

MRK SİGORTA ARACILIK HİZMETLERİ KURUCUSU  
MUZAFFER REKA:

**“DASK, iş yeri ve konut poliçelerini ‘KEŞKE’ dememek için herkese yeniden anlatmalıyız”**

Sigorta sektörünün duayen isimlerinden Muzaffer Reka, yaşanan deprem felaketine dikkat çekerek sigortanın önemini altını çiziyor. Reka, “DASK, iş yeri ve konut poliçeleri oldukça önemli poliçelerdir. Yaşamış olduğumuz deprem sonrasında insanlarımızın mağduriyeti ortadadır. Bir daha ‘keşke’ dememek adına bu poliçelerin önemini insanlarımıza tekrar tekrar anlatmamızda hayır vardır” diyor.



**M**RK Sigorta Aracılık Hizmetleri'nin kurucusu Muzaffer Reka, yetkili acente olabilmek için katıldığı tüm eğitim süreçlerinde başarı sağlamanın ardından mesleğe ilk adımını Ankara Ostim'de atıyor. Yılların birikimi ile kurduğu MRK Sigorta Aracılık Hizmetleri şirketiyle halen İzmir'de hizmet veren Reka, "Şirketimin genel müdürlüğü görevini yürütürken, imza yetkili tek kişi olarak çalışmalarımı sürdürüyorum. Diğer yandan şirketimin geleceğini de düşünerek oğullarımı ortak aldım ve gençlerin yenilikçi vizyonu ve enerjisiyle çalışmalarına devam ediyorum" diyor. Diğer yandan yaşanan deprem felaketinin de unutulmaması gerektiğini ifade eden Reka, 'keşke' dememek için DASK, ev ve iş yeri poliçelerinin önemine vurgu yapıyor. Reka, iş süreçlerini ve deneyimlerini anlatıyor.

**MRK Sigorta Aracılık Hizmetleri sahibi Muzaffer Reka'yı okuyucularımıza tanıtabilir misiniz?**

Meslek hayatımda 28'inci yılımı doldururken, hala ilk gün olduğu gibi aynı heyecan ve sorumluluk duygusu içerisinde, müşteri portföyümüze doğru ve etkin hizmetler sunmak adına İzmir merkez ofisimizde çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Sigortacılık ve acentelik mesleğimi bir sonraki nesillere aktarabilmek adına oğullarımı da şirketime ortak yaparak, bu bayrağın taşınmasının sürdürülmesini istiyorum. Böylece gençleri erkenden sorumluluk sahibi yapmanın ve onlara rehberlik etmenin önemli olduğunu düşündüğümü paylaşmak istiyorum.

**“Sigortacılık ve acentelik mesleğimi bir sonraki nesillere aktarabilmek adına oğullarımı da şirketime ortak yaparak, bu bayrağın taşınmasının sürdürülmesini istiyorum.”**

**Sigorta sektöründeki serüveninizi öğrenebilir miyiz? Mesleğe ne zaman, nasıl ve nerede başladınız?**

Sektöre ilişkin hikayem; 28 yıl önce sigortacılık faaliyetlerinde yetkili acente olabilmek adına açılmış olan kursların tamamını başarı ile tamamladığımda başlamıştı. Mesleki yeterlilik belgesi alabilmek adına o zamanlar içinde oldukça etkili ve zorlu olan ilgili kursları tamamladığımda Ankara'nın Ostim ilçesinde ilk ofisimi açmış ve acentelik meslek hayatıma başlamıştım.

