ASİAD

OTO-KAZA KOMİTESİ ÇALIŞTAYI

24/03/2016

* Oto-Kaza Poliçeleri İyileştirme ve Geliştirme
* Kasko ve Trafik Tarifeleri
* Tramer Hataları
* Bölgesel Sorunlar

OTO-KAZA POLİÇELERİ İYİLEŞTİRME VE GELİŞTİRME

* Kasko poliçelerinde İMM teminatlarının arttırılması gerektiğini düşünüyoruz. Piyasada İMM’leri sınırsız teminat veren şirketler varken, bizde var olan bu sınırlamalarla sıkıntılar yaşayabiliyoruz. Sigortalılarımız İMM teminatı konusunda günden güne bilinçlenmektedir. Talep edilen teminatı veremediğimiz taktirde sorun yaşayabiliyoruz. İMM teminatlarının yükseltilmesi konusunda piyasa fiyatları gözetilerek çalışma yapılmasını talep ediyoruz.
* Kasko poliçeleri düzenlenirken belirlenen ödeme planını sigortalı bir sonraki cari ayda değiştirmek istediği taktirde ödeme planı değiştirilemiyor. Mevcut poliçeyi iptal etmek zorunda kalıyoruz. Bu gibi durumlarda yeni poliçenin başlangıç tarihi iptal edilen poliçe ile aynı tarih olabilir mi? Şu an geriye dönük poliçe düzenlenememektedir. Ödeme değişikliği nedeni ile bile olsa işlemin yapıldığı gün poliçe tanzim tarihi olarak yürümektedir Bu gibi durumda da kasko primi değişebilmektedir. Mümkünse yeni poliçe tanzim edilirken başlangıç tarihi geriye dönük olduğunda otorizasyona düşerek, operasyon yetkilisi de yeni poliçenin notlar kısmına eski poliçenin referans bilgilerine istinaden onay verildiğini belirterek ve aynı primle poliçe oluşabilmesi için destek verebilir mi? Yeni poliçe ile eski poliçe arasında prim farkı çıkmasını sigortalılarız kabul etmemektedir. Bu nedenle iş kaybına dahi uğradımız oluyor. Çok önemli olduğunu düşündüğümüz bu sorunun acil düzeltilmesi için tekrardan gözden geçirilmesini önemle rica ediyoruz.
* Kullanım tarzı otomobil ve kamyonet tarzı araçlarda olduğu gibi tüm kullanım tarzlarında da cam muafiyetinin kaldırılması için çalışma yapılmasını talep ediyoruz.
* Hasarlı araçlar için kiralık araç taleplerini Call Center dışında hasar dosyası içinden web üzerinden de talepte bulunabilmeliyiz. Ayrıca açılan taleplerin hangi aşamada olduğunu da web üzerinden takip edebilmeliyiz. Bu konuda Axa ve Anadolu Sigorta uygulamaları incelenebilir. Bu uygulama acentelerin işini oldukça kolaylaştıracaktır.
* Trafik sigorta poliçeleri 2 sayfa olarak basım alınabiliyor. Çoğu zaman sigortalılar poliçeyi ruhsat yaprağına sığdıramıyorlar. Tek sayfa olarak basım alabilmek için poliçe kağıdının arkasına Trafik Sigortası özel şartlarını matbu olarak bastırıp ön sayfasına poliçe bilgilerini yazdırabiliriz. Bu konuya DASK poliçe kağıdını örnek olarak verebiliriz. Hem kağıt, hem toner tasarrufu sağlanacaktır. Sigortalılarımız da poliçeyi ruhsat kabına rahatlıkla sığdırabileceklerdir.
* Mevcut poliçelerde Radyo-teyp bedeli araç bedelinin % 10’u ile sınırlandırılıyor. Özellikle Volkswagen marka araçlarda (başka marka araçlarda da olabilir) bazen orjinal teyp bedeli araç bedelinin % 10’undan fazla olabiliyor. Sigortalılarımızın radyo-teyp hasarlarında mağdur olmamaları için radyo-teyp bedelinin araç bedeline oranlamasının yeniden gözden geçirilerek genişletilmesi gerektiğini düşünüyoruz.
