

ACENTEM

B Ü L T E N 2 0 1 2



BİZ DE VARIZ!

ASiAD



Acentem Sigorta Aracıları Derneği

CARGLASS®'TAN HABERLER

Sigorta sektörünün yenilikçi kuruluşu ASİAD araç ön cam tamirinde Carglass'ı tercih etti. ASİAD toplantısında, tüm katılımcılar ön cam tamirini bizzat deneyimlediler.



Carglass Türkiye araç ön cam tamir bilincini artırıyor.



Carglass'ın faaliyet gösterdiği Avrupanın önde gelen ülkelerinde ön cam tamir oranı %30 - %40 civarlarında iken, ülkemizde bu oran ne yazık ki %1'in altında kalıyor. Carglass Türkiye olarak, ülke ekonomisine, çevremize ve sigorta şirketlerinin maliyetlerine katkı yapmak adına araç ön cam tamir uygulamasını tüm platformlarda tanıtarak geniş kitlelere ulaştacağız.



Carglass, sigorta şirketlerinin ve acentelerininin sosyal hayatının bir parçası olmak istiyor.



Carglass İkinci Uluslararası Sigortacılık Fuarında, ana sponsorlardan biri olarak Türkiye ve komşu ülkelerinin sigorta sektörü fikir önderleri ile bir arada oldu.

**CARGLASS®**



Carglass Türkiye Genel Müdürü
Gül Birgün

Carglass Türkiye Genel Müdürü Gül Birgün geçirmiş oldukları iki yılı şu şekilde değerlendirdi:
"2010 yılından bu yana kurumsal kimliğimizle yer aldığımız oto cam tamir ve değişim pazarında var olan kuralları tüketici ve sigorta sektörü lehine değiştirmekte kararlıyız. Cam hasarlarının yüksek bir frekansa sahip olmasından ötürü, hasar anındaki müşteri memnuniyetinin sadık müşteri yaratacağına inanmakta ve sigorta sektörü için sadık müşteri yaratmak konusunda üzerimize düşen görevi yerine getirme çabası içerisindeyiz.

Stok yönetimi anlamında üretici olmamızdan gelen güçle birlikte, gerek Türkiye gerekse de dünya otomotiv montojına cam tedarik eden OEM üreticilerinden her marka ve model araç için cam tedarik etmekteyiz. İstanbul, Ankara, Adana, İzmir ve Antalya illerine yayılmış modern ve konforlu şubelerimizle ve tüm Türkiye'yi kapsayan özenle seçilmiş 200'e yakın bayimizle kesintisiz hizmet verme çabasındayız. Bununla birlikte, şirketimiz için en kıymetli iç kaynağımız olan çalışanlarımıza düzenli olarak teknik destek ve eğitimler vererek en üst düzeyde hizmet kalitemize ulaştık ve bunu kararlı bir şekilde devam ettireceğiz."

CARGLASS®

CAM TAMİR ve DEĞİŞİM DÖNGÜSÜ

HASAR KABÜL ve NPS



444 18 19

➔ Müşteri memnuniyeti aramaları ile hizmet kalitesi kontrol edilir.

➔ Carglass Türkiye, sadece cam hasarları konusunda uzmanlaşmış ve periyodik eğitimler alan müşteri temsilcileri ile 7 gün 24 saat hizmet vermektedir. Müşteri temsilcilerimiz öncelikli olarak hasarın tamir yolu ile giderilmesi için araştırma yapmaktadır.

CAM TAMİR veya DEĞİŞİMİ



➔ Carglass tamir ve değişim hizmetleri için ömürboyu işçilik garantisi sunmaktadır.



MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİ

STOK BULUNDURMA



➔ Tamiri mümkün olmayan hasar ihbarında müşteri temsilcimiz hasarlı araç ve lokasyon bilgisi edinerek stok ve şube uygunluk durumunu online sistem üzerinden kontrol eder.

➔ Şube ya da bayiye yönlenen kullanıcının işlemleri ulusal Belron standartlarında eğitilen ustalarımız ve ekipmanlarımız ile ömür boyu garantili olarak gerçekleştirilir.



ŞUBE & BAYİ

CARGLASS®

444 18 19

www.carglass.com.tr
e-randevu

facebook.com/CarglassTR

twitter.com/Carglass_TR

Değerli Acentelerimiz,



Alexander Ankel
CEO
Allianz Türkiye

Öncelikle, Allianz Türkiye'nin sigortacılık faaliyetlerinin yapıtaşı olan acentelerimize "Merhaba" demek istiyorum. 2012 yılını neredeyse yarılacak ancak şimdiden karlı işbirliğimizin meyvelerini toplamaya başladık ve acentelerimize 2011 yılının en karlı sigorta şirketi ile çalıştıklarını kanıtladık.

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketler Birliği'nin 2011 yılı sonuçlarına göre; Allianz Türkiye, sektördeki en karlı sigorta şirketi oldu. Acenteler, hasarları ödeme gücüne sahip ve gelişim odaklı yatırım yapabilen karlı sigorta şirketleri ile işbirliği yapmalıdır. Böylelikle acenteler uzun soluklu, sürdürülebilir bir işbirliğinin ve güvenin parçası olabilirler.

Yıl boyunca, sigortalılarımızla aramızda köprü görevi gören acentelerimize destek vermek üzere bir çok projeye imza atarak, onlar için değer yaratmayı hedefledik. Söz konusu projeler genel masraflarımızı azaltarak rekabet gücümüzü arttırdı. Bazı zamanlarda sadece pazar payını arttırmaya odaklı bir sektörde rekabet etmek güç olsa da, doğru risk için doğru fiyatla rekabet eden şirketler sonunda hep başarılı olmuşlardır.

Allianz, global anlamda acente ağı çok güçlü bir şirket ve acentelerinin nesilden nesile hayatına devam edebilmeleri için her zaman onlara destek olmaktadır. Allianz'ın global yaklaşımını ülkemize de yerleştirebilmek adına acentelerimizle karlı işbirlikleri yapmaya odaklanıyoruz. "Kazan-kazan-kazan" prensibiyle uzun vadeli iş modellerini hayata geçiriyoruz.

Her zaman ve her durumda acentelerinin yanında yer alan Allianz Türkiye; sunduğu kampanyalar, yaratıcı aksiyonlar ve satış stratejileri ile her gün biraz daha fazla müşteriye dokunabileceği fırsatlar yaratmaktadır. Eminim ki, hepimiz gerekli stratejileri hayata geçirerek gelişimimizi sürekli kılmak için ihtiyacımız olan adımları atacağız ve beraber oldukça, benzer adımları attıkça hep birlikte büyüyüp güçleneceğiz. Biz kısa mesafe koşucusu değil, maraton koşucularıyız.

Hepinize teşekkür ederim.

Saygılarımla,



Acentem Sigorta Aracıları Derneği
Adına Sahibi:
Gülgün Ergin

Yayın Yönetmeni/Editör:
Yüksel Birsnel

Yayın Kurulu:
Suat Rona-Yüksel Birsnel-Gönül Tiryaki-Ali Orcan
Fotoğraflar: **Sedat Tiryaki**

Grafik Tasarım ve Uygulama: **Kaya Ömer Oykut**
İletişim: **İcadiye Gümüşyolu Cd. No:21/2**
Bağlarbaşı/Üsküdar/İstanbul

Tlf: **02164923171** Faks: **02163914272**

e-mail: **asiad@acentem.org.tr** web: **www.acentem.org.tr**

Değerli Meslektaşlarım,

Senede bir de olsa Asiad'ın yıllık bülteni ile tüm acentelerle bulduğumuz için Asiad adına hepinize içten bir merhabalar diyorum.

Bu yazı ile geride bıraktığımız 2011 yılının bizler yani acenteler açısından değerlendirmesini yapmak isterim. Sigortacılıktaki olumsuzlukların başlıcalarının 2012 yılında da devam ettiğini üzümlere de olsa belirtmeden geçemeyeceğim;

-Sektördeki yanlış fiyatlandırma, yanlış rekabet,
-Komisyon, gelir kayıpları,
-Operasyonel yük artışı,
-Şirketlerin satış tercihlerindeki değişimler
-Zorlu piyasa koşullarının devam ettiği ayrıca Dünya / Avrupa krizi ve bunun ülkemiz üzerindeki etkisi, diğer satış kanallarının gelişimi dolayısıyla sektördeki profesyonel acente payının azalması gerçeği ile yüzleşmemize neden oldu.

Bu tespitleri yaptıktan sonra sadece sorunları tespit etmenin yeterli olmadığı, sektörün müşteri ile teması sağlayan en önemli aktörü olduğumuzu söyleyen bizlerin sadece fiyatları tartışan, yakınan, şikâyet eden yapılar olmadığımızı göstermek kendi çözüm yollarımızı bulmak yine bizlerin öncelikli işi olmalıdır.

Genellikle ağırlıklı olarak birkaç branşta gelişen acenteliklerimizi tüm ürünleri satabilir yapılara dönüştürmek, kurumsal kimlik ve altyapılarımızı ve kendimizi geliştirmek, çalışmadığımız, ihmal ettiğimiz branşlarda oluşan fırsatları kaçırmamak ve bu ürünlerde satış yeteneklerimizi arttırmak bu zorlu dönemde her zamankinden daha fazla enerjimizi yoğunlaştıracığımız konular olmalıdır.

Acenteler sigortacılığın geleceğinde de var olmak, vazgeçilmez dağıtım kanallarının başat aktörü olmak istiyorlarsa değişen koşullara ayak uydurabilmek için kendilerini gözden geçirmeli ve buna göre yeniden organize olmalılar. Bugüne kadar çalışılan şirketlerin yapmadıkları acente yatırımlarını yani yeterli acente eğitimi, çalışan kalitesini artırma desteklerini yeniden değerlendirip acente örgütlülükleri vasıtasıyla tespit ettiğimiz eksikliklerimizi tamamlamak için yeni bir gayret ve enerji yaratmak ve kendi çözümlerimizi bulmak zorundayız.

Dengeli bir portföy yapısı oluşturmak, ürün çeşitliliği sağlamak, doğru ve kaliteli satışı başarmak, sürdürülebilir ve karlı bir portföy tüm bu söylediklerimi başaracak bir acente yapımız olduğuna inancım tamdır.

