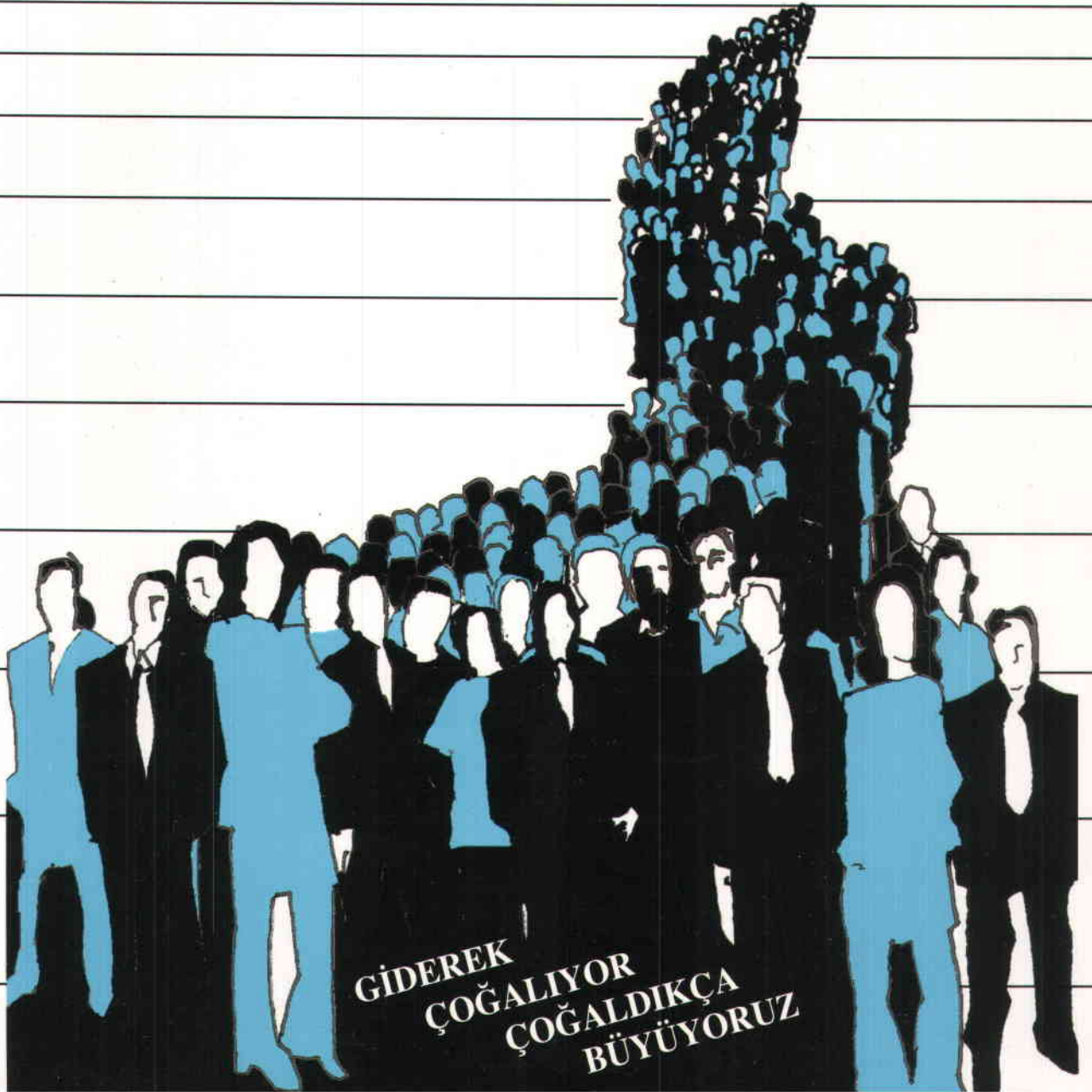
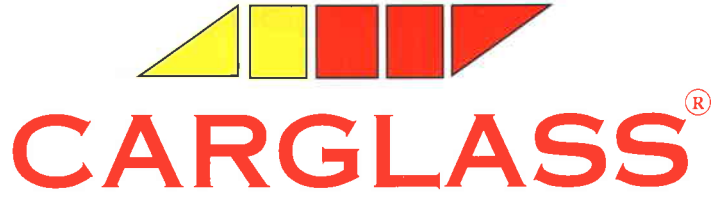


# acentem

B Ü L T E N 2 0 1 1



**GİDEREK  
ÇOĞALİYOR  
ÇOĞALDIKÇA  
BÜYÜYORUZ**



# CARGLASS®

**Tamir yalnızca tasarruf değil aynı zamanda milli servetin korunması demek!**

Carglass® aynı zamanda ömür boyu garanti ile cam tamirini mümkün kılan Glass Medic® cihazının da patent sahibi: “Cam tamiri yalnızca tasarruf anlamına gelmiyor. Aynı zamanda milli servetin, doğanın korunması ve aracın güvenliğinin artırılması gibi pek çok önemli etkisi var. Cam değişimi doğada tamire göre 10 kat fazla karbon ayak izi bırakıyor. Ayrıca cam tamiri yapılmamış olan ön camın dayanıklılığı Carglass®’in tamir ettiği cama göre %33 daha düşük. Üstelik tamirin çok hızlı uygulanabilmesi sayesinde müşterilerimizin memnuniyetini de artırıyor. Türkiye’de bu konuda gidilecek çok yol var. Gelişmiş ülkelerde her 10 ön cam hasarından 4’ü tamir edilebilirken bu rakam ülkemizde henüz 1’in altında” diye ekliyor Carglass® Türkiye Satış ve Pazarlama Direktörü Emre Ülbaş.



## 7/24 Çağrı Merkezi

Carglass® çağrı merkezi cam hasarı konusunda uzmanlaşmış müşteri temsilcileriyle 7 gün 24 saat hizmet veriyor. Türkiye’nin her yerinden **444 18 19** numaralı müşteri hizmetleri çağrı merkezinden cam hasarı

ile ilgili her konuda bilgi veyahut randevu alınabiliyor. Ayrıca yine **[www.carglass.com.tr](http://www.carglass.com.tr)** adresinden müşteri temsilcileri ile online bağlantıya geçilebiliyor veyahut e-randevu alınabiliyor.



# 444 18 19

**[www.carglass.com.tr](http://www.carglass.com.tr)**  
e-randevu

# DÜNYA DEVİ CARGLASS® TÜRKİYE'DE!

Dünya'nın 1 numaralı araç camı tamir ve değişim şirketi Carglass® yüzde yüz kendi iştiraki olan Carglass® Türkiye ile 2010 yılından bu yana Türkiye'de faaliyet gösteriyor.

Uzun süredir Türkiye'de franchise modeli ile hizmet veren Carglass®, Türkiye'deki potansiyeli görerek yüzde 100 kendi iştiraki olan Carglass® Türkiye ile sektöre hızlı bir giriş yaptı. 2010 yılında resmen faaliyet göstermeye başlayan firma ilk olarak yeni yönetim ekibini oluşturdu. Şirketin Genel Müdürlüğünü sigorta sektörünün çok yakından tanıdığı Z. Gül Birgün üstlendi. Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'nin Genel sekreter yardımcılığını yapmış olan Birgün, daha öncesinde de Allianz'da Bireysel Hasar ve Underwriting'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığının da dahil olduğu pek çok üst düzey görevde bulundu.



## 34 Ülkede 25 binden fazla çalışan

34 ülkede değişik markalar ile faaliyet gösteren Belron grubunun parçası olan Carglass® Türkiye, tüm dünyada cam hasarına yenilikçi yaklaşımı, yüksek hizmet standartları ve müşteri memnuniyetine verdiği önemle tanınıyor. 2010 yılında tüm dünyada 12 Milyon kişiye hizmet veren Belron® Avrupa'da Carglass®, Avustralya'da O'Brien® ve Amerika Birleşik Devletlerinde Safelite®'in da dahil olduğu dünyanın önde gelen pek çok markasının sahibidir.

## Yerli üreticiler ile birlikte büyüyecek.

Türkiye'de otomotiv montajına cam tedarik eden (OEM) üreticiler ile beraber büyümenin en önemli stratejilerinden biri olduğunu söyleyen Z. Gül Birgün, bunun nedenini şu sözlerle açıkladı: "Belron® dünyanın en büyük oto cam alıcısı konumunda. Servis noktalarında OEM camı kullanılması konusunda çok hassas. Cam değişim piyasasında bu kalitede cam kullanımı yok denecek kadar az. Carglass® Türkiye olarak yalnızca işlerimizin yüzde 90'ında OEM yerli cam kullanmıyoruz, aynı zamanda bu firmaların

Belron®'a tüm dünyada kullanması için cam ihraç etmelerine de aracılık yapıyoruz. Carglass® olarak başarımızda tedarikçilerimizin önemini çok iyi anlıyoruz ve onlara bu konuda elimizden gelen desteği veriyoruz."



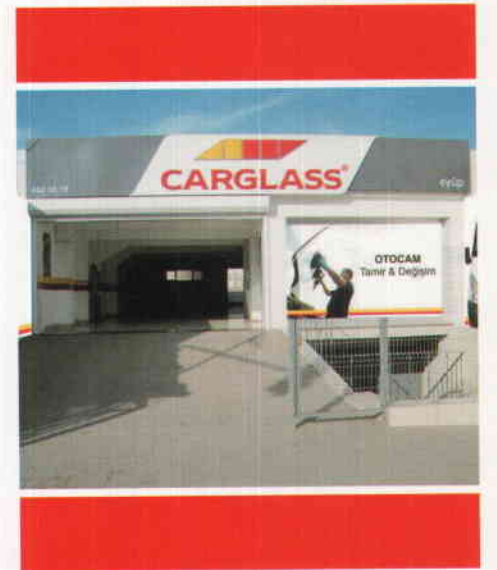
## Türkiye'de 13 Şube ve 170 bayii

Carglass®'in hali hazırda İstanbul, Ankara, İzmir ve Adana'da 13 şubesi ve tüm Türkiye genelinde 170 bayii bulunmakta. Daha yapacak çok işleri olduğunu belirten Birgün "Türkiye çok büyük bir coğrafya ve biz tüm ekibimizle Carglass® standartlarını ülkenin dört bir yanına yaymak için uğraşıyoruz. Şubelerimizde hizmet veren ekibimiz Belron® tarafından eğitiliyor ve düzenli olarak bilgilerinin güncelliği test ediliyor. Aynı zamanda bayiilerimiz tarafından Carglass® adına gerçekleştirilen işlerde de şubelerimize muadil hizmet verilebilmesi için cam ve işçilik kalitesi denetimlerimiz hızla devam ediyor. Cam her ne kadar basit bir ürün gibi görünse de otomotiv sektöründe kullanılan camın teknolojisi her geçen gün daha karmaşık bir hale geliyor. Carglass®'in cam üretimi yapmamasının ana nedeni

de bu. Bizim odağımız tamir ve değişim üzerine. Bu alanda uzmanlarımız başta olmak üzere çalışanlarımızın sürekli eğitilmesi çok kritik." Carglass® araştırma ve geliştirme faaliyetlerine verdiği önem neticesinde yenilikçi yaklaşımı ile müşterilerine daha kısa sürede kaliteli hizmet vermeyi hedefliyor. Firmanın İngiltere'de bulunan Ar&Ge merkezi oto cam tamir ve değişim için kullandıkları patentli alet ve teknikleri sürekli geliştirerek sektörde benzeri olmayan bir hizmet kalitesi yakalıyor.

Birgün şu şekilde ekliyor: "Cam hasarı kasko sahiplerinin en sık yaşadığı sorun ve normalde son derece stres verici bir deneyim. Dolayısı ile bizim bu deneyimi onlar için rahat bir sürece dönüştürmek gibi iş ortaklarımıza karşıda önemli bir

sorumluluğumuz var. Bunun bilincindeyiz ve düzenli olarak müşterilerimizin aldığı hizmet kalitesini ölçümlüyoruz."



# CARGLASS®

Değerli Acentelerimiz,



Alexander Ankel

CEO

Sizlerin de bildiği gibi Allianz Türkiye'deki görevime geçtiğimiz yılın ortasında atandım, hayatımda oluşan bu zorlu ama fırsatlarla dolu değişim beni oldukça heyecanlandırdı ve sizlerin destekçi yaklaşımı benim için her şeyi çok daha kolaylaştırdı. Allianz Türkiye'de beni en iyi şekilde karşıladığınız için hepinize teşekkür ediyorum,

Bazılarınızla daha görevimin ilk günlerinde doğrudan Barcelona'da tanıştım, bazıları ile da yoğun bir tempoyla gerçekleştirdiğimiz bölge toplantılarımızda tanışma fırsatı buldum. Gerek bölge toplantılarında gerekse gerçekleştirdiğimiz ASIAD toplantılarında sizlerden çok şey öğrendim ve hâlâ öğrenmeye de devam ediyorum. Tüm bu süreçte yaptığımız çalışmalarda birçok kez sizlerle yürüttüğümüz verimli işbirliğini de gözlemleme fırsatı buldum. Allianz Türkiye'nin sigortacılık faaliyetlerinin yapıtaşı olan siz değerli acentelerimizi yakından tanımaktan büyük mutluluk duyuyorum.

Hepinizin bildiği gibi 2010, sektörde fiyat rekabetinin çok yoğun olarak yaşandığı, karlı branş sayısının son derece azaldığı, oldukça zorlu ama fırsatların da olduğu bir yıldır. Sektörün geneli için 2010 yılında teknik kârlılık elde etmek mümkün olmadı. Yatırım gelirlerindeki düşüşün de etkisiyle sektördeki şirketlerin çoğu para kazanamaz hale geldi.

2010 yılı sektörü zorlasa da Allianz olarak hedeflerimiz doğrultusunda sizlerle birlikte sektörün genelinden daha iyi bir yıl geçirdik. Fiyatlarımızı ve portföyümüzü iyi dengeleyerek zorlu piyasa şartlarına rağmen geçtiğimiz yıl kârlılığımızı korumayı başardık. Sektör ortalamasından daha güçlü bir hasar prim oranına sahibiz. Ortalamanın üzerinde bir rezerv oranımız, güçlü finansal yapımız ve sağlıklı bir portföyümüz var. Bu durum, kalıcılığın ve uzun vadede sürdürülebilirliğin büyük önem taşıdığı sigorta sektöründe, doğru stratejiyle hareket ettiğimiz önemli bir göstergesi.

