzenlenemem için örnekteki notlar çıkmaktadır.

...Dediğim gibi (.....) ve (.....) poliçelere IMM koyuyormuş.

(.....) Sigorta ekli örneği (.....) Bey gönderdi. Teklif girişinde tavan fiyat üzerinde prim çıkıyormuş ama kaydetmek istediğinde gönderilen prim miktarı limiti aşıyor poliçe düzenlenemez uyarısı veriyormuş teklifi de kaydetmiyormuş. Ayrıca örnekte olduğu gibi kredi kartı girdikten sonra kaydedilecektir diyor..."

- (64) İstanbul Anadolu Satış Müdürlüğü yetkilisi (.....) tarafından Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....)'na ve bilgi olarak Genel Müdür (.....)'a gönderilen 14.04.2017 tarihli ve "FW: 14.04.2017 / ACENTE TRAFİK SİGORTA ÜRETİMİ" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"16.00 itibarı ile çaktığımız son raporda (.....) ve (.....) sıkıntılı.

Her iki acente ile de tekrar görüşüm.

(.....) daha makul. Üretim almamaya gayret ettik ama, müşteriler yığıldı.

Şirketlerin çoğu da tekrar üretimi durdurunca yapacak bir şey kalmadı der.

Çözüm olarak da (.....) ekranını tamamen kapatıyor.

Ama Pazartesi'ye açacak ve bizden de çözüm bekliyor.

(.....) çok kötü konuştu, yapmaya devam edeceğini vs. bu meyanda bir konuşma yaparak, Polemiğe giriyor. ..."

- (65) İstanbul Anadolu Satış Müdürlüğü yetkilisi (.....) tarafından Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....)'na ve bilgi olarak Genel Müdür (.....), teşebbüs yetkilisi (.....)'ya gönderilen 14.04.2017 tarihli ve "FW: TRAFİK ÜRETİM ÖĞLEN" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Biz kontrol altına aldık şimdilik.

En çok problem olan

(.....) bugün toplam (.....) adet trafik poliçesidüzenlemiş. (.....) adet 4. Basamak. Diğerleri 5,6,7. Basamaklar

(.....) adet düzenlemiş. (.....) adeti 4. Basamak.

(.....) normale dönmüş.

...

Sektör Son Durum Bilgisi;

Komisyonu Hepsi ayarlamış. Bizim dışımızda.

Mevcut durum taksit yapan; (.....) da sadece Artı trafik ürününden kesilirse 3 taksit var.

(.....): Tek çekim sistemi gidip geliyor

(.....): 3 taksit (bugün)

(.....): 4 taksit. Sistemi aksamıyor.

(.....): tek çekim ( dün hiç poliçe kesmemiş)

(.....): Sistem gidip geliyor. Tek çekim. Artı trafikli keserse 3 taksit

(.....): Sistem gidip geliyor. Taksit yok.

(.....): Sistem gidip geliyor. Taksit yok.

(.....): Sistem gidip geliyor. Taksit yok.

(.....) Sigorta : Sistem çalışmıyor bilgisi var (dün için) Taksit yok.

(.....): Otorizasyona düşürüyor.

(.....): Sistem çalışmıyor.

(.....): Sistem çalışmıyor."

17-20/324-144

- (66) (.....) Sigorta Aracılık Hizmetleri Ltd. Şti. tarafından Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) 'na ve bilgi olarak İstanbul Satış Müdürlüğü yetkilisi (.....), teşebbüs yetkilileri (.....), KAZA ve Acenteler Müdürlüğü'ne gönderilen 17.04.2017 tarihli ve "YNT: 30170 Durdurma Uyarısı" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Sn Acentemiz,  
Sanırım bir yanlış anlaşılma var, (.....),  
(.....) poliçe kesilmesine izin veriyor. Yani teklifi oluşturduktan sonra güncelleme yapmadığınız sürece poliçeleşme adımı tanzim ettiğinizde (.....) gitmiyor, aynı teklifi poliçeleştirerek (.....) sayıyor. İsterseniz sorguyu SBM den yapıp poliçe kesimde sisteme geçin.  
Sektördeki diğer şirketlerin (.....) uygulamaları sebebi kontrolü güç üretim girişi olmaktadır. Bu sebeple önlem almak zorunda kalınmıştır..."

---

...Örneğin bugün sbm de (.....) fiyat vermiyor.  
Yeni tescillerde 34 ve 59 dediginde örneğin (.....), teklif ve poliçe olarak olsun ozaman .  
Biz yenilemelerimizi sorgulasak yeterli olmayacak.  
Sorgulama olacaksada (.....) falan olsun ozaman.,08,30-19,00 çalışıyoruz, (.....) teklif mantıklı olabilir ama (.....) inanın bu zaman diliminde çok az.Bizlere yardımcı olacağınızı umuyoruz."

- (67) Acente yetkilisi (.....) tarafından Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....)'na ve teşebbüs yetkilileri (.....)'e gönderilen 17.04.2017 tarihli ve "(.....) hk." konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...(.....) Sigorta ailesinin bir ferdi olarak yeni sistemin getirdiği sıkıntıları hep beraber yaşadığımız farkındayım fakat bu (.....). Bugüne kadar şirket çıkarlarını ön planda tutmuş bir acente olarak çok üzüntü duyduğumu belirtmek isterim. Poliçe keserken 12 nisan dan önce de sonra da kazalı poliçeleri kesmemeye özen göstermiş bir acenteyim bölge temsilcilerinin hiç bir ricalarını isteklerini geri çevirmedim (.....) önceden bilgilendirilmeden (.....) değişmesi zaten komisyon oranlarında meydana gelen düşüş beni ve acentelerinizi zor durumda bırakmıştır. Şirketimizin ve acentelerinizin çıkarlarını düşünerek (.....) olarak daha makul bir sınırlama getirmenizi bir acenteniz olarak bekliyorum..."

- (68) (.....) Sigorta Ltd. Şti. tarafından Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....)'na gönderilen 17.04.2017 tarihli ve "YNT: (.....)..." konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...bır günde 2 darbe vurdu (.....)

---

Bugün sadece tahsilat (.....),  
şu anki sorun kasıtlı bir şey değil, tüm branşları etkiliyor,  
Vizyoneks bulmaya çalışıyor, çözemediler henüz.

---

(.....) sigorta (.....) sigorta taksitli  
ben (.....) hiç beklemezdim çok zorda kaldık gerçekten"

- (69) Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'na gönderilen 17.04.2017 tarihli ve "RE: taksit hk." konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...halk sigorta tarifekte taksitleri kaldırdınız mı?  
çünkü bir poliçem için taksit girişi yapamıyorum farklı kartlar denememe rağmen  
ama sabah başka bir trafik sigortası için taksitli çekim yapmıştım.

---

...Bilgi Teknolojileri Müdürlüğünce Bugünden itibaren ( T13 ) trafik poliçelerimizdeki taksit uygulaması kaldırılmış olup peşin ödeme şekline çevrilmiştir..."

---

bilgi maili neden atılmadı daha önceden, çünkü sigortalıdan taksitli diye kart almıştım.  
kötü oldu..."



- (70) Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından Yönetime ve bilgi olarak Acenteler Müdürlüğü, teşebbüs yetkilisi (.....)'ya gönderilen 17.04.2017 tarihli ve "FW: Ynt: Trafik Branşı Komisyon Oranı ve Kredi Kartı Taksit Sayısı Uygulama Değişikliği Hakkında" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"(.....) 13 ünde ekli duyuruyu yapmış, tüm trafik branşını sanala çekmiş ve taksit sayısını 4 den 3 e çevirmiştir.  
Bilgilerinize arz ederim."

- (71) TSB Genel Sekreteri (.....) tarafından ALLIANZ CEO'su (.....), ANADOLU Genel Müdürü (.....), HALK Genel Müdürü (.....), Orrient Sigorta A.Ş. (ORIENT) Genel Müdürü (.....), Unico Sigorta A.Ş. (UNICO) yetkilisi (.....), GÜNEŞ Genel Müdürü (.....), GENERALI yetkilisi (.....), NEOVA Genel Müdürü (.....), HDI Genel Müdürü (.....), Ergo Sigorta A.Ş. (ERGO) yetkilisi (.....), MAPFRE Genel Müdürü (.....), MAPFRE İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....), ALLIANZ ve TSB Yönetim Kurulu Üyesi (.....), AXA Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi (.....), SOMPO Bireysel Teknik ve Finansal Kurumlar Satış Yöneticisi (.....), SBN Sigorta A.Ş. (SBN) yetkilisi (.....) bilgi olarak GROUPAMA Genel Müdürü ve TSB Başkanı (.....)'e gönderilen 24.04.2017 tarihli ve "Hazine toplantı" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Sayın Genel Müdürler, Yarın ki hazine toplantısından önce Çukurambar (.....) restoranda yemekte buluşmayı planladık. Saat 12-12.30 gibi orada oluruz. Zamanı uyanlar davetlidir. Geri dönüş yaparsanız rezervasyon sayısını ayarlarım..."

- (72) Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından (.....) Sigorta Aracılık Hizmetleri Ltd. Şti, teşebbüs yetkilisi (.....) bilgi olarak teşebbüs yetkilisi (.....), Acenteler Müdürlüğü'ne gönderilen 25.04.2017 tarihli ve "RE: TAKSİT" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...BAZI ŞİRKETLERİN TAKSİT UYGULAMALARI BAŞLADI. EKTE (.....) SİGORTAYA AİT TAKSİT SEÇENEKLERİ MEVCUTTUR.  
ACABA BİZİM ŞİRKETİMİZ NE ZAMAN BAŞLAR TAKSİT YAPMAYA?  
(.....) BAZI ARAÇLARDA 3 TAKSİT  
(.....) 2 TAKSİT  
(.....) BAZI ARAÇLARDA 3 TAKSİT VE 4 TAKSİT (.....) SİGORTA OTOMOBİL VE KAMYONETLERDE ARAÇ 20 YAŞINI GEÇMEZSE VE İNDİRİM VARSA 4 TAKSİT (.....) BAZI KREDİ KARTLARINA 3 TAKSİT (MESELA YAPIKREDİ)

---

Şu anda yönetim kararı gereği taksit (.....)."

- (73) Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından (.....)'a ve bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....)'a gönderilen 27.04.2017 tarihli ve "(.....) TRAFİK SON DURUM BİLGİLENDİRME" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Biraz önce (.....) nin (.....) Bölge Müdürü arkadaşım ile görüştüm.  
"Biz bu haftaya kadar dayandık, etik davrandık, piyasa oturur, kesmeyenler harekete geçer, sıkıntı çıkarmayalım dedik ama gördük ki piyasa aynen devam ediyor bizde firene basmak zorunda kaldık" diyor. "Günlük (.....) bandında olan poliçe adedimiz (.....) e çıktı" diyor. "Birde diğerleri sistemlerine zorluk çıkarsalar bile yaptıkları uygulama zorunlulukları ile iyi portföyü kendilerine almaya devam ediyor diğer istemediğimiz portföy hızlı bir şekilde bize yazılmaya başladı" diyor. Onlar da gün içinde ara ara 2-3 saat bakım var diye sistemlerini kapatıyorlarmış.  
"(.....)" diyor. Portföyü yönetmek adına zorlanıyorlarmış bizimle aynı duruşta şu an..."

- (74) (.....) Sigorta Brokerliği Ltd. Şti. yetkilisi (.....) tarafından Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....)'na ve bilgi olarak Acenteler Müdürlüğü ve (.....) Sigorta Brokerliği Ltd. Şti. yetkilisi (.....)'ye gönderilen 28.04.2017 tarihli ve "HALK KASKO-TRAFİK TEKLİFİ HK." konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Değerli Brokerimiz,

Broker kaynağımız ile ilgili olarak; oto kaza branşındaki organizasyon değişikliği nedeniyle, Bireysel işlemlerinizde destek veremeyeceğimizi bilginize sunarız. Oto dışı işler ile birlikte yapılan taleplerde ((.....)) desteğimiz devam edecektir. Bireysel oto kaza işleriniz ile ilgili zeyil taleplerinizin (.....) adresine yönlendirilmesi ricasıyla.

Talebinize cevap veremeyeceğimizi bilginize sunarız

---

...Aşağıda yer alan mailinizden anladığımız kadarıyla trafik ve kasko poliçelerini (.....). Ancak alınan kararın sadece (.....) Brokerlik için mi uygulandığı ya da nedenleri ile ilgili bilgi rica ederiz...

---

Tüm broker kaynağı için yönetimimizin almış olduğu bir karardır.

---

... (.....) ..."

- (75) (.....) Sigorta Aracılık Hizmetleri Ltd. Şti. tarafından Acenteler Müdürlüğü'ne gönderilen 01.05.2017 tarihli ve "ACENTE KULLANICALIRI (.....) HK" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"(.....)"

- (76) Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından (.....) Sigorta Ltd. Şti.'ye gönderilen 02.05.2017 tarihli ve "RE: Re:" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"... KASKO KONUT BİLE KESEMIYORUZ  
EK RANLARIMIZ TEKLİF SURESİNİ AŞTI UYARISI VERİYOR TRFDE  
ACIL BİLGİ TRICA EDERİZ"

---

(.....)

Tüm acenteler yönetim kararı gereği

---

... (.....) NE ZAMAN DÜZELCEK BU DURUM

---

Yakın vadede düzelmeyecek maalesef"

- (77) Acenteler Müdürlüğü Direktörü (.....) tarafından Genel Müdür (.....)'a ve bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve Acenteler Müdürlüğü'ne gönderilen 05.05.2017 tarihli ve "BUGÜN İTİBARI İLE "RAKİPLER TRAFİKTE NE YAPIYOR?" BİLGİSİ" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...(.....) Sigorta ve (.....) Sigorta ile görüştüm.

Yaptığım görüşmelerde güncel bilgiler aşağıdaki gibidir;

- (.....):Kaskosu kendindeyse +IMM ile ek teminatla onaylıyor, tek ödeme, onun dışında izin vermiyor
- (.....):Kaskosu (.....) ise otorizasyona düşüyor bölgeye mail atılıyor, bölge onaylıyor. Kasko kendinden değilse, dışarıdan yeni iş ise süreci uzatıyor, tek ödeme
- (.....):Kırmızı ve Sarı dan sonra geçen hafta Siyah renge de geçmiş. Siyah kesinlikle istemiyorum demek olup gelen taleplerin zaten %(.....)'ı siyah a takılıyormuş. Kırmızı kesmiyorum, sarı önceki poliçe bizde ise ve karlı ise bizi zorlayın demekmiş. Ama bu arada işyeri ve konutlarda da yüksek fiyat vermeye başlamışlar, telefonlar kesinlikle açılmıyor ve ulaşamıyorlarmış. Ayrıca günü geçmiş, yeni iş bazen yenilemelerde bile resim istiyor
- (.....):3 ekran varmış, Mobil, Kısa Ekran ve Uzun ekran.Kasko kendinde ise kendi menüsünde açıyormuş.Kendi yenilemelerini kestiriyor, dışarıdan gelen işi uzun ekrana atıyormuş.Bu ekranı eski acenteler biliyormuş, yeni acenteler bilmiyormuş işlem süreçlerinin uzun sürdüğü,eski sistem ekranlarıymış. Burdan bilen acenteler kesebiliyorlarmış. Normal ekranlarını hiç çalıştırmıyorlarmış.
- (.....):Bu hafta hiç kestirmiyormuş. Tek ödeme. İş ayrımı yok, her iş giriyor ama ekranları şu anda çok ağır çalıştırmıyor.

- (.....):Kendi yenilemelerini,yada hasarsızlıklı basamakları acenteye adetsel bazda açmışlar, her acente için belirlenen sayı farklı.Hususi ve kamyonetlerde düşük basamakları ve ticari grupları resim istiyor, otorizasyona atıyor ve kesinlikle kestirmiyor.
- (.....):Full kesiyor, sıkıntı yok, gelen işlerin %95i kesiliyor, sadece yeni satışları otorizasyona düşürüyorlar, ticari taxi,otobüs ve motorsiklet yok ve taksit devam ediyor.Üstelik tüm fiyatlama tavan fiyatın biraz altında , ör:480 TL lik prim (.....) civarı çıkıyor.Taksitli satıyor.
- (.....):Kestiriyormuş ancak bizim fiyatlara göre (.....) TL gibi yüksek fark çıkıyormuş.Sıkıntı yok sorunsuz kesiyor dediler(3 farklı acenteden daha teyit aldım, biri (.....) TL ilave FK primi var dedi, diğeri yok dedi)
- (.....):Kestirmiyor ,ekranı ağırlaştırmış
- (.....): Sadece ekstra trafik ekranı sorunsuz çalışıyor,kullanım tarzına göre İMM ve sürücü ferdi veriyor, (.....) TL arasında pahalı satıyor,normal trafik kesinlikle kestirmiyor.
- (.....): Ara ara kesiyor her poliçe için geçerli değil.
- (.....) sistemi durdurmuşlar, sürekli otorizasyona düşürüyorlar ve kesinlikle kesmiyorlar...”

(78) NEOVA Genel Müdürü (.....) tarafından TSB Genel Sekreteri (.....), Hayat Dışı Genel Müdürlüğü'ne ve bilgi olarak TSB Başkan Yardımcısı (.....)'e gönderilen 09.05.2017 tarihli ve “Re: Trafik Sigortası Eylem planı V3” konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

“Sayın Başkan,  
Değerli Genel Müdürler,  
25.04.2017 tarihinde 16 şirketin katılımıyla Hazine Müsteşarlığı'nda düzenlenen trafik sigortasında tavan prim uygulamasının gündem olduğu toplantıda Hazine Müsteşarlığından talep edilen konular eylem planı haline dönüştürülmüştür. Yarın akşama kadar sizlerden gelecek görüşlerden sonra Hazine Müsteşarlığı ile resmi yazı ekinde paylaşılacaktır...”

Aşağıda detayları kabaca yer alan kar/zarar paylaşımı stop loss önerisinin de önerilere eklenmesini talep ediyorum:

Periyot: 12.04- 31.12.2017 Arasında kesilen trafik poliçeleri (uwy esaslı-)

Hasar Prim: (.....TİCARİ SIR.....)

Sonuçta önerilen sistemle Hazine'yi karı ve zararı paylaşmak üzere sisteme dahil edersek, önümüzdeki dönemlerde fiyatlandırmaların daha makul seviyelere çıkması sağlanabilir. Zira şahsi öngörüm bu uygulamanın yılbaşından sonra da devam etme ihtimalinin yüksek olduğudur.

Son olarak da buna benzer sektörel destek uygulaması kredi garanti fonuyla bankalara yapılmıştır, biz de benzerini talep edebiliriz ve etmeliyiz.