**GELİŞEN SİGORTA SEKTÖRÜ, SİSTEMLERİ ENTEGRE HALE GETİRDİ**

**Mesleki anlamda deneyimlerinizi paylaşabilir misiniz? Mesleğinize başladığınız ilk yıllardaki sigortacılık uygulamaları ile bugünkü arasındaki farkları anlatabilir misiniz?**

Geçmiş yıllar içerisinde edindiğim en önemli deneyimin doğru iş ve doğru hizmet sunmak olduğunu

düşünüyorum. Hiçbir zaman sadece poliçe düzenlemek ve prim kazanmak adına iş yapmadım. Aksine müşterimin aleyhine olacak hiçbir poliçenin de düzenlenmesini önermedim. Müşteriye ucuz poliçe düzenlemek, nadiren lazım olan teminatları önemsiz değerlendirerek teminat dışı koyarak teklif vermek yerine, pahalı bile olsa günü geldiğinde müşterimi koruyabilmesi adına her zaman full + full teminatlar ile A+ kalite yüksek limitli veya limitsiz poliçeler düzenlemek adına çalışmalar yaptım.

İşte bu çalışma prensibime ek olarak, müşterilerime gün ve saat fark etmeksizin 7/24 hizmet sunmanın çok değerli olduğunu düşünüyorum. Örneğin; bir müşterinin veya yakınının gece saat 04:00'da çevirmeye girerek trafik poliçesinin bittiğini öğrenmesi üzerine o an ihtiyacı olduğu hizmeti sunarak ihtiyacının karşılanması veya yaralanmalı bir kaza sonucunda müşterinin telesekreterde tuşlama yaparak zaman kaybetmesi yerine hızlı bir şekilde ambulans veya çeki hizmetleri sağladığınız takdirde insanların sizlere karşı minnet ve saygısını hissedebiliyorsunuz.

Benim gibi uzun yıllar boyunca sektörde hizmet eden herkesin birçok farklı deneyimleri mevcuttur, Mesleğe ilk başladığımda ve ilk poliçemi düzenlediğimde telefon hattı üzerinden bağlantı kurduğumu hatırlıyorum. Şimdiki zamana baktığımızda gelişen teknoloji ile sigortacılık sisteminin ve acente portalının oldukça etkili ve etkin olduğunu, önemli devlet kurumlarının ve birimlerine ait sistemlerin birbirleri ile entegre halinde çalışabilmesinin verimli olduğu kanaatindeyim.

**Sigorta bilinci anlamında mesleki yaşamınız süresince toplumda nasıl bir gelişim gözlediniz? Yani sigortaya toplumun bakış açısı ilk yıllarda nasıldı, şimdi nasıl?**

Bu sorunun cevabı aslında toplumun sosyo ekonomik, kültürel ve eğitim düzeyi ile doğrudan ilişkili. Toplumumuz uzun zamandır, sadece devletin zorunlu kıldığı poliçe konularını yaptırmakta olup, geriye kalan hususlarda aynı duyarlılığı göstermiyor. Örneğin; bana göre DASK poliçesi, sadece elektrik ve su aboneliğinin başlatılması adına gerçekleştiriliyor. Bu, durumun basit bir örneğidir.

Sigorta bilinci, ülkemizde son zamanlarda gelişim göstermekte olmakla birlikte, hala istenilen düzeyde olmadığı kanaatindeyim. Sigorta sektöründe bulunan duayenlerin, acentelerin ve çeşitli STK'ların da toplumu doğru ve etkin bir biçimde bilgilendirmek adına yeni, akılcı ve etkin çalışmalar yaparak bu konudaki bilinç düzeyini daha da artırması gerektiğini düşünüyorum.

**MÜŞTERİYE DOĞRU TEMİNATLARLA HİZMET SUNMALI**

**Müşteri memnuniyeti her sektörde çok önemlidir. Sigorta sektöründe hizmet veren bir duayen olarak müşteri memnuniyetini nasıl sağlıyorsunuz?**

Müşteri memnuniyeti elbette çok önemli bir husustur. Anlık müşteri memnuniyetinin yanı sıra düzenli ve sürekli bir müşteri memnuniyetini sağlamak ise bambaşka bir öneme sahiptir. Müşterilere hizmet sunarken memnuniyeti sağlamanın ilk basamağı; doğru ve yüksek limitli teminatlara sahip poliçe önermektir.