Bu zorlu süreçte sigortalılarımızla bizleri birbirine bağlayan bir köprü görevindeki siz acentelerimizi desteklemek için birçok farklı çalışmaya imza attık. Allianz, global anlamda acente ağı çok güçlü bir şirket ve acentelerinin nesilden nesile hayatına devam edebilmeleri için her zaman onlara destek oluyor. Biz de Allianz'ın global yaklaşımının ülkemizdeki bir yansıması olarak siz acentelerimizle verimli işbirliğimizi geliştirmeye odaklanıyor, sahaya daha fazla vakit ayırarak daha iyi hizmet sunmaya, sizlere daha fazla iş ve daha yüksek getiri sağlamaya çalışıyoruz.

Ülkemizdeki gerek nüfus, gerekse ekonomik potansiyeli de göz önünde bulundurarak, Elementer sigortaların yanı sıra bu yıldan itibaren Hayat ve Emeklilik branşlarına da hak ettiği önemi vermeye başlıyoruz. Bu konuda somut adımlar atarak, siz acentelerimizin daha çok gelir elde edebileceği, sizleri hizmet ve operasyonel alanlarda destekleyebileceğimiz projeler üzerinde yoğun bir şekilde çalışıyoruz.

Şirket olarak kendimizi geliştirmek adına daha gidecek yolumuz olduğunu, harcayacak hiç vaktimizin olmadığını da biliyorum. Pazar şartları çok zor ve rakiplerimiz uyumuyor. Ancak bu pazar şartlarında sadece şirket olarak bizim alacağımız yaratıcı aksiyonların yeterli olacağını söylemek iyimserlik olur. Sizlerin de alışkanlıklarınızdan sıyrılmanız, yenilikçi satış stratejileri geliştirerek her gün biraz daha fazla müşteriye dokunabileceğiniz fırsatlar yaratmanız gerekiyor.

Böylece hepimiz birlikte gerekli stratejileri uygulayabilir ve gelişimimizi sürekli kılmak için ihtiyacımız olan adımları atabiliriz. Siz değerli acentelerimiz ile birlikte hedeflerimize ulaşma yolunda hızla ilerleyeceğimize inancım sonsuz. Biliyorum ki tüm acentelerimizle bu konuda fikir, hedef ve güç birliği içerisindeyiz.

**Biz acentelerimizle 'iz, A'dan Z'ye bir'likteyiz!** Bu birliktelikle Allianz Türkiye'yi zirveye taşıyacağımıza eminim!

Sevgilerimle,



Ali S. Orcan

ASİAD  
Acentem Sigorta Aracıları Derneği  
Yönetim Kurulu Başkanı

*Tarihte ilk sigorta örneğini 4000 yıl önce Babiller'de görüyoruz. Kervanların soyulması ve fidye ödeme durumuyla karşılaşmaları sebebiyle sermayedarlar, tüccarların borçlarını silmekte, bunun karşılığında ana borç miktarı üzerinden bir miktar para almaktaydılar. Bu olay daha sonra Kral Hamurabi tarafından yasallaştırılmıştı. Yani baktığımızda sigortacılık 4000 yıl önce insanların risklerini birbirleri ile paylaşması üzerine kurulmuş, asıl amacı insan odaklı olup, paylaşım ve güven ile birleştirilip, bir tür yardımlaşma bizdeki adıyla İMECE mantığıdır. Dürüst ve güvenilir olmak ana ilkedir. İnsani değerler sigortacılığın vazgeçilmezidir.*

Günümüzdeki gelişmelere baktığımızda, insani değerler kazançların arkasına ötelenerek, sigortacılık menfaatler üzerine oturtulmaya çalışılıyor. İnsana dokunmak, onun duygularını paylaşmak yerine makineler, bankalar ve sanal sistemler üzerinden poliçe satılmak isteniyor. Oysa sigortalının ihtiyaçlarını tespit etmek, risklerini analiz etmek, sigortalıya doğru poliçeyi vermek ilkesi göz ardı ediliyor. Sigorta acenteliği bir meslek olup birçok yaptırımlar uygulanırken, bankalar, sanal marketler, postaneler, vakıflar, dernekler ve özel kanunla acente mesleğine göz dikenler, yeni satış kanalı olarak ön plana çekilip umut bağlanıyor. Sigortalıyla insani bağlar kuran, sigortalının ihtiyaçlarına göre poliçeler üreten yani sigortalısıyla ortak bir ömür geçiren **acenteler ikinci plana itiliyor**. Çünkü sermayedarlar hep daha çok kazanmak istiyor. Bizlerden sigortalılarımıza karşı dürüst olmadan güvenilir olmamız isteniyor. Sigortalılarımıza güven satarken güveni aldığımız firmalara güvenimiz azalıyor. İnsanların birbirlerine dokunması istenmiyor. Oysa, sigortacılık 4000 yıl öncede insani değerler üzerine ilk taşlarını koyuyor. Sektörümüz bu kadar dalgalanırken bizleri korumasını beklediğimiz yöneticilerimiz sermayedarların baskısı altında eziliyor. 15.000 e yakın acentenin sesi bir türlü Ankara'da duyulamıyor.

Çözüm ne olmalı? Niçin hep isteyen taraf biz görünüyoruz? Oysa yıllarca sektörü ayakta tutan bizler, sigorta şirketlerinin haksız rekabetinden dolayı ezilen bizler, yıllarca sektörün sıkıntılarına dayanan bizler, sektörün gerçek sahibi olan bizler nasıl bir çözüm bulmalıyız? Çözüm sigortalı olmalı. Sigortalılarımıza kendileri üzerinden oynanan oyunları anlatarak bizlere olan güvenlerini yitirmelerini engellemeliyiz. Bizlerin satış odaklı değil sigortalıların ihtiyaçlarına odaklı satış kanalı olduğumuzu anlatmalıyız. Bizleri sadece poliçe alırken değil gerçekte başlarına bir şey geldiği zaman gördüklerini hatırlatmalıyız. Ucuz poliçeleri her zaman bulabileceklerini ama o poliçelerde bizlerden aldıkları hizmetleri alamayacaklarını vurgulamalıyız. Bizlerin 444 lü hatlardaki duygusuz, mekanik, karşısındakinin durumunu hissetmeyen sadece poliçeyi gören insanlar olmadığımızı her zaman yanlarında olduğumuzu anlatmalıyız. Farklılığımızı sigortalılarımıza anlatmalıyız.

Tüm sektöre insan olmadan insani değerlerin olmayacağını, insan olmadan dürüstlüğü ve güvenilirliğin olmayacağını, insanın önemini anlatmalıyız.



Adına Sahibi: **Gülgün Ergin**

Editör: **H. Gül Akarsu** Yayın Kurulu: **Yüksel Birsal-Ali Orcan-Gönül Tiryaki-Behzat C. Serdoğan** Fotoğraflar: **Sedat Tiryaki-İsmail Hoşver**

Tasarım-Görsel Uygulama: **Kaya Oykut**

İletişim: **İcadiye Bağlarbaşı Cd. No:21/2 Bağlarbaşı-Üsküdar-İstanbul** Tel: **0216 492 31 71** Faks: **0216 391 42 72** e-mail: **asiad@acentem.org.tr**

web: **www.acentem.org.tr**

Baskı: **CemTuran Ofset Matbaacılık ve Reklamcılık** Tel : **0212 567 04 79**



**M. Levent Ergun**

Türkiye Odalar ve  
Borsalar Birliği  
Sigorta Acenteleri  
İcra Komitesi Başkanı

### **Sigorta acenteliği saygın bir meslek olma yolunda...**

Geçmişten bugüne sürekli olarak AB ve ABD gibi gelişmiş ekonomilerdeki sigorta acentelerinin, toplum ve sektör içindeki saygın ve itibarlı konularından söz ediyor, ülkemizde de acenteleri aynı konuma getirme hedeflerimizden bahsediyorduk. Bu yolda önemli gördüğümüz ilk adımları atık ve hedeflerimize doğru hareketlenmeye başladık. Daha iyi açıklayabilmek için, kanun öncesi ve sonrası ne durumdayız, kısaca bunu açmakta yarar var. Kanun öncesinde bir meslek olarak görülmeyen sigorta acenteliği, sigorta şirketinin arzusu ya da isteği dahilinde başlanılabilen ve devam ettirilebilen bir faaliyet şekliydi. Yani, acenteliğe başlayabilmek için sigorta şirketinin sizi uygun görmesi yeterli oluyor, mesleki ve mali açıdan acentelik yapıp yapamayacağınız konusunda bir kriter aranmıyordu. Hal böyle olunca sermayesiz iş olarak görülen sigorta acenteliği, “Ne iş yapsam” arayışındaki kişiler açısından çekici hale geliyor, talebin fazlalığı nedeniyle acentelik “doldur-boşalt” sistemiyle çalışıyordu. Senelik 2-3 bin civarında yeni acentenin sisteme girdiği ve bir o kadarının da sistemden çıktığı yapının, yani 3-4 yıl gibi kısa bir sürede üçte biri tasfiye olan bir acentelik sisteminin saygın ve itibarlı hale gelebilmesi, gerek sisteme girenler açısından, gerekse tüketiciler gözünde bir meslek olarak görülebilmemiz –elbette- mümkün olmayacaktı. Öte yandan, yaratılan acente enflasyonu içinde, centilmenlik sınırı tanımayan acenteler arası rekabetin hepimizi yıpratmış da kabul etmemiz gerekiyor. Nicelik olarak bir değer ifade etse de, sayısal anlamda nitelik aranmayan bir “çokluk” kavramının, her zaman ve her koşulda yararından bahsedebilmek de yerinde değildir.

Kanun sonrası dönemde ise, acentelik bakımından sisteme girişlerin daha kontrollü hale geldiğini, hiçbir yeterliliği bulunmayan “Ne iş yapsakçılar” açısından cazip bir alan olmaktan çıktığını söyleyebiliriz. Levha kayıt ücreti, mesleki ve mali yeterlilik kuralları, fiziki şartlara ilişkin koşulları dikkate alanlar, acenteliği bir deneme alanı olarak görenler için caydırıcı hale geldi ve bu işi yapmakta kararlı olanları girdiği bir iş alanı şekline dönüşmemize katkı sağladı. Artık, sadece tüm kriterleri yerine getirip Levha kaydını tamamlamış olanlarla acentelik sözleşmesi yapılabiliyor olması, önce bu mesleğin bir üyesi olunması, sonra faaliyete başlanılabilmesi şeklinde yorumlanmalıdır. Bu önemli bir aşamadır ve kolay elde edilmemiştir. Yıllardır yürütülen çalışmalar, verilen emekler söz konusudur. Kanun sonrası dönemde ise, acente sayısının stabil hale geldiğini görüyoruz ve iddiaların aksine poliçe adetlerinde ve üretimde bir düşme olmamış, aksine artışlar yaşanmıştır ki, bu sonuçlar acente sayışı ile üretim arasında bir bağ kurmanın doğru

olmayacağı tezimizi de doğrulamaktadır. Çokluktan medet ummak yerine, nitelikli acente yapısına geçilmesinin isabetli olacağını söylemeye devam edeceğiz. Artık, acente enflasyonunun yarattığı rekabetten başını alamayan acentelerin, kurumsal olma yolunda ilerlemeye ve eskiye oranla daha rahat çalışmaya başladıklarını söyleyebiliriz. Yenisini bulmak eskisi kadar kolay olmayınca, eski acentelere daha fazla önem verilmeye başlandığı, acente memnuniyetinin ön plana çıkartıldığı ve komisyon oranlarının yükseltildiği bir süreci yaşamamızın yegane sebebi, uzun yılların çalışmaları ve emekleri neticesinde kanun ve yönetmeliklerle geline nokta.

### **Muvafakat sorununu çözeceğiz, önce sigortacıyız, sonra acenteyiz...**

Bir meslek haline geldik ve önce sigortacı olduğumuzu zihinlerimize yerleştirmemiz gerekiyor. Yani, kendimizi “X” şirketinin acentesi olarak görmek yerine, sigortacı olarak görmeye başlamamız, kurumsal yapımızı ve faaliyetlerimizi buna uygun hale getirmemiz gerekiyor. Bununla birlikte, sigorta şirketlerinin de acenteliğini yapmaya devam edeceğiz, elbette. Ancak, bu acentelikleri tesis edebilmemizin mesleğin üyesi olmamız halinde mümkün olacağını ve öncelikle bu mesleğin üyesi-sahibi olduğumuzu unutmamalıyız. Bu itibarla, mesleğimizi icra edebilme konusunda getirilen kısıtlamaların da mutlak suretle kaldırılması gerekiyor ki, muvafakat sorununu da yeni yönetmelikle mutlaka çözeceğimizi hemen belirteyim. Başka şirketlerin acentelerine acentelik tesis eden sigorta şirketlerinin, kendi acentelerini başka şirketle çalışabilmeleri konusunda kısıtlamaları kabul edilebilir bir durum değildir. Acenteler olarak, şirketler arası rekabetin uygulayıcıları, daha açık bir ifadeyle şirketlerin rekabet meydanındaki savaşıları değil, kendi adımıza ticari ve mesleki faaliyette bulunan kişiler olduğumuzu herkes kabul etmeli ve buna saygı göstermelidir. Rakip gördüğü şirketin acenteleriyle sözleşme düzenlemekte sakınca görmeyen şirketler, aynı durumda kendi acentelerini sözleşme feshiyle tehdit edebiliyorsa, hatta fesih edebiliyorsa, bunu normal karşılamanız beklenmemelidir. Bir şirket, kendi acentesinin başka şirketlerle çalışmasını kabul etmiyorsa, kendisi de başka şirketlerin acenteleriyle çalışmamalıdır. Yani acente, dilediği şirketle çalışabilme konusunda kimseden izin istemek ve onay almak durumunda olmamalıdır, olmayacaktır. Bu, meslek olmanın vazgeçilmez gereğidir. .