Bu önerime HDI (.....) yorumlarını da ekliyorum:

-bu bir havuz değildir(prim devri yoktur)

-iş yılı bazlı bir uygulamadır

-geçici bir uygulama önerisidir(31.12.2017 ye kadar)

-kar ve zararı paylaşım üzerine bir modeldir

-öneri opsiyoneldir, katılmak zorunlu değildir...”

### I.3.6. HDI'da Yapılan Yerde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

(79) 10.05.2017 tarihinde HDI'da yapılan yerinde incelemede elde edilen ve teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından Genel Müdür (.....), teşebbüs yetkilisi (.....)'a gönderilen 11.04.2017 tarihli ve “WG: New MTPL price cap regulation in Turkey” konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır<sup>7</sup>:

“Hazine, 10.04.2017 akşamı MTPL'deki yeni fiyatlandırma yönetmeliğinin ayrıntılarını açıkladı.

Yönetmelik 12.04.2017 ve 31.12.2017 tarihleri arasında geçerli olacaktır. Yönetmeliğin beklenen etkisi ortalama primlerin% 20 -% 40 oranında azaltılması.

<sup>7</sup> Aslı İngilizce olan yazışmalar Türkçe'ye çevrilmiştir.



**Yönetmelikte yer alan kilit gereklilikler / unsurlar şöyledir:**

- Her araç segmenti için tavan fiyat (ilk gösterge, yönetmelikte sadece özel otomobilleri kapsamı)
  - Her araç segmentinde 7 hasarsızlık indirimi seviyesini baz alan 7 farklı tavan fiyat (aşağıdaki tabloya bakınız)
  - İstanbul, Ankara, Bursa ve Kocaeli için% 6'ya kadar ek ücret
  - Diğer şehirler için% 5'e kadar indirim
- Aylık% 1 sınırlı fiyat artışı (enflasyona karşılık)
- Geçmişe dönük prim getirisi yok (başlangıçtaki gösterge tersi)
- Yeni düzenlemeden yararlanmak amacıyla mevcut poliçelerin müşteriler tarafından iptali kabul edilmiyor
- Araçlar için minimum komisyon oranı% 10 (Bazı şirketler Çeşitli segment / müşteri türleri için komisyonları% 1'e düşürdü - komisyon oranı yönetimi, 2017'de Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Primlerinin yönetiminde anahtar olacaktır.

**İlk sonuçları görüşmek ve bir sonraki aşamada karar vermek için yerel ekiple görüştük.**

(.....TİCARİ SIR.....)

- (80) HDI Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından teşebbüs yetkilileri (.....); (.....)'a ve bilgi olarak Genel Müdür (.....)'na gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "Trafik tarifesi ile ilgili aldığım bazı notlar" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

*"Merhaba 1- bütün araç grupları için tarife grupları bazında tavan olarak uygulanacak primleri çıkaralım.*

(.....TİCARİ SIR.....)

*Sabah ilk aklıma gelenler bunlar gün içinde değerlendirir ve geliştiririz..."*

### **I.3.7. MAPFRE'de Yapılan Yerde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler**

- (81) 09.05.2017 tarihinde MAPFRE'de yapılan yerde incelemede elde edilen ve Genel Müdür (.....) tarafından İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....)'e ve bilgi olarak İcra Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı (.....)'e gönderilen 21.03.2017 tarihli ve "Trafik" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır <sup>8</sup>:

*"Sevgili (.....), Sanıyorum benim ve (.....) yokluğunda rakiplerle temasa geçmek için en yetkili kişi sizsiniz. Diğer şirketlerden arkadaşlarınızla görüştünüz mü? (.....) ve (.....) gibi bazı şirketlerin Ceo'larıyla yarın konuşmayı deneyeceğim, sende bilgi varsa faydalı olabilir. Ayrıca TSB'den Ahmet Genç ile yapılan toplantıdan haberler de önemli olabilir. Değerlendirmeler için seni arayacağım...."*

<sup>8</sup> Aslı İngilizce olan yazışmalar Türkçe'ye çevrilmiştir.

- (82) Genel Müdür (.....) tarafından İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı Tolga DAĞLIER, İcra Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı (.....)'e gönderilen 23.03.2017 tarihli ve "Trafik" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır<sup>9</sup>:

"Sevgili (.....) ve (.....),

*Tarife konusunda önümüzdeki günlerin çok kritik olduğunu benden daha iyi biliyorsunuz.*

*Bu konuya mümkün olduğunca müdahil olmamız gerekiyor. Diğer genel müdürlerle tekrar iletişime geçmeyi deneyeceğim, döndüğümde bizim de yer aldığımız herhengi bir toplantı olursa, beni de bilgilendirin ben de katılacağım.*

*(.....) mümkün olduğunca TSB tarife sürecinin içinde olmalı( Zaten aktif olarak katıldığını tahmin ediyorum). Bizim için önemli olan tarifenin mantıklı ve kar edilebilir olmasıdır.*

*(.....) Belki sen YASED'in nasıl konuya dahil olduğunu biliyordur. Muhtemelen TSB onlarla iletişim halindedir, fakat lütfen emin olalım..."*

- (83) AXA Risk Yönetimi, Aktüerya Birimi Aktüeri (.....) tarafından Liberty Sigorta A.Ş. (LIBERTY) Aktüerya ve Analitik Direktörü (.....), TSB Genel Sekreteri (.....), ALLIANZ yetkilisi ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....), MAPFRE Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....), TSB İstatistik ve Aktüerya, Mali Tablolar, Maliye Muhasebe ve Vergi Mevzuatı Bölüm Yöneticisi (.....), HD-Aktüerya Komitesi, TSB yetkilisi (.....), SOMPO Bireysel Teknik Grup Müdürü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....), ETHICA Teknik, Hasar, Hukuk ve Reasürans'tan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkanı (.....), TSB yetkilisi (.....), SBM yetkilisi ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....), AXA Bireysel Sigortalar Müdürü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....), Eureka Sigorta A.Ş. (EUREKO) Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Raportörü (.....), GENARALI Genel Müdür Yardımcısı ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....), AK Bireysel Sigortalar Bölüm Müdürü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....), HALK Genel Müdür Yardımcısı ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....), GROUPAMA Bireysel Sigortalar Grup Müdürü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....), ANADOLU Oto Sigortaları Müdürü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....), GÜNEŞ Oto Sigortaları Teknik ve Hasar Grup Müdürü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi üyesi (.....) ve bilgi olarak GROUPAMA Genel Müdürü ve TSB Başkanı (.....), AK Genel Müdürü ve TSB Başkan Yardımcısı (.....), ALLIANZ ve TSB Yönetim Kurulu Üyesi (.....), TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....), TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....)'a gönderilen 24.03.2017 tarihli ve "RE: Trafik tavan prim analizi" konulu e-posta iletilerinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"..Sektör verisi üzerinde yapmış olduğum çalışma tamamlandı detayları ekteki dosyalarda bulabilirsiniz. Bu kapsamda tavanın ortalamasının %10 üzerinde belirlenmesi veya ortalama prim ile aynı olarak belirlenmesi durumları senaryo 1 ve 2 olarak belirtilmiş, tavan primlerin ortalama primlerin %25 altında belirlenmesi (hem sektör hem de acente tarafı için tamiri mümkün olmayan zararın oluşacağı ve felaket olarak adlandırılan senaryo) ise ayrıca belirtilmiştir ve aşağıda özet verilmiştir.*

*Bu noktada yapılan çalışmanın hem doğruluğu hem de sektöre uygunluğu açısından Aktüerya Komitesi'nce kontrolden geçmesi ve Hayat Dışı Yönetim Kurulu'nca da onaylanması uygun olacaktır. Liberty Sigorta olarak sektörden aldığımız payın çok düşük olduğu düşünüldüğünde, bu branşta belirli payı olan şirketlerin karşılaşılabilecekleri etki çok yüksek olabileceği için, etki analizi yöntem ve çalışmasına onay verilmesi büyük önem taşımaktadır.*

*Senaryo 1 (Sektör açısından en rasyonel) Tavan prim, ortalama primlerin %10 üzerinde belirlenirse*

*Senaryo 2 (Müşterilerle düşünülürken) Tavan prim, ortalama primlere eşit olarak belirlenirse*

*Senaryo 3 (Felaket) Tavan prim, ortalama primin %25 altında belirlenirse*

<sup>9</sup> Aslı İngilizce olan yazışmalar Türkçe'ye çevrilmiştir.

...Yorumlarım aşağıdaki gibi:

- İl kırılımı için toplantıda alınan son kararın İstanbul, İzmir, Ankara ve diğerleri şeklinde alındığını hatırlıyorum, bu nedenle en son bu şekilde ilerledik. Kırılımı daha detaylı hale getirmek için daha uzun bir çalışma gerekecektir. Bu konuda yeterli vaktin olup olmadığına ve Hazine Müsteşarlığı'na daha detaylı bir çalışmayla gitmenin yararlı olup olmayacağına ilişkin Birlik yöneticileri bizi yönlendirecektir.

- Midibüs ve Otobüs gruplandırması üzerine uzunca tartışmıştık. Son durumda bu konuda ağırlıklı görüş bu şekilde oluşmuş ve gruplandırarak ilerlemiştik.

- Dilerseniz iş makinesi için daha düşük bir katsayı ile prim belirlenebilir. Çalışmamızda iş makinesine ilişkin bir ölçüm bulunmuyor, bu araç grubuna dair değerler Çekici'nin bulunduğu grubun değerlerinin bir katsayı ile çarpımından oluşuyor.

- Haklısınız, Grup1'in içeriğine Tanker de dahil.

- Ham verinin paylaşılması konusu Birlik yönetimince değerlendirilebilecektir...

...Çalışmayı Midibüs ve Otobüs olarak ayıracağım. Ayrıca kamyonet özel/tüzel ayrımına da tekrar bakacağım. Bu şekilde çoğunluğa daha uygun bir noktaya gelinebileceğini düşünüyorum.

Önerilen tavan primler net değerler...

... Pazartesi sabah elimizde hepinizin konsensüs sağladığı çok karmaşık olmayan bir çalışma olmalı. Salı günü tarifenin sayın Bakana onaya gideceği bilgisini öğrendim. Eğer hala mutabakata varılmayan noktalar varsa yarın TSB de çalışmayı öneriyorum. konu malum çok büyük önem arz ediyor.

İhtiyaç var mı?..."

- (84) Genel Müdür (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'e ve bilgi olarak teşebbüs yetkilisi (.....)'e gönderilen 27.03.2017 tarihli ve "RE: MTPL" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır <sup>10</sup>:

"...(.....) ile az önce görüştüm. Gönderilecek mektubun taslağını (.....) ile birlikte değerlendirebilmek için bize gönderebilir misin?"

Ekte Başbakan ve Başbakan Yardımcısı için önerilen bir mektup gönderiyorum. Bu, biraz kapsamlı fakat gereksiz olduğunu düşündüğün yerleri kesebilirsin.

Konuyu mektup göndermeye itiraz etmeyen Başkan (.....) ile konuştum ancak aynı zamanda bir toplantı ayarlamak için aramamızı da öneriyor...

...İmzalayacağı söylenen kişiler şunlardır:

(.....)

(.....)

(.....)

(.....) da inisiyatife katılacak gibi görünüyor.

Mektubun Türkçe çevirisi talep edildi."

- (85) Genel Müdür (.....) tarafından kendisine gönderilen 27.03.2017 tarihli ve konusuz e-posta iletilisinin ekinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır<sup>11</sup>:

"...Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Primlerine ilişkin potansiyel tavan fiyat uygulamasına yönelik genelge önemli bir geri adım olacaktır. Bu acentelerden çalışanlara ve en nihayetinde hissedarlar ve müşterilere zarar verecektir. Uygulamanın sigorta sektörü üzerindeki etkisi milyarlarca Türk Lirasını bulacak ve pek çok sigorta şirketinin önemli ekonomik sıkıntılar yaşamasına ve iflasına neden olacaktır.

Bunlara ek olarak bu karar ve etkileri yabancı yatırımcılar tarafından görülecek ve türkiyenin yabancı yatırımcılar için çekiciliği azabilecektir.

Bildiğiniz gibi TSB bu endişeleri dile getirdi ve pek çok yabancı sigorta şirketi de bu konuda endişe duymaktadır.

AXA Grubu, işbirliğine dayalı bir yaklaşımla yeterli çözümleri bulmak için Hazine ile çalışmaya çok isteklidir. Bu süre zarfında sizden; böylesine büyük bir önlem almamanızı rica ediyoruz.

<sup>10</sup> Aslı İspanyolca olan yazışmalar Türkçe'ye çevrilmiştir.

<sup>11</sup> AXA'nın Hazine Müsteşarlığı'na gönderdiği mektup olduğu öğrenildi. Aslı İngilizce olan metin Türkçe'ye çevrilmiştir.

Saygılarımla,”

- (86) Genel Müdür (.....) tarafından İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve İcra Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı (.....)’e gönderilen 27.03.2017 tarihli ve “Letter to Authorities.MTPL” konulu e-posta iletisinde ve ekinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır<sup>12</sup>:

“Sevgili (.....) ve (.....)

Hükümete gönderilmek üzere Başkan Huertas için bir taslak hazırladım. Allianz, Axa ve Groupama da göndereceği için Madrid’in de göndermek istediğini düşünüyorum.

Lütfen görüşlerinizi bildirin...:

“Konu: Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Prim Oranları

Türkiye’de düzenleyici otoriteler tarafından onaylanacak, trafik sigortasında uygulanacak tavan fiyat için yapılan son açıklamalar nedeniyle dikkatinizi çekmek isterim.

Öncelikle bu sigorta branşında ülkedeki teknik karışıklıklara dikkatinizi çekmek istiyorum, çünkü bu uzun soluklu bir iş ve bir sigorta yılı için elde edilen sonuçlar ancak birkaç yıl sonra kanıtlanabilmektedir. Bu da yeni satılmış portföylerin sonuçlarına ulaşmayı zorlaştırmaktadır.

Geçmiş:

Son yıllarda Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası sürekli gözetim altındadır. 2015 yılına kadar hayat dışı sigorta sektöründe zorunlu trafik sigortası poliçeleri düşük fiyatlı bir dönem geçirdi. Bu da şirketler için ağır kayıplara ve sermaye yetersizliklerine neden oldu. Hazine sigortacılara yeterli rezerv sağlamak için yıllarca izin verdi. İyileşme süreci henüz sona ermedi.

2015 yılının ortalarından itibaren primlerde önemli artışlar yaşandı ve bu da kamuoyunda endişeye neden oldu. Ancak başlangıç noktasındaki fiyatların öngörülen risklere kıyasla çok düşük olduğunun ve sonrasında gerçekleşen ücret artışları, para birimi amortismanı, tekrarlanan enflasyon nedeniyle maliyet artışlarının meydana geldiğinin anlaşılması gerekmektedir. Bu trend önümüzdeki aylarda da devam edebilecektir.

Son aylarda hasar maliyetlerindeki belirsizliğin azaltılması için Türk makamları tarafından bir dizi mevzuat düzenlemesi gerçekleştirilmiştir, bu önlemler iyi bir şekilde ele alınsa da, fiilen, şimdiye kadar sigortacılar için maliyetlerin öngörülebilir şekilde hesaplanabilmesine yönelik etkinliği kanıtlanamamıştır.

Bugün itibarıyla piyasaya çok sayıda oyuncu katılmıştır. Yeni rakiplerin girişi tüketicilere yapılan teklifleri arttırmıştır ve şu anda yoğun bir rekabetin olduğunu söyleyebiliriz. Dolayısıyla tüketicileri korumak için otoriteler tarafından müdahaleye ihtiyaç bulunmamaktadır.

Güncel Gelişmeler:

Günler önce yetkili makamlar güncel oranları sınırlamaya ve sigortacıların gelirlerini azaltmaya yönelik bir plan açıkladılar. Biz bu girişimin genel anlamda olumsuz olduğunu düşünüyoruz. Şöyle ki: Bazı şirketler hala son negatif döngünün etkisini absorbe etmeye çalışırken tekrar önemli kayıplara maruz kalabilirler.

Sermaye artışı gerekliliği muhtemeldir, paydaşlar piyasadaki çekilmeyi düşünebilirler. Pek çok küçük sigorta acentesi çekilebilir.

Teklifte alternatiflerin değerlendirilmesi, sektörle diyalog ve tutarlı verilere dayalı teknik analiz eksikliği var gibi görünmektedir.

Tavan fiyat uygulaması fiili olarak kötü şoförlerin ödüllendirilmesi olacaktır.

Korkarız ki tavan fiyat uygulaması, istenmeyen olumsuz etkilere neden olabilecektir ve bu uygulamanın gerçekleştirilmesi istikrarlı ve cazip Türk pazarının itibarını ciddi şekilde olumsuz etkileyecektir.

Ayrıca durumun sosyal etkileri konusunda da endişe duymaktayız: Grubumuz Türkiye’de 1400 personel istihdam etmekte, sahiplerinin ve çalışanlarının gelirlerinin çoğunluğu trafik sigortası poliçelerine bağlı 2500’den fazla acente ile çalışmaktayız.

Sizden bu durumu tekrar düşünmenizi ya da en azından hasar maliyetlerindeki istikrarsızlığı azaltacak bir takım önlemler alana kadar bu uygulamayı ertelemenizi rica ediyoruz.

İçtenlikle.”

<sup>12</sup> Aslı İngilizce olan yazışmalar Türkçe’ye çevrilmiştir.

- (87) İstanbul Anadolu Yakası Bölge Yöneticisi (.....) tarafından Genel Müdür Yardımcısı (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....), Kurumsal ve İstanbul Bölgeler Direktörü (.....)'e gönderilen 04.04.2017 tarihli ve "Trafik Benchmark" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Merhaba,

Trafik ekran ve KK taksit uygulaması ile ilgili benchmark çalışmamızı aşağıda bilgi için paylaşıyorum. Hepimize iyi bir hafta sonu diliyorum...

Saygılarımla,

- Ekran problemi olmadan sorunsuz çalışanlar Ok olarak işaretlenmiştir.
- (.....) tüm poliçeleri otorizasyona düşürüyor
- (.....) tavan fiyat üstünde prim gösterip, uyarı yazısı yayımlıyor.
- (.....) ekranları ara ara hata sebebi ile kapanıyor."

