



# ACENTEM

Bülten 2013



Geleceğimiz için...



Acentem Sigorta Aracıları Derneği

# EREN OTOMOTİV

## AUTO LIFE CENTER (ALC) SERVİS ORGANİZASYONU

### HAKKIMIZDA

Sigorta hasar onarım sektöründe, 2005 yılından itibaren "Tam Anlamıyla Memnun Müşteri ve İlk Seferde Doğru ve Eksiksiz Onarım" ilkesi ile çalışmakta olan ve yüksek tasarruf sağlayıcı parça onarımı ile araçların orijinal değerlerini yitirmemesi amacı ile yapılan Boya, Kaporta ve Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme (PDR) uygulamalarında Mini Onarım prosesi ile sektördeki lider kuruluşlar arasında yer alan EREN OTOMOTİV, Türkiye' nin 27 ilinde 39 servis noktasında bulunan Franchise yapısı ile Auto Life Center (ALC) Servis Organizasyonunda da faaliyetini sürdürmektedir.

İstanbul ili dahilinde bulunan EREN OTOMOTİV firmamıza ait toplam 6.000 m2 kapalı alanda faaliyetini sürdürmekte olan Topkapı (Merkez), Maslak (Şube) ve Maltepe (Şube) olmak üzere 3 servis noktamızda, Mobil Parça Onarımı, Mini Onarım ve hasar prim oranlarına büyük katkı sağlayan yüksek tasarruflu Hasarlı Araç Onarımı prosesi ile siz Değerli Müşterilerimize hizmet kalitemizi sunabilmek gayreti içerisindeyiz.



### TSE 12047 ve ISO 9001-2008

hizmet ve işletim kalite yeterliliğine sahip

### EREN OTOMOTİV

olarak, sahibi olduğumuz bu kalite sertifikalarının gerekliliğini yerine getiren ve bu hizmet ve işletim kalite belgelerini, çalışma hayatına adapte edebilen eğitimli organizasyon yapımızla, sektördeki farkındalığımızı arttırmayı hedeflemekteyiz.



## HİZMET KALİTESİNİ MÜŞTERİLERİNE EKSİKSİZ SUNABİLEN, HASARLI ARAÇ ONARIM SERVİSİ



## BOYASIZ GÖÇÜK DÜZELTME (PDR)

Araç panelleri üzerinde boyası bozulmaksızın oluşan büyük ya da küçük göçükler, Auto Life Center (ALC) ve birkaç benzeri firmalar dışında, panellerin boyası bozularak yapılan işlemler sonucunda düzeltilerek, aracın boyası, doğal olarak orijinalliğini yitirecek işlemlerle onarılmaktadır. Bu işlemler sonucunda, aracın orijinal değerinin kaybolması ile 2 nci el değeri de ciddi anlamda zarar görmektedir. Eren Otomotiv bünyesinde bulunan Auto Life Center Servis Organizasyonu eğitimli teknisyenleri ve özel ekipmanları ile saç paneller üzerine masaj uygulaması ile araç orijinalliğini bozmadan ve çok kısa bir sürede bu tür onarımlar tamamlanmaktadır. Özellikle, dolu yağışı gibi afetler sonucunda, ciddi hasar gören araçlar, Eren Otomotiv ve ALC Servis Organizasyonunda kısa sürede ve ekonomik fiyatlarla orijinal değerine tekrar, %100 kusursuz olarak kavuşmaktadırlar.



### EREN OTOMOTİV VALE SERVİSİ

"Tam Anlamıyla Memnun Müşteri ve İlk Seferde Doğru ve Eksiksiz Onarım" vizyonu ile, İstanbul'un Anadolu ve Avrupa yakasındaki EREN OTOMOTİV hasar onarım merkezleri hasarlı araçlarınıza kapı önü vale ve çekici hizmeti verebilmektedir.



**MERKEZ** : Cevizlibağ Çırpıcı Yolu Fırat Sanayi Sitesi No 3/1 Topkapı İSTANBUL ( 212 ) 481 9494  
**ŞUBE** : Atatürk Oto San Sit. 2.Kısım 21. Sokak No 658 Maslak İSTANBUL ( 212 ) 285 0770  
**ŞUBE** : Zümrütevler Nil Caddesi No 33 Kat 1/2 Maltepe İSTANBUL ( 216 ) 441 9704

[alc@autolifecenter.com](mailto:alc@autolifecenter.com) • [www.autolifecenter.com](http://www.autolifecenter.com)





# GELECEĞİMİZ İÇİN

Alexander Ankel - CEO Allianz Türkiye



## Değerli Acentelerimiz,

Öncelikle, Allianz Türkiye'nin sigortacılık faaliyetlerinin yapıtaşı olan acentelerimize Antalya'da "Merhaba" demek istiyorum. 2013 yılını neredeyse yarılardık ancak şimdiden karlı işbirliğimizin meyvelerini toplamaya başladık ve acentelerimize, 2011 yılında olduğu gibi 2012 yılında da en karlı sigorta şirketi ile çalıştıklarını kanıtladık.

Günümüzde acente olmak hiç de kolay değil. Sektörde sert bir rekabet, mevzuatta ve ticaret kanununda değişiklikler yaşanıyor. Sigortalılarımızı da etkileyen maliyetlerdeki artış ve aynı zamanda sektörde konsolidasyon da dikkatlerden kaçmıyor. Bugün hepimizin burada bulunuyor olması, Allianz'in sahip olduğu en önemli varlıklardan biri olduğunuz anlamına geliyor. Hepinize teşekkür ediyor ve mükemmelliğe ulaşmak adına gösterdiğiniz çabaları devam ettirdiğiniz için sizleri takdir ediyoruz. Şirket olarak, istikrarlı bir şekilde, ne yaptığımızı bilerek daima daha iyiyi, ileriye hedeflemekteyiz.

2012 yılında elde ettiğimiz olağanüstü sonuçlar, yüksek motivasyona sahip acentelerimizin de başarılarının bir sonucudur. Allianz, 2013 yılında da performansı güçlü acente ağıyla güvenilir bir ortak olmaya devam edecek. Sigortalılarımızın, acentelerimizin ve diğer iş ortaklarımızın; arkasında, uluslararası derecelendirme kuruluşu Standard & Poor's tarafından AA notu verilen Allianz SE'nin yer aldığı Allianz Türkiye'ye her zaman güvenebileceklerinin farkındayız. Önümüzdeki dönemde de acentelerimizden güç alacağımızın bilincindeyiz.

Geçtiğimiz 3 sene içerisinde her birinizle çalışma fırsatım oldu ve hepimizi tek tek dinleme şansını yakaladım. Tüm Allianz ekibiyle beraber size kapılarımızı açtık, daha ulaşılabilir bir şirket haline geldik ve tüm ihtiyaçlarınızı cevap vermeye özen gösterdik. ASIAD'ın bir çok toplantısında buluştuk ve acentelerle yaptığımız tüm görüşmeler oldukça verimliydi. Söz konusu görüşmeler, çalışma koşullarımızın da gelişmesine yardımcı oldu. Sizleri ve sigortalılarımızı dinlemek bizim için oldukça önemli, sizlerden öğrenmek hayati önem taşıyor. Bu sayede çok daha başarılı bir sigorta şirketi olarak konumlandık. Beraber hareket etmeyi başarmak bizim ilişkimizin temelini oluşturuyor.

Allianz için büyük gayretle çalışarak; değerli sigortalılarımıza hizmet veren, oldukça yüksek seviyede profesyonellik, doğruluk ve bağlılık gerektiren bir meslek icra eden sizlerle gurur duyduğumu söylemek istiyorum. Ne sigortalılarımız ne de acentelerimiz olmasaydı, Allianz şu an bulunduğu konumda yer alamazdı. Ürün ve hizmetlerimizi her daim sigortalılarımıza taşıyan acentelerimize gördükleri köprü görevinden dolayı ayrıca teşekkür etmek istiyorum. Sigortalılarımıza vermek istediğimiz hizmetin kalitesinin, tutkuyla çalışan acentelerimizin sunduğu hizmet kalitesiyle aynı doğrultuda seyretmesini amaçlıyoruz.

Tüm Allianz Türkiye çalışanlarının, yeni yönetimin başlangıcıyla da aynı prensipleri benimseyeceklerinden eminim. Tüm çalışanlarımıza ve Allianz üst yönetimine iyi dileklerimi sunuyorum ve hepsinin başarılarının devamını diliyorum. Hepinizin gelişimimiz için gerekli adımları atacağını ve beraber büyüyeceğimizi biliyorum. Buradan destekleriniz, katılımınız ve gayretleriniz için bir kez daha teşekkür ediyor ve hatırlatmak istiyorum; biz maraton koşucularıyız, kısa mesafe koşucusu değiliz.

Saygılarımla,  
Alexander Ankel

## Dün vardık, Bugün varız, Yarın olacağız

M. Suat Rona - ASIAD Başkanı



## Sevgili Arkadaşlarım,

Sizlere bu yıl yine dergimiz aracılığıyla seslenirken hepimizin biraz daha dikkatli olmamız gerektiğini düşündüğüm bir döneme girdiğimizi söyleyerek başlamak istiyorum. Profesyonel acentelerin pazarda giderek pay kaybettiği bir dönemdeyiz. Acenteler hala en önemli dağıtım kanalı olmasına rağmen bu durumun olumsuz yönde değişiyor olması, büyüyen pazardan yeterince pay alamaması bizi düşündürmesi gereken konulardandır. Müşteri ile iletişim, müşteri ile temas, onlara dokunabilme, devamlılığımız bizlerin avantajları ama değişen koşullara ayak uydurabilme, uyum sağlayabilme, teknolojik gelişmelere uzak kalma ise bizim eksikliklerimiz. Bunlara alternatif kanallar karşısındaki mali güçsüzlüğümüzde eklenebilir.