### **Keşke...**

Acenteler arasında işbirliği yapabilmemin önü kapatılmasaydı. Şahsen, bu konuda yetersiz kaldığım için üzgünüm. Meslek mensubu

olmayanların, lastikçiler, hurdavatçılar, kırtasiyeler gibi meslekte ilgisi olmayan yerlerde satılan poliçelere şiddetle karşı oldum ve bunların önemli ölçüde engellenmiş olduğunu düşünüyorum. Az miktarda bu tür satış noktaları kalsa da, bu konuda %100 başarıya zaman içinde ulaşacağız. Ancak, iki meslektaşın, iki tüccarın arasındaki işlemlerin yasaklanması ve sakıncalı hale gelmesiyle, şirketler arası rekabetinin bizleri olumsuz etkileyeceğinden kuşku duymuyorum. İlk başta normal gibi görünen bir rekabetin, ürün ve fiyat farklılıklarını önemseyen müşteriler nedeniyle, ilerleyen süreçte acente bağımlılığını yitirmesine yol açacağını ve uzun vadede kaybeden taraf olacağımızı görebilmemiz gerekiyordu. Bu kararlarla birlikte, mesleğimizi icra edebilmemiz bakımından da bağımlı görüldüğümüz bir duruma gelmiş olduk ki, benzer bir durumu başka hiçbir meslek grubunda görebilmemiz de mümkün değildir. Aslında, meslek olmakla ve meslekten güç almakla çelişen bir yapıya da geçilmiş oldu. Artık, fiyat veya ürün açısından tatmin edemediğimiz müşterimize, başka yere git demek zorunda bırakılmış oluyoruz. Bana göre, binlerce acentenin meslektaşlarından tedarik yoluyla müşteri tatmini sağladığı gerçeği gün gibi ortadayken, yasakçı bir zihniyet yerine düzenleyici bir zihniyet hakim olmalıydı.

### **Bankalar ve otomotiv firmaları rekabeti bozuyor, haksız rekabet yaratıyor.**

Bu alanlarda da çözümlerimiz yakın tarihte yürürlüğe girmiş olacak. Bana göre, "Bankalar sigortacılık yapmasın" ütopyasıyla sonuca gidebilmemiz mümkün değil. Dünyanın her yerinde bankalar sigortacılık yapıyorlarsa, kişisel olarak "Boş kaşıkla acenteleri beslemeye çalışan acente dalkavukluğu" yerine, akılcı çözümlerle karşı karşıya bulunduğumuz haksız rekabete çözüm getirmeyi tercih ederim. İstmeden bankalardan poliçe yaptırmak zorunda kalan sigortalılar, bankanın haklarını koruyan bir poliçeyi dilediği yerden yaptırmak suretiyle iptal ettirebilmeliler. Aynı zamanda, sigorta şartına bağlı olarak faiz oranlarının değiştirilmesi, sigorta poliçesinin promosyon olarak sunulması veya ürün fiyatına dahil edilmesi gibi rekabeti bozucu davranışlar da yasaklanmalıdır. Otomotivciler için de farklı şeyler söylemek mümkün değil. Ya araç satışı sırasında sigortaya bağlı indirimler, ya da servise giren araç bilgilerinden müşterilerimizi arayarak yapılan satışlar... Hukuka aykırı olmadığı ileri sürülse de, başka iş yapması yasaklanan acenteler açısından hiçbir zaman ahlaki satış yöntemleri olarak görülmemelidir. Sigorta şirketlerine anlaşmalı servis olarak hizmet vermek suretiyle müşteri bilgilerimize ulaşanların, aynı zamanda ve aynı şirketin acenteliğini de yapmalarının engellenmesi, ahlaki olarak kabul

edemeyeceğimiz bu durumun normalleşmesine katkı verecektir. Aynı durum, asistans şirketleri, hastaneler gibi diğer anlaşmalı kurumlar için de geçerlidir.

Kural olarak, şartlarını yerine getirmiş bir kimsenin acentelik yapmasına karşı olamayız. Ancak, bunun belli kurallar dahilinde yapılmasını istemek gibi bir hakkımız bulunuyor ve biz de bu hakkımızı kullanıyoruz. Madem ki, dünyanın her yerinde bankalar sigortacılık yapıyor, ülkemizde de yapabilsinler. Ama, rekabeti bozucu baskılar, faiz oranlarını yükseltmeler yaşanmasın. Müşterilerimiz acentelerdeki poliçelerini nasıl iptal ettirme hakkına sahipse, bankalarda yaptırmak zorunda kaldıkları poliçeleri de, dilediği herhangi bir yerden yaptıracığı ve bankanın da hakkını koruyan başka bir poliçe ile iptal ettirebilsin. Keza, otomotiv firmaları sigortacılık yapmaya devam edecekse, anlaşmalı servis hizmeti verdiği şirketlerin acenteliğini de yapamamaları ki, ulaştıkları müşteri bilgilerimizi fütursuzca kullanamamaları. Giden acentenin müşterisi olduğunda, otomotivciden de şirkete üretim geldiğinde, canı yanan tek taraf acente oluyor. Oysa, otomotiv firmalarının satış biçimine -üretim aldıkları gerekçesiyle- sessiz kalan şirketler, acenteden giden müşterilerin aynı zamanda kendilerinden de gittiğini görürlerse, gerekli tedbirleri almak zorunda kalacaklar ve bu alan da normalleşmeye başlayacaktır. Her kim, sigorta şirketine sağladığı bir hizmet nedeniyle sigortalı ve poliçe bilgilerine ulaşabiliyorsa, aynı zamanda ve aynı şirketle acentelik ilişkisi içinde olmamalıdır. Başka şirketin acenteliğini yapmak istiyorsa, buyursun yapsın. Yeni yönetmelikle, bu alanlarda çözümler beklediğimizi de belirtmekte yarar var.

Başta, Allianz iş ortakları olmak üzere, tüm meslektaşlarıma sevgi ve saygılarımı sunar, sağlık, huzur ve mutluluk dolu günler dilerim.

**Esen kalın...**



Levent Korkut

İTO Sigorta Hizmetleri  
Meslek Komitesi Başkanı

Hepimizin bildiği üzere 2007 yılı Haziran ayında yürürlüğe giren 5684 sayılı Sigortacılık Yasası ile sigorta sektöründe yeni bir dönem başladı. Yasanın çıkışıyla beraber öncelikli olarak Sigorta Acenteliği, bir meslek midir, değil midir tartışmaları sona ermiş olup, sonrasında 14 Nisan 2008 Tarihinde yürürlüğe giren Acenteler Yönetmeliği ile mesleğimizin sınır taşları belirlenmiş oldu. Sigortacılığın her tür mesleğin tamamlayıcısı olması nedeniyle öncelikli olarak bu işi yapacak olanlara yine hepimizin bildiği üzere belirli fiziki şartlar getirildi. Ayrıca TOBB çatısı altında Sigortacılık Müdürlüğü nezdinde oluşturulan Levhaya kayıt olma, sicil numarası alma, istihdam ettiğimiz personele de yine bir takım kıstaslar ve uyulması gereken şartlar getirildi. Aslında tüm bu yapılanların asıl amacı Tüketicinin daha iyi hizmet alması. Arzı sunanların belli bir eğitim ve fiziki şartlara uygun olarak hareket etmesinin sağlanması, sektöre bir çeki düzen getirilerek, önüne gelenin bu işi yapmasının önüne geçmekti.

Gerek bu işi yapan Acentelerin ve gerekse Tüketicinin sigorta bilincini arttırarak sigorta sektörünü ileriye taşımak, büyümek mümkün olabilecektir. Zira, herkesin bildiği üzere ülkelerin gelişmişliği, sigortacılık mesleğinin gelişimi ile çok yakın ilgilidir. Geldiğimiz noktada ise, sektör poliçe bazında adetsel olarak önemli bir artış sağlamasına karşın, prim olarak enflasyonun biraz üzerinde artış sağlamıştır. Söz konusu prim artışı bilançolara kar olarak yansımamıştır. Sektör özellikle oto sigortalarında ciddi zarar etmiştir. Tüm bu yaşadığımız süreç pazar payı kaybetmemek adına prim/hasar dengesi bozulması pahasına iş yapan sigorta şirketlerinin uyguladığı tarifelerden kaynaklanmaktadır. Oysa ki, yanlış ve ucuz olan bu tarifeler neticesinde asıl olması gereken primin düşmesi hem biz acentelerin komisyon gelirlerinin düşmesine, hem de şirketlerin zarar etmesine neden olmaktadır. Biz acentelerin giderleri ise, önemli oranlarda artmıştır. Operasyon el yüklerimiz arttıkça da artmaya devam edecektir.

Sevgili dostlar, daha çok kısa süre öncesinde hem çalıştığımız şirketlerden, hem de TOBB Sigortacılık Müdürlüğünden üretim miktarlarımızın, kaç şirketle çalışıyorsak şirket, şirket ve ayrı ayrı branşlar bazında bildirim talep edilmiş olup, Asiad Başkanı Ali Orcan arkadaşımın da paylaştığı gibi, bunun yanlış olduğu, bu tür stratejik bilgilerin bildirilmesi sonucunda biz acentelerin ileride zarar görebileceği, kaldı ki Acenteler Yönetmeliğinin 8. maddesine göre sadece yaptığımız ciroların yekununu bildirmemiz gerektiğini, bu tür gereksiz taleplerin biz acentelerin iş yüklerini arttırdığını 15 Mart 2011 günü İstanbul Ticaret Odasında yaptığımız Özel Sağlık Sigortaları Kongresinde Hazine müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürümüz Sn. Dr. Ahmet Genç beye aktararak kalkmasını sağladık. İşte bu ve bunun gibi gereksiz iş yükü ve bunların operasyon el yükleri biz Acenteleri asıl işimiz olan pazarda satış işinden uzaklaştırmakta ve portföylerimiz ise, beklediğimiz şekilde artmamaktadır. Hepimizin son zamanlarda sıkça duyduğu gibi Acente meslektaşlarımızın önemli bir kısmı zor günler geçirmektedir. Primleri biz acentelerin belirlemediği, fakat çıkan zararlı sonucun ise biz Acentelere mal edildiği ve zararlı portföyü olan acentelerin kapatıldığı haberlerine de hiç birimiz yabancı değiliz.

Değerli meslektaşlarım, mutlaka sizlerinde dikkatini birkaç yıldır çeken önemli bir şey de şirketlerin düzenlediği acente toplantılarında eski tanıdık acentelerin sayısının azaldığıdır. Bu durumun düzelmesi öncelikli olarak sigorta şirketlerinin doğru riske doğru fiyatı uygulamaları ve komisyon gelirlerimizin yükselmesi ile olur. Her kesimin kazanacağı modeller mutlaka bulunmalı. Zira zarar eden Şirketler hasarda sorun yaratırlarsa bu sektöre olan güven sarsılabilir. Yasa ve Yönetmeliklerle getirilen kıstaslar kontrol edilememekte olup, aykırı işlem yapanlar, haksız rekabet edenlere her hangi bir şey yapılamamaktadır.



Bankalar ve finans kuruluşlarının haksız rekabetleriyle ilgili olarak ise, yapmamız gereken söz konusu bankalar ve finans kurumlarının bu işi yapmasın söylemleri yerine, tüketicinin sigorta yaptıracığı kişi ve kuruluşu hür iradesiyle serbestçe belirlemesi fikrinde ısrarlı olmamız ve hep beraber mücadele etmemizdir. Kanaatimce en büyük tehlikelerden diğerleri ise, PTT, Türk Telekom, kooperatifler, ecza depoları, fatura tahsil eden şirketler gibi mesleğimize ve kazancımıza göz dikenlerle de topluca mücadele etmeliyiz.

Bu mücadeleyi öncelikli olarak iki nedenle yapmalıyız;

1-Asıl işleri bu olmadığından

2-Sadece kazanmak adına satan, sattıktan sonra tüketiciye yeterli bilgiyi ve hizmeti vermediklerinden dolayı tesis ettiğimiz güveni zedeleyeceklerinden ötürü.

Değerli meslektaşlarım, acenteler olarak bir yandan güncel sorunlarımızla uğraşp, çözüm bulmaya çalışırken, bir yandan da, gelecek onlu yıllara hazırlanmamız gerekmekte olup, mesleğimizin gelişimi açısından gerek kendimizi ve gerekse personelimizi her konuda bilinçlendirmeli ve eğitmeliyiz.

Sevgili meslektaşlarım, unutmayalım ki, alışagelmış olduğumuz ortam ve şartlar çok hızlı değişmektedir. Çok uzak olmayan 2-3 yıl öncesinde marka yani şirket isimleri sigortalı tercihinde 1. sırada gelirken, şu an geldiğimiz noktada 1. sırada öncelikli olarak fiyat/prim yer almakta, 2. sırada ürün ve içeriği, 3.sırada hizmeti veren yani biz Acenteler, 4.sırada ise sigorta şirketi ismi gelmektedir. Zira sigorta edilen bir araç hasar yaptığında anlaşmalı servislere gitmekte olup, şirket ismine bağlı olmaksızın tamiri gerçekleştirilmektedir. Verilen hizmet yapılan iş değişmemektedir. **Başka bir deyişle hizmet emtealaşmaktadır.** Bu nedenle piyasada rekabet etmek her geçen gün zorlaşmaktadır. Önümüzdeki süreçte yaşam ve hayatın idamesi, bilgi önceliği ve hizmetin farklılaşması olarak önemli olacaktır. Bu nedenle bu günden tezi yok, bir an önce öncelikli olarak kendimizi ve gerekse personelimizi buna hazırlamalıyız. Yarınlar geç olmadan çabuk hareket etmeliyiz. Satış kanallarının çeşitlenmeye başlaması ve daha da fazlalaşacağı düşünüldüğünde yukarıda bahsettiğim hususların ne kadar önemli olduğu daha net anlaşılacaktır.

Sevgili dostlar, öncelikli olarak sigorta şirketleri, aracılar ve eksperler hepimiz aynı geminin yolcularıyız, kötü sonuç hepimizi yakından ilgilendirir. Bu nedenle sektör oyuncuları olarak beklentilerimizin farklı olması nedeniyle "yandaş" olamayabiliriz, ancak "paydaş" olduğumuz bilincinden uzaklaşmamalıyız.

Kendimize şu soruları sorarak daha çabuk çözüm buluruz diye düşünmekteyim,

-Ortak değerlerimiz nedir ?

-Farklılıklarımız nedir ?

-Alınan kararlar işlevsel mi ?

-Tüm taraflar açısından ekonomik mi ?

-İstikrarlı mı ?

Değerli meslektaşlarım, unutmayalım ki, bir şeyler alır ve veririz, aynı nefes alıp verdiğimiz gibi. Bir gün hepimiz elveda diyeceğiz o gün gelmeden ne için, ne yaptım demek önemlidir.

Sevgiyle kalın.