- (88) Acente Kanalı Servis Yöneticisi (.....) tarafından Bölge Yönetimi ve bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....), İcra Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....), İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....), Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....)'e gönderilen 11.04.2017 tarihli ve "RE: Trafik Tavan Primleri" konulu e-posta iletilerinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Hazinenin belirlediği yeni tavan primler 12 nisan (yarın) uygulanmaya başlayacak.muhtemelen piyasada rekabet olmayacak ve şirketler bebzer primlerle poliçe satacak.komisyon en az 10 olarak uygulanacak.mevcut primlerde önemli düşüşler oldu,il ve basamak bazında değişiyor,kabaca %20 den başlayan ve %50 lere ulaşan indirimler var.özellikle hususi ve kamyonet harici kullanım tarzlarında çok indirim var.biz bu araçlara (.....), prim de düşünce bu poliçelerden de bize gelecek.diğer araçlarda küçük olan portföyün büyümesi zararımızın artacağı anlamına gelir.bu konuda dikkat etmek gerekir.

Özetle trafikte yeni bir kaotik döneme giriyoruz,zararlı kaynaklarla çalışmamak çok daha büyük önem kazanıyor....

---

...(.....) bey in belirttiği doğrultuda daha önce bölgenizde tespit edip (.....) İşlemleri hızlandırılm lütfen.

---

(.....) ..."

- (89) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....)'e ve bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....)'ya gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "(.....) Sigorta'nın acentelere yolladığı yazı" konulu e-posta iletilisinin ekinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Genelgede belirtilen esaslar doğrultusunda gerekli düzenlemelerin sistemsel tanımları ise 11.04.2017 tarihinde yapılarak 12.04.2017 (bugün) itibari ile kullanımınıza açılmıştır. ...

Prim ödemelerinde blokeli kredi kart (sanal pos) uygulamalarında 4 eşit taksit ve peşin çekim seçeneklerini sunmaya devam ederek,

Tüm basamak kullanım tarzlarında %10 taban komisyon uygularken, mevcut komisyon esasları çerçevesinde uyguladığı oranları aynı şart ve kriterlerle devam ettirme kararı almıştır."

- (90) Bursa Bölge Direktörü (.....) tarafından İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....)'e gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "FW: Trafik Tavan Primleri" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...(.....) Beyin de yazısında belirttiği gibi, (.....)

Acenteler varsa , takip edildiklerini acentelik sözleşmesine ve kurallara uymaları konusunu kendilerine hatırlatalım.

---

...Telefonda da görüştüğümüz gibi, arkadaşlarımı bu konuda uyardım. Acenteler ile yapacakları telefon görüşmelerinde (.....) ..."



- (91) Ege ve Akdeniz Bölge Direktörü (.....) tarafından Genel Müdür Yardımcısı (.....)'a ve bilgi olarak İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve (.....)'a gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "RE: Trafik Tavan Primleri" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"...Trafik sigortalarında (.....) in de belirttiği gibi, peşin ödeme, fotoğraf isteme vb dışında Rakip şirketlerin yaptığı yada sizin aklınıza gelen farklı uygulamalar var ise bölgelerinizin de görüşünü alarak bize bildirin lütfen..."*

*(.....) Bey şahsi görüşüm (.....) gibi uygulamaları ivedilikle uygulamaya koymamız gerektiğini naçizane öneririm..."*

*...Öncelikle sanırım (.....)*

*Şu an bendeki bilgi (.....) ve (.....) peşin ödemeye döndü. Sadece (.....) taksitli ödeme aldığını teyit ettim.*

*Bizi en çok zora sokacak durum otobüs, kamyon, çekici ve taksi olacak gibi görülüyor (.....) ..."*

- (92) İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından Bölge Yönetimi'ne ve bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....), Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....), Oto Sigortaları Servis Yöneticisi (.....)'e gönderilen 13.04.2017 tarihli ve "trafik" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Arkadaşlar,aşağıda yeni tarifeden önce 10 nisan üretimi ile tarifenin ilk günü 12 nisan üretiminin kullanım tarzı kırılımlında dağılımı var. İlk göze çarpan sorun minibüs ve otobüsteki artış. Özellikle bedeni hasarlar dikkate alındığında yolcu taşıyan araçlar portföyümüz için daha da tehlikelidir.*

*Acente satışlarını takip ederken bu konuya da dikkatinizi çekmek istedim.*

*Belirlenen Taksi primi de çok çok düşük,özellikle büyük şehirlerde zarara döner.*

*(.....).*

*Cognos raporlarında günlük satışlar var, (.....).*

*(.....).*

*(.....).Acentelere bir tarifte bulunmak gerekirse;*

*(.....)*

*(.....) olsa da olur ama çok fazla olmaması tercih sebebi.Özellikle (.....) tercih ederiz.*

*(.....) olabilir*

*Küçük şehirlerde (.....) olabilir."*

- (93) İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....)'a gönderilen 14.04.2017 tarihli ve konusuz e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"(.....) sigorta acentelerine ekte görüldüğü üzere ekran görüntüsü yeşilse yap kırmızı ise yapma tarzında bir uygulama yapıyor..."*

- (94) İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından Bursa Bölge Direktörü (.....), bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....) ve Bölge Yönetimi'ne gönderilen 14.04.2017 tarihli ve "RE: TRAFİK (.....) SİGORTA" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...(.....) sigorta (.....) ile görüştüm,

Tercih sebebinin neden (.....) Sigorta olduğunu sordum,  
İki gündür, (.....) ve (.....)nin ekranlarının çalışmadığını, sürekli takıldığını ve bu şirketlerin taksit sayısının tek geçim olması sebebi ile tercihlerini (.....)den yana kullandıklarını iletti.  
Kendilerine , (.....)nin uzun süredir taksit kullanım tarzı araçlardan uzak durduğunu ve bu kullanım tarzında havuzumuzun boş olduğunu , yaşanacak en ufak bir hasarın acentenin hasar prim oranını ciddi anlamda etkileyeceğini, sürecin 9 aylık olduğunu ve 9 ayın sonunda karnelerinin zararlı çıkmaması için temkinli olmaları gerektiği konusunu ilettim.  
Bilgi için teşekkür ettiler, bu konuda daha hassas davranacaklarını iletiler...

(.....).

Sistemimiz buna izin vermiyor ne yazık ki ama talep edeceğimiz, mutlaka bu dönemde yapılması lazım."

- (95) Genel Müdür (.....) tarafından İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....)'e gönderilen 16.04.2017 tarihli ve "Re: YNT: Mtpl" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Sizi Pazar günü rahatsız ettiğim için özür dilerim, fakat anlaşılıyor ki pek çok şirket (.....) trafik poliçesi yazmamaya çalışıyor. Son 3 gündeki gibi devam edemeyebiliriz. Önerim sen ve (.....) durumu açıklamak için mümkün olduğunca çabuk Bay Ahmet Genç ve Bay Şerif ile görüşmelisiniz..."

Dernek diğerlerini harekete geçirmekte başarısız olursa, biz toplantı isteyelim, fakat yapabiliyorsak tek yapmak yerine diğerleriyle ortaklaşa katılalım.

(.....) etik olmayan şeyler yapıyor. Sanırım (.....) ile birlikteyiz.

(.....) GMY'sini iyi tanıdığını varsayıyorum. Ben (.....)'yı arayabilirim, her neyse. Yarın değerlendirelim."

- (96) Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....) tarafından İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....)'e gönderilen 20.04.2017 tarihli "RE: Duyuru | Trafik Sigortası Taksit Uygulaması" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...(.....) riski düşük poliçelere 3 taksit vermeye başladığını duyurmuş..."

- (97) (.....) Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi (.....) tarafından Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....)'e gönderilen 24.04.2017 tarihli ve "RE: servis hatası hakk" konulu e-posta iletilerinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Sevgili (.....),

...

Yeni trafik tarifesiinden sonra bildiğin gibi şirketler haklı olarak işi zorlaştırıyor. Cuma günü sizinle çalıştığımız web servis ve online üretim kanallarında sorun var. Bu konuda bölgeye ve elimizde olan kontak isimlere ulaşmaya çalıştık ancak dönüş alamıyoruz.

Bu konuyla ilgili bize kim yardımcı olabilir? İlgilenebilirsen çok sevinirim...

En kısa süre içinde görüşmek üzere,

... Seninde söylediğin gibi tavan fiyat uygulaması sigorta şirketlerini biraz zora soktu. Ancak Mapfre sigorta olarak ilk günden itibaren mevzuat kapsamında üretim yapmakta ve poliçe satmaktayız.

Sirketimizce herhangi bir üretim zorlaştırmasının olmadığına söyleyebilirim.

Mevcut süreçlerini bağlı olduğunuz bölge yöneticisi ile sürdürmen gerekir. (.....) Beye mailini iletiyor olacağım..."

- (98) Çankaya Bölge Yöneticisi (.....) tarafından Bölge Yönetimi, İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....)'e ve bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....), İcra Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....), Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....)'e gönderilen 24.04.2017 tarihli ve "RE: TRAFİK" konulu e-posta iletilerinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"...Ekli listede dikkat edilmesi gereken araç gruplarından son 10 günde yapılan belirli adedin üzerinde poliçeler ve acenteler var.ayrıca toplamda da son 10 günde 200 ün üzerinde poliçe yapan acenteler var.daha önce başkalarına giden portföyü bize yazıyorlar ,önlem almamız gerekiyor.....  
Hangi şirketler poliçe yapmıyorsa o acenteden ilgili acente bunu bize yazsın ve hangi yöntemle o şirketin poliçe yapmadığını da yazsın.*

*...Acentelerimizden aldığımız bilgilere istinaden Trafik Poliçe tanzimindeki rakip şirketler uygulamaları aşağıdaki gibidir.*

- (.....) Sigorta : Genel Müd. onayına düşüyor ve onay verilmiyor.*  
*(.....) Sigorta : Genel Müd. Onayına düşüyor ( Ehliyet istiyor ve onay verilmiyor. )*  
*(.....) Sigorta : Genel Müd. onayına düşüyor ve onay verilmiyor.*  
*(.....) Sigorta : Kasko ve Trafik ekranı girişi ekranlardan çıkartılmış.*  
*(.....) Sigorta : Genel Müd. onayına düşüyor ve onay verilmiyor.*  
*(.....) Sigorta : Genel Müd. onayına düşüyor ve onay verilmiyor.*  
*(.....) Sigorta : Genel Müd. onayına düşüyor ve onay verilmiyor.*  
*(.....) Sigorta : Tek çekim poliçe kesiyor ( Taksit için artı imm ekleyerek poliçe kesiyor. )*  
*(.....) Sigorta : Taksitli poliçe kesiyor ( araç 20 yaş üstü ise ve 4,3,2,1 basamaklara taksit yapmıyor)*  
*(.....) Sigorta : Poliçe kesiyor tek çekim olarak işlem yapıyor. ( Ehliyet , Fotoğraf , Yıllık kaç km yapıldığı bilgisi isteniyor )*  
*(.....) Sigorta : Poliçe kesiyor tek çekim olarak işlem yapıyor.*  
*(.....) Sigorta : 5.6.7. basamakta Poliçe kesiyor tek çekim olarak işlem yapıyor. Diğer basamaklarda banka havalesi zorunlu.*  
*(.....) Sigorta : Poliçe kesiyor tek çekim olarak işlem yapıyor.*  
*(.....) Sigorta : Poliçe kesiyor tek çekim olarak işlem yapıyor.*  
*(.....) Sigorta : Poliçe kesiyor tek çekim olarak işlem yapıyor.*  
*(.....) Sigorta : Poliçe kesiyor tek çekim olarak işlem yapıyor. ( Trafik sigortasına ek imm ekleyerek tavan primden yüksek çıkıyor fiyatları )*  
*(.....) Sigorta : Poliçe kesiyor tek çekim olarak işlem yapıyor. ( Beyaz , Sarı , Kırmızı , Siyah olarak ayırım yaparak işlem yapıyor ( Kırmızı ve Siyaha onay verilmiyor ) )*  
*(.....) Sigorta : Kendi yenileme poliçelerini kesiyor ( Diğer işlemler için fotoğraf istiyor ve onay verilmiyor )*  
*(.....) Sigorta : Günlük 50 Adet kota sistemi ile işlem yapılabilir. Her bakılan teklif veya poliçe girişi 1 işlem olarak sayılıyor. Kota dolduğunda ekranda herhangi bir işleme izin vermiyor.*  
*\*\*\*Poliçe kesen sigorta şirketlerinin ekranlarında genel olarak yavaşlık , sistem kopuklukları ve hatalar bulunmakta olup olabildiğince yavaş işlem yapılmaktadır."*



- (99) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından teşebbüs yetkilileri (.....)'ya ve bilgi olarak Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....) ve Oto Kaza birimine gönderilen 26.04.2017 tarihli ve "FW: Hazine Şikayeti / Başvuru No: 72496/4101700884431" konulu e-posta iletilerinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Aşağıdaki Hazine şikayeti ile ilgili görüş ve bilgilendirmenizi rica ederim,  
özü:şikayet

zorunlu trafik sigortasında yapılan düzenleme ile üst sınır getirildi. Bende 25.04.2017 tarihinde bitecek olan sigortamı yenilemek için acentaya gittim.geçen sene MAPFRE sigortadan yaptırdığım poliçe için bu sene (.....) tl istediler.Bunda sorun yok ama acenta dediki poliçeyi sistem kestirmiyor yanına ilave sigorta almanız lazım,sebebini sordum tüm sigorta şirketleri birleşmiş fiyatların düşmesine tepki olarak sistemlerini kapatmışlar poliçe kestirmiyorlar,sadece yanında ilave başka bir sigorta daha yaptırırsanız sistem açılıyor.buna inanmadım başka bir acenteye gittim oda aynısını soyledi.bende mecburen ilave (.....) tl ye ferdi kaza sigortası daha yaptırdım.sistem bu defa açıldı.sorum şu hazine musteşarlığı buna nasıl izin veriyor.vatandaş resmen soyuluyor.ama hazine musteşarlığının haberi yok.ben neden (.....) tl daha odemek zorunda kaldım.vatandaşı sigorta firmalarına karşı kim koruyacak.konu hakkında soruşturma açılmasını istiyorum,arz ederim....

...Soz konusu poliçede ferdi kaza olmadan poliçe kesilebiliyor,. Burada acente müşteriye ferdi kazayı isteği dışında satmış. Bu konudaki şikayeti bölge inceleyip sonuçlandırmalı.  
Örneğin acente ile görüşüp bu poliçenin başlangıcından iptalini sağlayıp iadeyi müşteri hesabına aktardığını belgelesin ve gerekçesini veya acentenin özrünü tarafınıza iletmeli.  
Sizlerde konuyla ilgili bir yazı yazabilirsiniz...

...Bölgenin değerlendirmesi ve işlem sonucu aşağıdaki yazıyı yazabilirsiniz...

Sayın (.....),

Öncelikle poliçe tanzimi için Şirketimizi tercih ettiğiniz için teşekkür ederiz. Adınıza tanzim edilmiş olan (.....) nolu poliçenizde Standart zorunlu sigorta teminatlarına yer verilmiş olup ilave olarak Ferdi Kaza teminatı yer almamaktadır. Satın almış olduğunuz Zorunlu Trafik Sigorta poliçesi prim tutarı 34 plakalı Otomobil araç türünde 7. Basamak hasarsızlığı olan sigortalılar için Hazine Müsteşarlığımızca belirlenmiş olan (.....) TL dir. Şirketimizin bu konuda mevcut prim tutarını farklı teminatlar ekleyerek arttırma uygulaması mevcut değildir.

Yaptığımız incelemede acentemiz tarafınıza şahsınıza (.....) TL primli bir ferdi kaza sigortası düzenlendiği anlaşılmıştır. Talebinizden bu sigorta poliçesini istemediğiniz anlaşılmış olup, acentemizden ilgili poliçeniz başlangıcından iptal edilmesi istenmiş ve yapılan iptal sonrası ..... prim tutarının .....hesabınıza/kartınıza iade edildiği ekli belge ile görülmüştür.

Oluşan bu memnuniyetsizlik nedeniyle sizlerden acentemiz adına özür diler, ilerleyen yıllarda da tercih ettiğiniz sigorta şirketi olmayı dileriz."

- (100) Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....) tarafından TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....)'a gönderilen 26.04.2017 tarihli ve "RE: Trafik ile ilgili Hazine ziyareti" konulu e-posta iletilerinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Sayın Genel Müdürler;

Bilindiğiniz üzere dün sayın Ülger ve (16 şirket genel müdürünün katılımı ile) Hazine Müsteşarlığına Trafikte tavan tarife ile gelen sıkıntıları paylaşmak, yaşanan kaotik ortamı görüşmek ve çözüm üretmek üzere ziyarete gidilmiştir.

Toplantıda Birliğimizce verilen temel mesajlar;

..."

- (101) İzmir Bölge Birim Yöneticisi (.....) tarafından İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....), Bölge Yönetimi ve bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....), İcra Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....), Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....)'e gönderilen 27.04.2017 tarihli ve "RE: TRAFİK" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"...Piyasadaki şirket uygulamalarını bir çok Bölge Yöneticimiz size ilettili, bizim de öğrendiklerimiz aynı doğrultuda.*

*Farklı olarak aşağıdaki bilgileri acentelerden edindik.*

*• (.....) Bölge Müdürlüğü organizasyon mantığında ve yoğun iş paylaşımı yaparak çalışan acentelerini bugün bölgeye toplayarak bilgilendirme toplantısı yapmış. Hepimizin bildiği gibi (.....) 13 Nisan itibari ile trafik girişlerinde renk kategorisine gitmişti. Mayıs itibari ile istediği kategorilerde iş yazan acentelere trafikte ek komisyon vereceğini ve tavanın (.....) altında prim ile istediği işleri toplayacağını söylemiş. İstemediği kategorilerde iş yazan acenteler ile yollarını ayıracağını da net bir şekilde ifade etmiş.*

*• Motosiklet kullanım tarzında sektörde (.....) poliçe kestiği bilgisini almaktayız. Diğer tüm şirketler bu kullanım tarzında poliçe girişini çeşitli yöntemlerle engellemiş durumda.*

*• Poliçe kesmeyen tüm şirketler kredi kartı bilgisi girildikten sonra banka hatası vererek poliçe tanzimini engelleme yoluna gitmiş.*

*• (.....) Sigorta dün itibari ile hususi ve kamyonet kullanım tarzında poliçe kesmeye başlamış.*

*• Poliçe kesen şirketler, acentelerini arayarak oto dışı üretim istemekteler, özellikle DASK, konut ve ferdi kaza satmaları için baskı uyguluyorlar. (.....) Sigorta'nın bu konuda oldukça agresif bir tutum sergilediğini birkaç acente teyit etti.*

*• Şirketlerin kullandığı bir diğer yöntem ise; yüksek oranda poliçe girişi yapan acentelerin mevcut acentelik teminatını arttırmak için görüşmeler yapmak.*

*Bölgemizde, poliçe adedi yüksek olan acentelerimizin hepsi ((.....) hariç) şube organizasyonu yapan acente yapısında çalışmaktadır. Hususi / kamyonet kullanım tarzı dışında poliçe adetlerinin yükseldiği bilgisi bu acentelere verilmiştir. (.....).*

*(.....).*

*Bu listeden bağımsız olarak; her sabah gelen rapordan kullanım tarzlarına göre poliçe adetlerini kontrol ediyoruz. Kayda değer bir artış gösteren yada daha önce başka şirketlerden poliçe kestiğini bildiğimiz ancak bize poliçe yazmaya başlayan acenteler var ise Acente temsilcisi kendilerini arıyor ve sözlü olarak uyarıyor."*

17-20/324-144

(102) İstanbul Bölge Yöneticisi (.....) tarafından İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....), bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....), İcra Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....), Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....) ve Bölge Yönetimi'ne gönderilen 27.04.2017 tarihli ve "FW: Şirket Trafik Üretim Politikaları" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

" ...