İhtiyaçların, rekabet ortamının yarattığı değişen eski/yeni müşteri davranışları karşısında görece küçük acentelerin zorlanacağı, işimizin her aşamasını bilen acentelerin yaşayacağı gerçeği ile yüzleşeceğimiz günlerin uzak olmadığını söylemek de kehanet sayılmaz.

Bu koşullarda acentelerin kendi müşteri potansiyellerini tanıması ve değerlendirebilmesi biraz daha önem arz etmektedir. Ürün çeşitliliği yaratabilmeleri ve müşterilerimizi tüm sigorta gereksinimlerine cevap verebilecek donanımda olmamız önemlidir.

Aksi halde alternatif kanalların bizim eksik yanlarımızı değerlendirmekle kalmayıp diğer işlerimizi de elimizden alacakları gerçeği bizim yüzleşmek istemediğimiz gerçeğimiz olacaktır.

Tüm bu tespitler sanıyorum yan yana geldiğimizde her zaman paylaştığımız konular. Bunları bir kez daha tekrarlamak yerine bizleri zorlu dönemlere hazırlayacak, iş yapma becerilerimizi artıracak, sigortacılık bilgilerimizi geliştirecek, bizleri eğitimi bir meslek grubunun mensuplarıymış gibi hissettirecek çalışmalarını yapmak ASIAD olarak önceliklerimizden olduğu bilinciyle GELECEĞİMİZ İÇİN projesini Yönetim Kurulu adına sizlerle paylaşmak istiyorum.

Yukarıda bir kısmıyla anlatmaya çalıştığım donanımlarımıza birçoğumuzun eksiklerimizden olduğunu düşündüğüm girişim, etkin müşteri yönetimi, insan kaynakları, finans yönetimi bilgilerimizi ve kişisel gelişimlerimizi artırmak adına acil önemde olduğunu düşündüğümüz bu çalışmamıza ilgi göstermenizi isterim.

Pilot bir çalışma başlattığımızı bu konuda ilgilenecek arkadaşlarımızı bu projede yanımızda görmek en büyük dileğimizdir.

DÜN VARDIK, BUGÜN VARIZ, YARIN OLACAĞIZ...

Saygılarımla,  
M.Suat Rona



ASIAD Acentem Sigorta Aracıları Derneği Adına Sahibi : Suat Rona  
Yayın Yönetmeni : İpek Sofuoğlu  
Yayın Kurulu : Suat Rona - Alp Gül - İpek Sofuoğlu - Gönül Tiryaki  
Fotoğraflar : Sedat Tiryaki  
Grafik Tasarım ve Uygulama : Cem Akoğlu  
İletişim : İcadiye Gümüşyolu Cad. 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

Solmaz Altın - CEO Vekili Allianz Türkiye



#### Değerli Acentelerimiz,

Öncelikle hepimizi saygıyla selamlayarak, son üç senede şirketlerimiz için gösterdiği başarı ve verdiği emeklerden dolayı Sayın Alexander Ankel'e çok teşekkür etmek istiyorum. Son dönemde hep beraber büyük başarıya imza attık. Alexander Ankel ve yönetim ekibimizle birlikte rekor bir sene geçirmiş olmaktan dolayı oldukça memnunuz.

Allianz Türkiye olarak, 2012 yılının büyüme ve karlılık anlamında oldukça başarılı olduğumuz, tüm hedeflerimize ulaştığımız ve hatta ciddi anlamda aştığımız söylenebilir. 2012 yılının bu kadar başarılı bir yıl olmasını sağlayan hepimize teşekkür etmek istiyorum. Sektörün teknik sonuçlar açısından mevcut performansı dikkate alındığında; Allianz Sigorta olarak gerek prim, gerekse karlılık hedeflerimizi gerçekleştirebilmemiz, stratejik tercihlerimizin doğruluğunu teyit eder nitelikte. Bu başarının arkasındaki önemli nedenlerden biri de, Allianz'ın sektördeki gelişmeleri aktif olarak izleyen ve olası ilerlemeleri öngörmeye çalışarak, proaktif bir yaklaşım sergileyen bir şirket olmasıdır. Biz takipçi bir şirket olmak yerine kendi stratejileri çerçevesinde yön çizen bir şirket olmaya devam edeceğiz. Tüm bu ortak başarılarımız, güvene dayalı işbirliğimizin doğal bir sonucudur.

2012 yılı sonunda 1.656.780 sigortalısıyla Allianz; istikrarlı fiyatlandırma politikası, sürdürülebilir karlılık, satış öncesi ve sonrası hizmetleri ve ürünleriyle sigortalıları ve acenteleri için güvenilir bir iş ortağı olma hedefini ve desteğini sürdürmektedir. Hatırlarsanız, 2012 yılı acente toplantısında karlılığın kendi içinde bir amacı olmadığını ancak şirket ve yönetici bazında; tüm acentelerin ve çalışanların faaliyetlerimizin ve ticari varlığımızın sebebi olduğunu dile getirmiştik. Önümüzdeki dönemde de yüksek müşteri memnuniyeti hedefimizle sektörde fark yaratarak, acentelerimizden ve çalışanlarımızdan güç alacağımızın bilincindeyiz.

Allianz Türkiye olarak, siz iş ortaklarımızın daha fazla kazanç elde edebileceği farklı kampanya ve teşvik sistemlerini hayata geçirmeye devam edeceğiz. Mevcut acente teşvik sistemini devam ettirirken acentelerimizle olan işbirliğini daha da güçlendirmek ve sizleri ödüllendirmek adına düzenlediğimiz yenilikçi kampanya kurgularımızla sürekli fayda sağlamayı hedefliyoruz. Sektörde acentelerine en fazla kazandıran şirketlerden biri olan Allianz Türkiye, komisyon gelirlerine ek olarak sunulan "Acente kar komisyonları", "Acente ek kar komisyonları", "Acentem özel komisyonu", "Allianz Club Prestij" ve "Allianz Club Elit" kulüp üyelikleri ve sektörde benzeri olmayan "Allianz Lig" Kampanyalar organizasyonu gibi birçok teşvik sistemi ile uzun vadede ortak kazanımları arttırıyor.

Bildiğiniz üzere, Yapı Kredi Sigorta ve Yapı Kredi Hayat ve Emeklilik şirketlerini satın alarak ailemizi genişletmiş bulunuyoruz. Resmi onaylara tabi olan bu durumun gücümüze güç katacağını ve hep beraber büyüyerek iki şirketin birleşik rakamlarından daha da fazlasını oluşturacağımızı özellikle belirtmek isterim.

Eminiz ki, Allianz olarak acentelerimiz ve sigortalılarımızla büyük aile yapımızı devam ettirerek, sürekli ve güçlü yapımızla, işlemlerimizi daha hızlı hale getirerek yarınlarımıza güvenle bakacak, hep birlikte büyüyüp güçleneceğiz. Üstleneceğim yeni görevim için duyduğum heyecanı sizlerle de paylaşmak isterim. Güvenilir bir ortağımız olan sizlerle tanışmak ve ortak paylaşımlarda bulunmayı dört gözle bekliyorum.

Saygılarımla,  
Solmaz Altın

Arif AYTEKİN - Genel Müdür Allianz Türkiye



#### Değerli Acentelerimiz,

Sizlere bir kez daha bu yayın kanalı ile merhaba demenin mutluluğunu yaşamaktayım. Her yıl olduğu gibi bu yıl da hedeflerimizi ifade eden yeni bir konsept ile bir aradayız. "Hızım, Gücüm, Yarınım" konseptini hayata geçirmeye çalışacağımız 2013 yılını da, başarılarla dolu bir yıl olarak yaşayacağımıza gönülden inanmaktayız.

Hız, bir cismin birim zamanda yer değiştirmesi olup vektörel bir büyüklüktür. Hareketli cismin herhangi bir andaki hızına Ani Hız, yol boyundaki hızlarının ortalamasına da Ortalama Hız adı verilir. Peki acaba hız hayatımızın neresinde duruyor? Algımızdaki hız sadece vektörel bir büyüklük mü?

Her geçen gün yepyeni bir olgu hayatımıza giriyor. Daha dün popüler olan bir kavram, bugün "demode" oluyor. Yaşamı bu kadar hızlı tüketen 2000'li yıllarda; insanın beklentileri, değer yargıları da artık hız odaklı. "İşlemlerinizi 30 saniyede yapıyoruz, krediniz 5 dakikada cebinizde, kuru temizlemeciniz 10 dakikada kapınızda, biletinizi beklemeden 5 adımda satın alabilirsiniz, hızlı tren geliyor..." Tüm bunlar bizler ve tüm müşteriler için artık günlük hayatta duymaya alıştığımız ve hatta bu hizmetleri alamazsak rahatsız olduğumuz konular arasında yer alıyor. Yani hız, günümüzün satın alma kararını etkileyen en önemli faktörlerden biri haline geldi.