Allianz ve acenteleri bağlılığını, işbirliğini arttırmak, diyalog kanallarını açık tutmak, yararlı, yapıcı ve doğru geliştirmek ve üzerimize düşenleri gerçekleştirmek için ASIAD olarak gayret içerisinde olacağımızdan kimsenin kuşkusu olmamalıdır.

Allianz ve acentelerinin doğrularının ortaklaştığı ortam, ortaya çıkacak enerji hiçbir şirkette olmayan acente kalitesi bizler ve Allianz'ın geleceği için iyimser olmamızın başlıca nedenlerindedir.

Hepinize başarılı bir 2012 yılı dilerim.

Saygılarımla...



Suat Rona
ASIAD Başkanı

Emeklilik Uzakta Değil!



Ömür Şengün

Allianz Hayat ve
Emeklilik A.Ş.
Allianz Sigorta A.Ş.
Yönetim Kurulu Üyesi

Dünya'da Emeklilik Fonları 2007'de 23,2 Trilyon Avro iken 2008'de krizin etkisiyle %15 düşerek 20 Trilyon Avro'ya gerilemiş, 2009'da bir miktar toparlanarak 22 Trilyon Avro'ya yükselmiştir. Bu düşüş yatırımların daha ziyade hisse senedi ağırlıklı olduğu ülkelerde daha sert yaşanmıştır. Dünyada 2020'de emeklilik fonlarının yıllık % 4,7 büyüyerek 36 Trilyon Avro olması beklenmektedir. Türkiye'de ise Mart 2012 itibariyle 15,9 Milyar TL olan emeklilik fonlarının 2020'de 115 Milyar TL olması öngörülmektedir.

Yaşam süresi ve emekli sayısının artması nedeniyle kamunun karşıladığı emeklilik maaşları hacim olarak artarken emeklilerin eline geçecek maaş azalmaktadır. Emekli olacak kuşağın büyüklüğü nedeniyle çalışan nüfusun sisteme katkısının artması ve aktif çalışma yaşının artırılması gerekmektedir. Örneğin ülkemizde 2005 yılında yaşam beklentisi kadınlarda 70, erkeklerde 67 iken 2050 yılında kadınlarda 78, erkeklerde ise 73 olması beklenmektedir. Ayrıca şu anda kadınlarda 58, erkeklerde 60 olan aktif çalışma yaşı; 2036'dan itibaren artırılmaya başlanacak ve 2048'de hem kadınlar hem de erkekler için 65 olacaktır.

Her ülkenin Sosyal Güvenlik Sistemi farklıdır ve her ülke kendince birtakım tedbirler alıyor. Önümüzdeki 10-35 yıl içerisinde başta ABD, Almanya, Fransa ve İngiltere olmak üzere emekli sayılarındaki ve yaşam sürelerindeki artış pek çok ülkeyi ciddi şekilde etkileyecek. Türkiye'nin genç nüfusu ise aynı süreci 30-35 yıl sonra yaşayacak. Gelirleri belli standartta yaşamalarına izin vermeyecek ve insanlar ölmekten çok uzun yaşamaktan korkacaklar.

Yukarıda belirtmeye çalıştığım nedenlerden dolayı kişilerin emeklilik planlarını gözden geçirmelerini, emeklilik süresince istikrarlı, öngörülebilir bir yaşam standardı sağlamak için bir an evvel BES'e dahil olmalarını tavsiye ediyorum.

Devletin gerek mevcut vergi avantajlarını artırması, gerekse sistemde daha uzun süre kalmayı teşvik edici değişikliklere gidiyor olması acentelerimiz için ciddi bir satış ve gelir imkanı yaratacaktır. Ayrıca vergi teşviğinin sadece vergi ödeme sorumluluğu olanlara değil, her BES katılımcısına uygulanması durumunda artacak satışlarla birlikte acentelerimiz hem aktif çalışma dönemlerini hem de emeklilik dönemlerini rahat bir şekilde geçirebileceklerdir.

Saygılarımla.



Arif Aytekin
Allianz Sigorta A.Ş.
Genel Müdürü

Değerli Acentelerimiz,

Hiç kuşku yok ki sektörümüzün temel taşı acentelik müessesesidir. Başarılı bir sigorta şirketi olmayı sağlayan en önemli faktörün siz değerli acentelerimiz olduğunu biliyor, sizlerle birlikte başarılı çalışmalara imza atmayı sürdürüyor ve işbirliğimizi güçlendirecek uygulamalarımıza devam ediyoruz. Şirket olarak A'dan Z'ye tüm uygulamalarımızda siz acentelerimizin geri bildirimlerine büyük bir hassasiyet göstermekte, hemen her konuda acentelerimizin yorum ve önerilerini dikkatle dinlenmekte, "ortak akıl" ile en verimli aksiyonları almaya çalışmaktayız.

Siz değerli acentelerimizle profesyonel ilişkimizin temelinde karşılıklı anlayış ve gerekli durumlarda özveri esası yer almaktadır. Acentelerimiz ve şirketimiz arasında, sonuç odaklı yaklaşım, ortak akılla alınan kararlar, aksiyonların takibi ve sürekli bilgilendirme daha verimli bir çalışma platformu yaratılmasına da zemin yaratmaktadır.

Bu profesyonel ortamı oluşturabilmek için ASIAD'ın önderliğinde geçtiğimiz dönemde çeşitli komiteler kuruldu ve farklı konu başlıklarında altı adet toplantı yapıldı. Toplantılarda şirket ve departman yöneticilerimizin siz değerli acentelerimizle "doğrudan ve samimiyet içinde" fikir alışverişinde bulunabilmesine özen gösterildi. Bu bilgi alışverişi ortamında birçok konudaki sorunlarımızın çözümüne yönelik kararlar alındı ve adımlar atıldı. Her türlü geri bildirimini dikkatle inceleyip, sizlere verdiğimiz hizmetin kalitesini her an daha da geliştirmeye devam ediyoruz. Bilincinde olduğumuz çok önemli bir konu daha var. Biliyoruz ki sizler, sigortalılarımızın hep yanındasınız, her yanındasınız. Sigortalılarımız ne ister, nasıl ister, hepsini en yakından siz yaşıyorsunuz. Bu nedenle sizi dinledik ve dinlemeye devam edeceğiz. Sizlerin yorumları ile sigortalılarımızın sesine kulak vereceğiz. Bu sayede hep birlikte daha verimli, daha kazançlı bir yapıya ulaşıp hedeflerimizi gerçekleştireceğimize inancımız büyük.

Birlikte aldığımız kararların işlerimize maksimum ölçüde fayda sağlamasını diler, işlerinizde artan başarılar temenni ederiz.

Unutmayın, biz sizlerin hep yanındayız, sizlerle birlikte hayatın her yanınızdayız.

Saygılarımla,

ANADOLU'NUN ATEŞİ, ESKİŞEHİR'İN PARLAYAN YILDIZI, CAN İNSAN, MESLEKTAŞIMIZ:

SITKI ÖZTÜRK

1963 yılında Eskişehir'de doğdum. İlkokuldan sonra öğrenimime Eskişehir Anadolu Lisesi'nde devam ettim. Üniversiteyi Eskişehir Anadolu Üniversitesi işletme bölümünde okudum. 1988 yılında evlendim. Barışcan ve Bilgehan adında iki erkek evlada sahibim.

SEVGİLİ ÖZTÜRK, SİGORTACILIĞINIZIN BAŞLANGICI, GELİŞMESİ VE BUGÜNKÜ KONUMUNUZU ANLATIR MİSİNİZ?

1987 yılında aynı üniversitede yüksek lisansa başladım. Amacım kariyer yapmak ve üniversitede kalmaktı. Fakat bazı nedenlerden dolayı bunu gerçekleştiremedim. Yüksek lisans yaparken hocalarımızdan biri bana kendi şirketinde çalışmamı önerdi. Hocamızın, bilgisayar satış ve destek, mali müşavirlik, lojistik ve sigorta acenteliği işleri vardı. Ben orada mali müşavirlik yapmak için işe başladım. Sigorta acenteliği olmasına rağmen bir tek poliçe düzenlemiyorduk. Bir gün ofisimize o dönemin Bölge Müdürü olan Taner Bey geldi ve Şark Sigorta Acenteliğimizin fesih edileceğini söyledi ve gitti. Taner Bey gittikten sonra ben bu olayı unuttum ve yeniden müşavirlik işine devam etmeye başladım. 1988 yılında yüksek lisans tezi için İstanbul'a gitmiştim. Bir tesadüf sonucu araçtan Aygaz Han'ın önünde indim ve Şark Sigorta'nın tabelasını görünce de birden aklıma Bölge Müdürü Taner Bey geldi. Ona uğramak üzere Aygaz Han'ın kapısının önüne geldiğimde kapıda bir kişi ile karşılaştım, bu kişi Eğitim Müdürü Ertan Funda idi. Kendimi tanıttım. O da beni nazik bir şekilde Şark Sigorta'nın bulunduğu kata çıkardı. Orada o günün Nakliyat Müdürü Hulusi Taşkıran ve Yardımcısı Cengiz Karataş bey ile tanıştırdı. Ne işler yaptığımızı anlattım. Cengiz Bey benim bu işi yapabileceğimi ve çevremi iyi kullanarak sigortacı olabileceğimi kafama soktu. Sonra Ertan bey bana acente eğitimlerinden bahsetti. Ben düşünceğimi söyledim ve ayrıldım. Çok geçmeden Ertan Bey'i arayarak eğitime katılacağımı bildirdim. Kısa bir zaman sonra acente eğitimine başladım. İlk eğitimden döndükten sonra sigortacı olmaya kesin kararımı verdim. Şark Sigorta'nın haricindeki diğer sigorta şirketlerini kapattım. Sigortacılığı çok sevmiştim. Tam benim karakterime uygun mesleği bulmuştum. 1988 yılı sonunda kısa dönem askerliğimi tamamladım. O dönem içinde Marmara Bölge Müdürlüğü Eskişehir'de faaliyete başlamıştı. Askerden gelince Bölge Müdürümüz



Hasan Kovancı ile tanıştım. Hasan Bey ile birlikte Eskişehir'deki firmaları tek tek dolaştık ve sigorta acenteliğini profesyonelce yapmaya başladık. 1993 yılında bazı nedenlerden dolayı eski şirketimden ayrıldım. 7 Temmuz 1993 yılında kendi şirketim Can Sigorta Aracılık Hizmetlerini kurdum. O tarihten bu yana kendi şirketimde sigortacılığı devam ettiriyorum.