ŞİRKET	12.04.2017 - 24.04.2017 BAŞLANGIÇ	MEVCUT DURUM 24.04.2017 -
(.....)	Tarife ayarlaması yapılmadı poliçe kestirmede	Kendi yenilemelerine %5'e varan oranda indirimli olarak poliçe kesiliyor. Yeni tesciller tek çekim. Kendi yenilemelerinde 3 taksit var. Diğer şirket hasarsız yenilemeleri 3 taksit.
(.....)	Tarife ayarlaması yapıldı, tanzim onaya düştü.	Bizdeki KTT oranı benzeri, renk tanımı yapıldı. SARI, KIRMIZI, BEYAZ, SİYAH, YEŞİL. Beyaz ve Yeşil kesiliyor. Sarı onaya düşüyor onaylanıyor acentesine göre. Siyah ve Kırmızı onaylanmıyor.
(.....)	Tarife ayarlaması yapıldı, Hususi ve Kamyonet kesildi. Taksit yapıldı	Tarife ayarlaması yapıldı, Hususi ve Kamyonet kesiliyor. Hasarsızlar 2 taksit. Konut dahil kesilirse 4 taksit oluyor. Konut için ekstra prim alınmıyor.
(.....)	Tarife ayarlaması yapıldı, hususi ve kamyonet tek çekim kesildi. Diğer kullanım tarzları hata verdi.	Hususi ve Kamyonet kesiliyor. Tek çekim oluyor. Kesmek istemediği kullanım tarzına, EFT ile ödeme yap uyarısı veriyor.
(.....)	Teklif kayıt edildiğinde bile otorizasyona düşüyor.	Tarifesi kişiye göre hata verebiliyor. Poliçe tanzimi otorizasyon desteği ile oluyor.
(.....)	Tarife ayarlaması yapıldı, tüm branşlar kesildi.	TÜM KULLANIM TARZLARI SORUNSUZ TANZİM EDİLİYOR. Birçok poliçe için gecikme sür primi de eklemiyor.
(.....)	Tarifelere FK, IMM eklenerek yüksek prim kaldı. Poliçe tanzimi için sigortalının kendi kartı olma zorunluluğu getirildi. Size örnek göndermişim.	Tarifelere FK, IMM eklenerek yüksek prim kalıyor. Kendi yenilemelerinde <b>BAZEN</b> poliçe tanzim edilebiliyor.
(.....)	Tarife ayarlaması yapıldı, tanzimler onaya düştü.	Hasarsız yenilemeler tanzim edilebiliyor. Yeni tescil ve hasarlı yenilemeler onaya düşüyor. <b>TEK ÇEKİM.</b>
(.....)	Tarife ayarlaması yapıldı. Sistem ara ara poliçe tanzimine onay veriyor.	TÜM KULLANIM TARZLARI SORUNSUZ TANZİM EDİLİYOR (27.04.2017 tarihindeki bilgidir)
(.....)	Tarife ayarlaması yapıldı. Net primin %5'i kadar prim eklenerek poliçeye Ferdî Kaza eklenerek kesiliyor. Hususi ve Kamyonet olmazsa onaya düşüyor.	Net primin %5'i kadar prim eklenerek poliçeye Ferdî Kaza eklenerek kesiliyor. Tek çekim kesiliyor.
(.....)	Tarife ayarlaması yapıldı. (.....) sisteminde sigortalılar eleniyor. Sistemin izin verdiği kişiye teklif verilebiliyor. (.....) taksit seçeneği var.	Tarife ayarlaması yapıldı. (.....) sisteminde sigortalılar eleniyor. Sistemin izin verdiği kişiye teklif verilebiliyor. 1-3-5 taksit seçeneği var.
(.....)	Tarife ayarlaması yapılmadı.	Ekran açık. Acente üretim karnesine göre, Poliçe tanzim eden acentenin ekranı kapatıyor."

- (103) Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....) tarafından (.....) Sigorta Acenteliği yetkilisi (.....)'ya ve bilgi olarak teşebbüs yetkilileri (.....)'ye gönderilen 02.05.2017 tarihli ve "RE: TRAFİK POLİÇESİ TANZİMİ" konulu e-posta iletilerinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...1 haftadan beri trafik ekranımız çalışmıyor.  
Üç sistemi de deniyoruz.  
Sisteme poliçe girişi yapıyoruz, son anda kabul etmiyor, yoğunluk var mesajı çıkıyor.  
İşlem acenteler için eziyete dönmüş durumda.  
Trafik fiyatlarına tavan uygulamasına karşıyım.  
Bu kararı alanları şikayet edecek bir makam var ise bildirin, gerekli şikayetimizi yapalım.  
Şirketimizin son bir haftadır uygulamakta olduğu sistem kısıtlaması ne kadar sürecek ?

...12 Nisan sonrası büyük ölçekli poliçe tanzimi yapan sigorta şirketlerinin üretim adetlerindeki azalış, Şirketimize olan talebi arttırmıştır. Sistemlerimizdeki kullanıcı sayısındaki bu artış, poliçe tanzimi sırasında sorun yaşanmasına neden olduğu ve sistemin bu yükü kaldıramadığı bilgisine sahibim.. Diğer Sigorta Şirketleri normal üretim adetlerine dönmeden Şirketimize yönelen talebin azalmasının mümkün olamayacağı açıktır.

Şuan sık sık sisteme giriş yapmanızı önermek dışında farklı bir şey söyleyemiyorum. Anlayış göstereceğinizi ümit eder ..."

- (104) İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından Genel Müdür Yardımcısı (.....)'ya gönderilen 03.05.2017 tarihli "trafik" konulu e-posta iletilerinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Geçen yıl nisan bize poliçe yapmazken bir anda bize dönmüş, brokerin (.....) ..."

- (105) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından Oto Sigortaları Direktörü ve TSB Kaza Sigortaları İnceleme ve Araştırma Komitesi Başkan Yardımcısı (.....)'e ve bilgi olarak teşebbüs yetkilileri (.....)'a gönderilen 05.05.2017 tarihli ve "Hazine Şikayeti / Başvuru No: 72962" konulu e-posta iletilerinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Aşağıdaki Hazine şikayeti ile ilgili görüş ve bilgilendirmenizi rica ederiz,  
Şikayet:  
DÜŞEN TRAFİK FİYATLARI NEDENİ İLE BENDE BULUNAN (.....) SİGORTA -(.....) SİGORTA - (.....) SİGORTA-(.....) SİGORTA TRAFİK POLİÇESİ KESMEMİZE İZİN VERMEMEKDE ... BU KOMUYA ÇOK ACIL ÖNLEM VE ÇÖZÜM BULUNMASI GEREKLİ... DEVLET FİYATLARI İNDİRİYOR SİGORTA ŞİRKETLERİ KEYFİ POLİÇE KESMİYOR FİYATLARI İNDİRİM VERMENİZ Bİ ÇÖZÜM OLMADI GÖRDÜĞÜNÜZ GİBİ..."

- (106) Genel Müdür (.....)'in bilgisayarında bulunan "ACTION PLAN FOLLOWING NEW MTPL REGULATIONS" isimli Word dokümanında aşağıdaki ifadeler yer almaktadır<sup>13</sup>:

"Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Düzenlemesine İlişkin Eylem Planı

#### TEKNİK TARAFTAKİ ACİL ÖNLEMLER

10-14 Nisan tarihleri arasında uygulanan ilk eylem setinin iki ana hedefi var: yeni düzenlemeye uyum sağlanması ve ön analiz sonrasında özellikle düşük idari başlıklara sahip olan istenmeyen risk yazımının etkisizleştirilmesi.

Yapılan eylemler:

(.....TİCARİ SİR.....).

#### 1 MAYIS SONRASI POTANSİYEL TEDBİRLER

Küresel Riskler: daha az seçici  
GİDERLERİN İZLEME EYLEMLERİ"

<sup>13</sup> Aslı İngilizce olan yazışmalar Türkçe'ye çevrilmiştir.

- (107) Kurumsal ve İstanbul Bölgeler Direktörü (.....) tarafından İcra Komitesi Üyesi ve Oto ve Sağlık Sigortaları Teknik Genel Müdür Yardımcısı (.....), teşebbüs yetkilileri (.....), bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....), Genel Müdür Yardımcısı (.....)'a gönderilen 08.05.2017 tarihli ve "RE: trafik mayıs 7 günlük" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Bence daha radikal bir çözüm bulmamız lazım, özellikle minibüs'ün yoğun kesildiği İstanbul bölge ile görüştüm kesilen minibüsler mercedes vito vip olarak kullanıyormuş aynı zamanda bu acenteler münhasır acente. Bu acentelere (.....) demek başka şirketten acentelik al demek.  
(.....)

12 nisan'dan sonra acentelere en yakın şirket biz olduk fakat her gün acenteleri arıyoruz, "(.....) " diyorlar..."

### I.3.8. NEOVA'da Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

- (108) 10.05.2017 tarihinde NEOVA'da yapılan yerinde incelemede elde edilen, Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından (.....)'ye gönderilen 11.04.2017 tarihli ve "Trafik tekliflerinde başka acente müşterisi konusu" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Arkadaşlar,

Trafik teklif taleplerinde başka acenteden teklif olsa da teklif vermemiz gerekir. Trafik teklif taleplerini bu nedenle red etmeyin.

Kolay gelsin,"

- (109) Acente yetkilisi (.....) tarafından İfo birimine gönderilen 13.04.2017 tarihli ve "sigorta pirimleri tek çekim uygulaması" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"iyi günler: neova acentesiyim, yeni sigorta pirimleri müşterileri memnun etmiş durumda. (.....) bizi zora sokmakta.şöyleki düşük fiyatlara 3-4 taksit yapan firmalar daha şimdiden konuşulmakta .Bu durumda göz önüne alabilirmisiniz."

- (110) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından (.....)'e gönderilen 13.04.2017 tarihli ve "(.....)" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"[https://www.sikayetvar.com/\(.....\)-sigorta](https://www.sikayetvar.com/(.....)-sigorta)

(.....), trafik kesiyor ancak yanında yangın poliçesini de mecbur tutuyor, anlaşılan."

- (111) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından (.....) Sigorta İşlemleri Operasyon Yönetici Yardımcısı (.....)'e ve bilgi olarak Genel Müdür Yardımcısı (.....), teşebbüs yetkilileri (.....)'a ve Sigorta İşlemleri'ne gönderilen 18.04.2017 tarihli ve "Ynt: TRAFİK" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Trafik sigortası ile ilgili henüz sisteme tarifeler tanımlanmadığı için ürün kapalı şubelere bu konu bilgi verilmesini rica ederiz talep açmalarına gerek yok  
İlgili ürün açıldığında bilgi verilecek..."

---

(.....) Bey;

Konuyla ilgili son durumu öğrenebilir miyiz? Biz poliçe kesilemiyor bilgisi vermeye devam ediyoruz fakat Neova Sigorta dış acentelerden poliçe kesilebildiği ile ilgili bilgi gelmektedir.  
Yardımlarınızı rica ederiz.

Saygılarımla,

(.....)

---

Merhaba,

Sistemden giriş yapılabiliyor ama otorz. olan işlemlere müdahale edilemiyor..."



- (112) Acente yetkilisi (.....) tarafından İno birimine gönderilen 20.04.2017 tarihli ve “(.....) PLAKALI ARACIN TRAFİK SİGORTASI HAKKINDA” konulu e-posta iletisinde aşığıdaki ifadeler bulunmaktadır:

“MERHABA

(.....) PLAKALI ARACIMIN TRAFİK SİGORTASINI (.....) ACENTELİĞİNİZDEN YAPTIRDIM. 21.04.2017 TARİHİNDE BİTECEK OLAN TRAFİK SİGORTAMI YENİLEMEK İÇİN TEKRAR ACENTELİĞİNİZE GİTTİM. 4 GÜNDÜR TRAFİK SİGORTAMI KESEMİYORLAR. SİSTEMSEL PROBLEM DİYİP OYALİYORLAR. POLİÇEMİN VADESİ YARIN BİTİYOR. POLİÇEMİN YENİLENMESİNİN YAPILMASINI RİCA EDERİM. RUHSAT FOTOKOPİSİ EK TE MEVCUTTUR. POLİÇENİN (.....) ACENTELİĞİNİZDEN TEKLİF OLARAK VE 6. BASAMAK İNDİRİMİM VERİLEREK KAYDEDİLMESİNİ VE MAĞDURİYETİMİN GİDERİLMESİNİ RİCA EDERİM.  
(.....)”

- (113) (.....) Aracılık Hizmetleri Ltd. Şti. tarafından Genel Müdür Yardımcısı (.....)’e gönderilen 20.04.2017 tarih ve “TRAFİK” konulu e-posta iletisinde aşığıdaki ifadeler bulunmaktadır:

“ŞUAN (.....) DA HASARSIZ YENİLEMERE TAKSİT OLAYINI GERÇEKLEŞTİRİYOR BİLGİNE MÜDÜRÜM”

- (114) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından Ankara Bölge Müdürü (.....)’a ve bilgi olarak Genel Müdür Yardımcıları (.....)’e gönderilen 08.05.2017 tarihli ve “RE: HAZİNE DENETİMİ” konulu e-posta iletisinde aşığıdaki ifadeler bulunmaktadır:

“...Hazine Sigorta müdürlüğünden (.....) aramışlar, öğleden sonra denetlemeye geleceklermiş. Sistemin çalışıp çalışmadığı, hangi şirket ekranları aktif-pasif vs. diye. Bilginiz olsun, yapmamız gereken bir operasyon var mıdır?  
Saygılarımla,  
(.....)  
Biz hallettik (.....), (.....) abi ile de konuştum ben.  
Teşekkürler.”

### I.3.9. SOMPO’da Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

- (115) 09.05.2017 tarihinde SOMPO’da yapılan yerinde incelemede elde edilen ve teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından Acenteler Satış Geliştirme Koordinatörlüğü Vekili (.....), Bölge Müdür Yardımcısı (.....), teşebbüs yetkilileri (.....), bilgi olarak Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....), teşebbüs yetkilisi (.....)’e gönderilen 11.04.2017 tarihli ve “RE: (.....)” konulu e-posta iletisinde aşığıdaki ifadeler bulunmaktadır:

“...(.....) Bölge müdürü birebir destek isteyebileceği acentelerden Somp Japan hasarsız yenilemelerini isteyip, özel fiyat çalıştırdığı bilgisi geldi!  
Diğer bölgelerde de var mıdır böyle bir çalışma ? yoksa bölgesel algılayıp, ona göre mi aksiyon alayım ☺

...

...(.....) 2 büyük acentesi ile görüştüm. Böyle bir uygulama olmadığını söyledi...

(.....) sigorta da trafik te kredi kartı taksit uygulamasını kaldırmış”

- (116) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....) ve Bireysel Teknik Direktörü (.....)’a gönderilen 12.04.2017 tarihli ve “Kredi kartı” konulu e-posta iletisinde aşığıdaki ifadeler bulunmaktadır:

“Değerli İş Ortağımız,  
13.04.2017 tarihinden itibaren düzenlenecek trafik sigortası poliçelerinde kredi kartı ile taksit imkanı olmayacak olup, söz konusu poliçe primleri kredi kartından tamamı peşin olarak tahsil edilecektir...”



- (117) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....), Acenteler Satış Geliştirme Koordinatörlüğü Vekili (.....)'a ve bilgi olarak Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....), Bireysel Teknik Direktörü (.....), teşebbüs yetkilileri (.....)'ya gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "RE: ANADOLU SİGORTA TR UYGULAMASI" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"... (.....) istediği poliçeyi "yeşil", istemediği poliçeye "kırmızı" buton getiriyormuş. Acenteleri arayıp, sadece "yeşil" butona onay vermeleri yönünde rica da bulunuyorlar. Taksit uygulamasını tekrar değerlendiriyorlarmış.  
 (.....) 4 taksit ve %13.5 komisyon. Poliçe içerisinde 100 tl ilk ateş konut uygulaması devam ediyor. Önümüzdeki hafta bu rakam 50 tl ye düşecekmiş.  
 (.....) 4 taksit, bazı illerde tavan fiyatın altında çıkabiliyor.  
 (.....) henüz ekranı açmadı..."*

- (118) Bölge Müdür Yardımcısı (.....) tarafından Bireysel Teknik Direktörü (.....)'a ve bilgi olarak Bireysel Teknik ve Finansal Kurumlar Satış Yöneticisi (.....), Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....), Acenteler Satış Geliştirme Koordinatörlüğü Vekili (.....), Bireysel Ürünler Tarife Yöneticisi (.....), Genel Müdür (.....)'a ve teşebbüs yetkilileri (.....), (.....), (.....), (.....)'ya gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "FW: (.....) Sigorta\_Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigorta....pdf" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*".. (.....) Sigorta acentelerine " Trafik" ile ilgili aşağıdaki duyuruyu yapmıştır.  
 Kredi kartına taksit uygulamasını kaldırmıştır. Bilgilerinize..."*

- (119) Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....) tarafından Acenteler Satış Geliştirme Koordinatörlüğü Vekili (.....)'a gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "FW: Subject: ACENTE DUYURUSU: AD/72 12.04.2017 KONU: Trafik Sigortasında tavan prim uygulamasının yürürlüğe alınması" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"... (.....) Sigorta'nin acentelerine " EKSTRA-SUPER VE SINIRSIZ TRAFİK SIGORTASI" olan trafik policelerde IMM, Ferdi Kaza, cekici gibi hizmetler veriyor. Sadece bu policelere kredi kartına 3 taksit yapıyor. Diğer trafikler tek cekim..."*

- (120) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından teşebbüs yetkilileri (.....)'ya ve bilgi olarak Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....), Acenteler Satış Geliştirme Koordinatörlüğü Vekili (.....), Bireysel Teknik Direktörü (.....)'a gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "Kredi KARTı Duyuru" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Merhaba (.....), acil olarak 13 Nisan itibariyle geçerli olacak ek duyuruyu bu akşam pop-up ve mail ile yapabilir miyiz, Teşekkürler  
 Jira giriyorum Sevgiler"*

**17-20/324-144**

- (121) Bireysel Teknik Direktörü (.....) tarafından Bireysel Ürünler Tarife Yöneticisi (.....), Genel Müdür (.....), Bireysel Teknik ve Finansal Kurumlar Satış Yöneticisi (.....)'a gönderilen 13.04.2017 tarih ve "Fwd: Yen'i trafik" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"(.....) bey,  
Ekte limitli kesilen poliçe var şirket ek prim almak için imm gibi ek teminatlar eklemiş şikayet edeceğiz diyen acentelere kapama tehdidinde bulunmuş  
(.....) bazı tekliflere Red line uyarısı veriyormuş sözel acentelere sakın bu poliçeleri kesmeyin demiş aksi halde ceza keser kapatırız demiş  
(.....) pozisyonunun beklendiği iletilmiş

---

(.....) bey,  
(.....) ve (.....) oldukça katılar  
(.....) kırmızilari otorizasyona dusurup sonra da bezdirme taktigi uyguluyormus.  
(.....) hem bazen imm bir de her zaman kendi kredi karti talebini yapıyor.  
Su anda is kabul eden ve isteyen (.....) sigorta var.  
Digerleri ortalarda... o nedenle cok sorun yok aslında...  
Ama gerekirse  
Surec yapimizi actiktan sonra biz de otorizasyon vb dahil kucuk bir kisima daha fazla risk analizi yapma ihtiyaci duyabiliriz.  
Saygilarimla,  
(.....)"