Bu olgunun farkında ve tüketici eğilimlerini dikkatle takip eden bir şirket olarak, yatırımlarımızı daha da hızlanacağımız platformlara taşımaktayız. Müşterilerimiz bizden hız bekliyor. Hızlanmak için en büyük itici gücümüz de müşterilerimiz olduğundan hızımızın şifresi müşterilerimiz... HIZIM

Güç ise fiziksel olarak tanımlanan bir kavram. Gücü "belli bir zamanda bir işi yapmanın hızı" diye tanımlıyor fizik kitapları... Ama bizlerin günlük hayatında "güç" başka bir algıdır. Beğendiğimiz, güvendiğimiz, gururunu duymak istediğimiz olguların yanına "güç" kelimesini ekleriz. Mesela, "güçlü ülke, güçlü takım, güçlü lider" hep güven veren, mutluluk veren ifadelerdir. Bizlerde bugün Türkiye'nin en güçlü acente teşkilatı ile çalışıyor olmanın haklı gururunu yaşıyoruz.

Güçlü olmak kolay değildir. Çok çalışmadan, yetenekli, zeki ve tecrübeli olmadan ne güçlü olunabilir, ne de güçlü kalınabilir. İşte bu özellikler Allianz acentelerinin en önemli özellikleridir. Dolayısıyla gücün şifresi bizim için acentelerimizdir... GÜCÜM

"Yarın" kelimesi sözlüklerde bugünden sonraki gün diye geçmektedir. Yarınlar bize kimi zaman umut, kimi zaman ise karamsarlık çağırır. Ancak yarına bakarken duygusal değil, rasyonel temellerle değerlendirmeler yapmak ve bugünü değerlendirmek için güne, yarını planlamak için güne bakmak gerekir. Geçmişte atılan adımlar doğru değilse; ne bugün, ne de yarın başarı, güven ve huzur olamaz. Belki bu durumu en güzel anlatan hikaye de La Fontaine'in "Ağustos Böceği ile Karınca"sıdır.

Büyüyen, gelişen, güçlenen bir yapının yarına bakışı hep umut ve güven doludur. Allianz'ın geçtiğimiz yıllarda nasıl bir "karınca" gibi bugünlere yönelik çalıştığını hep birlikte yaşadık. Yerel tecrübelerimiz ve global gücümüzle, gücümüze güç katarak ve aynı istekle çalışarak yarınlarımıza umut ve güvenle bakıyoruz.

Yarınlarımızın şifresi şirketimizdir, hepimizin yarınlarında da hep şirketimiz olacaktır... YARINIM

Daha hızlı, daha güçlü ve umut dolu yarınlar için verdiğiniz tüm desteğe gönülden teşekkür ediyor; daha da hızlı, daha da güçlü ve başarılarla dolu yarınlar ve güzel günler diliyorum.

Sevgi ve Saygılarımla,  
Arif AYTEKİN



Av. Ahmet Karayazgan, LL.M.

Karayazgan Hukuk Bürosu



## Yeni Ticaret Kanunu ile Yeni Bir Düzen

Sigortacılık mevzuatı, acenteler yönetmeliği değişiklikleri teknik, idari ve fiziki asgari gerekliliklere yoğunlaşırken, sigorta acentelerimiz bakımından sigorta şirketi ile sözleşmesel ilişkilerinin tesisi ve devamı sırasında esas olacak Ticaret Kanunundan kaynaklanan haklar ve yükümlülüklerin gözden kaçırılmaktadır. Oysa, 1 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ("TTK") ile bir çok yeni imkan ve avantajlar ile birlikte ilave borç ve yükümlülükler getirilmiş olup, bu düzenlemelere dair farkındalık, gerek günlük işlerin yapılmasından ve gerekse genel iş stratejisi ve hedeflerin belirlenmesi bakımından son derece önemlidir.

Ayrıca, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu 23. (18). Maddesindeki, Türk Ticaret Kanunu'nun acentelere ilişkin hükümleri sigorta acenteleri hakkında da uygulanacağı düzenlemesi dikkate alındığında, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu nun özellikle acentelik ve acenteleri etkileyebilecek diğer bazı hükümleri ile getirilen yenilik ve düzenlemeler ayrı bir önem kazanmaktadır.

Bu değişikliklere aşağıdaki başlıklar altında dikkat çekilebilir.

Tek kişilik Anonim Şirkete dönüşerek bir sermaye şirketi olmakla, daha kurumsal olma imkanına sahip olurken, sermaye şirketlerinin avantajlarından yararlanma imkanlarına da sahip olunabilecektir.

TTK 338. maddesi ile getirilen imkan uyarınca artık asgari beş kişi bulundurmak zorunluluğu ve külfeti ortadan kalkmıştır. Mevcut anonim şirketler bakımından da yine ortak sayısını bire düşürme imkanı gelmiştir. Sigortacılık mevzuatı itibarı ile de bu imkanı kullanmaya engel teşkil eden bir düzenleme bulunmamaktadır.

Bu durum ise, ortak sayısını tamamlamak anlamında zorunlu ortaklıkları sonlandırma imkanını getirirken, özellikle bir gerçek kişi

acentenin veya adi ortaklık şeklinde iki gerçek kişi tarafından yürütülen acentelik faaliyeti yerine, hukuken sorumluluğun büyük ölçüde devredildiği ve kurumsal bir yapıya ulaşılması imkanının elde edildiği bir diğer tüzel kişilik üzerinden acentelik faaliyetinin yürütülmesine imkan vermektedir.

Acente, artık sigortalı adaylarından gelen tekliflere karşı dikkatli olmalıdır.

Sigortacı ile sigorta sözleşmesi yapmak isteyen kişinin, sözleşmenin yapılması için verdiği teklifname, teklifname tarihinden itibaren otuz gün içinde reddedilmemişse TTK 1405. (2). maddesine göre sigorta sözleşmesi kurulmuş sayılmaktadır.

Bu noktada sigortalı adayları ile sigorta şirketi arasında çok önemli bir köprü olan acentelerin, kendisine teslim edilen bu türlü teklifler de şirkete aktarım sırasında yaşanabilecek atlama ve hatalarında, sigorta şirketi için farkında olmadığı bir teminat vermiş sayılması anlamına gelebilecek ve sonuç itibarı ile acentenin öncelikle sigorta şirketine karşı bir sorumluluğu doğabilecektir. Bu nedenle, sigortalı adaylarından teklif anlamına gelebilecek başvuruların şeklini, kabul ve bunların sigorta şirketine aktarılma süreçlerine dikkat edilmesi son derece önemlidir.

Diğer yandan öyle durumlar olabilir ki, acente, sigortalı veya sigortalı adayına karşı, sigorta şirketi ile beraber veya ondan bağımsız olarak 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu 23. (9) maddesi gereğince, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 4/A maddesinin üçüncü fıkrası gereğince ayıplı hizmeti için sorumlu olabilir. Ancak, sigorta şirketinin sağlayıcı olarak yaptığı hizmetler kısmı itibarı ile yani poliçe içeriği ve özel şartları itibarı ile sigorta acentesi sorumlu değildir

Acentenin de sigorta şirketinden bağımsız olarak sigorta ettiren/sigortalıları aydınlatma yükümlülüğü bulunmaktadır.

Sigortacılık mevzuatı ile Acenteler için getirilen bilgilendirme yükümlülüğü 6102 sayılı TTK ile bir kez daha altı çizilerek düzenlenmiştir. Bu demektir ki, en az sigorta şirketleri kadar sigorta acenteleri de önemli bir sorumluluk altındadır.

TTK 1423. maddesine göre, sigortacı ve Acentesi, sigorta sözleşmesinin kurulmasından önce, gerekli inceleme süresi de tanınmak şartıyla kurulacak sigorta sözleşmesine ilişkin tüm bilgileri, sigortalının haklarını, sigortalının özel olarak dikkat etmesi gereken hükümleri, gelişmelerle bağlı bildirim yükümlülüklerini sigorta ettirene yazılı olarak bildirir. Ayrıca, poliçeden bağımsız olarak sözleşme süresince sigorta ilişkisi bakımından önemli sayılabilecek olayları ve gelişmeleri de sigortalıya yazılı olarak açıklamakla yükümlüdür.

Bu yükümlülüğün acente için de özel bir dikkat ve özen gerektirdiği şüphesizdir. Bunun ihlali halinde ise acentenin, sigorta şirketine karşı acentelik sözleşmesini ihlal etmesi nedeniyle sonuçlarına katlanması ve daha önemlisi sigortalılara karşı ise ayıplı hizmet nedeniyle zarar ve ziyandan sorumlu olması söz konusu olacaktır.

Acenteye, Sigortacı şirketine karşı TTK ile yeni talep imkanları getirilmiştir.

TTK 120. maddesine göre, sigortacı, acentesine karşı ürün ile ilgili belgeleri vermek, acentelik sözleşmesinin yerine getirilmesi için gerekli olan hususları ve özellikle iş hacminin acentenin normalde bekleyebileceğinden önemli surette düşük olabileceğini bildirmek; acentenin yaptığı işleri kabul edip etmediğini ya da yerine getirilmediğini uygun bir süre içinde bildirmek; acentenin istemeye hak kazandığı ücreti ödemek; ücret, avans ve olağanüstü giderler hakkında gecikme halinde faiz ödemek, zorundadır.

Üstelik bu maddeye aykırı olarak acentelik sözleşmesine konulan/konulmuş şartlar, acentenin aleyhine olduğu ölçüde, geçersiz sayılacaktır.

Acentenin sigorta şirketinden ücret/komisyon istemek hakkının kapsamı daha netleşirken, ayrıca sorgulamak hakkı düzenlenmiştir.