SEVGİLİ ÖZTÜRK, ÜNİVERSİTEDEKİ GÖREVİNİZİN SİGORTACILIĞA KATKISI NELERDİR?

2008 yılından beri Eskişehir Anadolu Üniversitesi Emlak Yönetimi ve Sigorta bölümünde sigortacılık dersini vermekteyim. Derslerine girdiğim öğrencilere sigortacılığı sevdirmek ve sigortacılık yapmayı düşündürmek beni son derece sevindirmektedir. Eski öğrencilerimden sigortacılık yapan ve sigorta şirketlerinde çalışanları görmek beni son derece mutlu etmektedir. Yüksek lisans yaparken yapmak istediklerimi şimdi yapmaktan çok mutluyum.

SİZİN GÖZÜNÜZDEN TÜRKİYE'DE SİGORTACILIK MESLEĞİNİN BUGÜN Kİ KONUMUNU DEĞERLENDİRİ MİSİNİZ?

Sigortacılığa başladığımdan bugüne sektör her geçen gün büyümekte. Fakat maalesef bana göre istenilen düzeyde değil. Şirketler rekabeti hizmet ve kalite yerine fiyat ile sürdürmektedir. Bu nedenle kalite ortadan kalkmaktadır. Bu fiyat rekabeti sektöre çok büyük darbe vurmakta daha iyi duruma gelmesini engellemektedir. Acente olarak işimiz her geçen gün çok daha zorlaşmaktadır. Sigorta sektörünün gerçek sahipleri olan biz acenteler bankalarla, oto satış kanallarıyla, brokerlerle, çoklu acentelerle her geçen gün savaş halindeyiz. Bu savaş sonunda karlılığımız ve kazancımız her geçen gün azalmaktadır.



SEVGİLİ ÖZTÜRK, ACENTELİĞİNİZLE DİĞER SATIŞ KANALLARI İLE REKABET EDEBİLİYOR MUSUNUZ? YAŞADIĞINIZ SIKINTILAR NELERDİR?

İki yıl öncesine kadar rekabet konusunda çok fazla sıkıntı yaşamadım fakat son iki yıldır şirketler arası yaşanan fiyat rekabeti hat safhaya ulaştı. Bu nedenle gelirlerimiz her geçen gün azalmakta ve bizi zorlamaktadır. Bunun bir nedeni de tekli acente olmam ve çoklu acentelerin karşısında zorluk yaşamamdır. Şehrimizdeki acentelerin çoğunluğu birçok şirketin acenteliğini birlikte yapmaktadır. Kişisel olarak tekli acentelikten yana olmakla birlikte şirket yöneticilerinin bizim gibi acenteleri daha fazla önemsemeleri ve destek vermeleri gerekmektedir.

Eskişehir'de sigortacılığın profesyonel ve itibarlı bir meslek olarak algılanmasını sağlamak benim için bir misyondur. Bu kadar yoğun ve zorlayıcı rekabet ortamında bunu sürdürebilmek ne kadar zor da bu aşırı rekabet içerisinde dürüst bir sigorta acentesi olarak kalmayı, "Doğru poliçe, doğru fiyat politikasından " ayrılmamaya özen göstererek mesleğimizin itibarını korumayı amaç edindim.

SEVGİLİ ÖZTÜRK, SON OLARAK ASIAD İLE İLGİLİ GÖRÜŞ VE DÜŞÜNCELERİNİZ, TAVSİYELERİNİZ NELERDİR?

ASIAD biz acentelerin gözü, kulağı ve dilidir. Gerçekten kuruluşundan bu yana tüm emek verenlere çok teşekkür ediyorum. Ben bu dernekte çalışanların ne kadar çok zaman ayırdıklarını gerçekten çok iyi biliyorum. Acentelerin tek tek sorunlarını, görüşlerini şirkete bildirmeleri paylaşımları bu zamanda gerçekten çok zor. ASIAD bu görevi gerçekten çok iyi başarıyor. Bence tüm acentelerin ASIAD'a üye olmaları ve şirketimizin acenteleri derneğe üye olmaları için teşvik etmesi gerekiyor.

ASIAD büyüdükçe inanıyorum ki biz acentelerin sorunları daha kolay çözülür hale gelecektir.

BİRAZ DA SİGORTACILIK VE HOCALIK GÖREVLERİ DIŞINDAKİ SOSYAL FAALİYETLERİNİZ BAHSİDER MİSİNİZ?

Özellikle hizmet sektöründe çalışmak isteyenlerin bana göre sosyal faaliyetlere çok önem vermeleri gerekir. Bizim mesleğimizde baş aktör insan olduğu için insan ilişkileri son derece önemlidir. O nedenle sosyal ilişkiler bizim mesleğimizin olmazsa olmazıdır. Ben şirket kurulduğundan bugüne Eskişehir Ticaret Odası Meclis üyesiyim. Üç sene önce oluşan İlk Odalar birliği sigorta sektör meclisine seçildim. Sigorta sektör meclisinde çok yeterli olmasa da sigorta sektörü ile ilgili görüşlerimizi ve fikirlerimizi paylaştığımız için son derece mutluyum. Eskişehirli olup da Eskişehirspor'la ilgilenmemek olmaz. Ben 2004 yılından 2010 yılına kadar Eskişehirspor yönetiminde Teknik As Başkan olarak görev yaptım.

Sevgili dostlar, bu güzel söyleşi için gittiğimiz Eskişehir'de bizleri Anadolu Üniversitesi Kampüsü'nde sevgi, muhabbet ve coşkuyla karşılayan değerli meslektaşımız SITKI

ÖZTÜRK ve sevgili eşi SEVGİ Hanım'a bu konukseverlikleri ve sıcacık ilgileri için şükranlaımı sunuyorum. Daha sonra şehir merkezindeki CAN SİGORTA ARACILIK HİZMETLERİ ofisinde bizleri aynı sıcaklık ve sevgiyle karşılayan ve mükemmel ağırlayan güzel çalışma arkadaşları Belma, Serpil, Mürüvvet ve Damla kardeşlerimize de bilhassa teşekkürlerimi sunuyorum. Ve tabi ki bana bu seyahatte eşlik eden, her anımda dostluklarını ve katkılarını esirgemeyen sevgili meslektaşlarım ALİ ORCAN'a ve KENAN KORKMAZ'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Her zaman sevgiyle kalın.

Söyleşi: Yüksel Birsal



Eskar Otomotiv
Sanayi ve Ticaret A.Ş.



Eskar Otomotiv

Kartaltepe Mah. Aksu Koşuyolu Cad. No:5 Bakırköy İstanbul

Tel : (212) 583 55 66

Gsm: (532) 667 44 78

Değerli Acente Dostlarımız,

Sigorta sektörümüz için "Müşteri Memnuniyeti" ilkesinin çok önemli bir değer olduğu hepimiz tarafından bilinen ve kabul edilen bir gerçektir. Sigorta Şirketleri kadar siz Acentelere de güvenerek hizmeti satın alan değerli Sigortalılarımız'a, karşılaştıkları hasar durumlarında en iyi ve en doğru hizmeti vermek ve bu sayede memnuniyetlerini sağlamak en önemli görevlerimiz arasındadır.



Günümüz Sigorta Sektörü'nde, müşteri memnuniyeti kadar "Hasar Maliyetleri" de giderek önem kazanmıştır. Sigorta Şirketleri, hasar maliyetlerini kontrol altında tutmak ve bu iki önemli ilkeyi doğru ve optimum derecede yönetmek için çalışmalar yapmaktadır. Oto hasarlarında, Anlaşmalı Servis çalışmaları yapılarak hem müşteri memnuniyetini arttırmakta hem de maliyet tasarrufu yaratılmaktadır. Bu noktada, anlaşmalı olarak çalışılan yetkili servislerin yanı sıra, kurumsal yapıda kaliteli ve güvenilir hizmet veren "Özel Servisler" de Sigorta Şirketleri'nin Anlaşmalı Servis Ağı'na katılmaya başlamıştır. Kurumsal yapıda hizmet veren ve birçok Sigorta Şirketi'nin Anlaşmalı Servis Ağı'nda yer alan Eskar Otomotiv de, bu değerler doğrultusunda Sigortalılarımızın ve Şirketimizin kalite beklentilerinin bilinci ve sorumluluğun içerisinde 1980 yılından bu yana bizlere hizmet vermektedir.



Eskar Otomotiv, sunduğu kaliteli ve çok yönlü hizmetleriyle koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesini benimsemiştir. Sektörde 30 yılı aşkın tecrübesi, eğitilmiş ve profesyonel çalışanları, sunduğu ayrıcalıklı hizmetleri ile Bakırköy-İstanbul adresinde 2850m2 kapalı servis alanı içerisinde sizlere ve sigortalılarınıza hizmet ederken, sigorta şirketinin ve siz acentelerin hasar maliyetlerini de minimum düzeyde tutmaktadır. Eskar Otomotiv, kaza sonuç hasarlanan ve/veya periyodik bakımı gelen sigortalılarınızın araçlarını, İstanbul içi ve dışı farketmeksizin 7gün 24saat kaza mahallinden veya sigortalı adresinden çekici veya vale hizmeti ile teslim alır. Araç tamirinin yanı sıra tüm sigorta işlemlerinin yerine getirilmesi ve takibini yaparak, işlemlerin tamamlanmasının ardından sigortalının adresine aracı teslim eder. Ayrıca, aracı teslim etmeden önce iç ve dış detaylı temizliğini yaparak memnuniyeti üst seviyelere çıkarmaktadır.

Sigortalılarımızın araçlarını mümkün olan en kısa sürede ve kaliteli hizmeti ile teslim eden Eskar Otomotiv, bu yönü ile de en değerli kavramın zaman olduğu günümüz şartlarında memnuniyet seviyesini arttırmaktadır.