---

- (122) Bireysel Teknik Direktörü (.....) tarafından Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....)'a gönderilen 17.04.2017 tarihli ve "RE: Trafik poliçe üretimlerimiz" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Arkadaşlar merhaba,  
Önce hatırlatmak isterim ki (.....).  
Bildiğiniz gibi Sigortacılık Genel Müdürlüğü'nün trafik sigortasında tavan prim uygulaması başlamıştır.  
Yıl sonuna kadar devam edeceği ilan edilmiş bu süre boyunca şirketler belirli bir tavan primi geçemeyecektir.  
Yapılan modellemeler yıllık (.....) milyar TL prim üretimi olan trafik sigortalarının üretim rakamında (.....) milyar TL civarında bir prim kaybı olacağı öngörülmektedir.  
Bu kapsamda yarından itibaren geçerli çalışma şeklimiz şöyle olacaktır :

(.....TİCARİ SIR.....)

Lütfen bu maili forward etmeyiniz...

---

(.....) Bey,  
Şirket tarihinde okuduğum en ilginç mail olabilir :) Güzel düşünmüşsünüz hayırlı olsun. Acente kanalında her türlü desteğe hazırız...  
..."

---

**17-20/324-144**

(123) Bireysel Teknik Direktörü (.....) tarafından Genel Müdür (.....), bilgi olarak Bireysel Teknik ve Finansal Kurumlar Satış Yöneticisi (.....), Bireysel Ürünler Tarife Yöneticisi (.....)'e gönderilen 17.04.2017 tarihli ve "Bugünün kısa bir özeti" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"(.....) Bey,  
Bugünün kısa bir özetini yapayım :

(.....)

Yarın sabah itibariyle başlayacak çalışmalar :

(.....)

Devam eden çalışmalar :

(.....)..."

(124) Bireysel Teknik Direktörü (.....) tarafından Bireysel Ürünler Tarife Yöneticisi (.....), teşebbüs yetkilisi (.....)'a gönderilen 20.04.2017 tarihli ve "FW: (.....) trafik ekranı hk." konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"(.....) Bey Merhaba,  
Malumunuz 12 Nisan itibarı ile fiyatların değişmesi ile birlikte SBM sistemi ve kendi sistemlerimizden fiyat almada yaşanan zorluklar ve Sompo sisteminde bazı araçlar için resim istenmesi gündeme geldi.  
Sadece fiyat vermek için müşteriden aracın resimlerini istemek olmayacağından, teklif sisteminde resim istendiğinde bilgisayarın masa üzerinde bulunan alakasız resimlerle sadece fiyat çalışması yapılmış olup bu şekilde hiç bir teklif poliçeleştirilmemiştir. Yani sisteme müdahale yada sistem açığını bularak poliçe onaylamaya asla çalışmadık ve çalışmayızda.  
12 nisan öncesinde de acenteliğimizce tanzim edilen poliçeler incelendiğinde de asla böyle bir şey yapmadığımız zaten görülecektir.  
Bu sebepten dolayı kapatılmış olan trafik ekranımızın açılması hususunda acil yardımlarınızı rica ederiz.  
(.....)"

---

(.....),  
(.....) partajlı (.....) acentemiz trafik ekranı, uygun olmayan fotoğraf ( satış senedi vs.. ) yüklemeleri nedeniyle kapatılmıştı.  
(.....)  
Değerlendirilmesini rica ediyorum. İyi çalışmalar,

---

(.....) merhaba,  
(.....) ..."

- (125) Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....) tarafından Acenteler Satış Geliştirme Koordinatörlüğü Vekili (.....)'a gönderilen 24.04.2017 tarihli ve "FW: TRAFİK HK" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"SAYIN İŞ ORTAĞIMIZ  
SOMPO JAPAN SİGORTA  
12 NİSAN 2017 DEN İTİBAREN YÜRÜRLÜĞE GİREN TRAFİK SİGORTASI TAVAN FİAT UYGULAMASI NEDENİYLE BİLDİĞİNİZ ÜZERE  
TRAFİK SİGORTASI KESEMİYORUZ BİZDEN ARACIN 4 TARAFINDAN ÇEKİLMİŞ RESİMLERİNİ İSTİYORSUNUZ ONUDA EKLIYORUZ  
AMA YİNEDE ONAY YAPMIYORSUNUZ KOMİSYONLAR ZATEN (.....) A DÜŞTÜ  
BEN KENDİ İÇİMDEKİ ACENTEDEN TRAFİK SİGORTAMI KESEMEYİNCE MECBUREN DIŞARIDA KESEN BİR ACENTEYE KESTİRMEK ZORUNDA KALIYORUZ (.....) OLAN KOMİSYONUM (.....) DÜŞMÜŞTÜ DIŞARI KESTİRİNCE (.....) E DÜŞÜYOR ACENTE OLARAK KAYBIM (.....)  
TÜRKİYEDE 21 MİLYON ARAÇ VAR BUNLARI KESMEMEK ÇÖZÜM DEĞİL İLK GÜNDEN BERİ KESEN VE HALEN TAKSİTLİ OLARAK KESMEĞE DEVAM EDEN ŞİRKETLER VAR (.....) GİBİ EKРАНLARIMIZI EN KISA ZAMAN DA AÇMANIZI RİCA EDERİM  
NE ZAMAN AÇACAKSINIZ YADA AÇACAKMISINIZ BİLGİ RİCA EDERİM  
SORUN DEVAM EDECEKSE BİZDE ONA GÖRE POZİSYON ALALIM  
CEVAP BEKLİYORUM  
SELAMLAR  
(.....) ..."

- (126) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından Süreç Analizi ve İç Kontrol Yöneticisi (.....)'a ve bilgi olarak teşebbüs yetkilisi (.....), Bireysel Ürünler Tarife Yöneticisi (.....) ve teşebbüs yetkilisi (.....)'a gönderilen 03.05.2017 tarihli "RE: Trafik Poliçesi Ödeme Şekli Kontrolü Bilgi Desteği" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"(.....) merhaba,  
Öncelikle bir açıklama yapmak istiyorum. TK gördüğünüz her işlem kredi kartından taksitli yapılan işlem anlamına gelmemektedir. TK'nın açıklaması sanalpos aracılığı ile, üretim esnasında kart bilgilerinin girilerek, tahsilat sonrası teklifin poliçeleştiği kurguyu ifade etmektedir. Bu esnada tahsilat, peşin de olabilir, blokajlı taksitli çekim de olabilir.  
Aşağıdaki örneklerden ilkinin incelediğimizde, poliçenin taksitli tahsil edildiğini banka datalarını da kontrol ederek teyid ettik. Acente ile yaptığımız görüşmede, çok kısa süre taksitli çekimin kısıtlı olduğunu, ancak sonrasında aktif geldiğini ilettiler (.....). Sanırım korktuğumuz başımıza geldi (.....).  
Konuyu TSUG ve Web tarafı ile görüşmek ve teyid etmek gerekecek sanırım.  
İyi çalışmalar.  
Taksitli tahsil edilen diğer örnek poliçeler: (.....)  
(.....)"

(127) Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....) tarafından Bireysel Ürünler Tarife Yöneticisi (.....)'e ve bilgi olarak Bireysel Teknik ve Finansal Kurumlar Satış Yöneticisi (.....), Acenteler Satış Geliştirme Koordinatörlüğü Vekili (.....), Bireysel Teknik Direktörü (.....)'a gönderilen 05.05.2017 tarihli ve "FW: trafik sigorta yenilemelerim hakkında bir öneri.." konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...yaklaşık 1 aydır yaşadığımız trafik sigortalarına ilişkin sorunlar, benim gibi 2 şirketle çalışan ve önceliği SOMPO JAPAN SİGORTA A.Ş. olan acentelere çok büyük sorunlar yaşatmaktadır. [...] sizin de bildiğiniz gibi başka acentelerle paslaşarak çalışma yapmıyorum. kendi yenileme müşterilerimin de şuan trafik yenilemesini yapamamak bana çok büyük maddi ve manevi zarar veriyor. sigorta şirketlerinin de içinde buldukları durumu anlamaya çalışıyorum. ama bu süreçte en büyük yarayı biz acenteler yaşıyor bu bir gerçek.

şimdi sizlere naçizane bir önerim olacak. trafik sigorta YENİLEMELERİMİ -sadece sompo yenilemelerim için söylüyorum- 4.basamaktan sonraki indirimli basamakta olan müşterilerim için (.....). netice de sigorta şirketleri olarak sizler zarar gördüğünüz için bu primlerle poliçe kesmek (.....), ancak 5.,6.,7. basamakta olan yenileme müşterilerimin primleri bu indirimler olmadan öncesi ile şuan ki primler arasında (.....) arasında fark ediyor. bu kadarlık bir farkla büyük zararlar yaşanacağını düşünmüyorum. (.....). sompo japan [...] en azından acentelerini düşünerek kendi yenilemelerinde indirimli olan poliçelerinde böyle bi uygulama yapabilir diye düşünüyorum. hatta gerekirse +trafik olarak ve sadece hususi oto olanlar için böylesi bir uygulama yapabilirsiniz.

(.....)

---

Merhaba (.....)

(.....) acentemizin aşağıda bir önerisi vardır. Bu konuda nasıl bir yol izleyelim. Bilgi verirseniz acentemize dönüş yapılacaktır. İyi çalışmalar.

(.....)

---

(.....) günaydın,

Tekli ya da çok ağırlıkla bizden çalışan acentelerin hasarsız trafik "yenilemeleri" için özel bir değerlendirme yapılma durumu var mı?

Veya acente özelinde değerlendirme yapılabilir mi?

Örneğin (.....) şu an kendi "sompo yenilemelerinin" yüzde kaçını için teklif alamıyor / onay yapamıyor onu bilmiyorum; mailini aşağıda görebilirsin.

Kendisine bir dönüş yapacağız ancak mantıklı ve tutarlı olmak adına konuyu netleştirebilir miyiz?

(.....)"

- (128) Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....) tarafından Bölge Müdür Yardımcısı (.....)'e ve bilgi olarak Acenteler Satış Geliştirme Koordinatörlüğü Vekili (.....), teşebbüs yetkilileri (.....), Bireysel Ürünler Tarife Yöneticisi (.....)'e gönderilen 08.05.2017 tarihli ve "RE: trafik sigorta yenilemelerim hakkında bir öneri..." konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Merhaba (.....)

(.....) acentemizin aşağıda bir önerisi vardır. Bu konuda nasıl bir yol izleyelim. Bilgi verirseniz acentemize dönüş yapılacaktır...

...

Merhaba (.....)

(.....) acentemizin aşağıda bir önerisi vardır. Bu konuda nasıl bir yol izleyelim. Bilgi verirseniz acentemize dönüş yapılacaktır. İyi çalışmalar.

(.....)

(.....) Bey merhaba,

(.....) gibi özel durumda olan acentelerimiz için kendi yenilemeleriyle ilgili destek hususunda (.....) Hnm'larla (Operasyon Birimi) irtibata geçebilirsiniz.

Tekli acenteler ya da ağırlıklı bizimle çalışan, karlılığı, otodışı üretim hacmi yüksek acenteler için de benzer şekilde hareket edebiliriz; bunlara şirket olarak destek olmaya çalışıyoruz.

Bunun haricinde kısa süre içinde (.....) işlerde mevcut onay-operasyon süreci yerine doğrudan "havale ile üretim" yöntemine geçilmesi gündemde.

Bu durumda zaten Acenteler kendi yenilemeleri veya bazı işleri (.....) vb. bir söylemde bulunamayacaklar. Havaleyi gönderen poliçeyi kesebilecek.

Tabi bunun bilgisini acentelere şu aşamada vermeyelim, birkaç gün içinde konu netleşecek.

(.....) Hnm'a mevcut işleri , teklifleri için hızlıca destek vereceğimizi söyleyebilirsiniz..."

- (129) Acente Satış Geliştirme Müdürü (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'e ve bilgi olarak Bireysel Teknik ve Finansal Kurumlar Satış Yöneticisi (.....), Acenteler Satış Geliştirme Koordinatörlüğü Vekili (.....), Bireysel Teknik Direktörü (.....), Bireysel Ürünler Tarife Yöneticisi (.....)'e gönderilen 08.05.2017 tarihli ve "RE: ÖNEMLİ BİLGİ... ACİL!!" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Merhaba,

Az evvel (.....) acentemiz (.....) Sigorta'ya Hazine çalışanları gelmiş.

Şirketlerin trafik ekranlarından teklif çalışmaları isteniyor.

Acente kredi kartı bölümü geldiğinde gerçek teklif yok. Kredi kartı bilgisi gerekir dediğinde, kredi kartı mı dayatıyorlar demişler.

Acentede acentelik sözleşmesi hazırlarken bizim talebimiz üzerine sanal pos çalışıyoruz. Ek teminat veriyor olsak açık olurdu, bizim tercihimiz demiş.

Eğer poliçe onayı isterlerse acil beni arayacaklar.

Bu şekilde gezmeye başlamışlar,

(.....) merhaba,

Bilgilendirme için teşekkür ederiz. Konuştuğumuz üzere aslında beklenen gelişmeler..

Sizlerin desteğiyle yakın takipte olmaya devam edeceğiz..."



### I.3.10. DOĞA'da Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler

- (130) 10.05.2017 tarihinde DOĞA'da yapılan yerinde incelemede elde edilen ve Acenteler Müdürü (.....) tarafından Bölge Müdürleri, Bölge Müdürlükleri, Mali İşler, Kaza Teknik, Acente Temsilcileri, Acenteler Müdürlüğü, Hasar, Hasar Lojistik, Yangın Teknik, Mühendislik Teknik, Nakliyat Teknik, Hukuk, Kurumsal Satış, Sağlık, Aktüerya ve Sistem Ar-Ge, Bilgi Teknolojileri, Kurumsal İletişim birimlerine gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "HAZİNE MÜSTEŞARLIĞI 2017/1 GENLEGE DUYURUSU" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Değerli İş Ortaklarımız,*

*...*

*Genelgede belirtilen esaslar doğrultusunda gerekli düzenlemelerin sistemsal tanımları ise 11.04.2017 tarihinde yapılarak 12.04.2017 (bugün) itibarı ile kullanımınıza açılmıştır.*

*...*

*Tüm basamak ve kullanım tarz tarifelerinin prim hesaplarında özen göstermiş,*

*Prim ödemelerinde blokeli kredi kart (sanal pos) uygulamalarında (.....) taksit ve peşin çekim seçeneklerini sunmaya devam ederek,*

*Tüm basamak kullanım tarzlarında %(.....) komisyon uygularken, mevcut komisyon esasları çerçevesinde uyguladığı oranları aynı şart ve kriterlerle devam ettirme kararı almıştır..."*

- (131) Genel Müdür (.....) tarafından Yönetim Kurulu Başkanı (.....), Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı (.....)'ye gönderilen 12.04.2017 tarihli ve "FW: 12/04/2017 TRAFİK ÜRETİMİ HK." konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"...Tavan Prim Uygulama esasları çerçevesinde aşağıda belirtilen değişikliklerle ilgili sistem tanımları yapılmakta olup, iş ortaklarımıza herhangi bir duyuru yapılmamıştır.*

*(.....TİCARİ SIR.....)*

---

*Herkese merhaba,*

*Malumunuz üzere beklenen karar çıktı ve işlemler başladı.*

*Ekte saat 12:00 civarında sistemden çektiğimiz raporlarda ortaya çıkan şu ana kadar sistemimizde çok mevcut olmayan kullanım tarzlarının listesini bilgilerinize sunarız.*

*Bu kullanım tarzları ile ilgili Acenteleriniz ile konuşmanız önem arz etmektedir.*

*Şu an itibarı ile üretim;*

---

*..."*

(132) Genel Müdür (.....) tarafından Yönetim Kurulu Başkanı (.....), Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı (.....)'ye gönderilen 19.04.2017 tarihli ve "FW: Genel Kurul Tarih Değişikliği" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Sayın Genel Müdürler,  
Başbakan Yardımcımız Sayın Mehmet ŞİMŞEK'e yoğun seçim takvimine rağmen ulaşmayı başardık. Genel Kurulumuzu teşrif etmeyi kabul ettiler. Bu nedenle Genel Kurul tarihini sayın Başbakan Yardımcımızın takvimine uygun olarak 28 Nisan'a alıyoruz. Nihayet bir terslik olmaz ise Genel Kurula Bir Başbakan Yardımcısı katılmış olacak. Endüstrimizin zor günlerden geçtiği bir dönemde sorunlarımızın takdimi noktasında önemli bir fırsat olacak Genel Kurulumuza katılımınız hususunda gereğini arz ederim. Program bilahare paylaşılacaktır...

---

Sayın Genel Mudurler ve (.....) bey,  
Gidisati tartismak uzere ve sayin bakanimiza verecegimiz mesaj ve onerileri olusturmak uzere acilen biraraya gelmemizde fayda olacagini dusunuyorum  
Saygilarimla  
(.....)