# ESKAR OTOMOTİV

## Sanayi ve Ticaret A.Ş.

### ÖZGEÇMİŞ

Meslek hayatına 1980 yılında Dolapdere'de başlayan Erdal Sevinçer, şirketleşerek Eskar Otomotiv San. ve Tic. Ltd. Şti.'nde hizmet vermeye başlamıştır. Atatürk Oto Sanayi Sitesi 2. Kısım 36. Sokak No:1482-1483 Maslak'tan sonra Bakırköy Kartaltepe Mah. Aksu Koşuyolu Cad. No:5 de Eskar A.Ş. olarak hizmetini sürdürmeye başlamıştır. Eskar Otomotiv, daha aktif ve her gün yeni heyecanla siz değerli müşterilerine ve dostlarına hizmet etmeye devam etmektedir. Sevinçer, Her geçen gün yenilen ve daha da karmaşık olan otomotiv sektöründe çağı yakalayarak ve yeni teknolojiyi tüm bölümlerimizde uygulayarak teknik cihaz ve personel eğitiminde en üst seviyelerde tutuyor. Hedeflerinin kaza esnasında, bakım – onarım ve orijinal yedek parça larda hiçbir zaman zorluklarla karşılaşmadan hizmeti getirmek amacı ile zor iş hayatında işlerin aksamaması ve aracın bakımının ve onarımının bir problem olarak görülmemesi için Eskar Otomotiv olarak hizmeti ayağınıza getirmek.



### TARİHÇE



**VİZYON:** 16 yıllık tecrübemizler, yüksek standartlarda kaliteli ve uygun fiyat stratejisi ile en iyi hizmeti sunarak lider bir servis olmak.

**MİSYON:** En kaliteli hizmeti kurumsal ve bireysel müşterilerimize sunarak, örnek bir servis olmak.

ARACINIZI KAZA MAHALLİNDEN VEYA PERİYODİK BAKIM İHTİYACINDA EVİNİZDEN, İŞ YERİNİZDEN VEYA BELİRTECEĞİNİZ HER HANGİ BİR ADRESTEN (İSTANBUL İÇİ VE DIŞI ) 7 GÜN 24 SAAT BİR TELEFONLA ANINDA ALINIP GEREKLİ BAKIMI VE ONARIMI YAPILARAK YİNE İSTEDİĞİNİZ ADRESE TESLİM EDERİZ.

### BOYAHANE HİZMETİ:



Boyahanemiz en son teknolojiler ile donatılmış bulunmaktadır. Boya fırınımız su bazlı boyaların daha hızlı kurumasına ve böylece size aracınızı daha çabuk teslim etmeye olanak sağlayan teknolojiye sahiptir.



### OFİS ve BEKLEME SALONU:



MEKA

Mekanik  
balans  
farklı m  
kontrolü



## KAPORTA HİZMETİ:

bölümünde 1 resepsiyon lifti, 1 rotasyonlu, 4 adet 3 tonluk lift mevcuttur. 46 adet araca bilgisayarla bağlanarak, çalışmaktadır.



## KAPORTA HİZMETİ:



**Lokal Tamir Sistemi**  
Aracınızdaki  
Çatlaklar, Çizikler,  
Vuruklar için artık  
canınızı sıkmayın.

1250 metrekare alandan oluşan kaporta bölümü kaynak makineleri ve en modern çek-tirme cihazlarıyla donatılmıştır.

## OTO KUAFÖR HİZMETİ:

Onarılan tüm araçlara işlemler bittikten sonra yine ücretsiz olarak iç dış detaylı temizlik uygulaması yapılır ve aracınız teslim edilir. Ayrıca cam filmi, Xenon far takma gibi uygulamalarımız da mevcuttur



## ÇEKİCİ HİZMETİ:

Olası kaza ve arıza durumunda **İstanbul'un her yerinden ücretsiz olarak hizmet vermekte olan Eskar'ın kendi içinde bulunan çekicilerimizden 24 saat boyunca yararlanabilirsiniz.**



## 24 SAAT ÇEKİCİ HİZMETİ

Kartaltepe Mah. Aksu Koşuyolu Cad.  
No: 5 Bakırköy - İstanbul 34144  
Tel: 0212 583 55 66 pbx Fax: 212 583 90 85  
gsm: 0532 667 44 78  
e-mail: erdal@eskaroto.com - bilgi@eskaroto.com  
www.eskaroto.com



RENAULT



SEAT



SUBARU



TOYOTA



VOLVO

Bu yıl dergimizin söyleşi sayfasında İstanbul Bakırköy bölge acentelerinden; örnek sigortacı ve beyefendi meslektaşımız sevgili Suat Rona'yı konuk ettik. Suat Rona'nın mesleğimize dair görüş ve yorumlarını keyifle okuyacağınızı umuyorum.

## Örnek Sigortacı, beyefendi meslektaşımız

# SUAT RONA

1958 yılı Tatvan doğumluyum. İlkokul ve ortaokul Anadolu Hisarı, Lise Kabataş, mimarlık 4.sınıf terk. Zor bir üniversite öğrenciliği sonrası İTÜ Maden Müh. Bölümünü 1985 yılında bitirdim. Uzun bir öğrencilik ve zor yıllar sonrası mesleğimi yapamadığım bir dönemde 1985 yılında sigortacılıkla tanıştım. 1988 yılında acenteliğimizi kurduk. Şark Sigorta ile başlayan acenteliğimizi kesintisiz bugüne getirebildik. 1990 yılında hayat arkadaşımı buldum. 16 ve 8 yaşlarında iki kızım var.



**Sevgili Rona, sigortacılık mesleğimizin dünü, bugünü ve yarını hakkında görüşlerinizi, sektördeki şirketlerin amansız rekabeti ve acentelerine bakış açılarını, farklılıklarını, şirket acente ilişkileri ve yeni sigortacılık yasası ile ilgili düşüncelerinizi bizimle paylaşır mısınız?**



Söyleşi:  
H. Gül Akarsu

15 yıl önceki sigortacılığa olan iyimser bakışım aynı oranda devam etmese de hiçbir zaman mesleğime olan inancımı kaybetmedim. Belki de insanın hergün işinin başında olmasını sağlayan duygu bu olsa gerek. Sektörde rekabetin yarattığı olumsuzluklar iş kayıpları yanında; hâlâ tam olarak anladığımı söyleyemeyeceğim, adı her ne olursa olsun, ister müşteri segmenti deyin, ister kârlılık, ister biz doğrusunu yapıyoruz olsun, özellikle bazı branşlar itibarıyla ciddi adet kayıplarımızın olduğunu söyleyebilirim. Trafik sigortalarında komisyon artışının, oluşabilecek kayıpları telafi edeceğini söylediklerinde acenteliğimin kasko adedinin %55 fazlası trafik sigortası mevcut iken sonraki günlerde kasko adedinin trafik sigortası adedini geçeceğini öngörmüştüm. 2 yıl dahi dolmadan maalesef bu olayın gerçekleştiğini görüyoruz.



Bizi müşteri ile buluşturan özellikle yeni müşteri ile tanıştıracak en önemli ürünün hala trafik sigortası olduğunu düşünüyorum.

Bu durumun bize, şirketimize ne kazandırıp ne kaybettiğinin hesabını mutlaka birileri yapıyordur. Giderlerin her yıl biraz daha arttığı, rekabetin getirdiği kazanç azalmaları, belirli branşlarda en düşük prim ile poliçe üretilmesi, acentelerin kendilerini geliştirmelerine ve teknolojik alt yapı ile donanımlarını iyileştirmelerine olanak vermemektedir. Acenteler fiziki koşullarını iyileştirememekte, daha eğitilmiş, kaliteli çalışanlar istihdam edememekte, gelişimleri olumsuz etkilenmekte, deyim yerindeyse, güdük yapılarını devam ettirmeye çalışmaktadırlar.

Tüm sigorta yöneticilerinin piyasayı eleştirdiği, teknik kârlılığa dikkat çekip diğer şirket politikalarını eleştirdiği, birbirine çok benzeyen bir yönetici dili geliştiğini gözlemliyorum. Herkesin yakındığı uygulamaları bizzat kendi şirketlerinin yaptığını sektörü takip eden bizler görüyoruz. Kimsenin batmadığını görüldüğü bir ortamda, hep yanlışlardan dönüleceğini, sigorta şirketlerinin bir anlamda terbiye olacağı gibi söylemleri hergün dinlemeye devam ediyoruz. Ama şunu da biliyoruz ki, işimiz hergün biraz daha zorlaşıyor. Bankalarla, oto satış noktalarıyla, çoklu acenteliklerle, brokerlerle, direkt satış kanallarıyla çok cephede tek silahla dövüşmeye devam ediyoruz. Müşterisine sadakat göstermeyen ama acente ve müşterisinden sadakat bekleyen bir şirket yönetimi anlayışı sistem, kârlılık adı altında her gün biraz daha belirgin hale geliyor.

İşte tam da bugün böyle bir ortamda acenteler varlıklarını devam ettirebilmek, çocuklarına işlerini devretmek istiyorlarsa mesleki örgütlülüklerini, dayanışmalarını arttırmanın bir yolunu bulmak zorundalar.

Umarım yeni sigortacılık yasası ile şirketlerin zorunlulukları (sermaye yeterliliği düzenlemesi, yeterli teknik rezerv ayrılması vs.) yerine getirir. Doğru fiyatlarla kendini vurmayan, günlük çözümler yerine uzun vadede doğru adımlarla hareket eder sektör ve acentelik geleceğimiz konusunda, bizi iyimserliğe yönlendirecek olumlu adımlar olması dileğiyle çalışanlarıyla, acenteleriyle tüm Allianz camiasına güzel günler dilerim.

**Son olarak ASIAD ile ilgili düşüncelerinizi bizimle paylaşabilir misiniz?**

Bugüne kadar ASIAD'ın içinde aktif bir görev almamış olmama rağmen hep içinde olduğum, inandığım bu çatının geliştirilebilir bir yapı olduğunu düşünüyorum. Ortak aklımızı örgütlülüğümüzü, gücümüzü birleştirerek kendi dilimizi oluşturarak bu zorlu dönemi de atlatacağımıza inanıyorum.



Değerli meslektaşlarım ve sevgili okurlar, bizi ofisinde sevgiyle ve güler yüze ağırlayan Suat Rona'ya, eşi Nalan Hanıma ve çalışma arkadaşlarına ayrıca bu söyleşide bana eşlik eden sevgili Yüksel Birsal'e gönül dolusu teşekkürler ederim.



Şehnaz MARABA

Öncelikle bana yazma fırsatını sunduğunuz için çok teşekkür ediyorum. En son ne zaman duygularımı yazdığımı inanın hatırlamıyorum bile... Bu vesile ile sizlerle aslında hepimizin bildiği, fakat benim sigortacılığa başlamamda etkili olan bir hikayeyi paylaşmak istiyorum.

Bir zamanlar, okyanus sahilinde yaşayan bir bilge varmış. Bir gün, sahilde yürürken dans eder gibi hareketler yapan bir insan silueti görmüş. Ona doğru yürümeye başlamış. Ne yaptığını merakla sormuş;

“Günaydın. Ne yapıyorsun böyle?”

Okyanusa deniz yıldızı atıyorum.

Peki neden okyanusa deniz yıldızı atıyorsun!

Güneş yükseldi ve sular çekiliyor. Eğer onları suya atmazsam ölecekler.

Ama delikanlı görmüyor musun, kilometrelerce sahil var ve baştan aşağı deniz yıldızı dolu. Hiçbir şey fark etmez ki!

Genç adam kibarca dinlemiş, eğilerek yerden bir deniz yıldızı daha almış ve dalgalanan denize doğru fırlatmış;

Bakın, bunun için fark etti bile”... Demiş genç adam.

Bu cevap, bilge adamı şaşırtmış. Genç adamın evrende bir gözlemci olarak sadece olup bitenleri izlemeyi değil de, bir oyuncu olarak rol almayı ve bir fark yaratmayı seçtiğini anlamış.

Her gün işime, ofisimin duvarında asılı bu hikayeyi okuyarak başlarım.

Hayat sigortasını insanlara anlatırken, onlar için bir fark yarattığımı düşünüyorum.

Siz de birinin kaderini değiştirebileceğinizi düşündünüz mü hiç? Ben her görüşmeme gittiğimde kendime bunu söylüyorum. Bizler, sigortalılarımızı zordan kolaya, hüzünden mutluluğa götüren ve bunu fark eden olalım.

Onlarcasının ve hatta yüzlercesinin kaderini değiştirirken hep mutlu olalım. Eğer cevabınız evetse, siz de okyanusa bir deniz yıldızı atın. Güneş yükselmeden, deniz çekilmeden hayatlarını sigortaladığınız her kişi için inanın FARK YARATACAKTIR...

Bizler hayat sigortasını satarken, bu duygularla satarsak, inanıyorum ki birçok insana dokunmuş ve onların hayatlarını farklılaştırmış olacağız.

Fark yaratmak dileğiyle...

**Antalya'dan** sevgilerimle

## "Satıyorum. Öyle ise varım!" ■ Yöneticilikten, Sigorta Acenteliğine...



Erdim Keskinpala

**Satış, Satmak, Satıcı...** Dünyada ve tabii ülkemizde bu kavramlar, duyulduklarında uzak durulmaya çalışılan, dudak bükülen, hatta "Satıcı Giremez" ibaresi içeren tabelaların asılması gerektiğine bile inanılan, toplumun önemli bir bölümünde büyük rahatsızlık yaratan, dışlanmış kavramlardır.

"Satıcı" olduğu öğrenilen insanlar günümüzde bile hala birçok insan tarafından aşağı görülmemekte ve mesleği olmadığı kabul edilen bu kişiler için "Zavalı" diye içten içte düşünülmektedir... Oysa bu insanlar "Satış" dediğimiz aktivitenin hayatımızın her bir anında bizlerle olduğunun, satışı geçmeyen tek bir günümüzün bile olmadığına, daha da ileriye gideyim, satış yapmayan bir insanın hayatını sürdürebilmesinin mümkün olmadığı farkında değildirler... Zira "Satış" ikna demektir. Karşıdaki kişiyi kendi düşüncelerinin, fikirlerinin doğru olduğuna ikna etmeye çalışmaktır. Çocuklarımız bile bize kendilerini beğendirmeye ve istediklerini yapmamız için bizleri ikna etmeye çalışırlar, eşler kendi düşüncelerini diğerine empoze etmeye, çalışanlar kendilerini patronlarına beğendirmeye, onları yaptıkları ve söyledikleri ile etkilemeye (kendilerini satmaya), patronlar da kendilerini hissedarlara veya müşterilere beğendirmeye çalışır. Herkes, aslen o veya bu şekilde hayatının her gününde onlarca satış görüşmesi yapmakta, satışlar kapatmakta veya başarısız olmaktadır. Peki "Satış", hepimizin her gün bu kadar yoğun olarak içinde bulunduğu, şahsen yaptığı bir aktivite ise, onu ve onu gerçekleştiren kişileri hor görebilir miyiz? Hayır, göremeyiz, çünkü **"satış hayattır!"**.