Direkt Satış Ofisi'nden Acenteliğe



Mihriban Özgen
İstanbul Acentesi

8 yılı acente olmak üzere 13 yıllık bir sigortacı olarak, DSO dan yetişmiş olmak, ayrıcalıktır diye düşünüyorum. Diğer acente arkadaşlarımı anlattıklarımla çok kızdıracağımı biliyorum. Lütfen bana sakın kızmasınlar. Bu anlatıklarım benim hissettiğim, duyduğum ve birebir yaşadığım gerçekler.

Bu demek değildir ki, diğer meslektaşlarımızdan daha tecrübeli ve daha bilgiliyiz. İlk acente olduğum zaman yaşadığım her zorlukta bu mesleğe çok önce başlamış bulunan değerli bir acentemizden yardım aldım. Aylarca bıkmadan usanmadan bana her konuda yardım etti. Bütün bildiklerini aktararak iyi bir acente olabilmem için elinden geleni yaptı. Benim gibi uzun süren bir iş tecrübesini geride bırakıp, hayata ikinci kez farklı bir sektörde yeniden hayata başlayan biri için çok önemliydi.

Kırk yaşını geçen biri olarak bu işe başladığımda, yaş ortalamasının çok düşük olduğu bir ortamda çalışmak gerçekten beni çok korkutmuştu. Ne yaparım? Gençlerle nasıl yarışırım? Başarılı olabilir miyim? düşünceleri eski bir bankacı olarak beni çok düşündürmüştü. Çünkü sigortacılık hem çok güzel, hem de çok zor bir meslekti.

İlk işe başladığım gün, bütün korkularımın yersiz olduğunu anlamıştım. Zor olan sıfırdan portföy yaratmaktı. DSOde sigortacılık yapmak, bazı arkadaşlarımızın düşündüğü gibi, çok kolay değildi.

Bize sigorta yapmak için hiçbir şey önümüze hazır olarak sunulmuyordu. Tırnağınızla kazımak zorundaydık. Günlerce, aylarca listeler oluşturup, onları tek tek arayarak sigortacılığı anlatıp, poliçe yapmak için mücadele veriyorduk. Taradığınız listeleri kontrolden geçirerek, poliçeye dönüştürdüklerimizle gelirimiz sağlıyorduk.

Bizlerin diğerlerine oranla en büyük şansı yaptığımız işin inceliğini öğrenmek için Allianz Şirketinin (Koç döneminde) işinin en iyisi olan eğitim kuruluşlarından ve üstadlarından eğitim aldırılmalarıydı. Bizler, aldığımız eğitimler ve ofis yöneticilerimizin de yardımıyla bu işte yetişmeye çalıştık. Aramızdan tabii ki yürütemeyenler oldu ve ayrıldılar.

Bizler her zaman mücadele etmek zorundaydık. Çünkü toplamda ve ürün bazında hedef ve kota zorunluluğumuz vardı. Şartlar yerine gelmediği takdirde para kazanma şansı da ortadan kalkmış oluyordu. Ama nedense günümüzde olduğu gibi hala şanslı olduğumuzu düşünenler var. Çalışan arkadaşlarımız arasında rekabet sınırsızdı. Ancak acımasız ve etik dışı değildi. Amaç yeni üretimdi. Çalışanların şimdi olduğu gibi birbirlerinin sigortalarını elinden almak değildi. Hem kendiniz, hem ekibiniz, hem de şirketinizdeki prestijiniz için mücadele etmek zorundaydınız. Ekip bizler için çok önemliydi. Çünkü diğer ofislerle de rekabet etmek zorundaydık. Siz kendi hedefinizi tamamladığınızda, diğer ekip arkadaşınızın hedefi için yardımcı olmaya, dolayısıyla ekibinizin hedefi için çalışırdınız.

Bizlere sigortacılığın sadece satıştan ibaret olmadığını, satış sonrası hizmetin portföy arttırmada önemini ve faydasını da görüyoruz. Bizler için sigortalı ne kadar önemliyse, Şirketimiz de o kadar önemli. Bu dengeyi kurabilmek için yıllarca çalıştık ve dengeyi kurduğumuza da inanıyorum.

Bizler yeri geldiğinde, çok özel durumlarda bile birbirimizin sigortalısı ile acente arkadaşımız adına görüşmeler yapabiliyoruz. Bu şekilde yardım edebilecek kaç acente vardır acaba? Bu yüzden de bizler hala birbirimizden kopmadık.

Sorunlarımızı eskiden olduğu gibi hala öncelikle kendi aramızda çözmeye çalışıyoruz.

Acımasız bir sektörün içinde, zor ekonomik şartların ortaya koyduğu primlerle, kötü rekabet şartlarının bizleri zorladığı bu devirde yaşamak ve varlığımızı sürdürmek için bizlerin de piyasa şartlarına uygun çalışmak zorunda olması gerekiyor. Bu nasıl olur bilemiyorum.

Tabii ki çalıştığımız dönemlerde her şey toz pembe değildi. Mutlaka sert sürtüşmeler, şimdi olduğu gibi çalışanların arasında farklı uygulamalar vardı. Ama sonunda satışta başarılıysanız bu durumu kimse göz ardı edemiyordu. Bir şekilde varlığımız mutlaka kabul ediliyordu. Maalesef şimdi öyle değil. Acente olarak sadece arkanızdaki şirketin gücü yetmiyor. Biraz da şirket tarafından size imtiyaz tanınması gerekiyor. Örneğin, sizin verdiğiniz bir teklife çok eskiden bu işe başlamış başka bir meslekdaşınız tarafından oldukça düşük bir fiyat verilip, poliçeniz elinizden

alınabiliyor ve siz bunun hesabını kimseye soramıyorsunuz. Bu durum sizin motivasyonunuzu etkiliyor.

Bu mesleğe nerede ve nasıl başladığımı bildiğim, yaşadığım ve öğrendiğim açılardan değerlendirmek istedim. DSO çıkışlı bir acente olmaktan mutluyum. Tüm acente arkadaşlarımızla beraber elimizden geldiği kadar hizmet etmeye çalışıyoruz. Çünkü sorunlarımız ortak, çözümlerin bizlere getireceği veya getirdiği menfaatler ortak.

Yazımı okuyanların hala eskilerde kaldığımı düşünmelerini istemem. DSO'lu olmak kadar bağımsız bir acente olmak da çok güzel. Bu iş mutlaka şirketin koyduğu kurallar çerçevesinde yürütülüyor olmasına karşın bireysel anlamda bağımsız olmak güzel. Kendiniz için çalışmak güzel. Tek artışının kimliğinizin kurumsal şekle dönüşmesi sigortalıya daha fazla güven verdiği için size yaklaşımı daha farklı olduğu düşüncesindeyim.

Kişi, yapısı itibarıyla dürüst, ahlaklı, sistemli ve koyulan kurallar içinde çalışıyorsa mutlaka o artıları az ya da çok kazanıyor. Tabii yukarıda belirttiğim şartlarda zor kazanılıyor. Buradaki eksilerimizden birinin bu olduğunu düşünüyorum. Diğerleri ise, bilindiği gibi; acenteye göre farklı uygulamalar, şirket içinde şahsi kimliğinizin tanınmıyor olması, (ne kadar bu duruma itiraz edilse de günümüz Türkiye'sinde durum, şirketimiz için de geçerli), çözülmesi gereken sorunlarımızı her zaman özel yardım istemeden prosedür çerçevesinde çözümünü sağlamamız, kısacası kuralları uygulayarak bu mesleği yürütmemiz bizler için başlıca eksilerdir.

Kısacası yetiştiğim yer, işimizin kurallarını, yaptığım işe ve bu işi yapan herkese ve onların da bizler kadar bu işi yürütürken verdiği emeği hatırlayarak daha fazla saygı duymayı öğretti.

Her şeye rağmen ben bu mesleği çok sevdim. Ofis çıkışlı olsun ya da olmasın tüm acente arkadaşlarıma kolaylıklar diliyorum. Günümüzde artık acente olarak hepimiz eşit durumdayız. Ve yaptığımız iş gerçekten çok zor.

Acente olmam için benim kadar mücadele veren, bu mesleğe kazandıran, yüreklendiren tüm ofis yöneticilerimize ve aynı ekipte çalıştığım tüm genç arkadaşlarıma teşekkür ediyorum.

Tüm acente arkadaşlarıma bol satışlar diliyorum.

Bankacılıktan Sigortacılığa Geçiş

Bankacılığa 1972 yılında başladım. Mesleğimi çok sevdim ve çok çalışmamın sonucu olarak kısa zamanda şube müdürü oldum. 20 yıla yakın İstanbul'da şube müdürlüğü görevinde bulundum. 1997 Yılında 43 yaşında emekli oldum. Amacım kendi işimi kurmaktı. Kendi işimi kurmak derken tabii ki sigorta işi üzerinde karar almıştım. Bankacılık dönemimde aynı zamanda sigortacılık da yapıyorduk.

Bankacılık yaptığım dönemlerde çok büyük "Bankacılık krizleri"ne şahit oldum. Örnek vermek gerekirse; T.Ticaret Bankası, Bank Ekspres, İnterbank, Egebank, Yurtbank, Yaşarbank, Esbank, Sümerbank ve diğerleri bugün nerede? Hepsi battı. Ülke Ekonomisi telafisi mümkün olmayan zararları karşıladı. Ta ki 2000 yılına kadar kalıcı bir tedbir alınmadı. 2000 yılında BDDK kuruldu. 2001-2003 yılları Türk Bankacılık sisteminde taşların oturduğu, sistemin yeniden şekillendiği veya şekillendirildiği yıllardı. Bu dönemde, mâli yapısı sorunlu bankalar tasfiye edildi ya da fona devredildiler. Kalan bankalar ise ayakta kalmaya çalıştılar. "Bilançolarının hemen hemen hiçbiri şeffaf değildi"

2000 Yılında Hasan Ermiş Şahsi firması ünvanı ile, Koç Allianz Sigorta A.Ş. Acenteliğine başladım. 2008 Yılında kızım ve oğlum ile birlikte Ermiş Sigorta Aracılık Hizmetleri Ltd.Şti.kurduk. Halen işimize bu ünvan ile devam etmekteyiz.

Ben biraz yaşanan sorunlara değinmek istiyorum:

-Sigorta primlerindeki artışlar, acenteden prim tahsilatı, haksız rekabet, fiyat kırmalar, denetimlerin yetersizliği, sektörün sorunlarını artırmaktadır.