Bazı önemli altının çizilmesi gereken hususlar şu şekilde özetlenebilir:

Acenteye belli bir bölge veya müşteri çevresi bırakılmışsa, acente, acentelik ilişkisinin devamı süresince bu bölgedeki veya çevredeki müşterilerle kendi katkısı olmadan kurulan işlemler için de ücret/komisyon isteyebilir (TTK 113. (2). md) Şu an sigortacılık alanında olmasa bile ileride sözleşmesel olarak getirilebilecek hükümlerle, acente, eğer Sigortacının talimatına uygun olarak sigortalıdan para tahsilatı için işleme yapmakta ise, bunun için de tahsil komisyonu isteyebilecektir. (TTK 113. (4). md)

Aracılık edilen sözleşmenin Sigortacı tarafından kısmen veya tamamen yahut öngörüldüğü şekliyle yerine getirmeyeceği kesinleşse bile, acente komisyon isteyebilir. Sigortacıya yüklenemeyen sebeplerle sözleşmenin yerine getirilemediği hâlde ve ölçüde acentenin komisyon hakkı düşer (TTK 114 (3) md).

Ayrıca TTK 121. (5). Maddeye göre müvekkilin veya acentenin ölümü, ehliyetini kaybetmesi veya iflasi sebebiyle acentelik sözleşmesi sona ererse, işlerin tamamlanması hâlinde acenteye verilmesi gereken komisyon miktarına oranlanarak belirlenecek uygun bir tazminat acenteye ya da bu maddede yazılı hâllere göre onun yerine geçenlere verilir.

Diğer yandan TTK 116. Maddeye göre, komisyon istemi, muacceliyeti ve hesaplanması bakımından önemli olan bütün konular hakkında acente bilgi istediği takdirde sigortacı bu bilgileri vermek zorundadır. Ayrıca acente, komisyona bağlı işlemlere ilişkin defter kayıtlarının suretlerini de kendisine gönderilmesini sigortacıdan isteyebilir. Sigortacı, defter suretini vermekten kaçınırsa ya da defterlerin doğruluğu ve tamlığı konusunda kuşku duymayı gerektiren haklı nedenler varsa, acente, ticari defter ve belgelerin ilgili kısımlarını ya kendisi inceler ya da bir uzmana inceletebilir. Sigortacı buna izin vermezse sorunu mahkeme duruma en uygun şekilde karara bağlar. Bu hükümlerin aksinin acentelik sözleşmesinde kararlaştırılması, acentenin aleyhine olduğu ölçüde geçersizdir.

Sigorta Acentesinin, Sigorta şirketinden sigortacılık mevzuatına göre talep edilebileceği denkleştirme tazminatının detayları düzenlenmiştir.

Daha öncesinde Sigortacılık mevzuatında kabul edilen tazminat talep hakkı, TTK 122. maddesi ile daha detaylı bir şekilde düzenlenmiştir. Öncelikle belirtmek gerekir ki bu düzenleme hiçbir şekilde bir mülkiyet hakkı ve buna bağlı bir bedel düzenlemesidir. Burada öngörülen husus tabiri caiz ise acenteler için belirli şartlarla hak kazanılan bir tür "kıdem tazminatı" (!) dir.

Bu tazminat talep hakkının kayıtsız şartsız talep

hakkı olmadığına dikkat edilmelidir. Hakediş için bir takım ön şartların gerçekleşmesi gerekmektedir. Bu şartlar ise şu şekilde özetlenebilir: sigortacının, feshi haklı gösterecek bir eylemi olmadan, acente sözleşmeyi feshetmişse veya acentenin kusuru sebebiyle sözleşme sigortacı tarafından haklı sebeplerle feshedilmiş olmamalıdır. Sigortacı, acentenin bulunduğu yeni müşteriler sayesinde, sözleşme ilişkisinin sona ermesinden sonra da önemli menfaatler elde ediyor olmalıdır; somut olayın özelliği ve şartları değerlendirildiğinde, ödenmesi hakkaniyete uygun düşmelidir: Bu tazminatın bir de tavanı bulunmaktadır. Buna göre, tazminat, acentenin son beş yıllık faaliyeti sonucu aldığı yıllık komisyon veya diğer ödemelerin ortalamasını aşamaz. Sözleşme ilişkisi daha kısa bir süre devam etmişse, faaliyetin devamı sırasındaki ortalama esas alınır.

Bu tazminat talep hakkı isteminden önceden vazgeçilemez, ancak bu denkleştirme istem hakkı süreye tabidir. Bu süre ise, sözleşme ilişkisinin sona ermesinden itibaren bir yıl içinde ileri sürülmesi gerekir.

Sigorta Acenteleri gerek kendi ve gerekse temsil ettikleri sigorta şirketleri ve müşterilerine karşı iş ve işlemlerinde TTK' nun haksız rekabet hükümlerine dikkat etmelidir.

TTK'nın haksız rekabete ilişkin 54. md ve devamı hükümleri de özellikle aşağıdaki hükümler itibarı ile; acentelik faaliyeti sırasında gerek acenteler arasında ve gerekse müşterilere ve sigorta şirketlerine karşı uygulamalar da dikkat edilmesi gereken ağır yaptırım ve sonuçları olabilecek önemli düzenlemelerdir.

TTK 55. Md.'ye göre rakipler arasında veya tedarik edenlerle müşteriler arasındaki ilişkileri etkileyen aldatici veya dürüstlük kuralına diğer şekillerdeki aykırı davranışlar ile ticari uygulamalar haksız ve hukuka aykırıdır. Şu örnekler verilebilir:

- Dürüstlük kuralına aykırı reklamlar ve satış yöntemleri ile diğer hukuka aykırı davranışlar ve özellikle; başkalarını veya onların mallarını, iş ürünlerini, fiyatlarını, faaliyetlerini veya ticari işlerini yanlış, yanıltıcı veya gereksiz yere incitici açıklamalarla kötülemek, başkasının malları, iş ürünleri, faaliyetleri veya işleri ile karıştırılmaya yol açan önlemler almak, kendisini, mallarını, iş ürünlerini, faaliyetlerini, fiyatlarını, gerçeğe aykırı, yanıltıcı, rakibini gereksiz yere kötüleyici veya gereksiz yere onun tanınırlığından yararlanacak şekilde; başkaları, malları, iş ürünleri veya fiyatlarıyla karşılaştırmak ya da üçüncü kişiyi benzer yollardan öne geçirmek; müşterinin karar verme özgürlüğünü özellikle saldırgan satış yöntemleri ile sınırlamak, malların, iş ürünlerinin veya faaliyetlerin özelliklerini, miktarını, kullanım amaçlarını, yararlarını veya tehlikelerini gizlemek ve bu şekilde müşteriye yanıltılmak,
- Başkalarının iş ürünlerinden yetkisiz yararlanma; özellikle; Kendisine emanet edilmiş teklif, hesap veya plan gibi bir iş ürününden yetkisiz yararlan-

mak, üçüncü kişilere ait teklif, hesap veya plan gibi bir iş ürününden, bunların kendisine yetkisiz olarak tevdi edilmiş veya sağlanmış olduğunun bilinmesi gerektiği hâlde, yararlanmak; kendisinin uygun bir katkısı olmaksızın başkasına ait pazarlanmaya hazır çalışma ürünlerini teknik çoğaltma yöntemleriyle devralıp onlardan yararlanmak; üretim ve iş sınırlarını hukuka aykırı olarak ifşa etmek; özellikle, gizlice ve izinsiz olarak ele geçirdiği veya başkaca hukuka aykırı bir şekilde öğrendiği bilgileri ve üretimin iş sınırlarını değerlendiren veya başkalarına bildirmek; iş şartlarına uymamak; özellikle kanun veya sözleşmeyle, rakiplere de yüklenmiş olan veya bir meslek dalında veya çevrede olağan olan iş şartlarına uymamak.

Haksız rekabet sebebiyle müşterileri, kredisi, mesleki itibarı, ticari faaliyetleri veya diğer ekonomik menfaatleri zarar gören veya böyle bir tehlikeyle karşılaşabilecek olan kimse; fiilin haksız olup olmadığının tespitini, haksız rekabetin men'ini, haksız rekabetin sonucu olan maddi durumun ortadan kaldırılmasını, haksız rekabet yanlış veya yanıltıcı beyanlarla yapılmışsa bu beyanların düzeltilmesini ve tecavüzün önlenmesi için kaçınılmaz ise, haksız rekabetin işlenmesinde etkili olan araçların ve malların imhasını, kusur varsa zarar ve ziyanın tazminini, manevi tazminat verilmesini isteyebilir.

Sigorta şirketleri, acentelik sözleşmesi sonrası için acenteye rekabet yasağı getirebilir, Ancak;

TTK 123. Md. sine göre, acentenin, işletmesine ilişkin faaliyetlerini, sözleşme ilişkisinin sona ermesinden sonrası için sınırlandıran anlaşmanın yazılı şekilde yapılması ve anlaşma hükümlerini içeren ve müvekkil tarafından imzalanmış bulunan bir belgenin acenteye verilmesi gerekir. Anlaşma en çok, ilişkinin bitiminden itibaren iki yıllık süre için yapılabilir ve yalnızca acenteye bırakılmış olan bölgeye veya müşteri çevresine ve kurulmasına aracılık ettiği sözleşmelerin taalluk ettiği konulara ilişkin olabilir. Müvekkilin, rekabet sınırlaması dolayısıyla, acenteye uygun bir tazminat ödemesi şarttır. Bu düzenlemeye aykırı acentelik sözleşmesi şartları, acentenin aleyhine olduğu ölçüde geçersizdir.