---

Sayın Genel Müdürler bu tip üst düzey katılımcının olduğu toplantılarda çok şey söylemektense az sayıdaki temel mesajı tam verebilmek önemli. Bu itibarla (.....) beyin önerisi çerçevesinde sizler için de uygunsa 20 Nisan Perşembe günü Birlik nezdinde toplantı organize edebilirim. Böylece konsensüs sağlanacak temel mesajlar üzerinde durulabilir. Ancak gerek konuların farklılığı gerekse toplantı odasının kapasitesi açısından hayat dışı ve hayat ve emeklilik şirketlerinin ayrı ayrı toplanmasında fayda var. Hayat Emeklilik şirketleri ile ilgili organizasyonu ben sayın (.....) ve şirket Genel Müdürleri ile ayrıca istişare edeceğim.  
Bu itibarla sonuç olarak **20 Nisan Perşembe günü saat 9.30 da Birlik binasında Hayat Dışı Genel Müdürlerin** toplanma hususunu görüşlerinize arz ederim...

---

Sayın Meslektaşlarım,  
Perşembe gününe planlanan toplantıda tartışmak üzere trafik sigortaları hakkında hazırladığım öneriyi görüşlerinize sunmak isterim:  
Bildiğiniz üzere son yapılan düzenlemelerle bu ürün üzerindeki gelirlerimizi artırma, giderlerimizi de düşürme imkanı ortadan kalkmıştır. Zira bu ürünle ilişkili gelir(prim) ve gider(acente komisyonu, yedek parça, bedeni tazminat, ekspertiz ücretleri vs.) kalemlerinin tamamı Hazine veya mahkemeler tarafından belirlenme durumuna gelmiştir.  
Bu durumda, Hazine sektöre zarar edeceği kesin olan bir tavan önermişse, danıştaya yürütmeyi durdurma için acilen gitmekten başka çare yoktur.  
Eğer belirlenen fiyatların zarar etmeyeceği iddia ediliyorsa, Hazine olağanüstü risk havuzu uygulaması üzerinden sektöre opsiyonel olarak kar/zarar paylaşımını bir stop loss reasürans teminatı sunabilir, bunu isteyen şirket alır, istemeyen almaz.  
Özetle sistem şu şekilde işler:  
Periyot: 12.04- 31.12.2017 Arasında kesilen trafik poliçeleri (uwı esaslı-)  
Hasar Prim: (.....)  
Sonuçta önerilen sistemle Hazine'yi karı ve zararı paylaşmak üzere sisteme dahil edersek, önümüzdeki dönemlerde fiyatlandırmaların daha makul seviyelere çıkması sağlanabilir. Zira şahsi öngörüm bu uygulamanın yılbaşından sonra da devam etme ihtimalinin yüksek olduğudur.  
Son olarak da buna benzer sektörel destek uygulaması kredi garanti fonuyla bankalara yapılmıştır, biz de benzerini talep edebiliriz ve etmeliyiz...  
(.....)

---

Taraf olmamalıyız, ve şu aralarda belli toplantı ve org. İçinde olmamalıyız görüşümdedirim..."

**17-20/324-144**

- (133) NEOVA Genel Müdürü (.....) tarafından GÜNEŞ Genel Müdürü (.....), bilgi olarak TSB Genel Sekreteri (.....), TSB Başkanı (.....), TSB Başkan Yardımcısı (.....) ve Hayat Dışı Genel Müdürlüğü'ne gönderilen 20.04.2017 tarihli ve "Re: Trafik sigortası Hazine toplantısı" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Sayın Başkanlarım,  
Saygıdeğer Genel Müdürler,  
Bugün trafik için yapmış olduğumuz toplantıda (.....) beyden randevu alarak toplantı talep edelim denmişti. (.....) bey, 25 Nisan Salı günü saat 14.00 -16.00 için randevu vermiş bulunmaktadır.  
En geç yarın akşam katılımcı listesini paylaşmam gerekiyor. Toplantıya katılmak isteyen sayın Genel Müdürlerimin katılım durumlarını bize bildirmelerini arz ederim.  
Saygılarımla,

---

Ben katılıyorum.  
İyi çalışmalar dilerim.  
(.....)

---

Ben de geliyorum  
Saygılar  
(.....)"

- (134) Teşebbüs yetkilisi (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'a ve bilgi olarak teşebbüs yetkilisi (.....), Genel Müdür (.....)'a gönderilen 26.04.2017 tarihli ve "Re: Fwd: Düzeltme - Doğa Sigorta (.....) kampanyası" konulu e-posta iletisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Trafik sigortalarına yapılan 12 Nisan müdahalesi ile Sigorta şirketleri Trafik poliçeleri ile ilgili yaptırıma gitmişlerdir.  
Taksit olanaklarının kaldırılması, komisyonun düşürülmesi, ekran otorizasyonlarının arttırılması gibi zorluklar ile kendilerine poliçe girişini engellemeye çalışmışlardır.  
Doğa Sigorta 12 Nisan da dahil olmak üzere bizlerden desteğini kesmemiş ve bugün halen bizlere desteklerine devam etmektedirler.  
27.04.2017 - 28.04.2017 tarihlerinde(Perşembe ve Cuma) 3-4-5.nci basamak KASKO ürünü ile ilgili kampanya yapmaktadırlar.  
Bu iki günde Kasko desteği istemektedirler. Her (.....) poliçe kesmenizi istiyoruz.  
Özellikle belirtilen basamaklarda destek vermenizi önemle rica ederim.  
Not: Doğa Sigortada Nisan Ayı için ilave (.....) komisyonu almış bulunmaktayız. Destekleriniz ile (.....) komisyon olacaktır

---

(.....)

(.....) sigortanın (.....) ye yakın şubesi olduğunu düşünürsek güzel bir üretim olur..."

17-20/324-144

- (135) Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından teşebbüs yetkilisi (.....)'e ve bilgi olarak Genel Müdür (.....), Oto Kaza Sigortaları Müdürü (.....), teşebbüs yetkilileri (.....), (.....) ve Kaza Teknik birimine gönderilen 04.05.2017 tarihli ve "(.....) TRAFİK İNDİRİM TALEBİ" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...

---

En son 4. Kademe (.....) tl tl gelmişti. Fakat biz kademe bazında değil mevcudu (.....) verdiği gibi fix (.....) tl talep etmekteyiz

---

...(.....) Nakliyat'ın (.....) yazılan (.....) kadar C2 tanımlı çekicisi için (.....), 1,2 ve 3. Basamaklarda (.....) TL tavan fiyatı istiyor. İşi bize getireceklermiş...

---

Şartlı onay var.

Her bir C2 poliçe için (.....) Doğal destek kesilmesi şartı ile onay verilmiştir.

Kaç tane (.....) akabinde C2 poliçelere onay vereceğiz...

---

(.....),

Durumu (.....) ile paylaştım. (.....). hatırlarsanız daha önce de mevzu olmuştu, bizden FK teklifi istenen grup. Fakat sürör olmaları ve limitler sebebiyle istenen şartları sağlayamamıştık. Dolayısıyla (.....) araç ciddi bir rakam, buna karşılık (.....) adet Doğal Destek kesmemiz çok zor derler. Geçen haftaki kampanyada en çok üretim yapan acente oldular. Ancak bize makul bir hedef verin, destekleyelim diyorlar. İlaveten, uygulayacağımız fiyat basamak bazlı paylaşmamızı rica ettiler...

---

Bu fiyatla (.....) te ısrarlı olalım..

---

(.....),

(.....) aradı. (.....) özelinde firmanın Grup Ferdi Kazası olduğu için bu müşteri için bir söz veremiyorum ama yangın işleri sizde ve biz sözümüzü tutuyoruz, sizler de görüyorsunuz dedi. Özetle uygulamaya geçmemiz için (.....) adet Doğal Destek zorunlu şartımızı kaldırmamızı rica ettiler. Ama (.....) yıl sonunda yazdığımız işlerle farkı göreceksiniz, fırsat yaratıp bu ürünleri yazacağız diye belirtti...

---

(.....) hn Bu koşullarda olmaz, kimsenin iş

Yazmadığı bir ortamda bunları istemek doğal

Hkkımız...

---

(.....),

(.....) tekrar konuştuk. (.....) ürününü bu gruba satmalarında sıkıntı var maalesef. (.....) adet yeşil kart yazabiliriz acenteye bu işin yanında. ((.....) komisyon). Bunun yanında Mayıs ayında kampanyalara da destek verecekler.

Uygunluğunu onayınıza sunarım...

---

Benim fikrim (.....).

Zaten artarak devam eden bir prim yazım (.....) var.

Ve trafik üretimi hız kesmeksizin devamlı yazılıyor.

12/04 öncesi olsa idi sil süpür işlemine devam ama 12/04 milat.

Son karar tabii ki Genel Müdürümüz (.....) ..."

- (136) Genel Müdür (.....) tarafından Yönetim Kurulu Başkanı (.....), Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı (.....)'ye gönderilen 05.05.2017 tarihli ve "FW: Acente Temsilcisi Sohbet Toplantısı Toplantı Notları (05.05.2017)" konulu e-posta iletilisinin ekinde bulunan Word belgesinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Acente Temsilcisi Sohbet Toplantısı Toplantı Notları*

*Tarih: 05.05.2017*

*Yer: Divan Otel/İstanbul*

*Katılımcılar;*

*(.....)*

*Tüm bölgelerden helen (.....) acente temsilcisi*

*Konuşulan Konular ve Alınan Kararlar*

*1. 12 Nisanda trafikte yapılan tavan fiyat değişikliğinin ardından portföy dağılımlarındaki dengenin bozulduğu belirtildi. Bu nedenle özellikle kasko,tamamlayıcı sağlık, yabancı sağlık,konut,kobi,dask,doğal destek ürünlerine daha fazla odaklanması ve bu ürünlerdeki satış hacimlerinin artırılmasının birinci öncelik olduğu belirtildi. (Acente Temsilcileri)*

*...*

*6. Trafik çapraz satış oranımızın azaldığı bilgisi verildi. Bu konuda önlem almak adına çapraz satış yapılmayan trafik poliçelerinden taksitin kaldırılması kararı alındı.*

*...*

*8. Trafik poliçelerinde, Hukuksal koruma seçildiğinde, konutla beraber yapılan satışa göre komisyon oranının daha yüksek olduğu bilgisi verildi. Konu ile ilgili inceleme yapılmasına karar verildi. (Teknik) ..."*

### **I.3.11. TSB'de Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler**

- (137) 10.05.2017 tarihinde TSB'de yapılan yerinde incelemede elde edilen ve AXA'nın Teknik ve IT'den Sorumlu Başkanı (.....) tarafından TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....)'a gönderilen 13.04.2017 tarihli ve "RE:" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

*"Şirketler trafikte kredi kartı ile fren koymaya çalışıyor. Uygulama örnekleri;*

- taksit kalkıyor,*
- parçalı kart uygulaması son buluyor,*
- kart sahibi ile poliçe sahibinin aynı olması gibi*

*Kurallar geliyor.*

*Özellikle ilk iki uygulama, 2015 sonunda muaf olma konusunda BDDK'dan talepte bulunduğumuz(2018 yılına kadarda muaf tutulduğumuz) mesleki tanzim kararına tabi olmamıza sebep olabilecektir. Bizim sektörümüzde böyle bir işlem (Kuyumcularda olduğu gibi) olmayacağı gerekçesiyle erteleme talebimiz kabul edilmişti. Ancak su anda Acente sigortalı adına kendi kartı ile pesin çekip, müşteri kartından blokajlı ve vade farklı ( banka faizinden daha yüksek Leh'ine alacağı faiz ile) taksit yapabilecektir. Sektör olarak kuyumcular gibi böyle işlemlere konu olmak ve anılmak yerine Hazineye Yeni bir düzenleme talebi (kredi kart tahsilatının ancak sigortalı kartı ile yapılabileceğine dair bir düzenleme talebi) yapmanın yararlı olacağı görüşümdedir.*

---

*Çok akıllıca teşekkürler"*

- (138) MAPFRE İcra Kurulu Üyesi ve Genel Müdür Yardımcısı (.....) tarafından TSB Genel Sekreteri (.....)'na gönderilen 14.04.2017 tarihli ve "YNT: Trafik" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"...Aşağıdaki tablo şirketlerin trafik ekranlarının şu anki durumunu gösteriyor. 4 şirket üretim yapmıyor, (.....) ve (.....)

Yasal mevzuat bir kenara ki Hazine gerekeni yapacaktır. Ancak, biz de kendi iç mevzuatımızı uygulayıp disiplin hükümlerini işletmeliyiz derim...

---

Hazinenin basın açıklamasından sonra ihtiya olduğunu hala düşünüyor musunuz?

---

İç mevzuatımız gereğince YK kararı gerekiyor.Yazılı olarak başvurur musunuz yoksa bu talebinizi resmi talep olarak kabul edeyim mi?

---

Benden başka rahatsız olan yok anlaşılan.

Şirket içinde değerlendirilim konuyu kurumsal olarak buna göre doneceğim..."

- (139) Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörü (.....) tarafından TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....)'a ve bilgi olarak SBM Kurumsal Çözümler ve İş Zekâsı Direktörü/İcra Kurulu Başkan Yardımcısı (.....)'e gönderilen 15.04.2017 tarihli ve "Re:" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"(.....)'nin asgari primlerinde bir gariplik var.

(.....) Bey, (.....) bey baktırın lütfen. Asgari primler tavan primin bir kaç misli olarak gözüküyor?

>> <SBM Trafik Teklif Asgari Primler\_tr.xlsx>

---

... Raporu veri bakımından hem ODS hem OLTP den (Production Database) kontrol ettik . Bizim ortamlarımızda bir problem görünmemektedir. (.....) sigorta'nın teklifleri asgari limiti aşabilmektedir. Örneğin Ankara - Otomobil Grubu-1. basamakta tavan fiyat 2203TL iken (.....) dün itibarıyla bu fiyatı geçen (3700TL) teklif göndermiştir tabloda bu veri mevcuttur....

---

...Tavanı asan teklif gönderilemiyor diye biliyorum. (.....) Bey biz kontrol etmiyormuyuz? Teklif ekranında böyle bir teklife izin vermez iken Hazine'ye böyle bir rapor sunduğumuzda şirketi müeyyide altına sokabiliriz. Raporlama içerisine bakalım, teklif ekranında yer almıyorsa, bu raporda konu etmeyelim lütfen. Bu kapsamda inceleyip sonucunu bana bildirin lütfen.

---

...Hem poliçe hem teklif ekranında kontrol ediyoruz.

Gecikme sürprimi nedeniyle limiti aşıyor gibi görünüyor olabilir.

Ya da İleriye dönük kesilmiş poliçe veya verilen teklif olabilir.

(.....) Bey'lerden teklif/poliçe detaylarını alıp kontrol edeceğiz..."

- (140) Sigortacılık Çözüm Geliştirme Direktörü (.....) tarafından Hazine Uzmanı (.....)'a ve bilgi olarak TSB Genel Sekreter Yardımcısı (.....), Hazine Müsteşarlığı yetkilileri (.....)'a gönderilen 21.04.2017 tarihli ve "FW: Zorunlu Trafik Sigortası" konulu e-posta iletilisinde aşağıdaki ifadeler bulunmaktadır:

"Merhaba (.....) Bey,

Trafik sigortalarına ilişkin bazı hususları öğrenmek istiyoruz.

1. 12 Nisan'dan bu yana şirket bazında yazılan trafik sigortası poliçe adetlerini bildirebilir misiniz?

2. Müsteşarlığımıza acente kanalından bir çok şikayet geliyor, poliçe kesememe üzerine. TSB ve SBM'ye intikal etmiş ya da tespit edilmiş şirket-acente ekranlarına ilişkin bir sorun bulunmakta mıdır?..

---

(.....) Bey Merhaba,

Talep ettiğiniz raporları ekte bulabilirsiniz.

12 Nisan sonrasında sadece (.....) Sigorta bir hafta sonu sistem bakım çalışması yapacağını iletmiştir.

Bunun dışında poliçe kesilmemesi ile ilgili Merkezimize ulaşan bir sorun bulunmamaktadır..."



#### I.4. Teşebbüslerden Elde Edilen Bilgi ve Belgeler

(141) Önaraştırma kapsamında, dosya konusu iddiaların değerlendirilmesinde kullanılmak üzere sigorta şirketlerinden bilgi talebinde bulunulmuştur. Talep edilen bilgilere istinaden gönderilen cevabi yazılarda özetle;

- 2017/1 sayılı Genelge ile getirilen tavan prim-asgari komisyon uygulamasının, şirket maliyetlerini karşılamada yetersiz kaldığı ve şirketlerin maliyet ve kar/zarar dengesi üzerinde olumsuz sonuçlar doğurmasının beklendiği,
- Düzenleme sonrası ortalama primlerde %30'un üzerinde azalış yaşandığı, ilaveten günlük poliçe üretiminin hedeflenenin üzerinde gerçekleşmesinin de prim düşüşünün etkisini artırdığı ve risk/portföy yönetimini zorlaştırdığı,
- Anılan Genelge'nin primlere ilişkin esaslı düzenlemeler getirmesi nedeniyle poliçelerin serbestçe fiyatlandırılmasının sınırlandırıldığı, dolayısıyla Genelge'ye karşı geliştirilen stratejilerde poliçe ödeme sistemleri ve ek teminatların öne çıktığı,
- Bu kapsamda Genel Şartlar'ın "Sigorta Ücretlerinin Ödenmesi" başlıklı C.1. maddesi gözetilerek şirket ödeme planında (kredi kartlı taksit-peşin çekim, nakit, havale, EFT, çek, vs.),
  - Tarife Yönetmeliği uyarınca iptal edilemeyen poliçeler nedeniyle oluşacak tahsilat riskinin bertaraf edilmesi,
  - tahsilat süresinin ve finansman yükünün azaltılması,
  - böylece tavan prim uygulamasının getirdiği maliyet külfetinin azaltılması amacıyla değişikliğe gidildiği,
- Tavan primin, özellikle teknik primi<sup>14</sup> tavan primin üzerinde kalan poliçelerin şirket üzerinde yaratabileceği riskin azaltılması amacıyla poliçelerin risk ve maliyet yapılarına göre farklı ödeme planları, renk sistemi, otorizasyon sistemi, ek ürün/teminat sunulması gibi ek uygulamaların da yürürlüğe girdiği,
- Ödeme planındaki değişimin yanı sıra kimlik doğrulama sisteminin getirilmesi, ek teminat sunulması, sisteme fotoğraf yüklenmesi gibi diğer uygulamaların, yukarıda sayılan gerekçelerle beraber suiistimallerin azaltılması, yaşanan sıkıntıların ve sigortalılardan/Hazine Müsteşarlığı'ndan gelen şikâyetlerin çözümü amacıyla gerçekleştirildiği,
- Tavan prim uygulamasının ve ödeme planındaki değişikliklerin mali verilere etkisinin netleşmesinin ardından yukarıda bahsi geçen ekonomik gerekçeler ve şirket iç ticari politikaları doğrultusunda bu uygulamalarda değişikliğe gidildiği,
- Poliçe tanziminde yaşanan sistemsel sorunların, şirketin 2017/1 sayılı Genelge'ye entegre olma sürecinde yaşanan kısa süreli altyapı aksaklıkları haricinde SBM ve Emniyet Genel Müdürlüğü gibi dış sistemlerden kaynaklı bağlantılarda yaşandığı,
- Dolayısıyla bahse konu uygulamaların ve sistemsel aksaklıkların poliçe tanzim etmeme yahut kaçınma gibi bir durumun göstergesi olmadığı

ifade edilmiştir.