Bunun sonucu olarak biz Acenteler çok zor günler geçirmekteyiz.

Bunu bir örnek ile açıklayalım. Bir acente binbir zorlukla, "Endüstriyel İşyeri Poliçesi" yapıyor. Büyük işlerde müşteriniz

bir çok şirketten teklif almak zorunda. Alınan tekliflerde verilen fiyatlar birbirine yakın. Çünkü verilen fiyatlar deprem fiyatı. Ama verilen teminatlarda yok yok. Ancak; arka planda bir banka şubesi diyor ki; "bizim teklifimizi kabul ederseniz %10 bonus olarak hesabınıza nakit geçeriz". Bu noktada müşteri karar verecek! Yıllardır çalıştığı acentesine diyor ki; "benim tercihimsin. Ancak bu banka şubesinin verdiği teklif şartlarını uygularsan". Acentenin bu işten brüt kazancı %7.5 iken, %10 iskontoğu nasıl yapacak %2,5 zararla işi alabileceğini öğreniyor. Sevinsin mi? Üzülün mü?

Yoksa bukalemun gibi dertlerini anlatmaya mı çalışsın!

Zaten böyle bir işin Acenteye maliyeti giderler ve vergiler ile %70'i bulmaktadır. Sonuç olarak; Bu örneğe baktığımızda ne görüyoruz?

-Haksız rekabet

-Denetimsizlik,

-Şeffaf olmayan sektör bilançoları,

-Sahipsiz kalan acenteler.

Peki biz acenteler nasıl ayakta kalacağız?

Deneyimler yaşanılarak kazanılıyor ve bazen bir musibet bin nasihattan daha hayırlı olabiliyor.

Bu pencereden bugünün Sigortacılık sektörüne bakacak olursak, geçmiş dönemin bankacılık dönemine benzediğini görebiliriz.

Peki bankacılıktan deneyimimiz var, neden sigortacılık sektöründe bir musibet yaşamayı bekliyoruz?

Krizlerle dolu dünyada geminin rotasını düzgün tutabilmek çok önemlidir. Sorunlar çok büyümeden zamanında tesbit ve hızlı tedbir almak gerekir.

Sigortacılığın etik kaidelerine riayet şarttır.

ASIAD'ın kuruluşundan bugüne kadar emeği geçen tüm çalışanlarını başarılarından dolayı kutlarım.



Hasan Ermiş
İstanbul Acentesi



Hacı Tugay
Van Acentesi

Depremi Yaşamak

23 Ekim ve 9 Kasım'da Van'da yaşanan depremlerden sonra insanlar hem maddi hem de psikolojik olarak ciddi sıkıntılar içerisinde girdiler.

En çok sigortacılar bu sıkıntıları yaşadı, hem kendi ev ve ofislerinde yıkım yaşadılar hem de müşterilerini kaybettiler. Birincisi tahsilatlarını yapabilme konusunda önemli sıkıntılar yaşadılar, ikincisi iş yapma olanakları ortadan kalkmış oldu. Bütün bunların yanında teminat vermiş oldukları poliçe sahipleriyle yaşadıkları sıkıntılar.

Deprem süresince sigorta şirketleri farklı tutumlar içerisinde girdiler. Çözümler üreten şirketler çadır, battaniye, yatak gibi bazı ihtiyaçları ilk günlerde karşıladılar. Depremden ardından sigorta şirketlerinin üst yöneticileri Van'a geldi. Van'daki durumu hem yerinde görmek hem de hasar tespitlerini zamanında yapmak için bunları hızlı bir şekilde yapan şirketler oldu. Çok fazla ayrıntıya girmeden hızlı bir şekilde hasar ödemelerini gerçekleştirdiler.

Sigortacılar olarak daha sonradan sıkıntısını yaşadığımız dask poliçeleri oldu. Depremden sonra dask ekranı açık tutuldu acenteler de poliçe kesimleri devam etti. Bu poliçelerin bir kısmını dask kurumu iptal etti, bunun farklı sıkıntıları yaşandı.

Şirketler acentelere yönelik pek çözüm üretmediler maalesef. **Allianz Sigorta** Van'da bir okul, bir lojman ve sağlık ocağı yapmak için anlaşma yaptı. Sigortalılarına muafiyet, kuasürans uygulamadı. Acentelerine nakdi ve aynı yardımda bulundu.

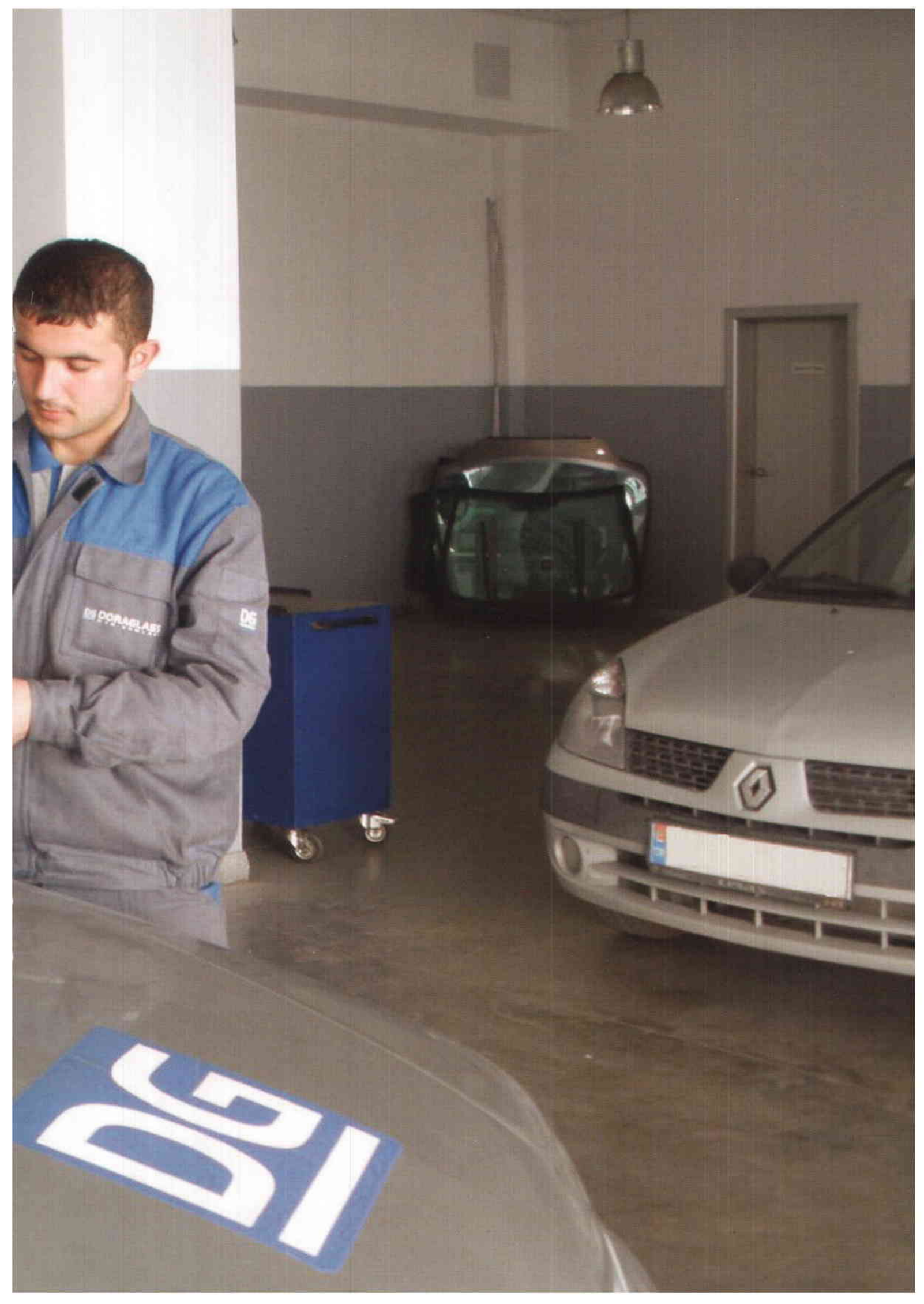
Şu an için depremin üzerinden tam tamına altı ay geçmiş olmasına rağmen Van'daki acentelere yönelik hiçbir çözüm üretim yoluna gidilmedi. Van'da yaşanan bu depremde camiamız bu kadar aciz kaldıysa Allah korusun başka bir yerde yaşanmasını düşünmek bile istemiyorum.



Müşteri Memnuniyeti Merkezi

www.doraglass.com

0212 549 90 16





Oto Cam Hasar Maliyetleri doğru mu?

Motorlu Karayolları Taşıtlarının her geçen gün çeşidi artarken, modeller aradan uzun zaman geçmeden yenileniyorlar. Doğal olarak her yeni model araç için yeni dizayn edilmiş oto camlarına ihtiyaç var. Doraglass'ın 35 bin değişik referans ile katalog oluşturduğu düşünüldüğünde çeşitliliğin ne kadar fazla olduğunu hemen anlayabiliriz.

Bu kadar çok çeşitliliği, kaliteyi ve uygun hizmet ücretlendirmesini ülkenin bir çok noktasında aynı anda sigorta şirketlerine sunmak devasa bir organizasyonu, yatırımı ve bilgi birikimini gerektiriyor. Kopyalama yöntemleriyle yapılmaya çalışılan işlerin hiçbir zaman istenilen sonuçları veremeyeceğini hepimiz biliyoruz.

Böylesine detay gerektiren bir iş kolunda her şeyi mükemmel yapabilme çabası yerine kolay veya adil olmayan yollardan sonuca ulaşma isteği gittikçe artan bir sorun olarak karşımıza çıkmaya başladı.

Bunların en başında kronik hale gelmiş "sahte logolu" cam kullanımı problemi var. Fahiş fiyatlarla sigortalara fatura edilen bu camlar geçerli standartlara sahip olmadıkları gibi düşük kaliteli malzeme kullanılarak üretildiklerinden sürücülerin ve yolcuların can güvenliğini tehdit etmektedirler.