* Özel araçların kasko poliçelerine sürücü indirimi uygulaması, zaman zaman araç sahipleri tarafından cazip bulunmayabiliyor. Kullanıcı sınırlaması istemeyen müşteriler de olabiliyor. Genel olarak özel araç sahiplerinin şirkette oldukça yüklü portföyleri olabiliyor. Özel aracına istediği poliçeyi alamayınca tüm portfötünü kaybedebiliyoruz. Özel araçlarda uygulanan kullanıcı sınırlandırılmasının yeniden gözden geçirilmesini, başka poliçelerinin Allianz’da olmasına sistemden bakarak kullanıcı sınırlandırılmadan oluşan tekliflerin daha rekabetçi olabilmesini rica ediyoruz.
* Sigortalıların TC kimlik numaraları sisteme girildiğinde kişinin ikamet adres bilgilerinin otomatik gelmesi yararlı olacaktır. Benzer uygulama diğer sigorta şirketleri tarafından uygulanıyor, güzel ve kullanışlı bir uygulamadır. Mernis üzerinden ikametgah adresleri sisteme getirilebilir.
* Özellikli gruplara ait personel için kasko teklifi verildiğinde indirim uygulanmaktadır. Ancak bununla beraber acente komisyonları da düşürülmektedir. Örneğin; Koç Ailem ve Doğuş grubunda çalışan bir personel için özellikli grup seçildiğinde % 15 indirim uygulanmakta beraberinde acente komisyonu % 10 verilmektedir.
* İlgili kuruluşa yapılan indirim Allianz Sigorta tarafından yapılmaktadır. Meslektaşlarımızın çoğunluğu biz acentelerin komisyon indiriminin bizlerden yapılmaması yönündedir. Sonuç itibari ile aynı, müşteri özellikli grup yakınlıklarımız nedeni ile hatta daha fazla hizmeti sunuyoruz. Gelirlerimizin azaltıldığı bugünlerde, kasko poliçelerinde özellikli gruplara uygulanan komisyon indiriminin kaldırılmasını talep ediyoruz.
* Yürürlükte olan bir poliçede sürücü sayısını 2 kişiye çıkarmak istiyoruz. Zeyil “sürücü indiriminin kaldırılması” seçeneğinden yapılabiliyor. Başlık “sürücü indirimi kaldırma/düzeltme” olarak değiştirilmelidir.
* Trafik poliçelerinde “Acente Çalışanı yada Acente Sahibi indirimi” olmalı. Allianz tekli acenteleri için muhakkak olmalıdır.
* Kasko poliçelerinde de “referans poliçe” otomatik olarak gelmelidir.
* Trafik ekranlarından kasko poliçesine, ya da kasko poliçesinden trafik teklif ekranına geçilebilmesinin sağlanmasını talep ediiyoruz. Hatta hızlı teklif ekranı gibi DigitAll içinde bizlerinde tek girişte hem trafik hem kasko primi hesaplanabilmesi iş hızımızı arttıracaktır.
* Trafik poliçesi üretirken, kasko ekranında olduğu gibi tahsilat ekranı bizi son aşamada “peşin / taksitli üretiliyor” emin misiniz? şeklinde uyarı gelmesini istiyoruz. Çünkü Trafik sigortasının ödeme planı hatalı üretilen policede değişiklik yapma imkanı olmuyor.
* Trafik poliçelerinde taksit sayısı 4 taksit vade farksız, 6 ve 9 taksit vade farklı olarak seçeneklerin arttırılmasını talep ediyoruz.
* Açtığımız her taleple ilgili mutlaka yazılı cevap beklememiz gerekiyor. Acil durumlarda telefon ettiğimizde genellikle sözlü cevap alamıyoruz “talebinize bakan arkadaşa iletiyorum” şeklinde cevap geliyor, süreç uzuyor. Destek nasıl alabiliriz, işlerimizi hızlıca çözmemiz çok önemli, değerlendirmenizi ve iş süreçlerimizi beraber hızlandırmanın yollarını çalışmamızı talep ediyoruz.