Özetle anlatılmaya çalışılan mevzuatın getirdiği imkan ve sınırlar göstermektedir ki, halen önemli bir pazarlama ve satış kanalı olma özelliğini koruyan acentelerin, gelişen ve daha zorlaşan piyasalarda gerek birbirleri ile rekabetinde gerekse müşterileri ve sigortacılar ile olan ilişkilerinde, öncelikle yeni mevzuat yönüyle sahip oldukları hak, yükümlülük ve sorumluluklarını çok iyi bilmeleri ve bunları özümseyerek hayata geçirmeleri; güçlü bir şekilde rekabet edebilmeleri, kurumsal bir faaliyet yürütebilmeleri ve özellikle fark yaratabilmelerinin önemli bir asgari gerekliliğidir.

Av. Ahmet Karayazgan, LL.M.  
Karayazgan Hukuk Bürosu



## “Zanaatkarlık ve memnun ayrılan müşteri en büyük mutluluğum”

Bir çiftçi çocuğu olarak Sivas'ın Kuşlu köyünde 1970 yılında dünyaya geldim.

İlköğretimimi doğduğum köyümde tamladım. Babamı küçük yaşta kaybetmemiz sonucu, ağabeylerim beni, meslek öğrenebilmem için İstanbul'a getirdiler.

1981 yılında Dolapdere' de oto kaportacı olarak meslek hayatıma başladım. 2002 yılından bu yana kendi kurduğum şirketim ESKAR OTO'nun başındayım.



### Özelliğimiz;

Bizi diğer özel ve yetkili servislerden ayıran en belirgin özelliğimiz, verdiğimiz hizmet kalitemiz, güler yüzümüz, müşteri memnuniyetimiz ve en önemlisi dürüstlük ilkimizdir.

Onarım ağırlıklı olarak, sigorta şirketlerine tasarruf sağlamanın yanı sıra adrese hizmet vermekteyiz.

Hizmet kalitemizi arttırmak ve hizmet alanımızı genişletmek, daha iyiye gidebilmek için, 2008 yılında Bakırköy Kartaltepe Mah. Aksu Koşuyolu Cad. No:5 (Veliefendi Hipodromu Karşısı) adresinde Eskar Otomotiv San. Tic.A.Ş. olarak 3.000 m2 kapalı alanda hizmet vermeye başladık.

Yine ilk gün heyecanı ile, güler yüzlü ve profesyonel ekibimizle, değerli müşterilerimize her zaman daha da iyi olmak kaydıyla hizmet vermeye devam ediyoruz.



### İşimizin Zorlukları ve Keyifli Yönleri;

Yaptığımız işin ve hizmetimizin en zor tarafı, Yetkili Onarım Servisleri'nin Özel Servisler'de yapılan onarımların kalitesiz olduğuna dair söylemleri sonucu, bu durumdan etkilenen ve tereddütte kalan müşterimizi hasar anında ikna etmekte zorlanmamızdır.

Keyifli yanları ise, hasar anında gelen ve aracını onardığımız müşterilerimiz memnun olarak ayrılması işimizin en keyifli yönüdür. Memnun müşterimiz bizlere de tarifsiz haz verir.

“Yeniden meslek seçimi yapma imkanım olsaydı; hiç düşünmeden kesinlikle yine aynı mesleği seçerdim. Çünkü zanaatkarlık ve memnun müşteri en büyük mutluluğum”

### Yeni Kasko Sigorta Genel Şartları;

Yeni üretilecek poliçelerin biz özel anlaşmalı servisleri çok daha iyi şartlara götüreceğini düşünmekteyim. Onarım ağırlıklı yaklaşım gösteren ve logosuz eş değer parçaları kullanabilen Özel Onarım Servisleri'nde tamir seçeneğini ön gören “Ekonomik Poliçe” türleri, sigorta primi harcamalarını düşünen araç sahipleri için tercih edilir olacaktır. Ayrıca “Muafiyetli Poliçe” sahibi araç sahipleri, yetkili servislerde yüksek muafiyet tutarlarına maruz kalabileceklerinden yine kaliteli onarım yapabilen Özel Servisleri tercih edeceklerdir.

Tabii ki bu aşamada Özel Servislerin de gerek fiziki ve gerekse operasyonel hizmet koşullarını geliştirmeleri, kalite standartlarına önem vermeleri gerekecektir. Bu kriterleri dikkate alarak kalite standartlarını yakalayabilmiş Özel Onarım Servisleri, sigortalılar için de tercih sebebi olacaktır.

Anlaşmalı olduğumuz sigorta şirketleri;

20.TANE sigorta şirketlerine anlaşmalı olarak hizmet vermekteyiz.



### Avantaj – dezavantaj;

Avantajımız: İşçilik kalitesi, kalifiye personel, uygun işçilik ve onarım maliyetleri ve aracın orijinalliğine ve 2.el değerine direkt tesir eden parça değişimi yerine onarılacak hasarların layıkıyla onarılması, minimum seviyede parça değişimi.

Dezavantajımız: Kaliteli işçilik karşılığında bütçe.

Her geçen gün yenilenen ve daha da karmaşık olan otomotiv sektöründe, çağı yakalamak için yeni teknolojiyi tüm bölümlerimize uyguluyor, teknik cihaz ve personel eğitimleri ile kalitemizi en üst seviyede tutuyoruz.

Hedefimiz, siz değerli müşterilerimizin araç bakım ve onarımlarını, orijinal yedek parça temininde hiçbir zorlukla karşılaşmadan hizmeti ayağınıza getirebilmektir.

Zorluklar ve mücadele ile dolu hayatınızın akışı içinde, bir de aracınızın bakım ve onarımını düşünmememiz, aynı rahatlıkla yaşamınızı sürdürebilmeniz için Eskar Otomotiv Ailesi olarak daima hizmetinizde olacağız.

Saygılarımızla,

Erdal Sevincer  
Eskar Otomotiv San.ve Tic.A.Ş





# Sımsıcak Mersin'in sıcacık insanı...



## Ahmet Yorgun

Bu sayımızın konuğu derneğimizin en yeni üyesi, şirketimizin eski ve değerli acentalarından, Mersin acentemiz Ulusal Sigorta Ltd. Şti. Dernek başkanımız Sayın Suat Rona ve dernek başkan yardımcımız Sayın Alp Gül ile birlikte Mersin'in eski acentelerinden biri Ulusal Sigorta Ltd. Şti. ne yaptığı ziyareti ve onun değerli sahibi Sayın Ahmet Yorgun'la olan söyleşisini sunuyoruz.

Röportaj: M. Suat Rona  
A. Alp Gül



Son 3 yıldır fazla büyüdüğümü söyleyemem. Hatta 2 yıldır kısmi bir küçülme de söz konusu. Bu durum belki sadece acenteliğimize özgü. Çünkü sektörün büyüdüğünü biliyorum. Başka illerde ciddi artış yapan acente arkadaşlarımız var. Bilmiyorum bu sadece Mersin'e ve sadece Allianz'la çalışan acenteler için mi söz konusu.

**Mesleğe yeni başlayanlar için de Ahmet Yorgun'un sigortacılık ile ilgili bazı önerileri var;**

Öncelikle sigorta acenteliğinin, büyük bir maraton olduğunu bilmeleri gerekir diye düşünüyorum. Ülkemizdeki tüm ekonomik sorunlara rağmen sigortalanabilir değerlerin çok fazla olduğunu söyleyebilirim. Yeni acente arkadaşlarımızın, zorunlu sigortalar dışında hiç sigorta yaptırmayan, bilgisi olmayan kişilere, şirketlere ulaşmalarını, onları bilgilendirmelerini öneririm. Çünkü onlar belki de en kolay poliçe alacak kişilerdir. Tabii ki her zaman sabırlı, dürüst ve şeffaf olmaları onları başarıya götürecektir.

**Bu değerli meslektaşımızın bundan sonra da gelecek ile ilgili düşünce ve beklentilerini de kendisine sormadan edemedik;**

Ahmet Yorgun; Tüm acentelerin işlerinin her geçen gün daha da zorlaşacağını öngörmekteyim. Sektör belli oranda büyüyor ancak acentelerin payı artmıyor belki de azalıyor. 22 yıldır sadece Allianz ile çalışan bir acente olarak Allianz'dan beklentilerimiz farklı ve çok.

Ama bunların gerçekleşme oranı nedir doğrusu bilemem. Bizim gibi gelişmekte olan ülkelerde, teknoloji ne kadar gelişse de, bankalar ne kadar rekabet kurallarına aykırı poliçe satmaya devam etseler de acentelerin önemini ve değerini koruması çalışmak isteyecektir. Sektörün gelişmesi için de acente olmazsa olmazdır. Çünkü sigortalı ile yüz yüze gelen sadece acentelerdir. Sigortalıyı ikna eden de, bilgi aktarımı yapan da, sorunu çözmeye çalışan da acentedir. Sektördeki kalıcı ve sürekli büyüme ancak ve ancak acenteler ile gerçekleşebilir. Dolayısı ile acentelerin karlılığının artması için kalıcı çalışmalar, düzenlemeler yapmak gerekir. Allianz gibi şirketler bu konuda da öncülük yapmalıdırlar.