Bir başka oto cam problemi de bazı ülkelerden gelen "çok ucuz ithal" camlar la ilgili, birinci kalite olanlar otomotiv sanayinde kullanılırken, ikinci kalite olanlar ise tamir piyasasında değerlendiriliyor. Bu camlar yeri geldiğinde Avrupa dan ithal edilen cam kategorisi ve fiyatlarıyla sigorta şirketlerine fatura edilebiliyor.

Anlaşmalı Oto Cam Servisi protokolleri kapsamı dışında hasarları giderilen ve "vekaletname" ile sigortalara fahiş fiyatla fatura edilen oto camları da hasar maliyetlerini büyük ölçüde arttırmaktadır. Her ne kadar kesinti uygulansa da ödenen paralar normalin çok üstündedir.

Sigorta Şirketleri için çok önemli tasarruf enstrümanı olan "çatlak cam tamiri" konusu bile amacından uzaklaşmaya başladı. Normalde olması gereken, kurtarılabilir camların tamir yoluyla geri kazanılması ve tasarruf edilmesidir. Halbuki camda tamir bile gerektirmeyen ufak noktalar nedeniyle araç sahiplerinin dikkatini bu yöne çekerek müşteri cezp etme ve gereksiz cam değişimi yapma gayretleri izleniyor. Sigorta Şirketine tasarruf sağlanıyor görüntüsü altında hasar frekansını ve maliyetleri arttırıcı yöntemler kullanılıyor.

Kısaca değindiğimiz bu olumsuzlukları Sigorta Şirketleri de oldukça ciddiye almış bulunuyorlar. Dileğimiz bir an önce haksız kazanç elde eden kesimlerin dışlanması, dürüst çalışanların ise işlerini huzur içinde sürdürebilmeleridir.

Doraglass'ın çabalarına gönülden destek veren, aynı etik değerleri benimseyen Allianz camiasına derginiz aracılığıyla teşekkürlerimizi sunarız.



Bülent Aktin
Doraglass
Genel Müdür



Rauf Kılıç
Doraglass
Genel Koordinatör

Değişen Hizmet Sektöründe Sigorta Şirketi, Acente ve Ekspertiz

Son on beş yılda gelişen piyasalar ışığında ticari emtianın satışının pek çok farklı kanala yapılmasına ve kolaylaşmasına karşın, insanlar ile direk temasın olduğu hizmet sektörü giderek daha da fazla özveri istemektedir. İçinde bulunduğumuz ve insan ile doğrudan iletişimin sağlandığı finans sektöründe faaliyet gösteren sigorta sektörü, gün geçtikçe insanların artan talepleri doğrultusunda hızlı bir şekilde çeşitliliğe gitmektedir. Doksanlarda insanların sigorta sektörüne yaklaşımı, gidilen pek çok ekspertizde sigorta şirketini Sosyal Sigortalar Kurumu olarak algılamasıydı. Poliçelerinin bir dekorasyon yenileme aracı ve kimi zaman da poliçe için verilen paraların boşuna sarf edilmiş para olduğu algısı vardı. Sektör aktörlerinin çabaları ile iki binlerde bu algı kırılmış ve artık sigortalılar bilinçlenmeye başlamış olmasına karşın malesef sahtekarlıkları da beraberinde getirmiştir. İçinde bulunduğumuz 2010 lu yıllarda ise sektöre yabancı firmaların dahil olması ve kıyasıya yaşanan rekabet fiyatları düşmüş, poliçelerdeki özel teminatların ise aşırı derecede artmasına sebep olmuştur. Artan özel şartlar poliçelerin daha dikkatli satılmasını, poliçeler hakkında sigortalının bilgilendirilmesini ve ekspertizlerin daha iyi bir şekilde poliçelerin irdelenerek yapılmasını gerektirmektedir. Önceleri iki veya üç sayfadan oluşan standart poliçeler bugün artık 7-8 sayfaya kadar çıkmakta ve gerek poliçe çeşitliliği ve gerekse bu çeşitlilik içinde her poliçeye özel olarak satılan özel şartların iyice irdelenmesi ve riskin daha sıkı tahlilini zorunlu kılmaktadır.

Sektörün içinde bulunduğu kıyasıya rekabet poliçe sayısını arttırdı ise de prim istihsalini aynı oranda attırmamakta, gider kalemlerinin ise sektör oyuncularından daha fazla kontrolünü öne çıkarmaktadır. Artık ilerideki yıllarda fazla poliçe satan bir sektör yerine, temiz portföy oluşturan oyuncuların ayakta durabileceği net bir şekilde gözükmektedir. Gelişen teknolojik alt yapı, maalesef insanların işlerini kolaylaştırmaktan ziyade daha fazla el emeğine ihtiyaç olduğunu göstermekte ve insanları teknolojik ekipmanlara daha fazla bağımlı yapmaktadır. Büyümenin halen daha, özellikle oto branşında ağırlıklı olması, sektördeki karlılığı düşürmekte, hareketli sigortalıların değerlerinin sektör üzerine bıraktığı risk

sonrasında hasarları da arttırmaktadır. 1990 ların başlarında sektör içindeki yangın branşının payı ve sigortalı konut ve işyerlerinin oranı bugün sadece zorunlu olarak kesilen kredili konut satışları sonrasında hareketlenme göstermiş, 2003-2004 senelerinde yoğun olarak başlayan konut satış furyası ile pazarlanan bina teminatlı poliçelerden yapılan eksik teminat "eşya" sebebi ile sektör prim kaybına uğramıştır. Eşya teminatı olmayan poliçelerde yaşanan prim kaybı sadece prim olarak değil, hasar esnasında sigortalı olduğunu bilen sigortalıların bina hasarlarını alırken eşyalarında olan hasarlarını alamaması sebebi ile sigortacısının eksik poliçe yaptığını algılamalarına neden olmuştur. Son iki yıldır bankalar kanalı ile mudilerine kesilen ilk ateş bazlı poliçeler, sektörde birbirinden haberdar olmayan poliçelerin doğmasına yol açmış, hasar esnasında iki veya üç banka şubesindeki hesabı sebebi ile sigortalının sahip olduğu poliçeler ekspertiz esnasında fark edilmemesi halinde, sigortalının aynı hasarı için farklı şirketlere başvurmasına ve çifte hasar almasına neden olmuştur. İşte tüm bu saymış olduğum sebepler artık sigortalıyı, sektörün kral ve kraliçesi yapmış olup sektör aktörlerini daha poliçe yapım safhasında birbirleri ile kıyasıya mücadele eder ve hasarında ise yapılacak çalışmaların öncelikle kendi istek ve arzularını öne çıkartacak şekilde hakim kılmıştır. Sektörün ileride daha sağlam temeller üzerine oturması, tüm risklerin iyi algılanarak gerekli özel şartlar ile donatılmış sigorta poliçelerini oluşturacak sigorta şirketleri, bu poliçeleri pazarlarken konularına tam olarak hakim, olayların sonuçlarını bilerek bu sonuçlardan hareket ile doğru poliçeleri sigortalıların tam bilgilendirerek satan acenteler ve hasar sonrasında ise gerek sigortalılara yaklaşımı, sigortalı ve sigortacının haklarını mevcut akit ve kurallar çerçevesinde bilgi ve tecrübesini aktararak, hasarları tam ve eksiksiz değerlendiren eksperler ile olacaktır. Sektörün ileride kazanç sağlaması yangın branş portföyünü tüm sigortalı risklerin tamamına yakınına yayabilmesi ve acente hasar eğitimlerinde, hasarı iyi bilen poliçeyi daha rahat satacağı kanaatiyle, gönüllü olacak eksperlerin de bu eğitimlere katılımının fayda sağlanacağını düşüncesindeyim.



Aytuğ Murtezaoğlu
Mak.Yük.Müh.
Sigorta Eksperti

Sigortacılık Eğitime ASİAD Katkısı

Derneğimiz, yeni yönetim döneminde sigortacılık alanında eğitimli personel yetiştirilmesine katkı sağlamak amacı ile burs verme kararı aldı.

ASİAD burs yönetmelik ve tüzüğünü hazırlarken, burs alacakların kriterlerini titizlikle belirledik. Bu çalışmalarımızın sonucunda önceliğimizi Devlet Üniversiteleri Sigortacılık bölümünü tercih etmiş, gerçek ihtiyaç sahibi olan genç kardeşlerimize vermeye karar verdik.

Burslarımızı 5 kişiye 150 tl. olarak vereceğiz. İlerki dönemlerde, dernek gelirlerimizi artırarak bursiyer sayılarını da artırmak yönünde planlarımız var .

Gerek genel kurulumuzun yapılma zamanı, gerekse hazırlık çalışmalarımız, eğitim dönemimin 2.yarisına denk geldiği için, yeni burs dönemi başlangıcında burslarımızı dağıtmaya başlamanın daha verimli sonuçlar doğuracağını gördük.

Hazırlık çalışmalarımız esnasında, üniversitelerimizle yaptığımız görüşmelerde Eğitimli Sigorta personeli eksikliği konusunda acentelere ve bizler gibi derneklere çok roller düştüğünün farkına vardık;

Çoğunluğu 2 yıllık olan Bankacılık ve Sigortacılık bölümleri birleştirilmiş, bölüm tercihleri 2 sınıftan itibaren yapılmakta, ancak bankacılık daha garanti ve cazip bir meslek olarak görüldüğü için bankacılık bölümü tercih edilmekte.

Okul yönetimi ve eğitimciler de öğrencilerinin geleceğini bankalarda daha garanti görmekte. Dolayısıyla, Sigortacılık bölümünü tercih eden öğrenci sayısı çok az ve her gencin hedefi de sigorta şirketlerinin genel müdürlükleri ve brokerlarda çalışma hayatına başlamak.

Oysa ki 2 yıllık okul bitiren bir genç, sigortacılığa gönül verip pazarlamada da kendini geliştirebilirse Sigorta Acenteliğinde hem daha fazla iş bulabilme şansına, hem de daha fazla kazanmapotansiyeline sahip olacaktır.

ASİAD olarak Üniversitelerimizin sigortacılık bölümlerinin danışma kurulları ile iletişime geçerek; Pazarlama ağırlıklı Sigortacılar yetiştirilmesinin gerek mesleğimiz, gerekse de Eğitimli Sigorta personeli istihdamına fayda sağlayarak, Ülkemizde ki sigortacılığın geliştirilmesi açısından çok ciddi katkılar sağlayacağı inancımızı paylaşıp, eğitim modeli üzerine çalışmalar yapmayı, görüşleri değiştirmeyi plânlamaktayız.