Bu ilk bakışta, poliçe bedellerinin yüksek olması sebebiyle müşterileri her ne kadar mutlu etmese de muhtemel riskin meydana gelmesi anında eksiksiz ve yüksek limitli teminatlara sahip poliçe, olası zararların eksiksiz tazminini sağlar. Müşterilerin ne gibi avantajlara sahip olacaklarını ve mağduriyetlerinin hangi ölçüde hızlıca giderileceğinin bilgilendirilmesi hususu da müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi adına önemli bir etkidir.

*“Müşterilere hizmet sunarken memnuniyeti sağlamanın ilk basamağı; doğru ve yüksek limitli teminatlara sahip poliçe önermektir.”*

İkinci basamak ise muhtemel riskin gerçekleşmesi anında müşterilerimizin mağduriyetinin poliçe teminatları kapsamında hızlı, etkin ve eksiksiz olarak giderilebilmesi adına gerekli birimler ile saat gözetmeksizin iletişime geçilmesini gerekli kılar. Ek olarak belirtmem gerekir ki, müşterilerimize ve onların talepleri doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz poliçelere emanet gözüyle bakıyoruz ve onların zor anlarında yanlarında oluyoruz.

Zaman zaman meydana gelen sorunları müşterinin kendisinin aşması yerine aracılık hizmeti verdiğimiz acenteler olarak, sağlık poliçeleri açısından gerekirse bankodaki memurla, kaza poliçeleri bakımından gerekirse dosyaya atanan sigorta ekspertizi veya servis ile gerekli iletişimi sağlayarak çözüm üretiyoruz. Bu tarz inisiyatifler olarak, müşterilerimizin mağduriyetinin giderilmesinin sağlanması, müşterilerin sizi sadece bir sigorta acentesi olmadığını, onlara değer veren, önemseyen ve onlar için elinizi taşın altına koymaktan çekinmeyeceğinizi hissettiren oldukça değerli bir husustur.



### **Sigorta sektörü sürekli gelişen bir alan... Dolayısıyla sektörünüzün geleceği hakkında neler söylemek istersiniz?**

Sigorta sektörünün gelişen teknoloji ile geleceğini ve sınırlarının nerelere kadar ulaşabileceğini öngörmek çok zor. Günümüzde, internet üzerinde tek tıklama ile teklif alınabilme imkânı mevcuttur. Bu örnekteki gibi birçok yenilikçi gelişmelerin de artacağını düşünüyorum. Sigorta türlerinin çoğalacağını ve çeşitleneceğini de öngörüyorum. Örneğin; şu an popüler olmayan riziko konularının ileride sigorta sektöründe çok önemli bir yer tutacağını söylemek yanlış olmaz. İnsanların ve toplumun ekonomik, kültürel ve eğitim alanlarında gelişmesi ile sigorta kültürünün de değişip gelişeceğine ve sigorta sektörüne olan bilincin daha da artacağına inanıyorum.

### **Türkiye Sigorta ile ne zaman tanıştınız ve bu güçlü yapı sektöre ve size neler kattı?**

Türkiye Sigorta ile ülkemizin sigorta alanında kendi içerisinde teminat sunulamayan poliçeler konusunda dışa bağımlı olmaktan kurtulduğumuzu düşünüyorum. Bu husustaki tek ricam, bu teminatların

*“Popüler olmayan riziko konularının ileride sigorta sektöründe çok önemli bir yer tutacağını söylemek yanlış olmaz.”*

biraz daha tabana yayılması ve pay verilmesidir. Bu gelişme ışığında Türkiye Sigorta'nın sektöre hızlı ve güçlü girişini hissettiğimiz an iş birliğimiz başladı ve halen de karşılıklı memnuniyet çerçevesinde devam ediyor.