Son yıllarda hemen tüm şirketlerin sadece fiyat odaklı rekabet yapmalarından en çok zarar gören kesim de acentelerdir. Dünyada fiyatların bu kadar oynak, farklı ve değişken olduğu bir ülke var mı bilmiyorum. Bana göre bunun adı serbest piyasa değil, rekabet değil, hesapsızlık, bilgisizlik ve Türkiye'yi tanımamaktır. Dolayısı ile sektörün yöneticilerinin ülkemizin ve insanlarımızın durumlarını daha çok göz önüne alarak anlaşılabilir, anlatılabilir koşullar çerçevesinde fiyat belirlemenin yolunu bulmalıdırlar.

**Biz de hem bu güzel söyleşi hem de bu yakın ilgi ve misafirperverliğine teşekkür ederek Mersin'den ayrıldık.**

**Kahvelerimizi içtikten sonra yaptığımız sohbette Ahmet Yorgun kendisini şöyle tanıttı:**

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Akademisi'nden 1983 yılında Sosyal Hizmet Uzmanı olarak mezun oldum. Bir yıllık Sosyal Hizmet Uzmanı olarak çalıştıktan sonra, yine Adana'da bir telekomünikasyon firmasında satış uzmanı olarak 5 yıl çalıştım. Sigortacılığa 1991 Ağustos'unda, zamanın Adana Bölge Müdürü Hakkı Bey'in ısrarı ile başladım. 2003'e kadar gerçek kişi acente olarak, son 9 yıldır da Ulusal Sigorta Ltd. Şti. olarak iş hayatıma devam ediyorum.

**Ahmet Yorgun iş hayatının basamaklarını tırmanırken beraber olduğu o zamanki adıyla Şark Sigorta, daha sonra Koç Allianz ve bugünkü Allianz Sigorta ile çalışmaktan duyduğu memnuniyeti dile getirdikten sonra;** " bu beraberlikten o kadar memnunum ki yıllardır başka bir şirket ile çalışmak aklıma bile gelmedi" diyor. Ahmet Yorgun Mersin'de sigortacılık yaparken uzun yıllardır beklentilerini samimi bir şekilde dile getirip;

İlk birkaç yıl için büyük beklentilerim yoktu. Ancak sonrasında hedeflerimizi büyüttüm. Başarılı da olduğumu söyleyebilirim. Son yıllarda ide her şey düşündüğümüz gibi gitmiyor. Beklentilerimizden farklı bir durumla karşı karşıyayım. Bu durumun da nedeni ben değilim.

**Deneyimli sigortacı, acenteliğinin portföy dağılımını bize şöyle anlattı;**

"Profesyonelce çalışmaya çalışan bir acente olarak, geçmişten

bugüne tüm branşlarda iş üretmeye çalıştım. Dolayısı ile portföyümüz çoğu acente de olduğu gibi yoğunluk Oto-kaza branşında olsa da, bu oran %45-50 dolayındadır. %25 Yangın, %10 Sağlık, %5 Nakliyat, %10 da diğer branşlara dağılmıştır" dedi.

**Ve Ahmet Yorgun;** "Benimle beraber 4 kişiyiz. Sigortalılarımızın, acenteliğimize bağlılık oranının, şirketimizin genel bağlılık oranından yüksek olduğunu düşünmekteyim. yeni müşterilerimizi daha çok sadık müşterilerimiz sayesinde edinmekteyiz. Sigortalılarımıza karşı öncelikli stratejimiz önce bilgilendirmek, bilinçlendirmek, sonra poliçe satmak. Yılda birkaç kez, önceden saptadığımız meslek gruplarına yönelik özel çalışma yaparak da yeni müşteriler edinmeye çalışmaktayız" diyerek bize çalışanlarını anlattı.

**Sohbetimiz bu tatlı hava içinde sürerken Mersin'li sigortacı arkadaşımız acenteliğinin farklılığını da şöyle anlatmaktan kendini alamadı;**

Farklı olduğumuzu, çoğu zaman yönetici arkadaşlarımız hatta bazı meslektaşlarımız da ifade ediyor. Sigortalılarımızla uzun soluklu bir bağımız olacağı varsayımıyla onları her yönüyle tanıyarak, sağlam bir ilişki kurmamız, güven ve bilgiyi ön plana almamız ve sorunlar karşısında son derece açık davranarak çözümün parçası olmaya çalışmamız sanırım farklı yönlerimiz.

**Bugünkü durumunu sigortacılık sektörünün gelişmesine rağmen daha durağan olarak nitelendiren Akdenizli acentemiz bunun nedenlerini de kendine göre şöyle yorumluyor;**





# GELECEĞİMİZ İÇİN

Ali Coşkun - Manavgat Acentesi



## *Merhabalar, Değerli Arkadaşlarım;*

Sizler ile çalışmakta olduğum bu sektöre girişim, Üniversiteyi bitindikten sonra, 1985 yılında, Sabancı Holdinge ait, birçoğumuzun adını bile duymadığı, bazılarımızda hafızalarından silinmekte olan Atlantik Sigorta ile Antalya'nın Manavgat ilçesinde olmuştur.

İki yıl bu şirket ile çalıştıktan sonra 1987 yılında Atlantik Sigortayı bırakarak, Aygaz Handa Şark Sigorta ile tanıştım ve bu aileyi katıldım, burada sizler ile birlikteyim.

Bu sektöre girdiğim zaman, bazı arkadaşlarımın da hatırlayacağı gibi, yangın branşında 2, 2.5, çarpan gösteren kitapçıklar vardı. Oto kaza branşında araç guruplarına göre çarpanları olan, diğer branşlarda da yine onlara benzeyen tarifelerle çalıştık. Saatlerce elle rejistrolar yazdık. Önce elle, daha sonra daktilolarla poliçeler hazırladık ve müşterilerimize taktim ettik.

Tabi ki teknoloji ilerledikçe, daktiloların yerlerini bilgisayarlar aldı. Bilgisayar programlarının sayesinde tarifelerden, çarpanlardan, rejistro yazmaktan vs.lerden kurtulduk.

Daha sonra hepimizin bildiği gibi serbest tarifeye geçildi. Bu tarifeye geçmek, hizmet sunmak, rekabeti artırmak, hizmet kalitesini artırmak adına, çokta iyi oldu.

Ancak, sektörümüzdeki sigorta şirketleri, deyim yerindeyse, rekabetinde suyunu çıkartarak, bana göre, hem kendilerine, hem de sektöre zarar vermeye başladılar. Sektörde bulunan bu şirketlerin, acımasız ve hesapsızca fiyatlar ile rekabete girmeleri, kendilerini ve tek geçim kaynağı sigortacılık olan biz acenteleri de olumsuz olarak etkiledi. Bu hesapsızlıkları zaman zaman psikolojimizi bile bozdu.

Sektördeki şirketler oturup, karar alıyorlar; "terör fiyatlarından ve deprem fiyatlarından ödün vermeyeceğiz." Daha toplandıkları salondan çıkmadan terör fiyatlarını sifıra indiriyorlar, deprem fiyatlarında, riziko adreslerinde oynayarak deliyorlar. Bu şirketlerimiz böyle yaparak, kime ne kazandırıyorlar anlamışta değilim.

Sadece acentelik yaparak geçimini sağlayan bizlerin karşısında bir de Bankalar var. Kendi finans güçlerini kullanarak bizlere ciddi derecede sekte vuruyorlar. Artık neredeyse bankacılığı bırakıp, sigortacılığa başladılar. Bu durum büyük şehirdeki arkadaşları nasıl etkiliyor bilmiyorum, ama Anadolu da bizi ciddi derecede etkiliyor. Bu vesile ile buradan, bu durumun düzeltilmesi adına yetkililere bir kez daha hatırlatmış olalım. Umarım şu ana kadar hiç bir aşama kaydedilemeyen bu konuya bir çözüm bulunur.

Bundan sonra sektörümüzde daha uyumlu, olumlu ve kazançlı günler dileğiyle tüm okurlarımıza ve acente arkadaşlarıma saygılar sunuyorum.

Saygılarımla,  
Ali Coşkun

# GELECEĞİMİZ İÇİN

Cemil Parıltı - Mardin Acentesi



## *Güneydoğuda Sigortacı Olmak*

Benim sigortacılıkta 15 yıllık bir geçmişim var. 2002'den beri de Allianz Sigorta yetkili acentesiyim. Sıkıntılarımı dile getirmemi istediniz.

Ben yıllarca şirketimin kalitesinden doğan yüksek fiyatlarından çektim. Eskiden insanlar bu kadar bilinçli değildi. Bende bu noktada onları aydınlatmak için çok uğraştım.

Belirgin olarak çektiğim diğer sıkıntı ise yetkili olmayan ama komisyon karşılığı poliçe kesebilen sigortacılar. Bu durum sigorta acentelerini kalitesinin düşmesine ve usulsüz işlere meydan vermektedir. Nedenide yeterli denetimler ve takipler yapılmamaktadır. Bu durumu bölgenin bir sorunu olarak görmekteyim.

Şirketler arası trafik sigortası fiyat farkı bir uçurum. Bir ortalamanın olması gerektiğini düşünüyorum. Müşteriler yüksek fiyatlardan şikayet ederken, şirketlerde acentelerin hasar prim oranlarından şikayetçi. Buda bölgede bazı acenteliklerin kapatılmasına sebep olmaktadır. Benim Axa Sigorta acenteliğim hasar prim oranım yüksek görüldüğü için tek taraflı olarak fesih edildi. Allah için kim müşterisinin kaza geçirmesini isterki? Artı sigortalamanın amacı bir hasara karşı tedbir alma değil midir?