Bununla ilgili görüşmeleri sürdürürken de, Ülkemizin en nezih ve kaliteli Acenta çatısına sahip olduğunu düşündüğümüz ve parçası olmaktan gurur duyduğumuz camiamızda gençlerimize gerçek bir Acentelik staj olanağı sağlayarak başlamayı düşünüyoruz.

Bu süreçlerde kalitemizi gençlere de aşılayarak, sektörümüzün geleceğine katacağımız değerle hep birlikte gurur duyacağız.

Ahmet Önal
Önal Sigorta

Biz Bursa'dayken!

Sektörümüzün her zaman en kalitelisi olarak gördüğüm değerli Allianz Acentesi arkadaşlarım. Giderek gelenekselleşen ASIAD gezimizi bu kez, 06-08 Nisan'da Bursa-Mudanya-Tirilye'ye yaptık. Bültendeki "gezi köşemizi" çoğunlukla Kerim Sucu, o bildik "üslubuyla" renklendirirdi. Ancak, mazereti nedeniyle katılamadığından ve Başkan'ımızın da ısrarıyla görev bana düştü.

Nisan'ın 6'sı cuma sabahı, 08.30'da Hasanpaşa'dan otobüsümüze binerek yola çıktık. Meteorolojinin raporları, haftasonu yağmur gösteriyordu göstermesine de, keyfimiz eksilmedi.

Gönül ve Ali Orcan poğaça getirmişlerdi. Eskihisar'dan Topçular feribotuna bindiğimizde, kahvaltımız sürüyordu... Bursa'ya kadar tüm Özdilek'leri soyarak yol aldık.

Şamata-gırgır-fıkralar derken, Bursa'nın "ufak tefek taşları" göründü. Karınlar da acıkmıştı doğal olarak. Botanik Park'ın içindeki İskender Kebap'ta mola verildi.

Sonrasında otobüsümüzün yönünü, ünlü Çekirge semtine ve belki de bilinirliği daha da fazla olan Çelik Palas'a çevirdik. Kısa telaşlarıyla otelimize yerleştik. Yetkililer, Çelik Palas'ın neden bu denli çok tanındığını, "tarih" ile açıkladılar. 76 yıl önce Atatürk'ün talimatıyla yapılmış. Önceleri bir "vakıf oteli" iken, Ağustos 2007'de özelleştirilmiş. Çok da uzun olmayan bir yenileme çalışmasının ardından, 2011'de yeniden açılışı yapılmış. Kempinski Dünya Başkanı'nın; "*insan aklının yaratabileceği en muhteşem mekân*" dediği kadar vardı ve





nacizane bendenizin de, gördüğü gerçekten en güzel otellerdendi Çelik Palas.

Her neyse... Otelin tarihine ilişkin bunca bilgiden sonra, biz gezimize dönelim. Odalara yerleşme süreci tamamlandığında, kalan serbest zamanı kimi arkadaşlarımız Bursa Çarşısı'na gezmeye giderek, kimimiz de otelin kaplıcasında SPA sağlık kürleri hizmetinden yararlanarak değerlendirdik.

Akşam yemeğinden sonra, derin sohbetlerde, şirketimizin ve sektörün sorunlarına dalarak dertleştik.

Ertesi gün sabah, güzel bir kahvaltıdan sonra, otobüsümüze binip Mudanya'ya doğru yola çıktık. Ünlü Mudanya evlerinin aralarından geçerek, "Mudanya Mütarekesi"nin yapıldığı evi gördük. Daha sonra da Tirilye sokaklarını hayranlıkla dolaştık. St. Stefanos (diğer adıyla Büyük Kilise'yi), Taş Mektebi ve Fatih Camii'ni gezdik.

1963'te ismi Tirilye iken, Meclis kararıyla "Zeytin Bağı" olan ilçenin, büyük uğraşlar sonucu 2012 yılının Mart ayında tekrar Tirilye olarak değiştirilmesinin hikâyesini dinledikten sonra, Mudanya "Erol Balık"ta mükemmel bir ziyafet akabinde otelimizin yolunu tuttuk.

Akşam otelimizin termalinde beyler günün yorgunluğunu atarken, hanımlar alış-verişi tercih ettiler... Velhasılı kelâm, acenteler bir araya gelince, tekrar sektörün sıkıntılarını masaya yatırdık.



Geleceğin acenteleri Bursa'nın fethinde

Geziden
yakaladıklarımız



Pazar sabahı, açık büfe "brunch"ımızın ardından, bu kısa gezinin güzel anılarıyla dopdolu olarak, dönüş yoluna koyulduk.

Gemlik yolu üzerinde zeytincilere girerek, son alış-verişlerimizi bitirip, ülke ekonomisine katkıda bulunmanın keyfi ile, İstanbul'a ulaştık.

Geleneksel ASIAD 2012 gezisini Bursa'da yeni bir masal yaşayarak bitirdik... kaynaştık, dertleştik, ailecek kucaklaşıp, yorgunluklarımızı attık.

Bu gezide emeği geçen ASIAD Yönetim Kurulu'na ve katılan tüm arkadaşlara teşekkür ederim.

Derleyen:
Ünal
Tanyıldızı



Aramıza Katılanlar

ÖZGÜR TEBER SİG. ARA.
HİZ. LTD.ŞTİ
ÖZGÜR TEBER

MEZOPOTAMYA
SİG.AR.HİZ.LTD.ŞTİ
ÇAĞDAŞ TİMUR DEMİR

OTOKOÇ SİG.HİZ. AŞ.
NİYAZİ ERDOĞAN

DAFA SİGORTA
ARA.HİZ.LTD.ŞTİ
**MURAT ATATANIR
FİGEN AMASYA**

SİGORTA ARACILIK
HİZ. LTD. ŞTİ.
CEMİLE USTA

AYTEN BİRSEN SİGORTA
ACENTELİĞİ
AYTEN BİRSEN

REŞİDE TAŞKIN SİGORTA
REŞİDE TAŞKIN

GVG SİGORTA LTD ŞTİ
**GÜNEŞ HİDİROĞLU-
GÜLAY ÇETİNKAYA**

C POZİTİF SİGORTA
BURHAN YAYAN

SOYSAL SİGORTA
LATİFE SOYSAL

MGM SİGORTA
ACENTELİĞİ
GÜLCAN ÖZTÜRK

BERRİN ATAMAN
SİGORTA
BERRİN ATAMAN

ERCİYAS SİGORTA
ARACILIK HİZ.
YUSUF ERCİYAS

Faaliyetlerimiz



ASIAD bu sene faaliyetlerini çalışma grupları oluşturarak güçlendirdi. Bu çalışma grupları, Sağlık, Bireysel Teknik, Hasar, Yangın gibi ilgili her branşta, acentelerden sorunları derleyip, Allianz üst yönetime toplantılarda ilettiler. Sayın Alexander Ankel'in desteği ve şirket üst yönetiminin çabaları ile sorunlarımızın bir kısmını telafi etme başarısını gösterdik.

Özellikle sağlık sigortasında yapılan değişiklikler ile sigortalılarımız ve biz acenteler yıllardır süregelen güven duygumuzu kaybetme aşamasına geldiğimiz noktada, Sayın Ankel'in katkılarıyla şirketimiz yeni düzenlemeler yaparak bu sorunumuzu telafi etti.

Bireysel Teknik Komitesi'nin çalışmalarıyla Kasko ve Trafik sigortalarımızdaki fiyatlarımız Haziran ayında yapılan indirim ve düzenlemeler neticesinde daha rekabetli bir hâl aldı.

Hasar Komitesi'nin çalışmalarıyla şirketimiz yepyeni bir sistem uygulamaya başladı. Bu sistemin birinci etabının bitirilmesine ASIAD olarak destek olduk.

2011 Yılıın Etkinlikleri

Kuruluş Gecemiz





Toplantılar





Dilbeste: Gönül Bağlayan Behzat C. Erdoğan



Bertolt Brecht'ten / Vermek Mutluluğu

En büyük mutluluk ne?

Vermek gülen ellerle,
sunmak güzel armağanlar,
kimsesizlere, ezilmişlere..

Dolu ellerle verdiklerine
sevinen insanın yüzünden
daha güzel olamaz hiç bir gül.

Ve sevindiremez insanı hiçbir şey,
herkese yardım etmek kadar
Verdiğim şey bile,
tutamaz yerini sevincimin.

Soru / Cevap Behzat C. Serdoğan

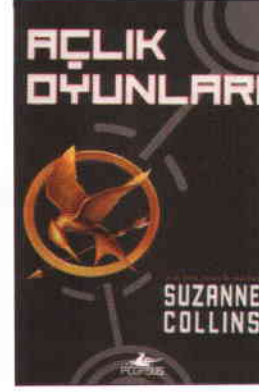
Sordu:
Dedi ki:
-Ne anladın fukaralıktan? Utanmadın mı,
yeşil yamacında kaldığın Kalküta'nın gizemli toprağından?

Dedim ki:
Sen anlar mısınız fukaralıktan?
Utanmam, beni ben yapan ve ayaklarımın altında, altından yapılmış bir halı misali serili toprağımdan.
O toprak ki damarlarımda dolaşan ve kanımın her damlasına güç veren ışıltısıyla var eder beni.
Fukaralığımanın zenginliğinden habersiz olan sen!
Utanmaz mısınız cahilliğinden?