### **Son olarak tüm Türkiye'yi yasa boğan Kahramanmaraş depremi ile ilgili neler söylemek istersiniz? Böylesi afetler, sigortanın gerekliliğini ortaya koyarken, DASK'ın önemini, konut ve iş yeri sigortasının önemini nasıl anlatmak istersiniz?**

Öncelikle tüm ülkemize baş sağlığı dilerim. Oldukça zor günlerden geçmekteyiz, acımız tarifsiz. Bu deprem bizlere tekrar-

dan gösterdi ki, bilimin ışığında hareket etmekten geri durmamalıyız ve bilimsel çalışmalara kulağımızı kapatmamalıyız. Yaşadığımız coğrafyayı tanımalı ve deprem ülkesi olduğumuz gerçeğini unutmamalıyız. Değerli bilim adamlarımızın gerçekleştirdiği çalışmaları rehber alarak depreme dayanıklı ve dirençli kentlere ulaşmalıyız. Bu konunun kamuoyunda sürekli konuşulması ve gündemden düşürülmemesi gerektiğini düşünüyorum. Depreme dirençli kent planlamalarının gerçekleştirilmesi adına ahlaklı, konusunda yetkin uzmanlarla çalışılmalı ve denetimlerinin de ilgili yönetmeliklere uygunluğu adına her aşamada çok ciddi bir şekilde devletin ilgili kurumlarınca gerçekleştirilmesinin sağlanması gerektiğini belirtmek isterim.

Bununla birlikte; her fırsatta müşterilere ve ilgililere söylediğimiz üzere; DASK, iş yeri ve konut poliçeleri oldukça önemli poliçelerdir. Yaşamış olduğumuz deprem sonrasında insanların mağduriyeti ortadadır. Bir daha 'keşke' dememek adına bu poliçelerin önemini insanlarımızı tekrar tekrar ifade etmekte ve anlatmakta hayır vardır.

## REKA, ŞİRKETİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİNİ GENÇLERİ ORTAK EDEREK SAĞLIYOR

*“Sigorta sektörünün geleceğinde gençlerin ve yeni neslin önemli rol oynayacağına inanıyorum. Bu nedenle MRK Sigorta Aracılık Hizmetleri'nin geleceği ve sürdürülebilirliği için iki oğlumu da şimdiden şirketime ortak ettim. Geçmiş yıllardan itibaren türlü emek ve zorluklarla inşa ettiğim şirketim, gelecekte oğullarıma emanet. Oğullarım acukat Mefail Mesut Reka ile Melih Reka, benim bıraktığım bu başarılı şirketi eminim ki, en iyi şekilde yönetecekler ve müşterilerimizin beklentilerini karşılayacaklar. Tüm meslektaşlarıma gençlere güvenmelerini ve onlara şans vermelerini isterim. Bizlerin tecrübesi, onların yenilikçi bakış açıları ve enerjileri ile birlikte sektörümüzün daha iyi yerlere ulaşacağına inanıyorum.”*



Muzaffer Reka, oğulları Melih Reka (solda) ve Mefail Mesut Reka (sağda) ile bir arada. Reka ailesinin önemli bir parçası haline gelen pug cinsi köpekleri Rex de ekibin bir üyesi gibi...

## “HER ZAMAN MÜŞTERİMİN YANINDA OLMAM BAŞARIYI GETİRİYOR”



*Deneyimlerim kapsamında az önce de anlattığım üzere başarımın arkasında her zaman doğru iş ve doğru hizmet var. Yalnızca poliçe düzenlemek ve prim kazanmak için iş yapmıyorum. Müşterimin aleyhine olacak hiçbir poliçeyi ona sunmuyorum. Pahalı olsa dahi tüm risklerini karşılayabilecek poliçeler öneriyorum. Düzenlediğim poliçe müşterimi korumasına özen gösteriyorum ki, bir gün olası zor anında gerçekten kendisine çözüm sunabilelim. Her zaman müşterimin yanında olmaya gayret ediyorum ve başarımın da bu özveri ile geldiğine inanıyorum.*