* Özellikle trafikten çekilen araçların trafik sigortasının iptali için satış belgesi isteniyor. Anadolu, Axa gibi firmalar “çekme belgesi” ile trafik poliçesini iptal ediyor. Uygulamanın iyileşitirilmesini talep ediyoruz.
* Departmanda karışık her problem için Meltem Hanım’dan cevap bekleniyor. Yetki süreçlerinin birden fazla kişiye dağıtımı mümkün müdür?
* Son dakika dahi giriş yapılmış olsa, ki genellikle birkaç saat bekliyor talepler, hele birde karışık ise birkaç gün bekliyor, mutlaka nöbetçi bir yada birkaç arkadaşın kalıp o işleri halletmesi gerekiyor. Trafik poliçesi mesai bitimine kadar basılamazsa gecikmeye uğruyor, kasko müşterisi teminatsız kalıyor.
* Müşterinin sağlık poliçesi var ise kaskosunda çapraz indirim verilebilir mi? Yangında çapraz veriliyor sağlık poliçesi içinde yapılabilirse çok iyi olur.
* Personelde bilgi yetersizliği, farklı bilgi aktarımı olabiliyor. Cam muafiyet vb. konularda acenteye yanlış bilgi verilebiliyor.
* Sigara yanığı ve anahtar kaybı teminatlarının genel şartlarda zaten temnatta olan risklerin ekstra teminat gibi sunulmaması gerekmektedir. Anahtar kaybı teminatı piyasa rayiç bedeliyle sunulmalıdır.
* Kaskoya yurtdışı ek paket eklendiğinde çok pahalı çıktığı ile ilgili şikayetler geliyor, tarife kontrolü ve indirim rica ediyoruz. Ayrca tek tek ülke seçmek yerine seçim Tüm Avrupa gibi kıta olarak olmalı.
* Bireysel işlerde aynı kişinin birden fazla aracı varsa araç çokluğu indirimi verilmesini talep ediyoruz, konut çokluğu indirimi gibi poliçe no.sunu indirim bölümüne girerek kontrol ederek sistemde indirim tanımlanabilir.
* Kasko poliçelerindeki Gümüş Paket ve Altın paket kaldırılarak, ilgili paketlerin içerisindeki teminatlar modüler olarak seçimlik yapılabilmelidir. Örneğin sadece Ferdi Kaza teminatını arttırmak isteyen veya sadece kiralık araç sınıfını üst segment almak isteyen müşteriye beraberinde birçok teminatlar da vermek zorunda kalıyoruz. Bu husus sigortalılarda çok zaman sıkıntı oluşturabiliyor. Bu klozların modüler olarak seçilmesi satışlar açısından avantaj oluşturacağını düşünüyoruz.
* Meslek indirimleri çok kısıtlı, arttırılmalı. Örneğin Anadolu Sigorta, Doktora, mühendise, avukata, mimara vb. meslek gruplarına indirim veriyor kaskoda ve her teklif çalışmasında müşterilerine mesleklerini soruyorlar ve indirim veriyorlar.
* Günü geçen trafik poliçelerinde 1 gün bile geçse fiyatlarımız yükseliyor. Eskiden bu yana yaptığımız bir uygulamaydı ama artık diğer sigorta şirketleri zaten fiyatlar yüksek olduğu için poliçe fiyatlarını günü geçsede sabitliyor ve fiyatı değiştirmiyor.
* AZS 029 ve AZS 033 nolu duyurularda belirtildiği üzere "Teşviğe konu yıl içerisinde özellikle kasko ve trafik branşlarında iş paylaşımı yolu ile farklı bir sigorta şirketlerine yoğun şeklinde poliçe aktarıldığı tespit edilen acentelerimiz teşvik programı dışında bırakılacaktır" olarak ifade edilmiştir. İfade edilen yoğunluk kriteri nelerdir?