İşte bu düşünceden yola çıkarak, son iki yılı Bölge Satış Müdürlüğü görevinde olmak üzere toplam 8 yılını geçirmiş olduğum Sigorta sektöründeki kariyerimi, masanın diğer tarafına geçerek, yaptığım satışlarla insanlara gerçek bir "Artı Değer" katabileceğime inandığım, karşılıklı güven üzerine oturtulmuş, gerçek ilişkiler kurabileceğim ve saatler, günler bazen aylar, yıllar sürecek çabalarımın sonucunu maddi manevi, doyurucu yaşayabileceğim (uzun ikna görüşmelerinin ardından müşterimize istediğimiz ürünü sattığımız, poliçesini elimize alıp, tahsilat makbuzunu imzalattığımız anda yaşanan hazzın üzerine var mıdır?), kendi ayakları üzerinde duran ve sadece kendisi için çalışan, dolayısı ile kimselere hesap vermek zorunda olmayan, bir Sigorta Acentesi olarak devam ettirme kararı verdim...

Vermiş olduğum bu kararın üzerinden yaklaşık 7 ay geçti...ve ben geçen her günle birlikte, vermiş olduğum bu kararın doğruluğundan biraz daha emin olarak yoluma devam ediyorum. Ara ara, çevremden "Pişman mısın?", "Fırsatın olsa kurumsal kariyerine dönmeyi ister miydin?" veya "Sigortacı olduğun söylemek seni rahatsız etmiyor mu?" gibi sorular soranlar oluyor pek tabii, ancak bu soruların cevabı hep aynı. HAYIR!

Çünkü, ben, satış olmaksızın dönmeyecek olduğumu bildiğim bu dünyada, satış yaptığım her an, var olduğumu daha güçlü hissediyor ve **"SATIYORUM, ÖYLEYSE VARIM!"** diyorum...



**Burhanettin Aşçıoğlu**

Bir öğle vakti cep telefonum çaldı açtım, arayan Sayın Gül Akarsu idi. Bu yıl çıkacak ACENTEM dergisi için bir yazı yazmamı istiyordu, neden olmasın diye düşündüm, Anadolu'dan bir ses bir fotoğraf mutlaka iyi olurdu. Yalnız konu ne olacaktı ve nasıl başlayacaktım.

Sigortacılığa tesadüfen başladığım 1972 haziran'ını düşledim, kendimi sigorta mesleğinin içinde bulduğum zaman 38 yaşındaydım o günden bu güne 39 yıl geçti. Ben, oğlum ve iki kızım ailece hepimiz sigorta mesleğinin içindeyiz.

1981 yılında kurduğumuz Simtur (Allianz) Acenteliğinde halen ben ve iki kızım ile birlikte çalışıyoruz. Meslekte geçen 39 yılın 33 yılı (Şark-Koç Allianz) Allianz ile beraber geçti. Bir çok anılar ve hatıralar, fotoğraflar, ödüller, plaketter ve sertifikalar duvarlarımızda ve masalarımızda, her gün güne başlarken bizi gülümseten, güven veren, maddi ve manevi belgelerimizdir. Bu geçen zaman zarfında yaşadığım ve okuduğum güzel şeyler oldu;

Bundan yıllar evvel; büyük bir şirkete, istekleri doğrultusunda tanzim edip, götürdüğüm poliçe primi çok yüksek bulundu. Onay almak için hep birlikte, şirketin yabancı genel müdürünün yanına çıktık; genel müdür poliçeyi inceledi ve ilgililere dönerek, sigorta poliçeleri insana güven ve huzur verir, poliçe primi eğer, poliçe dönemi içerisinde hasar olmazsa pahalıdır, hasar olursa çok ucuzdur, diyerek poliçeyi onayladı.

Oradan çıkınca, bu sözleri ileri tarihlerde poliçesinin pahalı olduğunu iddia edenlere anlattım ve bu tecrübenin bana bilhassa yüksek poliçelerde satış kolaylığı sağladığını gördüm. Hafızam beni yine çok eski yıllarda okumuş olduğum bir köşe yazısında anlatılan fıkraya götürdü.

Zamanında Türkiye'de, sosyal güvenlik kurumları mevcut değilken ülkemizde faaliyet gösteren bir yabancı firmaya bir işçi, iş için müracaat eder, işçi kayıt defterini tutan görevli işçiye bir çok istihbarat sualleri sorduktan sonra sigorta poliçesi olup olmadığını sorar, işçi anlamaz, görevli anlatır; bir güvencen var mı? İşçi anlamıştır; boynunda asılı muskayı gösterir ve işte güvencem, görevli muskayı incelerken; işçi, içinde yazılı der. Bunun üzerine görevli, deftere "SİGORTA POLİÇESİ BOYNUNDA ASILI" diye not düşer ve işçi işe alınır.

Bu manevi güvencedir, fakat, artık insanlar manevi inançlarının yanında işlerini sağlama alıp sonra ALLAH'a havale etmektedirler. Güvence derken ille bir sigorta poliçesi veya sırtını dayadığın diğer güvencelerin yanında Allianz Acentelerinin 11 yıl evvel kurduğu ASIAD'ın Anadolu'daki bizlerin güvencesi olduğunu unutmamamız lazımdır. ASIAD'ı kuranlar ve 11 yıldır yönetenler bizim lehimize birçok iyi işler başarmışlardır. Acentesi olduğumuz Allianz şirketinin bu satırları yazarken 1496 acentesi olduğunu; ancak, bu 1496 acente içinde bu güne kadar tespitim yanlış değilse 226 Acentenin ASIAD'a üye olduğunu gördüm. Bu gün sadece, ASIAD'ın Yurt İçi Kargo ile yapmış olduğu anlaşma neticesi kargo masraflarımızın üçte bir oranına kadar ucuzladığını, bunun da orta ölçekli bir acenteye ayda en azından 100 TL tasarruf sağladığı bir gerçektir. Bu söylediğimin yanında diğer başarılı işleri saymak sayfalar ister.

ASIAD'ın kuruluşundan bu güne kadar emeği geçen tüm başkan ve yöneticilerini başarılarından dolayı kutlarım.

Sevgili acente arkadaşlarım, bu güne kadar ASIAD'a üye olmadıysanız, Gelin beraber olalım ve ASIAD'da BIN'i aşalım.

**Mersin'den** sevgi ve saygılarımla,



## Risk yöneticileri için farkındalık



Tanfer Dinler

Tarım Sigortaları Vakfı  
Genel Müdürü

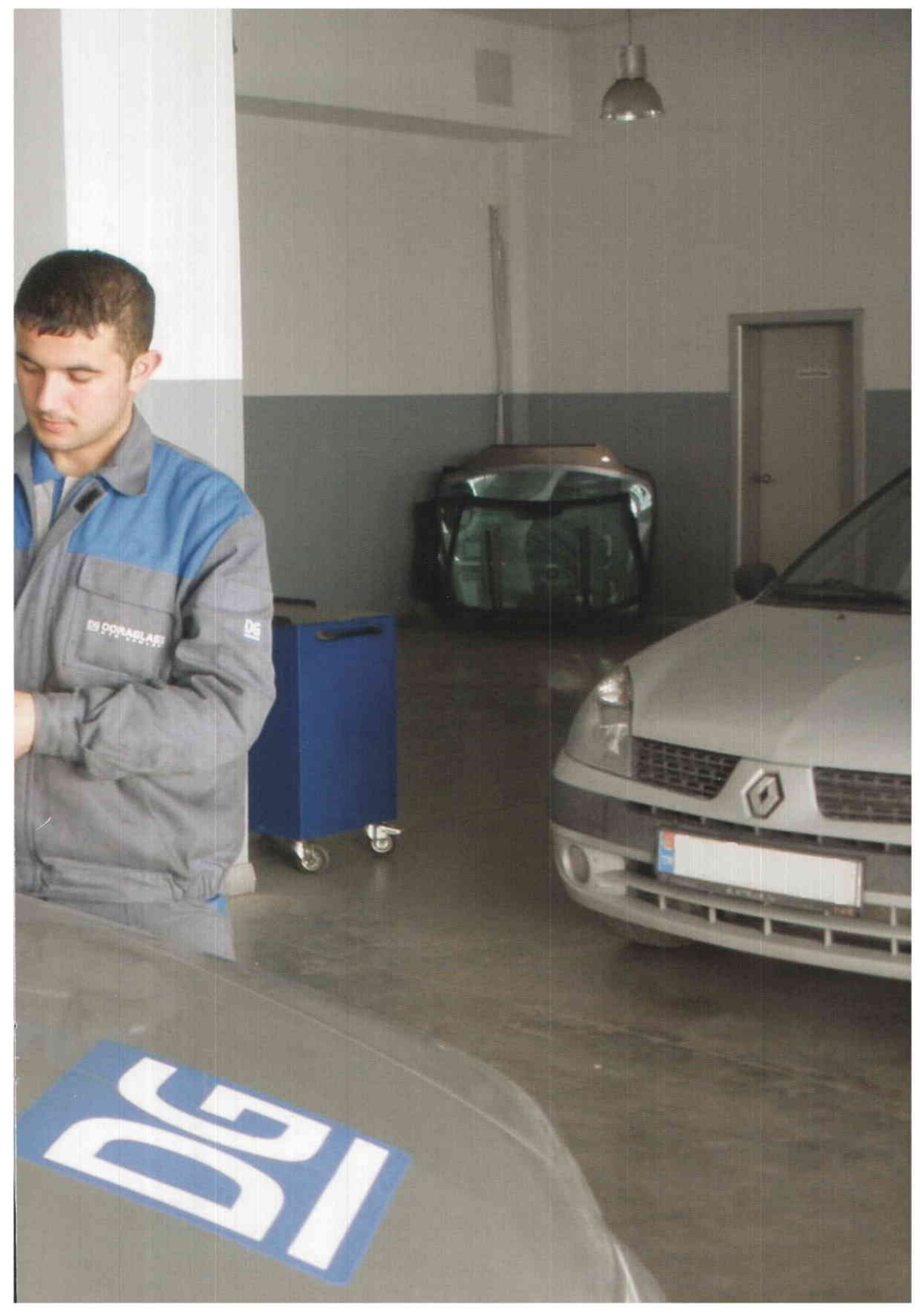
**B**u sayfalarda sizlerle geçen yıl ilk kez buluştuk. Okuyanlar "Kim bu garip adam?" diye sormuşlar. Haklılar. Özgeçmişini mi yazsın kardeşim adamcağız? diyenler olmuş. Yıllardır isteyenlere verdiğim özgeçmişimi yayınlıyorum. Tanfer Dinler'in özgeçmiş; Neden birisinden öz geçmiş istenirde öz gelecek değil? Benim özümün geçmişinden ya da geçmişimin özünden kime ne? Hem neden sizinki değil de benimkisi? Özgeçmişimi değil de bugünkü kimliğimi hatta öz geleceğimi sorgulayacaksanız ona varım. Ben zaten geçmişini temsil ediyorum... Siz geleceği. O halde daha önemlisini sizi, yani sizin öz geleceğinizi konuşalım. Gelin bugün en azından resme bakışınızda bir farklılık yaratın ve benim resmime değil kendi resminize bakın. Işık doğru yerden geliyorsa öz geleceğinizi çok net göreceksiniz. Size iyi seyirler. Sevgiyle kalın. Tanfer Dinler'in görevi öğretmen, ünvanı hizmet edenlerin hizmetkârı.

Şimdi tanıştık. Yabancı yok aramızda biz bize konuşuyoruz şuracıkta. Aslında öğretmen yazdığına bakmayın. Ben halen bir öğrenciyim. Yaşam boyu öğrenme kursunda 60 yaşında bir öğrenci. Sigortacı köşesinde naif insan, canların dostu sevgili Timuçin Alpay'ın, sigortacılığın bilgeleri fotoğrafında David Kohen gibi bir sigorta duayeni ile, Faruk Ömrüzak gibi çok yönlü bilgi ve becerileri ile riskleri ustaca yöneten bir üstadla, Ayşe Kılıç gibi İstiklal harbindeki askerlerin anası "Binbaşı Ayşe"nin yolunda yürüyen bir "Sigortacı Anası" ile aynı karede bana da yer vermiş olmasına siz bakmayın. Sanırım fotoğrafta bir ışık yansıması olmuş. Hani hep diyorum ya konu fotoğrafa nasıl ve nereden baktığımızla ilgili. Üç gün önce orman içinde bir grubun fotoğrafına baktım. SEGEM (Sigortacılık Eğitim Merkezi) tarafından İstanbul'da "Türkiye'de Sigortacılık ve Aktüerya Çalıştayı" düzenlenmişti. Değerli hocalarımız, uzman sigortacı ve aktüerlerin 6 aylık özverili çalışmalarının sunulduğu etkinlik, çok güzel bir organizasyonla ve Türkiye genelinden 70 kadar üniversitemizin yanı sıra sigorta acenteleri ve eksperlerin katılımı ile gerçekleştirildi. Öncelikle, sayın hocamız Doç.Dr. Fuat Erdal ve ekibini candan kutlarız. İyi ki varsınız. SEGEM in mimarı Sayın Ahmet Genç'in ekibi ile birlikte etkinliğin tamamında bulunması zaten bir ayrıcalıktı. Bunun yanı sıra oturumlarda sektöre vizyon yaratacak uygulamaya dönük önemli mesajları ile eğitimin geleceğine ciddi katkılar sağladı. Keşke sigorta şirketlerimizin genel müdürleri ve yardımcıları da orda olsaydı. Sektörün eğitime verdiği önemin az çok farkındaydık ama sözleşmişçesine hiçbir şirketin gelmeyişi önce üzüntü ve sonra hayretle izledik. Bir dostumuz "Hocam siz acentelere, personellerine ve sigorta şirketlerinin personeline Farkındalık Eğitimi vermeyi bırakın da genel müdürlere verin. Daha eğitimin farkında değiller" şeklindeki yorumu içimi acıttı. Çalıştay raporlarına baktığımda yetiştirdiğim binlerce sigortacı gencin sektördeki çalışanlarının oranının sadece %1-3 arasında olduğunu görüyorum. Bunun anlamı şu; başta Hazine olmak üzere, üniversiteler, sigorta şirketleri, acenteler, eksperler ve brokerler üniversitemizde sigorta eğitimi almış öğrencileri yıllardır işe almamışlar. Alsalar zaten eğitimin önemine inananlar olarak kaliteli eğitim ve doğru yerde istihdam için sorunları öğrenmek ve çözümüne katkı sağlamak için Eğitim Çalıştayına katılır, aylardır çalışanların kendilerinin başarısı için emek verdiğinin farkına varırlardı. Gelmediler. Bugüne kadar sadece sigorta eğitimi almış olan gençlere iş vermeyen bir sektörün bundan sonra Banka- Sigorta ortak eğitiminden geçtiği için prematüre doğacak çocuklarımıza hiç istihdam yaratmayacağını söyleyebiliriz. Bu gençler ne bankacı ne de sigortacı olabilecekler. Ülkemin geleceği gençliğin geleceğini düşündükçe dehşete düşüyorum. Daha iki hafta önce SEGEM Bahçeşehir Üniversitesi işbirliğinde yürütülen Eğitimcilerin Eğitimi programlarında "Risk Yöneticileri için farkındalık, bireysel gelişim ve eğitim teknikleri" konularında bilgilerimi paylaşmıştım. Katılımcıların içinde değerli üniversite hocalarımızın ve sigorta acentelerimizin yanında sektörde çok başarılı olmuş eski genel müdür ve yardımcılar da vardı. Hepsi de lütfettiler ve bizi dinleme nezaketini gösterdiler. Oradaki genel müdür ve yardımcılarının ortak görüşleri "Keşke bu eğitime yıllar önce katılsaydık, çok şey kaçırmışız" şeklinde olmasını yine de **Farkındalık ve yaşam boyu eğitim süreci** adına mutluluk duyarak kaydettik hafızalarımıza. Umarız sektörün mevcut yöneticileri bu gecikmeleri yaşamadan bazı şeylerin farkına varırlar.