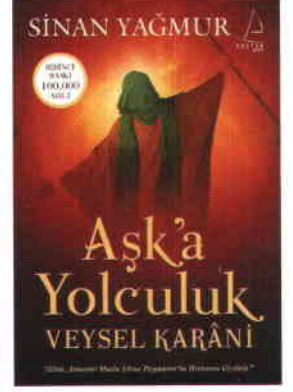
En çok okunanlar



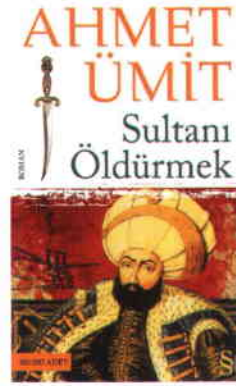
Baba seni neden oraya koydular?
Nedim Şener



Açlık Oyunları
Suzanne Collins



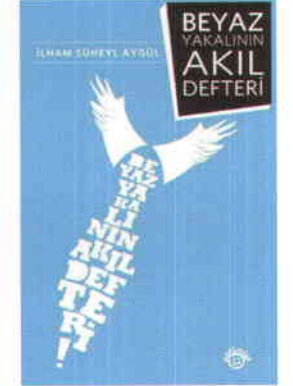
Aşka Yolculuk
Veysel Kârani



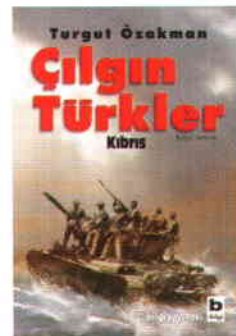
Sultanı Öldürmek
Ahmet Ümit



Samizdat
Soner Yalçın



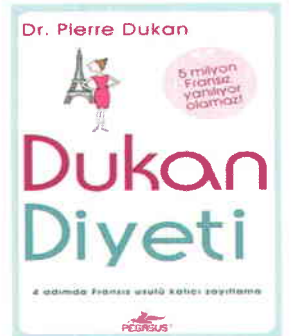
Beyaz Yakalının Akıl Defteri
İlham Süheyl Aygül



Çılgın Türkler
Turgut Özakman



Cümbür Cemaat
İlhami Yangın



Dukan Diyeti
Dr. Pierre Dukan

Mondial Assistance Türkiye Sağlık Turizmi faaliyetlerine başlamıştır....

Mondial Assistance Türkiye uzun süredir üzerinde çalıştığı sağlık turizmi uygulamasına, Mondial Assistance Türkiye'nin medikal olarak sorumlu olduğu Bağımsız Devletler Topluluğundan , özellikle Kazakistan'dan , 2011 yılının son çeyreğinde gerçekleştirdiği ilk transfer ile başlamıştır.

Ülkemiz turizm sektöründe önemli bir potansiyele sahiptir. Ancak yılın belirli aylarıyla sınırlı olan bu faaliyetleri 12 aya yayma ve ülkemiz ekonomisine sınırlı da olsa bir katkı sağlamak amacıyla Mondial Assistance Türkiye Kazakistan ve çevresindeki ülkelerdeki yapılanmasıyla ülkemizin hem sağlık hemde turizm sektörüne katkı sağlayacaktır.



Bu amaçla , bölgesindeki sigorta şirketlerinin sorumlularını ve doktorlarını ülkemize davet ederek, Türkiye'de sunulan yüksek kalitedeki sağlık hizmetlerini tanıtmaya fırsatını bulmuştur. Uzun yıllardan beri sağlık sektöründe bulunmasının getirdiği tecrübenin yanısıra, yaygın hastane, doktor, kara ve uçak ambulans networku ile sağlık turizmindeki yerini almaktadır.

Hedef kitle olarak, ülkesinde yeterli tedavi olanağı bulamayan kardiovasküler, komplike cerrahi ve kanser hastalarını ülkemize tedavi için getirmektedir.

Antalya Bölgesinde tur operatörleriyle yaptığı anlaşmalar ile planlı tedavi olarak, kozmetik cerrahi, görme bozukluğu ve kozmetik dental tedavileri gerçekleştirmektedir.

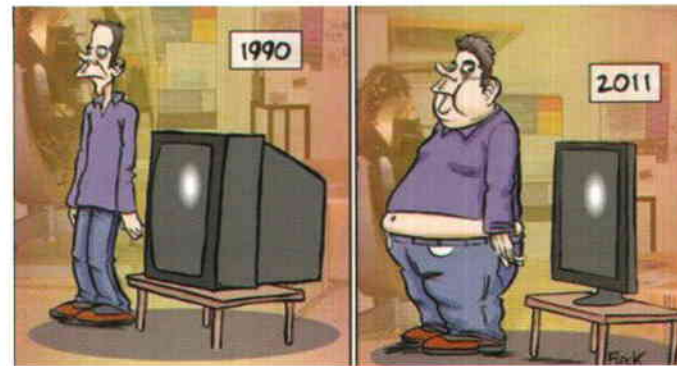
Bu tür hastalıklar için daha önce Almanya, İsrail ve İngiltere'yi tercih eden hastalar , Türkiye'de aldıkları üstün sağlık hizmetlerinin yanında, gösterilen ilgi ve yan hizmetlerin sonucunda, her biri ülkemizin ve Mondial Assistance Türkiye'nin birer sağlık turizmi elçisi olarak gönüllü görev yapmakta ve yeni hastaları bize yönlendirmektedirler.

Sağlık Turizmi sadece hastanede tedavi ile kısıtlı olmamakta , uzun yıllardan beri tecrübeli olduğumuz concierge_hizmetleri ile birleştirilmekte , hastaların ve yakınlarının tüm gereksinimleri (hotel, restoran, çiçek yollama, simkart , transferler, çeviriler, ilaç yollanması, ülkeye geri dönüşlerinde tedavilerinin takibi, medikal eskort, stretcher , yağsünü ve evlilik yıldönümü organizasyonları, çocuk bakımı, vize organizasyonları, alışveriş organizasyonları , vb.,) karşılanmaktadır.

Mondial Assistance Türkiye

Dr.Murat Pekmezoğlu
Medical Director

DÜNDEEEEN BU GÜNE



Sahip olmak istediğiniz aracı alın çıkın.

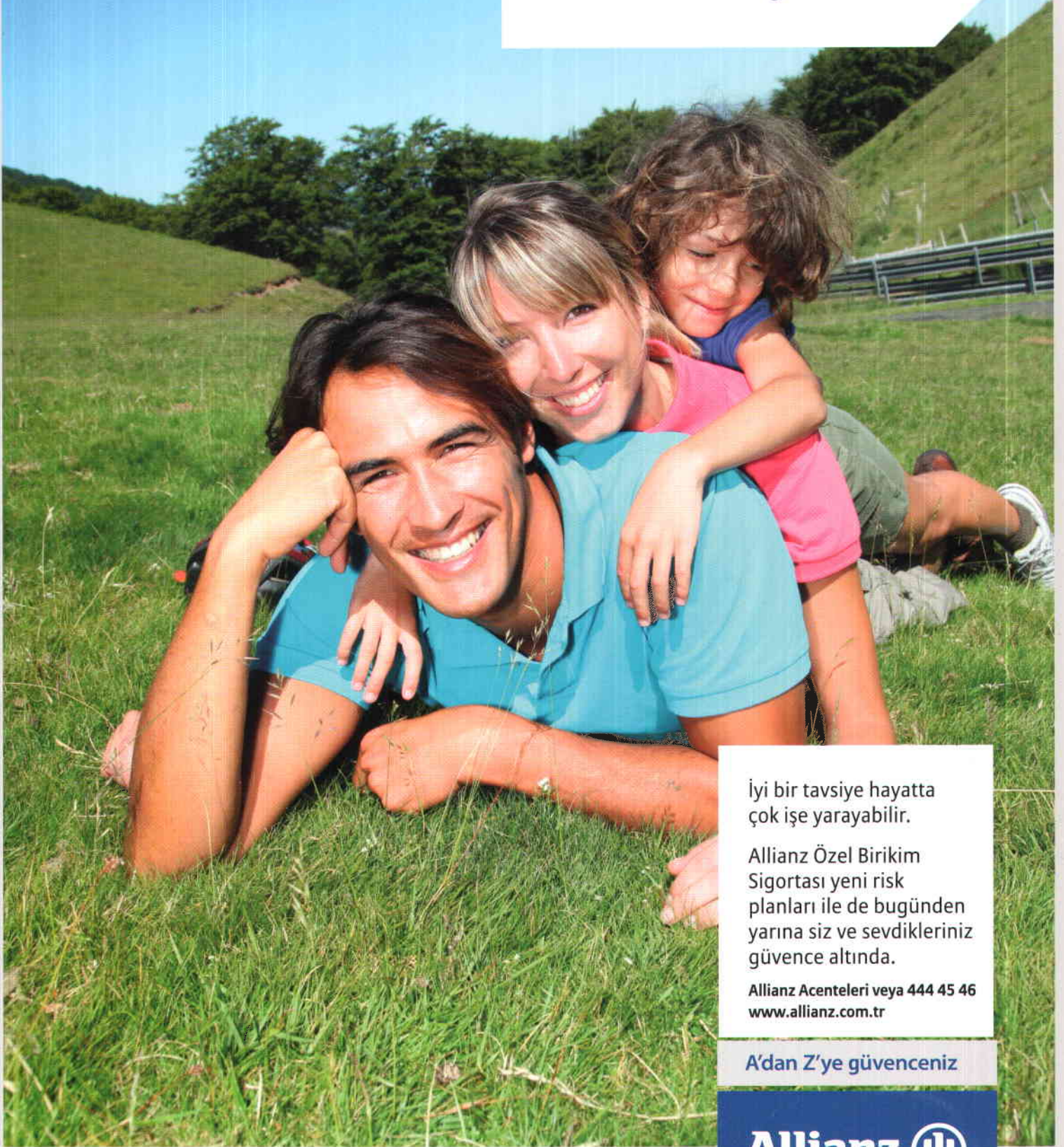


Volkswagen Grup marka araçlara, Volkswagen Doğuş Finans (Vdf) kredileri ile en hızlı ve en pratik şekilde sahip olabilirsiniz. Kredi başvuru noktalarımız yetkili satıcıların içinde. Hemen orada hem aracınızı hem kredinizi formalitesiz kolayca alın. Yeni otomobilinizin keyfini hemen sürmeye başlayın.

www.vdf.com.tr • 0212 410 58 33

1

Bir tavsiye:
On yıl hızla geçer gider,
bir 10 yıl daha
boşa geçmesin...



İyi bir tavsiye hayatta
çok işe yarayabilir.

Allianz Özel Birikim
Sigortası yeni risk
planları ile de bugünden
yarına siz ve sevdiğiniz
güvence altında.

Allianz Acenteleri veya 444 45 46
www.allianz.com.tr

A'dan Z'ye güvenceniz

Allianz 