KASKO VE TRAFİK TARİFELERİ

* Hızlı teklif ekranından alınan fiyatlarla, Aznet üzerinden alınan fiyatlar arasında zaman zaman farklılıklar olmaktadır. Bu hususla alakalı olarak daha önce Oto-Kaza departmanına durumu ifade ettiğimizde Aznet üzerinden kasko teklifi hazırlarken ekranda gelen teminatlar nasılsa Hızlı Teklif ekranından gelen primlerin ilgili teminatlarla aynı olduğu ifade edilmişti. Ancak zaman zaman Aznet ekranında gelen teminatlarla aynı olduğu halde Hızlı Teklif ekranından daha düşük primler alabiliyoruz. Konuya ait örnek EK-1’de sunulmuştur. Hızlı Teklif ekranından gelen primlerle, Aznet üzerinden gelen primlerin aynı olması gerekmektedir. Sigortalımızın internet üzerinden aldığı primle, Aznet üzerinden aldığı prim birbirinden farklı olması durumunda sigortalımızla sorun yaşıyoruz. Sigortalımıza gerçekten daha fazla primle poliçe veriyormuşuz gibi algılanıyor, güven problem yaşıyoruz.Satışı yapabileceğimiz halde bu fiyat farklılığı algıyı yanlış tarafa çekiyor,olumsuzluk oluşuyor.Bu hususun acil olarak düzeltilmesi önemle rica ediyoruz.
* Kullanım tarsi “Taksi” olan araçlar için bazı acenteler daha uygun primle Trafik poliçesi düzenleyebiliyorlar. Konu ile ilgili örnekler EK-2’de sunulmuştur. Bu husustan tüm acenteler rahatsızlık duymaktadır. Trafik veya Kasko poliçelerini tüm acenteler Aznet‘ten ve Hızlı Teklif ekranından teminatlar ve şartlar aynı olmak kaydıyla aynı primle tanzim edebilmelidir. Acenteler arası ayrımcılık yapılmamalıdır.

(Poliçe No: 0001-0210-14371713 Primi: 2.537,99 TL. Acente No : 14213

Teklif No: 9080793/1 Primi: 2.820 TL. Acente No : 8673

Poliçe No : 0001-0210-13165868 Poliçe Primi: 3.840 TL.

Teklif No : 6968202/1 Teklif Primi: 5.445 TL. Askı No : 139910938)

* Kasko poliçesinde % 65, Trafik Sigortasında % 20 hasarsızlık indirimi olan sigortalılarımızın Trafik Sigortası uygun fiyatlandırılmadır. EK-4’te görüleceği üzere 2015 yılında kasko hasarsızlık kademesi % 65, trafik sigortası % 20 olan müşteri trafik sigortasına 565,10 TL. prim öderken, 2016 yılında hasarı olmamasına rağmen Trafik sigortasına 1.336,32 TL. Prim çıkmıştır. Bu durum müşteri kaybına neden olmaktadır. Prim artışının daha çok hasarlı sigortalılara yansıtılması gerekmektedir. Buna hassasiyetle bakılmasını rica ediyoruz.

(Trafik Poliçe No : 0001-0210-11184448 – 0001-0210-14557374

Kasko Poliçe No : 0001-0210-11184395 - 0001-0210-14657305)

* Trafik ve Kasko poliçelerinde bazı sigortalılarımız yıllarca kaza yapmamış,trafik kurallarına uyan bir sigortalıdır. 5 yıl boyunca hasar almamış ve 5. yılda trafik hasarı almış, kaskodan hasar dosyası açmamış bir sigortalının poliçenin yenilemesinde Trafik poliçesi fiyatının 2-3 kat arttığını görüyoruz. Bu gibi örneklerin sigortalılarımıza haksızlık olduğunu düşünüyoruz. Çünkü bir kullanıcının 5-6 yıl içerisinde 1 kez kaza yapmasını makul görmeliyiz. Kaza durumunda fiyatı elbette ki arttırmalıyız, ancak bu artışın kabul edilebilir olması gerekmektedir. Bizde 2-4 yıl arasında sigortasını yaptıklarımıza bir kademe, 5 yıldan fazla sigortasını yaptıranlara daha üst kademe Özel koruma fiyat uygulamasının geliştirilmesini talep ediyoruz. Fiyat artışına sigortalı itiraz etmeyecektir. Bu tarz sigortalıların yenilemelerini başka şirketten yaptığını görüyoruz, kolay kazanmadığımız müşterilerimizi kaybetmemek için TC’lere özel koruma yıllara göre kontrol vb. uygulamaların oluşturulmasını talep ediyoruz.