<sup>14</sup> Aktüeryal hesaplamalara göre şirketin kâr sağladığı başabaş seviyesini belirten prim, poliçenin "teknik primi" olarak adlandırılmaktadır.

- (142) Yukarıdaki açıklamalardan farklı olarak GÜNEŞ tarafından, 2017/1 sayılı Genelge'nin ardından peşin ödeme sistemine geçilmesinin şirket için yeni bir uygulama olmayıp, Hazine Müsteşarlığı tarafından 27.10.2015 tarih ve 31927 sayılı yazısı ile kamyon, kamyonet, minibüs, otobüs (sürücü dahil 18-30 koltuk), otobüs (sürücü dahil 31 ve üstü koltuk) ve taksi araç türlerinde azami prim getirilmesinin ardından da uygulanmış olduğu; ALLIANZ tarafından, Trafik Sigortası'nda uygulanan otorizasyon kurallarının risk gruplarına göre kasko poliçelerinde de uygulandığı; MAPFRE tarafından, sisteme fotoğraf yükleme sisteminin 2017/1 sayılı Genelge'den daha eski bir tarihte (10.11.2015 tarihinde hasarlı araçların sigortalanmasına engel olmak amacıyla) dağıtım kanallarına iletildiği belirtilmiştir.

### **I.5. Değerlendirme**

- (143) 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesinde *"Belirli bir mal veya hizmet piyasasında doğrudan veya dolaylı olarak rekabeti engelleme, bozma ya da kısıtlama amacını taşıyan veya bu etkiyi doğuran yahut doğurabilecek nitelikte olan teşebbüsler arası anlaşmalar, uyumlu eylemler ve teşebbüs birliklerinin bu tür karar ve eylemleri"* hukuka aykırı kabul edilmektedir. Dosya konusu iddialar temel olarak, Hazine Müsteşarlığı'nın yayımladığı 2017/1 sayılı Genelge ile birlikte Trafik Sigortası pazarında faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin aralarında anlaşmak suretiyle Trafik Sigortası'na yönelik taksit uygulamasını kaldırdıklarına, nakit veya kredi kartı ile tek çekim uygulamasına geçtiklerine ve ek zorluklar yarattıklarına ilişkindir. Bu çerçevede, Trafik Sigortası pazarında faaliyet gösteren sigorta şirketlerine yönelik mevcut dosya konusu iddialar, niteliği gereği 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında değerlendirilmiştir. Bu amaçla aşağıda öncelikle Trafik Sigortası pazarındaki teşebbüslerin 2017/1 sayılı Genelge sonrasındaki poliçe tanzimi ve tahsiline ilişkin uygulamaları bütüncül bir yaklaşım ile incelenmiş ardından yerinde inceleme bulguları "Teşebbüsler Arası Yazışmalar" ve "Teşebbüs İçi Yazışmalar" başlıkları altında değerlendirilmiştir.

### I.5.1. Trafik Sigortası Pazarında Teşebbüslerin Poliçe Tanzimi ve Tahsiline İlişkin Uygulamaları

- (144) Önaraştırma kapsamında yerinde inceleme yapılan sigorta şirketlerinden dosya konusu iddialara yönelik olarak 01.01.2017 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere tahsilat, komisyon ve diğer uygulamaları hakkında bilgi talep edilmiştir. Bu çerçevede aşağıdaki tabloda 2017/1 sayılı Genelge sonrası sigorta şirketlerinin tahsilat, komisyon ve diğer uygulamalarına yer verilmiştir.

Tablo 7: 2017/1 sayılı Genelge Sonrası Sigorta Şirketlerinin Tahsilat, Komisyon ve Diğer Uygulamaları

Sigorta Şirketi	Tahsilat	Komisyon	Diğer Uygulamalar
ALLIANZ	(.....) <sup>15</sup> .	(.....).	(.....) <sup>16</sup> . (.....) (.....) <sup>17</sup> . (.....)
ANADOLU	(.....) (.....) <sup>18</sup> . (.....)	(.....)	(.....)
AXA	(.....)	(.....)	(.....)
GÜNEŞ	(.....)	(.....)	(.....)
HALK	(.....)	(.....)	(.....) <sup>19</sup> .
HDI	(.....)	(.....)	(.....)
MAPFRE	(.....)	(.....)	(.....)
NEOVA	(.....)	(.....)	(.....)
SOMPO	(.....)	(.....)	(.....)
DOĞA	(.....) <sup>20</sup> .	(.....)	(.....)

<sup>15</sup> AXA'da yapılan yerinde incelemede elde edilen belgede ALLIANZ'a ilişkin olarak şu ifadeler geçmektedir: "(.....)".

<sup>16</sup> (.....).

<sup>17</sup> (.....).

<sup>18</sup> (.....).

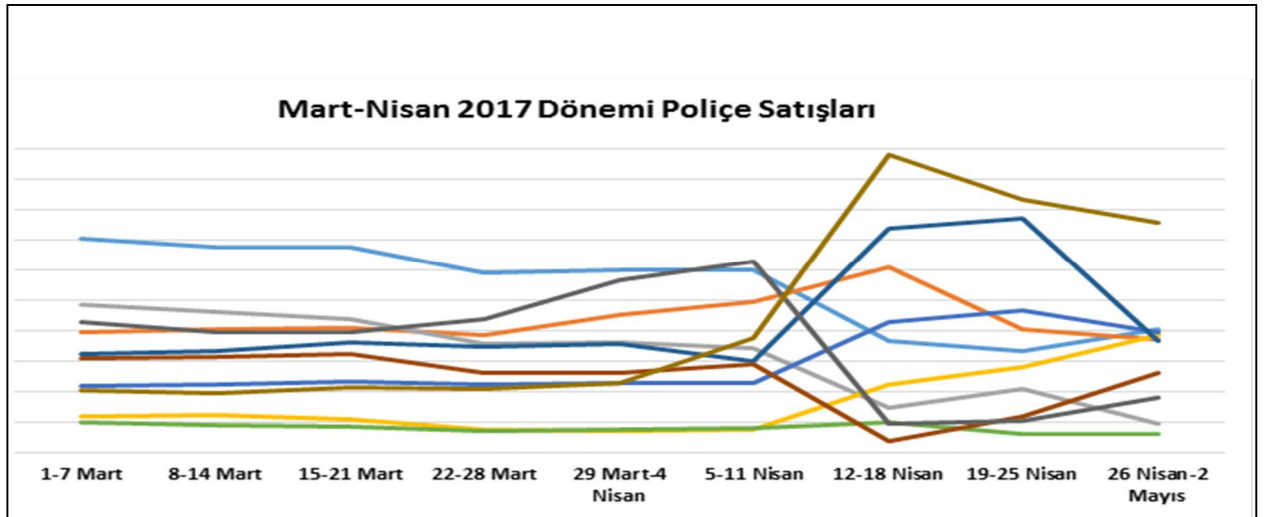
<sup>19</sup> Söz konusu bilgiye, HALK'da yapılan yerinde incelemede elde edilen belgelerden ulaşılmıştır.

<sup>20</sup> DOĞA'da yapılan yerinde incelemede ise tahsilat yöntemlerinde kullanım tarzı ve araç türüne bağlı olarak değişikliğe gidildiği görülmektedir: "Tavan Prim Uygulama esasları çerçevesinde aşağıda belirtilen değişikliklerle ilgili sistem tanımları yapılmakta olup, iş ortaklarımıza herhangi bir duyuru yapılmamıştır. (.....)..."

## 17-20/324-144

- (145) Tablodan, sigorta şirketlerinin 12.04.2017 tarihinde yayımlanan 2017/1 sayılı Genelge ile birlikte Trafik Sigortası tahsilatında ve acentelere uygulanan komisyon oranlarında değişikliğe gittiği görülmektedir. Sigorta şirketlerinin uygulamalarına bakıldığında, Trafik Sigortası tahsilatlarında AXA, ANADOLU, HALK, GÜNEŞ ve SOMPO tarafından tüm poliçeler için taksitin tamamen kaldırıldığı; ALLIANZ, HDI ve MAPFRE tarafından belirli tür basamak/müşteri portföyünde taksitin kaldırıldığı ve NEOVA tarafından sadece taksit sayısının azaltıldığı görülmektedir. DOĞA tarafından ise taksit uygulamasının kaldırılmadığı görülmektedir. Bununla beraber taksit uygulamasını kaldıran teşebbüsler içerisinde ALLIANZ 11.04.2017'de, AXA, ANADOLU ve GÜNEŞ 12.04.2017 tarihinde taksitleri kaldırırken, HALK'ın 17.04.2017 tarihinde; SOMPO'nun ise 13.04.2017 tarihinde taksit uygulamasını kaldırdığı görülmektedir. Tablodan ayrıca, GÜNEŞ'in tüm tahsilatlar için kredi kartı ile tek çekim yöntemini benimsediği; SOMPO'nun sürecin devamında değişikliğe giderek riski az olan poliçeler için taksit uygulamasına başladığı, ardından 13.05.2017 tarihinde sadece nakit, havale ve EFT yöntemini benimsediği; MAPFRE'nin ise gerçek ve tüzel kişilerde ve basamak bazında ayrı ödeme planını uyguladığı anlaşılmaktadır.
- (146) Teşebbüslerin 2017/1 sayılı Genelge'nin ardından ayrıca renk tanımı, çapraz satış, kimlik doğrulama sistemi, fotoğraf yükleme, kota, ek ürünlerin özendirilmesi gibi birbirlerinden farklı uygulamalara yöneldiği görülmektedir.
- (147) Dosya konusu iddialardan birisi de sigorta şirketlerinin ek zorluklar yaratmak suretiyle poliçe tanzim etmekten kaçındıklarına ilişkindir. Esasen, sigorta şirketlerinin mevzuat çerçevesinde poliçe düzenlenmeleri zorunlu olup, poliçe tanzim etmemeleri halinde Hazine Müsteşarlığı'nın yetkisi dahilinde cezai müeyyideye tabidirler<sup>21</sup>. Buna ek olarak, sigorta şirketlerinin bireysel kararları ile poliçe tanzim etmekten kaçınmaları ve buna yönelik eylemleri 4054 sayılı Kanun kapsamında olmayıp, söz konusu eylemin sigorta şirketleri tarafından koordinasyon içerisinde gerçekleştirilmesi halinde Kanun kapsamında değerlendirilmesi mümkün olmaktadır. Bu çerçevede, sigorta şirketlerinin poliçe tanzimine ve tahsiline yönelik yaklaşımlarının ardından pazarın yapısını görebilmek için aşağıdaki grafikte 10 sigorta şirketinin Mart-Nisan döneminde haftalık Trafik Sigortası satış adetlerine yer verilmiştir.

Grafik 1: Mart-Nisan Dönemi Haftalık Trafik Sigortası Satış Adetleri



<sup>21</sup> Nitekim bu yönde Hazine Müsteşarlığı yetkilileri tarafından 13.04.2017 tarihinde bir basın açıklaması yapıldığı ve yerinde denetlemelerde bulunduğu görülmektedir.

- (148) Grafikten, Nisan ayının 2. haftasından sonra sigorta şirketlerinin durağan seyreden poliçe satışlarının dalgalı bir görünüm kazandığı görülmektedir. Taksit uygulamasını kaldırmayan (.....) 12 Nisan sonrasındaki satışlarının, bir haftalık süre içerisinde Mart ayına nazaran yaklaşık beş kat arttığı anlaşılmaktadır. Benzer şekilde taksit uygulamasına daha geç tarihlerde geçen (.....) ve (.....) da 12-18 Nisan tarihleri arasında poliçe satışlarında ciddi bir artış yaşandığı görülmektedir. (.....) ve (.....) satışları dalgalı bir seyir izlerken, (.....) satışlarının düzenli şekilde arttığı, (.....) satışlarının ise durağan bir seyir izlediği anlaşılmaktadır. Öte yandan; (.....) ve (.....) poliçe satışlarında ise ciddi bir azalış olduğu görülmektedir.
- (149) Teşebbüslerden elde edilen bilgiler kapsamında, 2017/1 sayılı Genelge'nin şirketlerin maliyet ve kar/zarar dengesi üzerinde olumsuz sonuçlar doğurması beklendiğinden sigorta şirketlerince yeni stratejiler geliştirdiği anlaşılmaktadır. Nitekim (.....) tarafından tavan fiyata yönelik geliştirilen bu stratejilerin yeni bir uygulama olmadığı, Hazine Müsteşarlığı'nın 27.10.2015 tarih ve 31927 sayılı yazısına konu, kamyon, kamyonet, minibüs, otobüs (sürücü dâhil 18-30 koltuk), otobüs (sürücü dâhil 31 ve üstü koltuk) ve taksi araç türlerinde azami prim uygulanmasının ardından bu araç türlerine yönelik olarak maliyet azaltmak için taksit uygulamasının kaldırıldığı; (.....) tarafından, Trafik Sigortası'nda uygulanan otorizasyon kurallarının risk gruplarına göre kasko poliçelerinde de uygulandığı; (.....) tarafından, sisteme fotoğraf yükleme uygulamasının 2017/1 sayılı Genelge'den daha eski bir tarihte (10.11.2015 tarihinde hasarlı araçların sigortalanmasına engel olmak amacıyla) dağıtım kanallarına iletildiği ifade edilmektedir. Buradan hareketle, sigorta şirketlerinin 2017/1 sayılı Genelge'ye karşı geliştirdikleri politikalarının geçmiş ve benzer sigorta ürünlerine yönelik uygulamalar ile benzerlik gösterdiği anlaşılmaktadır.

### **I.5.2. Yerinde İnceleme Bulgularının Değerlendirilmesi**

- (150) Önaraştırma kapsamında, ALLIANZ, AXA, ANADOLU, GÜNEŞ, MAPFRE, SOMPO, HDI, HALK, NEOVA, DOĞA ve TSB'de yerinde incelemeler yapılmış, bilgi ve belgeler elde edilmiştir. Bu çerçevede kararın I.3. başlığında ayrıntılı olarak yer verilen belgeler; "Teşebbüsler Arası Yazışmalara İlişkin Yerinde İnceleme Bulguları" ile "Teşebbüsler İçi Yazışmalara İlişkin Yerinde İnceleme Bulguları" olarak iki ana başlık altında değerlendirilmiştir.

#### **I.5.2.1. Teşebbüsler Arası Yazışmalara İlişkin Yerinde İnceleme Bulguları**

- (151) Teşebbüsler arası yazışmalarda öne çıkan unsurlar değerlendirildiğinde;
- Tavan prim getirilmesine yönelik kamu politikasının 19.03.2017 tarihinde çıkan haberler ile gündeme gelmesi sonucunda teşebbüslerin, TSB bünyesinde, sürecin içinde yer almak ve süreci yönlendirmeye çalışmak amacıyla aşağıdaki başlıklar çerçevesinde 20.03.2017 tarihinde bir eylem planı konusunda uzlaştıkları;
    - düzenleyici otorite ile bir araya gelinerek çalışmaların sektörle birlikte yürütülmesi,
    - konuyla ilgili siyasi irade ile iletişime geçilmesi,
    - gelişmelere göre basın açıklaması seçeneğinin değerlendirilmesi,
    - sistemin sürdürülebilirliğini sağlayacak ve maliyetler ile frekansı düşürecek şekilde yapısal sorunların çözümü için önerilerin yinelenmesi,
    - uygulamaya alınma tarihinin ötelenmesi talebi,
    - uygulamanın mevcut poliçeleri kapsamaması (geriye dönük uygulanmaması),
    - acente komisyonlarında serbestinin devam etmesi,

## 17-20/324-144

- Yukarıdaki eylem planı doğrultusunda Trafik Sigortası pazarında karar alıcı konumdaki kamu otoriteleri (ilgili Bakanlık, Hazine Müsteşarlığı ve bu kurumlardaki yetkililer) ile görüşme ve toplantılar tertip etmeye çalıştıkları,
- Anılan düzenlemeye karşı TSB'nin yanı sıra YASED temsilcileriyle de hareket edildiği,
- 22.03.2017 ve 24.03.2017 tarihlerinde Hazine Müsteşarlığı yetkilileri ile görüşmeler yapıldığı,
- 23.03.2017 tarihi itibarıyla anılan düzenlemenin ortaya çıkaracağı maliyetlere yönelik bir öngörü oluşturmak ve ilgili kamu otoriteleri ile yapılacak görüşmelerde kullanılmak üzere TSB bünyesindeki Kaza ve Aktüerya komiteleri tarafından tavan prime ilişkin olası senaryolar üzerinde çalışıldığı ve bu çalışmaya sigorta şirketlerinden katkı yapıldığı,
- TSB bünyesinde tavan prim sonucu oluşacak zararlara ilişkin olarak 25.04.2017 tarihinde Hazine Müsteşarlığı yetkilileri ve 16 teşebbüs genel müdürü ile yapılan toplantıda ilgili kamu otoritesinden;
  - tarife rejiminin yumuşatılması,
  - zararın bir kısmının devlet tarafından finanse edilmesi,
  - tarife rejiminin yıl sonunda kaldırılması,
  - bu kapsamda aylık artışın %2 olması,
  - tarifelerdeki SGK payının düşürülmesi,
  - Trafik Hizmetleri Geliştirme Fonu'nun (%5) kaldırılması,
  - tarife tavanının yükseltilmesi,
  - mevzuatla ilgili Danıştay, Yargıtay ve diğer hukuksal süreçlerin harekete geçirilmesi

başlıkları altında destek talep edildiği

görülmektedir.