# Müşteri Memnuniyeti Merkezi

[www.doraglass.com](http://www.doraglass.com)

0212 549 90 16



DE DONAGLAS

DE

DE

## Dora Cam Genel Koordinatörü Rauf Kılıç:

Yatırım yapmadan kaliteli hizmet sunmak mümkün değil

Kılıç, oto cam hasarlarının giderilmesi için bayileriyle birlikte yatırım yapmaya devam edeceklerini söyledi.

### İNSAN KAYNAKLARINA YATIRIM

Sigorta Şirketleri ile gerçekleştirdiğimiz oto camı yenileme projesi büyük ölçüde hizmete dayanıyor. Oto camı üretiminde olduğu gibi hizmet üretiminde de en iyi kalite düzeyinin sağlanması için Doraglass camiası olarak olanaklarımızı seferber ettik. Öncelikle insan kaynakları konusunu ele aldık. Genel Müdürlüğümüz ve Bölge Müdürlüklerimizde, Sigorta Şirketlerinin iyi yetişmiş personeli ile işleri uyum içinde yürütebilecek düzeyde eğitimi ve bilgi birikimi olan yeni kadro oluşturduk. Bayilerimizin personelini, TC Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde gerçekleştirdiğimiz büyük bütçeli bir proje ile eğiterek sertifika almalarını sağladık. Zaman içinde insan kaynaklarına yapmış olduğumuz yatırımın ne kadar isabetli olduğunu daha da iyi anladık. Her iş mutlaka insan elinden çıktığı için insan kaynaklarına aralıksız yatırım yapmaya devam ediyoruz.

### HİZMET BİNALARINA YATIRIM

Sigortalı araç sahiplerinin rahat etmesi, oto cam hasarlarının en iyi fiziki şartlarda giderilmesi için hizmet binalarının da ele alınması gerekiyordu. Uygulamaya başladığımız Doraglass servis konsepti çerçevesinde bizim ve bayilerimizin iş yerlerini önemli ölçüde yeniledik. Avrupa dan tatil için gelip aracının camının kırılması sonucu servislerimizden birine gelen Türk uyruklu araç sahibi oralardakinden daha yüksek bir standarda sahip oto cam servisini ülkemizde görmekten gurur duyduğunu söylemişti. Bayilerimiz bu yatırımlara devam ediyorlar.

### TEKNOLOJİYE YATIRIM

Teknoloji günlük yaşamımızın neredeyse en önemli kavramı haline geldi. Anlaşmalı Sigorta Şirketleri projemizin en önemli unsurlarından biri de bu konu oldu. Yapılan işlerin sağlıklı biçimde takibi, çeşitli istatistiklerin elde edilmesi ve Sigorta Şirketlerine sağlanan kazancın net bir şekilde görüntülenebilmesi için Sigorta Yönetim Sistemi (SYS) bilgisayar programını gerçekleştirdik. Sigorta Şirketleri özel şifrelerini kullanarak bütün hasar dosya detaylarını, kazançlarını ve istedikleri istatistik bilgileri SYS den izleyebiliyorlar. Şu anda Bayilerimizin işyerleri sabit ve mobil kameralarla donatıldı ve yapılan işler naklen yayın ile izlemeye alındı. Sigorta şirketleri hasar giderme işlemlerini canlı olarak izleyebiliyorlar. Bütün işlemlerimizi şeffaflık ilkesi içinde yürütmekten, bilgilerimizi paylaşmaktan ve dostlarımızın önerilerine açık olmaktan mutluyuz.

### YATIRIM VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

Sigortalı araç sahiplerinin beklentilerini çok iyi biliyoruz. Beklenmedik bir anda aracımızın cam hasarıyla uğraşmak durumunda kalmak hiçbirimizin istediği bir şey değil. Güler yüzlü sıcak bir karşılama, evrak işlemlerinin süratle bitirilmesi, hasarın ehil ellerde giderilmesi, rahat dinlenme mekanı, ikram gibi hususlar sigortalı müşterilerinizi mutlu ediyor. Yatırımlarımızın sonucunda en üst düzeyde müşteri memnuniyetinin sağlanmış olduğunu görmekten gurur duyuyoruz. Ancak bütün bunları yeterli bulmuyoruz. Daha iyi olmak, daha iyi hizmet vermek, daha çok memnun etmek için yeni yatırımlar planlıyoruz.

### İŞBİRLİĞİMİZ KAZANDIRIYOR

Allianz Sigorta ve Acenteleri ile yapmış olduğumuz işbirliği sayesinde sigortalı araç sahiplerini pahalı ithal camlar yerine ülkemizde üretilen aynı kalitede ama daha ucuz maliyetli camlara ikna edebiliyoruz. Aynı zamanda çıta ve fitil gibi pahalı yardımcı malzeme kullanımını da en aza indirmiş bulunuyoruz. Allianz Acentesi dostlarımızın desteğiyle araç sahiplerinin güvenini kazanan Doraglass zinciri böylece Allianz camiasına ve ülkemize büyük tasarruflar sağlıyor. Çalışmalarımızda desteklerini esirgemeyen siz dostlarımıza teşekkürü borç biliriz.



Rauf Kılıç

## ARAMIZA KATILANLAR

SUAT KIVILCIM ÇAĞAN  
EGE MERT SİGORTA

HAYDAR ŞENGÜL  
ASUM SİGORTA LTD ŞTİ

KADİM DEDE  
ŞİRİN SİGORTA ARACILIK HİZ

HASAN BÖBERCİ  
OĞUZ SİGORTA

BARIŞ KÖKAVCI  
BARIŞ KÖKAVCI SİGORTA

GÜLÜMSER YILMAZ  
GÜLÜMSER YILMAZ SİG.ARA.HİZ.LTD.ŞTİ.

HAVA YÜKSEL  
HAVA YÜKSEL SİGORTA LTD,ŞTİ

SEDAT TİRYAKİ  
GÖNÜL TİRYAKİ SİGORTA LTD,ŞTİ.

GÜL ZEYNEP TARIM  
ZT SİGORTA ACENTELİĞİ

BEGÜM VARYEMEZ  
DURUL SİGORTA ACENTELİĞİ

AYŞE GÜLDEN TAMER  
TAMER SİG.ARA.HİZ.LTD,ŞTİ.

YAŞAR ÇEVİK  
ŞENOL SİGORTA

SERHAT GÜNAÇIK  
KARE SİGORTA LTD ŞTİ

H.ERDİM KESKİNPALA  
PLATİN SİGORTA

FUNDA BEZER  
FUNDA BEZER SİGORTA

ŞENİZ SONBAY  
ART SİGORTA ARACILIK HİZ.

MELİH ŞİROLU  
MELİH ŞİROLU SİG.ARA.HİZ.

HAYDAR MESUT ZAMAN  
DAKİK SİGORTA ARACILIK HİZMETLERİ

ALP TÜMER  
ATT SİGORTA ARA.HİZ.LTD,ŞTİ

ASLI TAŞÇIKAR  
TAŞÇIKAR SİGORTA ARA.HİZ.LTD,ŞTİ

BERRİN DİNÇ  
DİNÇ SİGORTA DANIŞMANLIK

HÜLYA ÖZGÜL  
ÖZGÜL SİGORTA ARACILIK HİZMETLERİ

## FAALİYETLERİMİZ

Derneğimiz kurulduğu ilk günden itibaren üyelerimize ve acentelerimize yönelik çalışmalarını, acente dostlarından aldığı destekle sürdürmeye devam etmektedir.

Her ayın ilk pazartesi günü dernek merkezimizde tüm üyelerimize açık toplantılarımız yapılmaktadır. Her ayın ikinci salısı, dernek merkezimizde Allianz sigorta pazarlama yöneticilerimizle toplantılarımız yapılmaktadır. Sizlerden topladığımız sorun ve görüşleri yöneticilerimize ileterek sizlerin sesi olmaya devam edeceğiz.

**17.06.2010 ASIAD** kuruluş gecemiz acente dostlarımız ve şirket yönetimi ve çalışanlarının katılımıyla gerçekleşti.

**23.06.2010** tarihinde Sigorta Acenteleri Yönetmeliği Taslağı ile ilgili olarak yapılan çalışmamız İTO'da yapılan toplantıda Hazine Genel Müdürlüğüne sunulmak üzere teslim edildi.

**29.09.2010** tarihinde Sn.Alexander Ankel ASIAD Yönetimi tarafından ziyaret edildi.

**26.10.2010** tarihinde İstanbul Fenerbahçe'de acentelerimiz ve Allianz üst yönetim ve departman yetkilileri katılımıyla sağlık başlıklı toplantımız yapıldı. Toplantı devamında katılımcılarımız ile birlikte akşam yemeğimiz gerçekleşti.

**19.01.2011** tarihinde İstanbul Nakkaştepe Nakkaş Restaurant'ta Sn.Alexander Ankel'in da aramızda olduğu , acentelerimiz ve Allianz üst yönetimi ve departman yetkililerinin de katılımıyla HASAR başlıklı toplantımız yapıldı. Toplantı arkasına katılımcılarımızla birlikte keyifli anların yaşandığı yemeğimiz gerçekleşti.

**06.03.2011** tarihinde Car Glass yetkilileri derneğimize ziyarette bulundu.

**04.04.2011** tarihinde Asiad Yönetimi Car Glass merkezine ziyaret gerçekleştirdi.

**06.04.2011** tarihinde sağlık sigortalarıyla ilgili yaşanan sorunları Allianz yöneticimizle tekrar paylaştık.

**16.04.2011** tarihinde ASIAD Eskişehir gezimizi gerçekleştirerek , Anadolu'nun sanat ve tarih şehri Eskişehir'i keşfettik.

**25.04.2011** tarihinde İstanbul Nakkaştepe Nakkaş Restaurant'ta Sn.Alexander Ankel'in da aramızda olduğu bireysel teknik konulu toplantımızı gerçekleştirdik.





Bir Anadolu mucizesine tanıklık



ESKİŞEHİR GEZİSİ

ASİAD, Eskişehir gezisini üç yıldan bu yana yapmak istiyordu. Bu sene 16-17 Nisan tarihleri arasında bu güzel şehre gitmek ve görmek varmış.

Gezinin duyurusunu gönderir göndermez kayıt için telefonum çalmaya başladı.

bir acente "ben üye değilim ama gelebilir miyim?" diye sordu, "Ne demek" dedim, "Biz gönüllük ilkesi ile çalışan bir derneğimiz hiçbir zaman üyelik için bizde zorlama olmaz; gidip gelirim, hem de bizleri yakından tanıma imkanınız olur". Katılımcı listesi toplam 76 kişi olmuştu.

Eskişehir ayağının sorumluluğunu tamamı ile Eskişehir Acentesi arkadaşımız Sıtkı Öztürk üstlenmişti. İstanbul ayağı ise bendeydi.

16 Nisan Cumartesi sabahı saat 07:00 de hareket eden trende sabah Başkan Ali Orcan ve Genel sekreter Gönül Tiryaki 'nin özel olarak aldıkları İsveç Çörekleri ve meyve suları ile kahvaltı, restaurantta çay, kahve sohbet derken saat 11:15'de Eskişehir'deydik.

ASİAD afişleri asılmış iki otobüs, garın önünde bizi beklemekteydi. Her otobüste bir rehber, bir hostes, turizm şirketi sorumlusu Necati Bey ve fahri turizmci Sıtkı Bey bulunuyordu. İlk durağımız Kent Park. İçinden Porsuk Çayı geçiyor, üzerinde yapay bir ada, Porsuk'a karşı yapay bir de gölet... Inanılır gibi değil Park'ın içinde güneşlenebiliyor, yüzebiliyor, ata binilebiliyor. Acıkınca da Kırım Lokantası'nda da yöresel tatlarla karnınızı doyuruyorsunuz. Sorpa (Et suyu ile yapılmış çorba) olmazsa olmaz çiğ börek (Tatarlar çibörek diyorlmuş). İstikamet otel...

Metin:  
Nurdan  
Bali



Caddeler Belediye Başkanı Yılmaz Büyükerşen önderliğinde yapılan heykeller ile süslü bir şehir. Hatta bazıları tamamı ile Başkanın elinden çıkma. Kenti gezdikçe Başkanın özel bir insan olduğunu daha çok kavriyor insan.