(Trafik Poliçe No : 0001-0210-10512596 Primi : 258,97TL. – 0001-0210-13578637 Primi : 700,63 TL.

Kasko Poliçe No : 0001-0210-11206403 % 65 indirim EK-3)

* Tarifelerde hasarsızlık indirimi kademe oranlarına riayet edilmediğini görüyoruz. EK-5’teki örnekte görüleceği üzere Hasarsızlık indirimi 0 olan bir sigortalıya 1.630 TL. teklif verilirken, kişinin daha önceki aracındaki hasarsızlık indirimi olan % 30 indirim uygulandığında teklifin 1.600 TL. olduğunu görüyoruz. % 30 indirim hakkı olan müşteriye 30 TL. indirimin kabul edilebilir değildir. Güven sorununa neden oluyor, kontrollerin yapılmasını talep ediyoruz. (Teklif No: 9580926/1-9580992/1)
* Cari ay içerisinde Trafik ve Kasko primlerinin değişiyor olması çoğu zaman sorun olmaktadır. Trafik tekliflerinin geçerlilik süresi 3 gündür. Trafik sigortası 5 gün sonra bitecek olan bir sigortalıya teklifi verdiğimizde, müşteri çoğu zaman poliçe bitiş tarihinde geri dönüş yapıyor. Poliçenin tanzim edileceği tarihte poliçe primi değişmiş olabiliyor. Müşteri kaybına neden oluyor. Bu nedenle Trafik ve Kasko tekliflerinin şartlar değişmediği sürece cari ay içerisinde değişmemesi satışlarımız açısından olumlu bir gelişme olacaktır.
* Müşteriler zaman zaman birden fazla acenteden teklif almaktadırlar. Acenteler teklifi doğru çalışmalıdır. EK-7’deki örnekte görüleceği üzere müşteri 6897 nolu acenteden ve 5040 nolu brokerdan (Sigortam-Net) teklif almıştır. Müşterinin adresi İstanbul-Bakırköy’dür. 6897 acente Ruhsat-İkametgah kısmına İst-Bakırköy olarak tanımladığı halde, 5040 nolu broker poliçe primi ucuz çıkması için İst-Adalar olarak tanımlamıştır ve poliçesini tanzim etmiştir. Ayrıca poliçe üzerine adres olarak İstanbul-Bakırköy yazılmış ancak Ruhsat-İkametgah kısmına Adalar ilçesini tanımlanmıştır. Poliçenin bu şekilde hatalı olarak tanzim edilmesi hasar durumunda sorun olmamakta ve hasar ödemesi yapılmaktadır. Gerçek kişilerin ikamet kodu nüfus müdürlüğünden alınıp sisteme otomatik olarak gelmektedir. Ancak Tüzel kişilerin adresleri otomatik gelmemektedir. Tüzel kişilerin de adresleri Vergi Dairesi veya Ticaret Odası kayıtlarından alınıp otomatik olarak ekrana getirilebilmelidir. Bu şekilde acente ekranları standart hale getirilecektir. Yapılamıyorsa poliçe priminin ucuz çıkması için tüzel kişilerde Ruhsat-İkametgah kodunu kasıtlı olarak farklı tanımlayan acenteler cezalandırılmalı, oluşan prim farklılıkları acentenin cari hesabından tahsil edilmelidir.Bu hususta da acenteler arasında farklı uygulamalar yapılmamalıdır. Acentelere dikkat etmeleri için duyuru yapılmalı, ceza uygulanacağı belirtilmelidir. Poliçe yaptıktan sonra değil öncesinde önlem almak önemlidir.