- (152) Ayrıca TSB'de elde edilen 13.04.2017 tarihli yazışmadan; tavan prim uygulamasının yürürlüğe girmesi ile teşebbüslerin taksitlerin kaldırılması, parçalı kart uygulamasının sona erdirilmesi gibi bireysel uygulanan stratejilerine ilişkin örneklerin ve bu uygulamalara ilişkin hukuki durum ile olası kamu politikası önerilerinin paylaşımına konu olduğu anlaşılmaktadır.
- (153) TSB bünyesinde olmakla birlikte, kararın 1.3. başlığında yer verilen yazışmalar; teşebbüsler arası olması, birden çok ve yüksek katılımlı toplantıları konu etmesi, tavan prime ilişkin öngörülerin paylaşımına konu olması gibi nedenlerle 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında ayrıntılı olarak incelenmiştir. Bununla birlikte;
- Yazışmaların esas itibarıyla tavan prim düzenlemesine ilişkin olarak TSB bünyesinde oluşturulan ve sektörel anlamda ilgili kamu otoritelerine ulaşmak bağlamında yapılan toplantı, görüşme ve bunlara hazırlık çalışmalarından ibaret olması,
  - Yazışmaların, tarafların bireysel stratejilerini ya da piyasadaki fiyat, miktar, arz gibi parametreleri birlikte belirlemek doğrultusunda herhangi bir ortak hareket ya da işbirliği unsuru içermemesi,
  - Dosya kapsamında yer verilen diğer bulgu ve belgelerin teşebbüslerin bireysel hareket ettiğine yönelik olması

nedenleriyle ele alınan yazışmaların 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında bir anlaşma ya da uyumlu eyleme işaret etmediği kanaatine varılmıştır.



(154) Öte yandan, iki belgenin ise ayrıca değerlendirilmesi gereği ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede;

- MAPFRE’de elde edilen ve teşebbüs içi olmakla birlikte rakipler arası bir görüşmeyi konu eden 21.03.2017 tarihli yazışmada geçen “...Sanıyorum benim ve (.....)’in yokluğunda rakiplerle temasa geçmek için en yetkili kişi sizsiniz. Diğer şirketlerden arkadaşlarınızla görüştünüz mü? Axa ve Allianz gibi bazı şirketlerin Ceo’larıyla yarın konuşmayı deneyeceğim, sende bilgi varsa faydalı olabilir.” ifadesinin tavan prim düzenlenmesine yönelik duyular üzerine rakipler arası görüşme niyetini gösterdiği,
- DOĞA’da elde edilen 19.04.2017 tarihli yazışmada geçen “Sayın Genel Müdürler ve (.....) bey, Gidisi tartışmak üzere ve sayın bakanımıza vereceğimiz mesaj ve önerileri oluşturmak üzere acilen biraraya gelmemizde fayda olacağını düşünüyorum” ile “Bildiğiniz üzere son yapılan düzenlemelerle bu ürün üzerindeki gelirlerimizi artırma, giderlerimizi de düşürme imkanı ortadan kalkmıştır. Zira bu ürünle ilişkili gelir(prim) ve gider(acente komisyonu, yedek parça, bedeni tazminat, ekspertiz ücretleri vs.) kalemlerinin tamamı Hazine veya mahkemeler tarafından belirlenme durumuna gelmiştir. Bu durumda, Hazine sektöre zarar edeceği kesin olan bir tavan önermişse, danıştaya yürütmeyi durdurma için acilen gitmekten başka çare yoktur ...Taraf olmamalıyız, ve şu aralarda belli toplantı ve org. içinde olmamalıyız görüşümdedir...” ifadelerinin yine rakipler arası görüşmeleri işaret ettiği

görülmektedir. Öte yandan, elde edilen diğer yazışmaların konu ve bağlamı ile dosya kapsamındaki diğer bulgular birlikte değerlendirildiğinde; bu yazışmaların, tarafların bireysel stratejilerini ya da piyasadaki fiyat, miktar, arz gibi parametreleri birlikte belirlemek doğrultusunda herhangi bir ortak hareket ya da işbirliği unsurunu içermediği ve TSB bünyesinde 2017/1 sayılı Genelge’ye karşı hukuki bir adım oluşturmak amacıyla yapıldığı anlaşılmıştır. Dolayısıyla, anılan ifadelerin 4054 sayılı Kanun’un 4. maddesi kapsamında bir anlaşma veya uyumlu eyleme işaret etmediği değerlendirilmemiştir.

#### **I.5.2.2. Teşebbüs İçi Yazışmalara İlişkin Yerinde İnceleme Bulguları**

(155) Trafik Sigortası pazarında faaliyette bulunan teşebbüslerin iç yazışmalarına ilişkin değerlendirmeler; teşebbüslerin tahsilat uygulamaları; poliçe tanzimi ve acenteleri konu eden yazışmalar ile maliyet artışlarına yönelik iç yazışmalar şeklinde üç grupta ele alınmıştır.

#### **I.5.2.2.1. Trafik Sigortası Tahsilat Uygulamalarına İlişkin Yerinde İnceleme Bulguları**

(156) Konuya ilişkin yazışmalarda öne çıkan unsurlar değerlendirildiğinde;

- Tavan prim uygulamasının gündeme gelmesi sonrası teşebbüs yetkilileri arasında Trafik Sigortası poliçelerinin tahsilatını konu eden birtakım stratejilere yönelik görüşmeler olduğu,
- Teşebbüs içi çalışmalar sonucunda kredi kartı ile tek çekim yapılmadığında tahsilat gecikmelerinin yaşanabildiği, ancak kredi kartı ile 3 taksit kaldırılması sonucunda finansal faydaların ortaya çıkacağına ilişkin görüşlerin ortaya çıktığı,
- Trafik Sigortası poliçe tahsilatına ilişkin olarak;
  - Bazı teşebbüslerce poliçelerin, kimi zaman riskli ya da istenmeyen segmentlerde, kredi kartına taksit şeklindeki tahsilatın sona erdiği ya da taksit sayısının azaltıldığı, bazı teşebbüslerin taksit yapmaya devam ettiği, taksitli tahsilatı sona erdiren bazı teşebbüslerin ise bir süre sonra tekrar taksite başladığı,

- Bazı teşebbüslerce mevcutta uygulama imkanı olan 3 taksitli uygulamanın kaldırılıp 9 taksit uygulamasında vade farkı yüklemesinin artırıldığı,
- Bazı teşebbüslerce zorunlu olan Trafik Sigortası poliçelerine tahsilat aşamasında ihtiyari mali mesuliyete ilişkin eklentiler yapılarak alınan primin yükseltilmesine çalışıldığı,
- Bazı teşebbüslerce acentelere verilen komisyon oranının, Hazine Müsteşarlığı tarafından %10 olarak belirlenen taban orana çekilmeye çalışıldığı,
- Bazı teşebbüslerce tahsilat aşamasında sistemsel hatalar, kimlik doğrulama, sigorta konusu aracın fotoğrafının istenmesi gibi ek zorluklar öne sürmek suretiyle Trafik Sigortası taleplerinin reddedilmeye çalışıldığı

görülmektedir. Tüm bunlara ek olarak teşebbüslerin yoğun bir şekilde rakip teşebbüslerin faaliyetlerini takip ettiği, tavan prim uygulaması sonrasında hangi sigorta şirketinin nasıl bir yöntem izlediğine ve bu konuda özellikle acentelerden gelen bilgiler ile sektörel araştırmalar sonucu rakiplerin tahsilata ilişkin yukarıda yer verilen yöntemleri nasıl uyguladığına ilişkin bilgiler topladığı dikkat çekmektedir. Nitekim, AXA ve MAPFRE'de elde edilen yerinde inceleme bulgularında, sektördeki diğer sigorta şirketlerinin tahsil ve komisyon uygulamalarına ilişkin ayrıntılı bilgi toplandığı ve bu bilgilerin tablollaştırıldığı görülmektedir.

- (157) Bu çerçevede yapılan çalışmalar ile rakiplerin taksit yapıp yapmadığı (taksit uygulamasına son verdiği ve/veya yeniden başladığı tarihler ile hangi segmentlerde taksit uygulamasına devam ettiği), komisyon oranlarını nasıl uyguladığı gibi hususlara ilişkin yoğun bir bilgi toplama faaliyetinin yürütüldüğü anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, Trafik Sigortası tahsilatına ilişkin yukarıda yer verilen karar ve davranışların teşebbüslerin içsel karar alma mekanizmaları ile rakip davranışların gözlenmesi sonucunda ortaya çıktığı görülmektedir. Bu çerçevede, teşebbüslerin bir araya gelerek Trafik Sigortası'ndaki tavan prim uygulamasının ardından birlikte hareket ettiği iddialarına ilişkin olarak yapılan yerinde incelemelerde elde edilen bilgi ve belgeler incelendiğinde, teşebbüslerin 4054 sayılı Kanunun 4. maddesi kapsamında bir anlaşma veya uyumlu eylem içinde olduğuna yönelik bir belge ya da bulgunun bulunmadığı değerlendirilmektedir.
- (158) Öte yandan, teşebbüs içi yazışmalara ilişkin diğer bir belgenin ayrıca değerlendirilmesi gereği ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda; HDI'da elde edilen 11.04.2017 tarihli yazışmada geçen "(.....)..." ifadelerinin 2017/1 sayılı Genelge ile belirlenen %10'luk taban komisyon oranına yönelik bir kamu kararına işaret ettiği ve şirket içi bir politikanın sektörel anlamda da yürütülmesi olasılığına yönelik bir tespiti içerdiği kanısına varılmıştır.
- (159) Bu çerçevede, kararın 1.3. başlığında yer verilen diğer yazışmaların konu ve bağlamı ile dosya kapsamındaki diğer bulgular birlikte değerlendirildiğinde, bu ifadelerin, tarafların bireysel stratejilerinden ibaret olduğu ve piyasadaki fiyat, miktar, arz gibi parametreleri ortak belirlemek, birlikte hareket etmek üzere girişilmiş bir anlaşma veya uyumlu eyleme işaret etmediği kanaatine varılmıştır.

### I.5.2.2.2. Poliçe Tanzimi ve Acenteler İle İletişimi Konu Eden Yerde İnceleme Bulguları

(160) Konuyla ilgili yazışmalarda öne çıkan unsurlar değerlendirildiğinde;

- Tavan prim uygulamasının gündeme gelmesi sonrası, istenmeyen ya da riskli Trafik Sigortası poliçelerinin tanzimini engelleyecek/zorlaştıracak uygulamalar konusunda teşebbüs içindeki yetkililerin görüş alışverişinde buldukları,
- Bu çerçevede,
  - o Bazı sigorta şirketlerinin oluşan talep artışı nedeniyle sistemsel hatalar yaşadığı,
  - o Bazı sigorta şirketlerinin ise, sistemsel hatalar, sorgu ekranının açılmaması, acentelere sorgu kotası uygulaması, poliçe tekliflerinin otorizasyona düşürülmesi, sigortalı aracın fotoğraflarının, yıllık kaç km yaptığı bilgisinin, ehliyetin vs. talep edilmesi gibi poliçe tanzimini zorlaştırıcı yöntemler ile poliçe üretimini sınırlandırmaya çalıştıkları,
  - o Bazı sigorta şirketlerinin tavan primin altında olan poliçeler için primi yükselttikleri,
  - o Bazı sigorta şirketlerinin, sigortalıları risklerine göre renklendirme ya da işaretleme yöntemi ile ayırarak, acentelerin riskli müşterilere poliçe tanzim etmemesi ya da trafik sigortası dışı zorunlu olmayan bazı ürünleri de (kasko, ferdi kaza, ihtiyari mali mesuliyet vs.) eklemesi şartıyla tanzim etmesi için yönlendirme yapmaya; bu politikaya uymayan acenteleri çeşitli gerekçelerle uyarmaya çalıştıkları,
  - o Bazı sigorta şirketlerinin, zararlı trafik poliçe portföyü üretecek acenteleri takibe almak, acentelere günlük poliçe sorgu kotası getirmek, çoklu acentelerin poliçe tanzimini engellemek için fiyat veren çevrimiçi servisleri kapatmak gibi uygulamalarda buldukları; gerekmesi halinde bu acentelerle olan iş akitlerini sonlandırmaya yönelik stratejileri tartıştıkları ve çeşitli seviyelerde uygulamaya geçtikleri,
  - o Yukarıdaki nedenlerle çoklu acentelerin poliçe taleplerini zorluk çıkarmayan ve taksit yapmaya devam eden şirketlere yönlendirdikleri,
- TSB'nin, teşebbüslerin yukarıda ortaya konan davranışlarını izlediği ve sigorta üretimi yapmayan teşebbüslere ilişkin birlik iç disiplin yollarının kullanılmasının gündeme geldiği,
- Söz konusu davranışların, Trafik Sigortası sektörüne yönelik oluşturulan mevzuata aykırılık teşkil edebileceğine ilişkin beyanların olduğu; bu yönde Hazine Müsteşarlığı yetkilileri tarafından da yerinde denetlemelerde bulunulduğu

anlaşılmıştır. Yapılan incelemede, Trafik Sigortası poliçe tanzimi ve acenteler ile iletişime ilişkin yukarıda yer verilen davranışların teşebbüslerin içsel karar alma mekanizmaları ile tavan prim uygulaması sonrası poliçe tanziminden kaçınmak amacıyla yürütüldüğü değerlendirilmektedir. Ayrıca bazı şirketlerin, rakiplerinin tanzim hareketlerini takip ettikleri ve poliçe tanziminden kaçınan teşebbüsler nedeniyle talebin bu şirketlere yönelmesi ile ortaya çıkan riski azaltmak amacıyla da ek zorluklar öne sürmeye çalıştıkları görülmektedir. Önceki bölümde ayrıntılı olarak ele alınan bu uygulamalara ilişkin hususlar yerinde incelemelerde elde edilen diğer bilgi ve belgelerle birlikte değerlendirildiğinde, teşebbüslerin 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında bir anlaşma veya uyumlu

## 17-20/324-144

eylem içinde bulunduğuna yönelik herhangi bir belge ya da bulgunun söz konusu olmadığı kanaatine varılmıştır.

### I.5.2.2.3. Teşebbüslerin Maliyet Artışlarına İlişkin İç Yazışmaları İçeren Yerinde İnceleme Bulguları

(161) Konuya ilişkin yazışmalarda öne çıkan unsurlar değerlendirildiğinde;

- Teşebbüslerin 2017/1 sayılı Genelge sonrasında primlerde düşüş, komisyonlarda artış gibi gelişmeler neticesinde ortaya çıkacak maliyet ve kayıplar üzerine şirket içi çalışmalar yaptıkları,
- Bu çalışmalarda;
  - o Fiyatlama davranışlarında değişiklikler,
  - o Kredi kartına taksit uygulamasının kaldırılması ile müşteri davranışlarında yaşanması beklenen değişiklikler ve ortaya çıkacak mali avantajlar,
  - o Talebin taksit uygulamasını kaldıran teşebbüslerden diğer şirketlere kayması sonucu oluşan poliçe üretimi artışı nedeniyle teknik zararların artması

gibi hususlarının gündeme geldiği ve bu temelde yeni stratejiler geliştirildiği,

- 2017/1 sayılı Genelge sonrasında kimi şirketlerin ortalama %30 prim kaybı beklediği,
- Ayrıca, TSB bünyesinde çalışmalar yapıldığı ve mezkûr uygulamanın yürürlükte olacak sekiz aylık dönemde sektörel anlamda toplam 3 milyar TL'lik bir zarar beklediği

görülmektedir. Bu başlık altında ele alınan belgelerin de 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında bir anlaşma veya uyumlu eyleme işaret etmediği anlaşılmaktadır.

### I.5.3. Genel Değerlendirme

(162) Yapılan inceleme, tespit ve değerlendirmeler ışığında teşebbüslerin bir kısmının, 2017/1 sayılı Genelge sonrasında temel olarak;

- Artan maliyetleri düşürmek için portföy riskini azaltmak,
- Poliçe tanziminden kaçınan rakipleri nedeniyle kendilerine yönelik talebi kontrol etmek

üzere gerek tahsilat uygulamaları gerekse poliçe tanzim yöntemleri açısından benzer uygulamalar yürüttükleri görülmüştür. Bununla birlikte, yerinde inceleme bulguları doğrultusunda bu uygulamaların, şirketlerin birbirlerini takip etmek suretiyle ancak bireysel kararları sonucu ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Bu çerçevede,

- Trafik Sigortası ürününün hem kullanıcıya hem de sigorta şirketine karşı iki taraflı bir zorunluluk yüklemesi,
- Piyasanın doğası gereği teşebbüslerin, rakiplerini yoğun bir şekilde takip ederek kendilerini rakiplerinin rekabetçi davranışlarına göre konumlandırmaları,
- Teşebbüslerin ele alınan davranışlarının 2017/1 sayılı Genelge ile getirilen ve bir sektörün temel rekabetçi parametresi olan "fiyat"a yönelik radikal bir kamu müdahalesinin (tavan prim) sonucunda ortaya çıkması, diğer bir deyişle piyasadaki ekonomik nedenlerle açıklanabilmesi

gerekçeleri ile teşebbüslerin benzer davranışlarının da aralarındaki herhangi bir anlaşma ya da uyumlu eyleme işaret etmediği kanaatine varılmaktadır.

## 17-20/324-144

(163) Sonuç olarak, yukarıda yer verilen tespit, değerlendirme ve açıklamalar çerçevesinde;

- 2017/1 sayılı Genelge sonrası sigorta şirketlerinin bir kısmının, temel olarak poliçe tanziminden kaçınmak üzere benzer yöntemler geliştirdiği,
- Ancak, gerek tahsilat uygulamaları gerekse poliçe tanzim yöntemleri açısından teşebbüslerin bu uygulamaları farklı zamanlamalar, dereceler ve farklı yollar ile yürüttükleri,
- Öte yandan sigorta şirketlerinin, rakiplerinin piyasadaki uygulamalarını yakından takip ettiği ve bu çerçevede rakip sigorta şirketlerinin kaçındığı poliçe tanzimi nedeniyle kendilerine yönelecek talebi kontrol etmek amacıyla uygulamalarını da buna göre belirledikleri,
- Uygulanan yöntemler neticesinde bazı teşebbüslerin ürettiği poliçe sayısında ciddi düşüş yaşanırken bazı teşebbüslerin üretiminde ise ciddi artışlar yaşandığı,
- Bu hususların ise şirketlerin iç yazışmalarında da ortaya konulduğu ve piyasadaki ekonomik gerekçelerle açıklanabildiği

anlaşılmaktadır. Bu nedenlerle Trafik Sigortası pazarında faaliyette bulunan teşebbüslerin birlikte taksit uygulamasını kaldırmak ve ek zorluklar yaratmak gibi dosya kapsamında ele alınan davranışlarıyla 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi anlamında rekabeti bozucu, kısıtlayıcı anlaşma ve/veya uyumlu eylem içinde bulunduğu yönelik herhangi bir belge, bilgi ya da bulguya ulaşılamamıştır.

### J. SONUÇ

(164) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre, 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmamasına gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere, OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.