Acentelerin bölgede çektiği diğer bir sıkıntı:

Bir aracı almayı gideni araba bayileri sigorta yapmaya zorluyor. Bankadan kredi çeken bir müşteriyi banka sigorta yapmaya zorluyor. Tarsim sigortalarında da Tarım Kredi Kooperatifleri müşterileri sigorta yapmaya zorluyor. Neymiş şu indirimden, destekten veya avantajdan faydalanamazsınız diye.

Son olarak şu konuyu dile getirmek istiyorum, çeşitli meslek gruplarının odaları var ama sigortacıların bir odası yok. Bu durum bizim zararımızdır. Bir odamız olsaydı acentelerin bu tip sorunlarını takip eder ve çözmeye çalışırdı.

Acentelere hak edilen değer verilmesini isterken, herkese bol kazançlı günler diliyorum.

Hoşçakalın  
Cemil Parıltı



# Orada bir okul var uzakta!

Van'da derin acılara sebep olan, depremin yaralarını sarmak için depremde en çok hasar gören Molla Kasım Köyüne okul, sağlık evi ve lojman yapma kararı almıştı büyük Allianz ailesi. Bu yaraya merhem olmak için **Biz de Varız** dedik ve şirketimiz tarafından kabul görünce kolları sıvadık. Antalya'da Mayıs buluşmasında derneğimizin öncülüğünde Acentelerimizin katkılarına start vererek kısa sürede üzerimize düşeni heyecan ve keyifle yerine getirdik.



Ahmet Önal

Okulumuzun 28 Ağustos 2012'deki açılış için bir gün önce Van'a gittik. Derneğimizi ve Acentelerimizi temsilen ekibimizde Sayın Suat Rona, Sayın Alp Gül, Sayın Gökay Barçağ ve bizi havaalanına indirdiğimiz anda karşılayıp ertesi gün Uçağa binene kadar yalnız bırakmayan Van acentemiz Sayın Hacı Tugay bulunmaktaydı. Yaklaşık yarım saat süren yolculuğumuz sırasında yaralarını sarmaya çalışan, hüzünlü ama huzurlu bir şehri gözlemlerken Van Deniz Tesislerine nasıl geldiğimizi anlamadık.

Bu tesisler Van Gölü kenarında ancak yörenin insanları Van Gölüne Van Denizi demektedir. Tesiste birbirinden lezzetli yöresel mezelerin eşliğinde yemeğimizi yedikten, sonra Akdamar adasında bulunan Ahtamar Kilisesini gezmek üzere yola koyulduk.

Van denizinde, keyifli bir tekne yolculuğu ile vardığımız Ahtamar kilisesi 915-921 yıllarında, Kudüs'ten İran'a kaçırıldıktan sonra 7. yüzyılda Van yöresine getirildiği rivayet edilen Hakiki Haç' in bir parçasını barındırmak amacıyla inşa edilmiş. Kızıl andezit taşından inşa edilmiş olan kilisenin dış cephesi, alçak rölyef şeklinde işlenmiş zengin bitki ve hayvan motifleriyle ve Kutsal Kitap'tan alınma sahnelerle süslenmiştir...



Kolay ulaşılabilir olmadığından ve de yakın zamanda yapılan restorasyon ile yapı günümüze kadar bütün ihtişamı ile taşınmıştır.

Dönmek için harekete geçtiğimizde akşam olmak üzereydi, bu nedenle gün batımını yolda yakaladığımızda güneş yavaş yavaş büyüdü bir şekilde Van Denizine düşüyordu...

Sahile vardığımızda bir bağlama üstadının tınıları karşıladı bizi, üstat öyle dokunuyordu ki tellere... Akşam yemeği için Edremit Restorana geçtik, Kaburga Dolması ve eşsiz tatlarla su gibi akıp geçti zaman. İçimizde yarının heyecanı ile otelimize geçtik, sabahında mükellef Van Kahvaltısından sonra okulumuzun açılış için Molla Kasım Köyünün yoluna koyulduk...



Allianz Sigorta İlkokulunun çevre düzenlemesi ASIAD ve Allianz Acenteleri tarafından yaptırılmıştır.



Molla Kasım Köyü; ilk duyduğumda depremin yerle bir ettiği köy olarak geçmişti tüm haber kanalları ve 1 yıl geçmeden oradaydık. Merkeze 30km. uzaklıkta Van Denizinin kıyısında, geçim kaynağı tarım ve hayvancılık olan şirin bir köy. Deprem vurduğunda yerle bir olan okulun yerinde silinmişti deprem izleri; Allianz Sigorta İlköğretim Okulu, Allianz Sigorta Sağlık Evi... Okulumuz Nazar Boncuğu gibi umut ve ışık saçıyor sahile bakan bir tepede... İki derslik, kütüphane, bilgisayar odası çocuk parkı ile çocukların umutlarının yolculuğuna atılmış sağlam bir temel, Bu yolculuğun sağlıklı geçmesi umuduyla sağlık ocağı ve lojman...



Açılış konuşmalarının ve kurdele kesilmesinin ardından düzenlenen kokteylde herkes mutluydu, özellikle çocuklar; hediyeler ve onlar için ayrı özel hazırlıkların yapılması keyiflerine keyif katmıştı. Şansızlıkların içinde şanslıydı onlar, deprem vurduğunda tatil günüydü büyük şansı okulların tatil olması, yerle bir olan okullarının yenisine ve sağlamına kavuşmuşlardı. Onlar ayrıcalıklıydı artık; yörede nadir bulunan bir okulları olmuştu Çalışıp gayret ederlerse kendileri için güzel bir yaşamın kapılarının aralandığını farkında olanlar vardı. "Profesör olacağım ben" diyordu okulun en çalışkan kızlarından birisi "Hem de cerrah". Bizlerde gururlu ve keyifliydik kalitemizi ve farklılığımızı ortaya koyan ilelebet kalıcı bir projenin parçası olmaktan Asiad ve Allianz Acenteleri olarak. Veda zamanı geldiğinde köyden ayrılarak Van Kalesini ziyarete gittik ancak yol kapalıydı kalenin alt tarafında bulunan tesislerde kaleye karşı kahvelerimiz yudumlamakla yetindik. Van'da saatlerimiz dolmak üzereydi, Hava alanına varmadan önce, bölgedeki acente arkadaşlarımızın da katılımıyla kebabçıda son noktayı koyduk gezimize.

Sürdürülebilir sosyal sorumluluk projesi fikrini ortaya koyup, bizlerle bu gururu paylaşan Şirketimiz başta olmak üzere desteği ve emeği geçen herkese teşekkür ederim.

Orada bir okul var uzakta; O okul bizim okulumuz...!!!  
Ahmet ÖNAL





Kalite standartlarımız



Referanslarımız



## Türkiye Bayi Haritamız





## Yeni Kasko Poliçeleri ve Oto Cam



Rauf Kılıç  
Dora Cam Genel Koordinatör

1 Nisan 2013 tarihinden itibaren düzenlenen kasko poliçeleri Oto Cam konusuna yeni bir bakış açısı getiriyor.

Sigorta Sektörü genel olarak oto camlarını üç kategoride ele alma eğiliminde bulunuyor.

- 1) Logolu Orijinal Oto Camları
- 2) Logosuz Orijinal Oto Camları
- 3) Eşdeğer Oto Camları

Çok fazla detaya girmeden açıklamak gerekirse;

Aracın imalatı veya montajı esnasında kullanılan ve aracın bütün haklarını elinde bulunduran ana firmanın logosunu taşıyan oto camları, Logolu Orijinal Oto Camları olarak tanımlanıyor. Camlar genel standartlara ve ana firmanın belirlediği özelliklere göre üretiliyor.

İkinci kategoride yer alan Logosuz Orijinal Oto Camları ise ilk kategori ile aynı standart ve özelliklerde üretilmekle birlikte ana firmanın logosunu taşımamaktadırlar. Zira logo kullanma hakkı ana firmada bulunduğundan, tamir piyasası için üretilen bu camlarda logo kullanılamaz.

Eşdeğer Oto Camları da standartlara uygun olarak üretilirler ancak ana firmanın belirlediği özelliklerin bazılarını taşımayabilirler. Bu durum sürüş güvenliğini etkilemez.

Şu hususa dikkat etmemiz gerekiyor. Dünya da pek çok araç üreticisi ve araç modeli var. Her model aracın camı için farklı özellikler tespit edildiğinden logolu camların en iyi cam olarak düşünülmesi mümkün değildir. Hepsini logolu da olsa binlerce model aracın cam özellikleri birbiri arasında büyük farklılıklar gösterir.

Bir örnekle ne demek istediğimizi açalım. Bütün araç üreticilerinin bütün modelleri için belirledikleri özelliklerin genel toplamı 50 olsun. Dünya da ki hiçbir cam bütün bu 50 özelliği bünyesinde barındırmaz. Bazı camlar 10, bazıları 5, bazıları 15 özellik taşıyacaktır. Dolayısıyla 10 özellik taşıyan bir cam, 8 özellik taşıyan bir camdan daha iyi olarak kabul edilemez.

Burada dikkat edilecek husus öncelikle standartlar ve sürüş güvenliğidir. Yeni takılacak cam hangi kategoride yer alırsa alsın, kalite standartlarının göz ardı edilmesi veya imalat hataları nedeniyle sürüş güvenliğini tehlikeye düşürebilir. Camlar logolu olsun veya olmasın üretim hatası varsa imha edilmeleri gerekmektedir ancak zaman zaman bu tür hatalı camların imha edilmek yerine ucuz fiyatlarla tamir piyasasına sürüldüğünü gözlemliyoruz.