Otelimizin adı odun pazarında eski Osmanlı döneminden kalma evlerin restorasyon sonucu butik otel haline getirilmiş;  
Babüssaade. Avluya bakan evlerin orta alanında masa ve sandalyeler şirin mi şirin, bir o kadar da lüks.

Odalara bırakılan bavullar... Kısa bir süre bedeninin yatağa değmesi, değmesi ile buluşma vaktinin gelmesi. Çiseleyen yağmur altında, günler öncesinden düşünülmüş Asiad 'ın yaptırdığı yağmurlukların içinde artık herkes tek tip, tek ruh geziyor Eskişehir'in planlı güzel caddelerinde. Cam müzesi, Atlıhan El sanatları çarşısı, Kurşunlu Külliyesi, Atatürk Müzesi derken kentin en yüksek yeri Şelale Parkta içilen yorgunluk çaylarından sonra otele dönüş kısa bir dinlenmeden sonra Şehrin en seçkin eğlence merkezi 222 Doors'da bulduk kendimizi. Herkes birbirinden şık ve inanılmaz derece de dinç..





Yemek ve müzik harika. Bir ara orkestraya sordum repertuarınızı bizi yani yaş ortalamasına görünce mi değiştirdiniz diye... Şüphelenmemek elde değil gençliğimizde ne kadar hit olmuş şarkı varsa neredeyse hepsini dinledik hatta oturmadan çaça, Rock'n roll, Twist, slow dans ettik. Her şey müthiş ve mükemmel ötesiydi, hatta kapıda tek tip giymiş uzun bacaklı, mini etekli genç kızlarda dahil. Bunu hem ben söylüyorum hem de karşı cinsten olanların gözlerinden öyle olduğunu çıkartıyorum. Asiad formatlı pasta geceye mührünü koydu. Sıtkı bey'in odalara bizler için özenle yaptırdığı hediyelerden sonra bu jesti de bizleri fazlası ile memnun etti. Bizim kendisine takdim ettiğimiz acı kahvenin kırk yıl hatırı vardır şeklinde fincan takımı idi. Güzel ve yoğun geçen bir gün sonlanmış, yeni güne umut ve heyecanla başlamıştık. Otelde aldığımız kahvaltı sonrasında hemen bir grup oluşup, 2007'de genç yaşta hayata gözlerini yuman ve Eskişehir'e gömülen Yangın Hasar bölümünden BELGİN BULUTER'in mezarı başında aldık soluğu. Edilen dualar kabul olsun, herkese anılmak nasip olsun, kardeşimizin ruhu şad olsun.

Otelden bavullarımızı alıp otobüsümüze yerleştik istikamet Sazova Kültür Parkı. Küçük Disneyland da diyebiliriz. 400 dönüm üzerine kurulmuş masal gemisi, masal şatosu, anfi tiyatrosu olan içinde minik trenle dolaşılabilen bir park. Ardından porsuk üzerinde motor ile gezinti düşünebiliyor musunuz? 28 tane köprü her biri ayrı bir renk bağlantı noktalarındaki binalar da köprünün rengine çevrilerek uyum sağlanmış. Emek, ince düşünce sonucunda ortaya çıkan Anadolu'nun belki de en güzel şehri. Üstelik yaş ortalaması, 989 dönüm üzerine kurulmuş Anadolu Üniversitesi sayesinde oldukça genç.

Zamanında yerli araç yapımında başarı sağlanmış olsaydı yıllar önce belki de Eskişehir çok daha önce popüler olacaktı. Elde olan camakan içine alınmış tamamı ile Türk Mühendis ve işçilerin emeği ile üretilmiş DEVRİM ARABASI'nı görmek herkesi heyecanlandırdı. Toplu olarak çekilen resim bizde anı olarak kalacak.

Bu güne kadar Asiad olarak düzenlenmiş tüm geziler gibi ESKİŞEHİR gezisi de çok çok güzeldi. Gezinin son ikramı meşhur gül suyu ile tatlandırılmış, süslenmiş su muhallebisi idi. Bunun için de restore edilmiş eski hal binası seçilmişti. Gezimiz yediğimiz su muhallebisi tadında, sular seller gibi geçmiş ve bitmişti. Önümüzdeki yıl yapacağımız geziye tüm acente arkadaşlarımızın katılımını bekliyoruz.

Sağlıkla kalın.



# BİR ESKİŞEHİR MÂSALI



Sabah erken çıktık yola, buluşma noktamız geldik Haydarpaşa'ya

Kondüktör bağırdı; hadi çıkıyoruz yola..

Özlemiştik birbirimizi kucakladık hasretlerimizi.

Derken düdükler çaldı, sınıfa giren çocuklar gibi doluştuk vagonlara

Bağrı yanık Haydarpaşa uğurladı hepimizi.

Başkanın eşi başladı ikrama önce kekler,

sonra poğaçalar

Yetmedi meyve suları ve sonra yağmurluklar, gazeteler

Bekle bizi Eskişehir geliyor ASIAD'lı Acenteler..

Aydın Ağabey inlettü; "Vallahi ASIAD, Allianz'ı hizmette geçti." dedi.

Erenköy, Bostancı geçerken durakları almadan geçemedik Oğuz ile Selma'yı..

Derken Darbükatör Yüksel başladı çalmaya, bunu duyan acenteler haydi oynamaya.

Arifiye'nin yolları taştan, kim çıkardı Kenan'ı baştan..

Bilecik, milecik herkesin içinde bir sevinç

Derken gözüktü namı büyük Eskişehir..

Sıtkı Öztürk diye bir can dost bekliyordu bizi,

Oskar turizmin rehberleri çoktan almıştı valizlerimizi..

İstikamet Kentpark ilerle, Porsuk'un kirli suları olmuştu içilesi bir şelale..

Eskişehir'in Mimar Sinan'ı Büyükerşen'in elinden çıkan heykeller;

Sağlı sollu bizi bekler, Kars'taki İnsanlık heykeli ise yıkılmayı bekler..

Karnımız zil çaldı, çiğbörekler geç kaldı.

Menüde çorba, börek, ayran, inanın hepimiz kaldık hayran..

Üstüne çay içimi, sigara içenlerin dumanına sardık dertlerimizi,

Odun pazarında verdik mola, sonunda kaybolduk daracık sokaklarda..

Tezgahlarda kadınlar, çilelerini dokurlar dokuduklarını el emek göz nuru diye satarlar..

Camiiler Medreseler Acem Ali'nin eseri, Meğerse Mimar Sinan onun talebesi..

Lüle diye bir taş, yontuluyor yavaş yavaş, azıcık su alınca oluyor Erol Taş.

Öğleden sonra çıktık bir tepeye, eskiden viraneymiş her gelene

İçerken çayımızı akıyordu şelale, Eskişehir'e oradan bakmak şahane..

Babüssaade konakladığımız yer, perdesinden yatağına nakış gibi bezenmiş

Konaklarda Kanuni de oda oda Hürrem'ini aramış

Akşam oldu süslendik doluştuk otobüslere, 222 adlı bir yer inmiş gökten yerlere,

Arkada şömine yanar çıtır çıtır, yemekler geldi kıtır kıtır,

Güzel sesli kız söylüyordu tepeden, acenteler dans ediyordu yürekten

Başkan aldı sazı eline ne söylese Sıtkı kardeşin gönlüne



Hikmet Kerim  
Sucu



Yaptıkları inanın anlatılmaz gidip yaşamak lazım kendi kendine..  
Pastalar kesildi, nutuklar atıldı, Süheyl Batum gecemize katıldı.  
Büyükerşen'nin ülkesinden seçime giriyorum,  
Mustafa Kemal Atatürk'e söz verdim, onun yolundan gidiyorum.  
Alkışlarla uğurladık onu seçimlere, biz döndük gecenin bereketine..  
12 den sonra gençler girdi devreye  
Reina pes etmiş inanın gece hayatı müthiş, Gizem'in suçu neydi giremedi içeriye,  
Hep beraber tırıs tırıs döndük otelimize..  
Sabah oldu hayır ola, Ünal topladı bizi koyulduk yola  
Yangın Hasardan Rahmetli Belgin bizi mezarında beklermiş.  
Okuduk bir Fatıha kardeşimizin ruhuna.  
Derken koyulduk yola kapıda Büyükerşen(land )yazmıyor, ama inanın Disneyland'ı aratmıyor.  
Ortada bir gölet ve içinde bir tarihi gemi Kristof Kolomb'u bekler,  
Dinazorlar oynamak için çocukları gözler, arkada bir şato prens ve prensesini bekler  
Kara tren aldı, götürüp gezdirdi bizi, Hayat Tiyatrosu'nda rüyamızdan indirdi bizi..  
Eskişehir, Venedik kardeş şehir olmuş, Porsuk Çayı'nın botları "SEN" nehrine rakip olmuş.  
Heykeller, köprüler pardon unuttum bir de cazcı kardeşler her köşe başında sizi bekler..  
Öğlende verdik mola;  
Doracam Rauf eşiyle gözden irak kağıtta pastırma yiyor.  
Dede olmuş Necat'ın torunu başını yiyor, Zeki Tohma devamlı resim çekiyor,  
Ayşenur ve Gülay kızlarıyla geziyor, Feridun Ağabey nerede benim korom diyor  
Gül en güzel şarkılarını içinden söylüyor.  
Bahçeşehir'den Jale Gülgün ile turluyor, Orhan Boran pardon Necdet Boran hep uyukluyor.  
Alp ve Cenk fener diye diye başımızın etini yediler cimbomlulara treni dar ettiler.  
Çarşı her şeye karşı Ünal çocuklarla savaştı, öte yandan anneler matematikle uğraştı.  
Yalova'dan Nurten'in akli kalmış bizlerde, ne olur gezdirin gönlümü sizlerle.  
İki oda bir masa bir de Yılmaz Hoca, şimdi milyonlar okuyor Üniversite Anadolu'da  
Şimdilerde çağdaş bir şehir nasıl kurulur diye ders veriyor orada.  
Çok uzattım biliyorum, hoşgörünüze sığınıyorum ve sözlerime şöyle son veriyorum;  
Rüya gibi bir geziye ASIAD getirdi bizi,  
Lütfedip gelenlere, mazereti olup gelemeyenlere,  
Gezinin mimarları başta başkan Ali Orcan, melekleri Nurdan ve Gönül'e  
Sıtkı Öztürk gibi bize ana şefkati ile ağırlayanlara,  
Yetmedi bir de her odaya hediye koyanlara helal olsun,  
Hikmetini arayan Kerim'den de hepinize selam olsun..

Sevgilerimle,

BİR  
ESKİŞEHİR  
MASALI



"Bilgi çağında, bilgi işlem ve dijital ortamlar için profesyonel çözümler üretiyoruz..."



## BİLGİSAYAR

- TEKNİK SERVİS
- NOTEBOOK TAMİRİ
- NETWORK KURULUMU
- SERVER BAKIMI

## ELEKTRİK

- MALZEME SATIŞ
- TEKNİK SERVİS
- UYDU KURULUMU
- KAMERA
- ALARM

## WEB - EĞİTİM

- DOMAIN KAYIT
- WEB TASARIMI
- WEB HOSTING
- BİLGİSAYAR KURSU

## TAZICI

- FOTOKOPİ - FAX
- TAMİR SERVİS
- TONER DOLUM
- KARTUŞ DOLUM

Esatpaşa Mahallesi Mareşal Fevzi Çakmak Cad. 26/B

Ataşehir/İstanbul

TEL: 0 216 472 76 37

FAX: 0 216 472 47 38

info@ccmbilgisayar.com

# GEZİLERDEN CİMBIZLAMALAR



Kim demiş “acenteler uyanıktır “ diye



Baba-Kız sevgisi



Rauf beyden ücretsiz masaj servisi



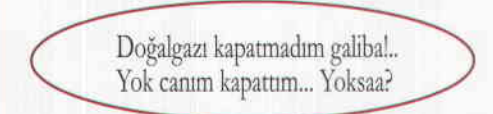
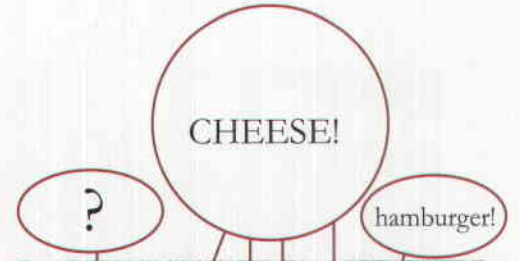
Bu yıl, “atkı ve kıvrık saç” moda!



“Akarsu”lar, diyet mi yapıyor , acaba?



Odalar kapış kapış



Şoförünüz Birecikli, iyi yolculuklar diler.



ASİAD'ın genç “kaptanı” dümende

# TOPLANTILAR ETKİNLİKLER



ASİAD  
kuruluş  
yıldönümü



# TOPLANTILAR ETKİNLİKLER





Behzat C. Serdoğan

### Dilbeste Gönül Bağlayan

#### Hayyam'dan

Gerçek aydınlığa erince can gözüm,  
İki dünyayı birden silinmiş gördüm.  
Eriyip gittim sanki engin denizlerde:  
Ter olup çıktı, denize döndü gönlüm.

#### Ağır Ağır

( 2008'in Ocak ayında doğan güneşim; kızım  
Özge'me / Behzat C. Serdoğan )

Bir yaşamın canlanışıdır içimde  
aydınlanan ışık.

Balçık çamur içinde bulunan  
altın zerreleri gibi,  
değerinden hiçbir şey yitirmeyen bir parlıttır  
içimde yanan kor ateş.

Her baktığımda aydınlatan, ısıtan, yakan...

Bir an geldi ki gözlerindeki  
kıvılcım sönecek zannettim.  
Kıvılcımından vazgeçmeyen  
gözlerini yeniden  
fark ettiğimde ise anladım ki  
elimden kayıp giden

bir su perisi edasıyla duruyordu karşımda.

Şaşkınlıklarına aldırmasam,  
üzerine üzerine gitsem canını acıtmak  
pahasına ne çıkar?

Gözlerinde biriken yaşların  
hem kime faydası var ki?

Gözlerinde biriken yaşlar içerisinde  
yüzmek doyasıya,  
açılmak engin denizinde...

Dokunmak her yerine yüreğinin...

Sessizlik sona eriyor; duy sesimi!  
Sessizlik sona eriyor; her şey daha yeni  
başladı!