(5040 Broker Poliçe No : 0001-0210-14042660 – 6897 Acente Teklif No : 8532278/1)

* Kasko tarifesinin zaman zaman sigortalının hasarı olmamasına, hasarsızlık oranının yükselmiş olmasına rağmen arttığını görüyoruz. EK-8’deki örnekte görüleceği üzere 0001-0210-11267860 nolu poliçe % 30 hasarsızlık indirimiyle 1.780 TL. primle tanzim edilmiştir. Poliçenin yenileme döneminde hasarsızlık indirimi % 40 olduğu ve bir önceki yıla ait poliçedeki şartlar değişmediği halde teklif priminin 2.521,43 TL. olduğunu görüyoruz.Söz konusu araç için tarife değişmiş olabilir. Yeni tescil edilmiş ve ilk kez sigortalanacak araca değişen tarife üzerinden teklif verilebilir. Ancak en azından mevcut sigortalının poliçesinin yenilemesinde bir önceki yıla ait poliçe priminin referans alınması ve buna göre teklif hazırlanması gerektiğini düşünüyoruz. Aynı araca piyasada başka şirketlerden 1.300 TL. teklif verilmektedir. Bu durum hasarsız düzgün araç kullanan bir sigortalının başka bir şirkete gitmesine ve dolayısıyla portföy kaybına sebep olmaktadır.Tarifeyi biraz daha satış ve pazarlamaya uygun olarak düzenlemek gerektiğini düşünüyoruz.

(Poliçe No : 0001-0210-11267860 – Teklif No : 9956986/1)

TRAMER HATALARI

* 10-2015 döneminden bugüne uygulanan yeni tescil edilen araçlara sigortalının daha önceki trafik poliçesindeki kademe oranı ne ise aynı kademe oranı referans olarak alınmaktadır. Sigortalanacak kişinin daha önce biten birden fazla trafik sigortası varsa bitmiş poliçelerin herhangi birisi referans olarak alınabilmelidir. Örneğin; Sigortalanacak kişinin daha önce vadesi sona eren iki poliçesi varsa ve bunlardan bir tanesinde hasarsızlık indirimi % 20, diğerinde % 10 ise, yeni sigortalanacak araca % 20 hasarsızlık indirimi olan poliçeyi referans olarak alınabilmelidir. Ancak Tramer tarafımıza bildirmiş olduğu referans poliçesinin haricinde başka herhangi bir poliçeyi referans olarak almaya izin vermemektedir. Bu durumda belirtmiş olduğumuz örnekten hareketle kişinin % 20 hasarsızlık indirimli poliçesi varken bu poliçeyi referans olarak atayamamaktayız. Tramer % 10 hasarsızlık indirimli poliçenin referans olarak atanması konusunda ısrar etmektedir. Bu hususun düzeltilmesi gerekmektedir. Çünkü her iki araç da aynı kişiye aittir ve kişi hangi poliçeyi referans olarak kullanmak isterse o poliçeye izin verilmelidir.
* Ayrıca daha önceki referans poliçenin bitim vadesine göre de yeni araca gecikme zammı uygulanmaktadır. Halbuki araç yeni tescil edilmiştir.Böyle bir durum haksız kazanca sebep olmaktadır. Tramer’in eski poliçesindeki hasarsızlık kademesini referans olarak almasını, ancak aynı gün tescil edilmiş olan araca da gecikme uygulamaması gerekmektedir. Bu husus ile ilgili örnek EK-6’da sunulmuştur. Böyle bir durumla karşılaştığımızda yine ekteki örnekte göreceğiniz üzere Hizmet Masası’ndan çağrı açılmış ve gecikme zammının kaldırılması talep edilmiştir. Yapılan incelemede % 50 gecikme zammı kaldırılmış ancak % 20 hasarsızlık indirimi % 20 arttırıma dönüşmüş ve poliçe net primi üzerinden % 50 iade edilmemiştir. Brüt 909 TL. olan trafik poliçesi % 50 gecikme zammı kaldırıldığında 195 TL. iade edilmiştir. Tarifenin de tutarlılığı olması gerektiğini düşünüyoruz.