Uzanıyor kollarım seni sarmak için,  
uzanıyor kollarım:  
ağır ağır...

### En Çok Satan Kitaplar

**Şarkını  
Söylediğin Zaman**  
İnci Aral  
Kırmızı  
Kedi Yayınevi



**Elif**  
Paulo Coelho  
Can Yayınları



**Serenad**  
Zülfü Livaneli  
Doğan Kitap



**Düşünüyorum  
O Halde Sanıyım**  
Zulümname  
Mustafa Balbay  
Cumhuriyet Yayınları



**Rüyanın Öte Yakası**  
Ursula K. LeGuin  
Metis Yayınları



### En Çok Satan Kitaplar



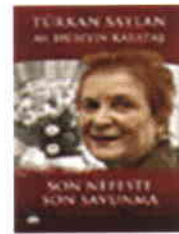
**Şairin Romanı**  
Murathan  
Mungan  
Metis Yayınları



**Hüzün**  
Ayşe Kulin  
Everest  
Yayınları



**İsim, Şehir,  
Hayvan**  
Yılmaz Özdil  
Doğan Kitap



**Son Nefeste  
Son Savunma**  
Türkan Saylan  
Siyah Beyaz  
Yayınları



**Kendine Bakma  
Kitabı**  
Cem Mumcu  
Okuyan Us  
Yayınları





**“Helping people, anytime, anywhere”**

## Mondial Assistance Türkiye

Mondial Assistance Türkiye, dünya çapında seyahat edenlere,  
7 gün 24 saat Medikal Asistans ve diğer asistans  
hizmetlerini de bünyesinde vermektedir.

100'ü aşkın profesyonel çalışanı ile, başta yol yardım hizmetleri olmak üzere  
seyahat sigortası, çağrı merkezi, CRM ve dedike platform gibi geniş kapsamlı birçok hizmeti  
finans, sigorta, otomotiv, turizm ve diğer sektörlerdeki müşterilerine sunmaktadır.

“Yurt dışında Mondial Assistance Grubu'nun özellikle  
Fransa'da edinmiş olduğu bilgi birikimiyle farklı sigorta ve asistans ürünleri  
anlaşmalı kurumlar aracılığıyla satılmaktadır.

Büyükdere Caddesi No :108 34394 Esentepe İstanbul-TURKEY

Tel : +90 212 337 42 90 Fax : +90 212 274 00 14

[www.mondial-assistance.com.tr](http://www.mondial-assistance.com.tr)



vdf Sigorta ve Aracılık Hizmetleri A.Ş. Müdürü Orçun Kızıltepe



## Volkswagen Kasko

Volkswageninizi onun dilinden  
anlayanlara emanet edin.



### vdf Sigorta ve Aracılık Hizmetleri A.Ş. ne zaman kuruldu?

Volkswagen Financial Services A.G.'nin uluslararası bilgi donanımı, Doğu Grubu'nun otomotiv ve finans sektörlerindeki deneyimlerinin birleşimi ile kurulan Türkiye'nin öncü tüketici finansmanı şirketi vdf ( Volkswagen Doğu Finans) , otomotiv değer zincirinin her halkasında yer almak amacıyla 2004 yılında vdf Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.'yi faaliyete geçirmiştir.

### vdf Sigorta ve Aracılık Hizmetleri A.Ş. hangi alanlarda faaliyet göstermektedir?

vdf Grup şirketleri ve müşterilerinin sigorta ihtiyaçlarını yenilikçi çözümlerle karşılamak amacı ile faaliyete başlayan vdf Sigorta, zamanla faaliyet alanını genişletmiştir. 2005 yılından itibaren çıkardığımız FullPlan(Uzun Dönemli Kasko Poliçesi), FullLife(Uzatılmış Garanti) ve FullKoruma (Kredi Koruma Sigortası) gibi yenilikçi sigorta ürünleriyle Doğu Otomotiv bayileri ve anlaşmalı olduğumuz diğer bayiler ile müşterilerimize hizmet vermeye başlamıştır.

Sigorta sektöründeki yerel ve uluslararası gelişmeleri yakından takip ederek, değişikliklere hızla uyum sağlayan yapısıyla kısa sürede faaliyet alanında adından söz ettiren vdf Sigorta, müşterilerinin gelişen ihtiyaçlarını karşılamak ve güvenilir hizmet yelpazesini daha da genişletmek amacıyla Bireysel Sigortacılık alanında da hizmet vermeye başlamıştır.Sektöründe tercih edilen, örnek bir kurum olma vizyonu, rekabet gücünü artırmak hedefine sahip olan vdf Sigorta; işinde uzman, profesyonel ve hizmetine güvenilen sigorta şirketlerinin acenteliklerini bünyesine dahil ederek, sektördeki yerini de perçinlemiştir.

### 2010 yılını vdf Sigorta için değerlendir misiniz? 2010 yılı ciro rakamları nedir? 2010 yılında poliçe adetiniz ve yaptığımız net satış nedir?

Yenilikçi ürünleriyle sigorta sektöründe fark yaratan vdf Sigorta Hizmetleri, 2010 yılında müşterilerine farklı sigorta ürünleri sunmayı sürdürmüştür. Bu bağlamda, Temmuz 2010'da Doğu Otomotiv ve Allianz Sigorta işbirliğiyle yalnızca Volkswagen marka araçlara özel teminatların sunulduğu "Volkswagen Kasko" ürünü piyasaya sunulmuştur.

Sadece Volkswagen sahiplerine özel avantajların sunulduğu Volkswagen Kasko hem Volkswagen binek hem de ticari araç sahiplerine tüm risklere karşı tam güvence sağlamaktadır. vdf Sigorta olarak 2011 yılında vdf tarafından kredilendirilen her 5 Volkswagen marka araçtan 1'inin Volkswagen Kasko kullandırımını hedeflemekteyiz. Marka portföyümüze kattığımız yenilikçi ürünlerimizle , 2010 itibarıyla 65.000'lere varan yaşayan poliçe adedi ve 50.000.000 TL'ye ulaşan net üretim rakamına erişerek Türkiye'nin en büyük sigorta acentelerinden biri haline gelmiş durumdayız.

## Markalı Kasko Ürünlerin avantajları nelerdir? İleride diğer markalar için de markalı kasko uygulamaları olacak mı?

Volkswagen FS AG ve Allianz'ın yurtdışındaki ortaklığının sonucunda ortaya çıkan Markalı Kasko projemiz ile birlikte müşterilerimize araçlarının onarımının Yetkili Servis güvencesinde yapılması garantisini sunuyoruz.

Diğer yandan Volkswagen araç kullanıcıları için cam, tampon, mini hasar onarımları da sektördeki uygulamalarından farklı olarak yine Yetkili Servis bünyesinde yapılıyor. Bununla beraber müşterilerimizin Volkswagen İkame araç sunulması gibi birçok ayrıcalıktan faydalanmasına da olanak sağlıyoruz.

2011 yılında Markalı Kasko ürünlerimizden AUDI KASKO, SEAT KASKO ve SKODA KASKO'yı piyasaya sunarak markalı kasko ürün portföyümüzü Allianz'ın desteğiyle genişleteceğiz.

## 2011 yılına yönelik yeni hedeflerinizden ve uygulamaya koyacağınız yeni ürünlerinizden bahsedebilir misiniz?

2011 yılında vdf Sigorta olarak öncelikli hedefimiz 100.000.000 TL prim üretimi gerçekleştirerek, Türkiye'de faaliyet gösteren sigorta şirketleri ile prim üretimi açısından yarışır duruma gelmektir. Bu hedefe ulaşmamızda 2011 yılında Allianz ile piyasaya sunulacak olan Markalı Kasko ürünlerimizden AUDI KASKO, SEAT KASKO ve SKODA KASKO'nun katkısını görmeyi umuyoruz.

Ayrıca, Volkswagen FS AG'nin uzmanlığından faydalanarak, Türkiye sigorta sektörü için yeni bir ürün olacak olan, araçların pert ve çalınma durumunda fatura değerlerini koruyacak GAP (Araç Değer Garantisi) ürününün satışına 2011 yılı içerisinde başlamayı planlıyoruz.

## FullPlan, FullLife ve FullKoruma ürünlerinizle ilgili detaylı bilgi paylaşabilir misiniz? Müşterilere avantajları nelerdir?

vdf Sigorta olarak Türkiye'de ilk kez bireysel müşterilerin kredilerini koruma altına alan FullKoruma (Kredi Koruma Sigortası) finansal ürünü çıkararak müşterilerimizin geri ödeme kabiliyetini güvence altına aldık. vdf Sigorta olarak yine Türkiye'de ilk defa araç ile kasko poliçesini aynı kredi planında sunan FullPlan (Uzun Dönemli Kasko Poliçesi) kredi planını çıkararak müşterilerimize hem kredi hem kasko ödemelerini tek noktadan aynı anda yapabileceği kolaylığı sağladık. Yenilikçi ürünlerimizle sigorta sektöründe fark yaratmayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda FullLife ürünüyle de sektörde yine fark yaratmış.

Uzatılmış Garanti Sistemi olan FullLife müşterilere araçlarını alırken 2 yıllık fabrika garantisine ek olarak 2 yıl daha garanti hakkı sağlamaktadır. Bu ürüne sahip olan müşterilerimiz, araçlarının teminat dahilindeki onarımlarını yaptırabiliyor, otomobillerini ve bütçelerini garanti altına alma şansı yakalıyor. FullLife, Volkswagen Binek Araç, Volkswagen Ticari Araç, Audi, Seat ve Skoda marka araçlar için alınabilmektedir.

## Hangi sigorta şirketleriyle çalışıyorsunuz ve bugün kaç acente bünyesinde hizmet veriyorsunuz?

Profesyonel hizmet anlayışı çerçevesinde faaliyetlerini sürdüren ve çalıştığı sigorta şirketleriyle sağlam ilişkiler kuran vdf Sigorta Aracılık Hizmetleri A.Ş.; standart çözümler sunmak yerine kaliteli, hızlı ve uygun fiyatlı hizmet anlayışı ile müşterilerinin ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilen en uygun alternatifleri sunarak farklılığını ortaya koymak amacıyla sektöründe öncü ve lider sigorta şirketleri olan Ak Sigorta, Allianz Sigorta, Anadolu Sigorta, Axa Sigorta, Cardif Sigorta, Ergo Sigorta, Eureko Sigorta ve YapıKredi Sigorta ile işbirliği yapmaktadır.

Allianz ve VVD'nin (Volkswagen Sigorta Hizmetleri) Almanya'da 40 yıla dayanan işbirliği sonucunda yenilikçi, fark yaratan sigorta ürünleri yaratmaya devam etmeyi planlamaktayız.



## Türkiye'de toplam kaç bölgede hizmet veriyorsunuz?

5 adedi İstanbul'da olmak üzere Ankara, Bursa, Balıkesir ve Sakarya illerinde toplam 10 Şube ile müşterilerimize hizmet vermekteyiz.

## Sigorta sektöründeki gelişmeleri nasıl değerlendiriyorsunuz?

5684 sayılı Yeni Sigortacılık Kanunu ve Acenteler Yönetmeliğinin sektöre olan etkilerinin olumlu olacağını düşünmekteyiz. Özellikle asıl işi sigortacılık olmayan kişi ve kurumların sektöre ve müşterilerimize eksik ve yanlış bilgilendirme ile zarar vermesinin önüne geçileceği aşikardır. Zaten bu konularda SAK ve Hazine Müsteşarlığımızın ortak çalışmaları devam etmektedir.

## Türkiye sigorta sektörünü değerlendirir misiniz?

Türkiye Sigorta sektörünü genel olarak değerlendirdiğimizde, rekabete bağlı olarak karşılık ve kalifiye personel yetersizliği öncelikli olarak göze çarpmaktadır. Özellikle kalifiye personel konusunda vdf Sigorta olarak gerçekleştirdiğimiz işe alımlarda sektöre katkı sağlamak amacıyla üniversitelerin sigortacılık bölümlerinden mezun adaylara öncelik vermekteyiz. Çalışanlarımıza hızlı bir gelişim ve verimlilik göstermeleri için profesyonel ve işbaşı eğitimlerle destek veriyoruz.

Türkiye sigorta sektöründeki büyük sorunlardan bir diğeri de sigorta şirketlerindeki kar problemi. Yurtdışındaki fiyatlamaları Türkiye'deki uygulamalarla karşılaştırdığımızda kaza branşındaki fiyatlamaların ortalama yüzde 50 daha ucuz olduğunu ancak hasar dengelerinin Türkiye'de yüzde 50 yüksek olduğunu görmekteyiz. Bu durumun sürdürülebilir olmadığı aşikardır.

## Sektörün sorunları nelerdir ve bunların çözüm yollarından bahsedebilir misiniz?

İş ortaklarımızın ana faaliyet kollarının otomotiv sektöründe faaliyet göstermeleri nedeniyle yeni acenteler yönetmeliğinin getirdiği bir takım zorluklarla mücadele ettiklerini gözlemlemekteyiz. Özellikle "Fiziki Şartlar Tebliği"nin otomotiv acentelerince uygulanmasında yaşanan ve yaşanacak güçlüklerin önümüzdeki dönemde ortadan kaldırılması en büyük dileğimizdir.

Bugün otomobil satışı gerçekleştirilen plazalar, eski galerici mantığından farklı bir çizgide çalışmaktadır. Değerli sermayedarlarının yüklü miktarlarda yatırım gerçekleştirdiği, müşterilerin one-stop shopping mantığında satın aldığı araç ile ilgili tüm ihtiyaçlarını tek noktadan temin edebildiği kompleks yapıda hizmet veren ve personel kalitesinin çok yüksek olduğu bir organizasyon haline dönüşmüşlerdir. Söz konusu nedenlerden dolayı "Fiziki Şartlar Tebliği"nde yer alan hususların tıpkı Bankalarda olduğu gibi bu yapılar içerisinde hizmet vermesinin önünün açılması gerektiğini düşünüyoruz.



∴ Sigorta Hizmetleri



**Alyans  
Sigortası ile  
düğününüz  
güvence  
altında!**

**Allianz'dan, Türkiye'de ilk defa, düğünüzü güvence altına alan yepyeni bir sigorta!**  
Siz de Alyans Sigortası yaptırın, en güzel gününüzün tadını çıkarın.

Allianz Acenteleri veya 444 45 46  
[www.allianz.com.tr](http://www.allianz.com.tr)

**A'dan Z'ye güvenceniz**

**Allianz** 