(Trafik Poliçe No : 0001-0210-14546412 Hizmet Masası Çağrı No : T2624071)

* Nedeni hangi kurumdan kaynaklanıyor olursa olsun bu tür hataları sigortalılara izah etmekte zorlanıyoruz. Bu tarz durumlar Sigorta Şirketlerinin imajını zedelemektedir. Trafik primlerinin bu kadar arttığı bugünlerde sigortalılar poliçeleri en küçük detayına kadar sormaktadırlar. Çok önemli olduğunu düşündüğümüz bu sorunların acilen görüşülüp çözüme kavuşturulması gerekmektedir.
* Tramer ile yapılan görüşmeler neticesinde varılan noktalar nelerdir? Bizlerin bilgilendirilmesini ve yapılabilecek iyileştirmeler için birlikte çalışmaların geliştirilmesini, paylaşımların yapılmasını önemle rica ediyoruz.

BÖLGESEL SORUNLAR

* Acentelerden tarafımıza aktarıldığına göre Bolu ilinde yeterli sayıda Yetkili Anlaşmalı Servis bulunmamaktadır. Fiat, Ford ve Renault servisleri bulunmakta olduğu ancak diğer markalarda servis olmadığı belirtilmektedir. Anlaşmalı kurumların arttırılması konusunda çalışmalar ve detaylarını rica ediyoruz. Genişletilmesi zaruri örnekleri aşağıda sizlerle paylaşmak istiyoruz.

“Acentalığımız Bolu Merkezdedir. Burada Fiat, Renault ve Ford servisleri mevcuttur. Ancak çoğu otomobil markasının yetkili servisleri mevcut değildir. Tüm Oto kaskolu bir Volkswagen veya Audi marka araç hasar gördüğünde en yakın anlaşmalı yetkili servis 140-150 km uzakta Adapazarı Otokoç’dur. Ancak çekici sadece Bolu il sınırına kadar ücretsiz çekim yapmaktadır. Kalan kısmı müşterinin ödemesini istemekte bu durum da müşteri memnuniyetsizliği oluşturmaktadır. Başka markalarda da aynı sıkıntı mevcuttur. Opel’in en yakın yetkili servisi Düzce’de 50 km mesafededir. Ancak çekici için bu mesafede bile ücret talep edilmektedir. Poliçedeki çekici hizmetinin birçok markanın anlaşmalı yetkili servisi olmayan Bolu ve benzeri şehirler için genişletilmesini talep etmekteyiz. Aracına kasko yaptıran müşteriler genelde araçlarını anlaşmalı yetkili servislerde yaptırmak istemektedir. Belirttiğim çekici hizmeti sıkıntısı müşterilerimizin şirketimize olumsuz bakmasına neden olmaktadır. Anlaşmalı servisin olmadığı şehirlerde anlaşmalı ve yetkili servise çekilecek araçlar için çekicilerin ek hizmet ücret talep etmemesi gerekmektedir, uygulamanın incelenmesini önemle rica ediyoruz.

* Diyarbakır ilinde merkez ile ilçeler arasında 250-300 TL. aralığı prim farklılıkları olduğu, bu durumun sıkıntı oluşturduğu belirtiliyor. Konu ile ilgili meslektaşımızın görüşlerini paylaşıyoruz.

“Malumunuz çok hassas bir bölgede bu işi icra ediyoruz ve az sayıda şirket bu bölgede faaliyet görmektedir. Bunların başında da Allianz Sigorta A.Ş gelmektedir. Evvela şirketimizin her şartlarda bölgemizden uzaklaşmamasından dolayı kutluyorum. Allianz Sigorta Diyarbakır ili merkez ilçelerinde izlediği fiyat politikasından kaynaklı çok işi kaybına uğruyoruz. Merkez ilçelerin dışındaki ilçeler ile merkez ilçeler arasında her bir poliçede yaklaşık 250-300 lira arası fiyat fark etmektedir. Hem trafikte hem de kasko da bu sıkıntıyı yaşıyoruz. Hasarsız müşterilerimizi tutamıyoruz. Ama hasarlı müşteriyi de kimseye kaptırmıyoruz. Hasarsız müşteri sürekli ve istikrarlı müşteri olduğu için piyasa şartlarına rekabet edecek bir fiyat sunmalıyız. Zira hasarsız müşteri bize kazandıran müşteridir. Kalıcı ve koruyucu olmamız gerekiyor.