Bir başka tehlike de, 1 Nisan 2013 tarihinden bu yana piyasanın Uzak Doğu da üretilmiş "sahte logolu" camların istilasına uğramış bulunması. Bu tür sahte camlar kimi zaman gerçek orijinalinden kopyalanmış oluyor, kimi zaman da garip marka isimleriyle pazarlanıyorlar. Ortak noktaları ise üzerlerinde ana firmalara ait logoların sahtelerinin bulunması, standart dışı üretiliyor olmaları ve çok ucuz fiyatlarla satılmaları.

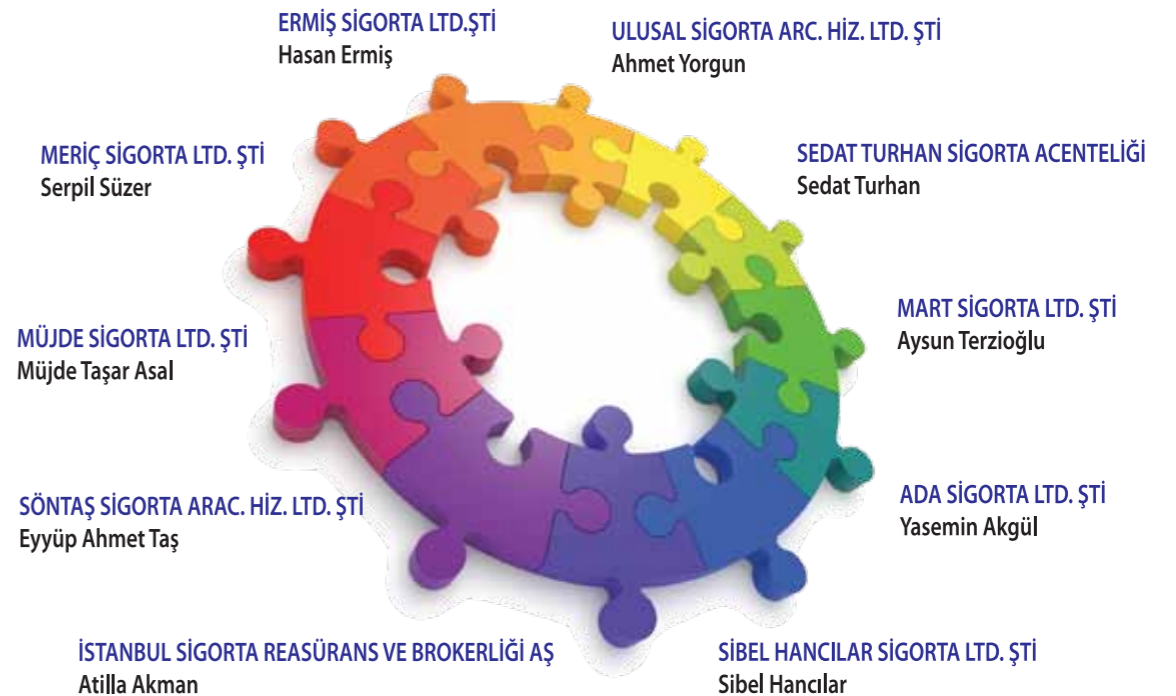
Sahte logolu ve standart dışı camların sürücü ve yolcuların can ve mal emniyetini tehlikeye atmasının yanı sıra Sigorta Şirketlerinin dolandırılması ve haksız rekabet gibi affı mümkün olmayan sonuçları doğurduğunu da göz önüne almamız ve hep birlikte mücadele etmemiz gerekiyor.

Sonuç olarak iş ortağı olarak seçilen firmanın kalite ve hizmet anlayışı büyük önem kazanıyor. İş ahlakını daima ön planda tutan Dora Cam'ın yeni dönemde de acente dostlarına ve onların müşterilerine güvenilir iş ortağı olarak hizmet vermeye devam edeceğinden emin olabilirsiniz.

Hepinize en içten sevgi ve saygılarımızı sunuyoruz.



## Aramıza Katılanlar







# Anadolu'nun Yüce Bir Dağı

Bu seneki gezi rotamız karlara doğru oldu! Yaz gelmeden doyasıya bir kar keyfi yapalım dedik ve kış sporlarının yapıldığı dağlarımızdan biri olan Ilgaz dağına doğru yol almak üzere gezi kafilemiz gece saat 24.00 de Allianz'ın önünden yola çıktık.

Bakmayın sadece Ilgaz'a gidiyoruz dediğime tabi ki Kastamonu'yu da görmeden bu geziyi tam anlamıyla gezi haline getirmemiz mümkün olmazdı.

Türkiyemizin tarihi ve güzel yörelerinden biri olan Kastamonu ili doğal ve kültürel değerler yönünden zengin bir bölgedir. Rahat bir otobüs yolculuğundan sonra sabah saat 07:00 de Ilgaz'da konaklayacağımız Mountain Resort Otelimize ulaştık ve tabi hemen odalarımıza yerleştikten sonra kahvaltılarımızı almak üzere otelin restaurantın'da bir kez daha bir araya geldik.

Her şeyden önce şunu belirtmeliyim ki otelimizin odaları gerçekten çok rahat ve keyifliydi. Odalar otelin ana binasından ayrı bir yerde villa tipi bloklarda idi. Her blokta altta ve üstte 2 şer adet toplamda, 4 adet oda bulunuyordu ve bu odalarda öyle bildiğimiz odalardan değildi, en küçüğü 1 adet oda 1 adet salon, banyo ve açık mutfaktan ibaret ısıtması mükemmel çoğunlukla ahşap dekorasyonlu odalardı.



# ILGAZ'a Yolculuk!

Gittiğimiz gün kar yoktu fakat o gece önce yağmur olarak başlayıp, sonra kara dönen hava beyaz örtü ile heryanı kaplayarak ertesi sabah bizi karşıladı. Manzara muhteşemdi! Hava hiç soğuk değil ama beyazın verdiği sessizlik, dinginlik ve huzur ile içimiz mutluluk dolu olarak Kastamonu turumuza çıkmak üzere otobüsümüze bindik.

Ilgaz dağından yavaş yavaş aşağıya indikçe kar bizi terk ediyor yerini ıslak ve soğuk havaya bırakıyordu. Kastamonu'da kar yoktu maalesef, bu yüzden gezmek daha kolay oldu şüphesiz.

Bizi Cumhuriyet Meydanı'nda rehberimiz karşıladı, kendisi İl Turizm Müdürlüğünde görevli, tecrübeli bir rehberdi.

Şehrin ortasından Karaçomak Deresi geçmekte ve Atatürk caddesi ile Cumhuriyet caddesini ikiye ayırmakta.

İlk durağımız Kastamonu El Sanatları Atölyesi oldu. Ağaç işlerinin el emeği göz nuru olarak işlendiği ve teşhir edildiği eşyaları gördükten sonra, kadınların en sevdiği alışveriş kısmına geçtik veee orada kaldık diyebilirim. Hiç kimse hangi el baskı örtüsünü veya hangi rengi alacağına bir türlü karar veremediği için bu atölyenin alışveriş dükkanından ayrılmak bilmiyordu, tabi bu alışverişçilerin arasında sadece hanımları saymayalım, Bülent Arpınar arkadaşımız da bizlerle birlikte alışverişteydi.

Eski Konak, evler ve hanları ile ünlü Kastamonu tarihteki İpek Yolu üzerinde olup, Cumhuriyetimizin kuruluşunda önemli bir yeri bulunmaktadır. Atatürk'ün tarihi şapka nutku bu ilimizde yapılmış ve ilk defa halka şapka burada tanıtılmıştır.





Daha sonra bir Taş Baskı Atölyesini ziyaret ettik ve hep birlikte kumaş üzerine elle baskı nasıl yapılır izledik. Ve arkasından hemen yakındaki İsmail Bey Külliyesini gezdik. 1951 yılında Candaroğlu İsmail Bey tarafından yaptırılan camii, türbe, hamam, medrese ve imaretten oluşan bu külliyein camii'nin ön yüzündeki taş işçiliği ilginçti. Camiinin içi ise duvardaki hat yazıları ile muhteşem görünüyordu. Ayrıca içinde mutfağı olan ilginç bir camii'ydi.

Tabii bu kadar yoğun programdan sonra acıktığımızı fark ettik, eski ve tarihi bir konak olan Eflanili Konağında yöresel tadlardan müteşekkil yemeğimizi almak üzere koşar adımlarla gittik. Öğlen yemeğimiz adeta bir şölen havasında geçti. Kastamonu'ya özel ilk önce Ecevit çorbamızı içtik, arkasından yine yöresel simit tiridi ve bandumayı ekşi elmadan yapılmış sıra eşliğinde yedik ve en son olarak da deli oğlan kavuğu ve ev baklavasından oluşan tatlımızla yemeğimizi sonlandırdık.

Bazılarımız bu yöresel tatlardan da satın alıp evlerimize götürmek isteyince tabii koşar adım çarşıya yollandık. Çarşının merkezinde bulunan Osmanlılar tarafından yapılan ilk camii olan Nasrullah Camii'nin yanından hızlı bir tur atarak rehberimizin bize tavsiye ettiği pastırmacıdan pastırmalarımızı, üryan eriğimizi, dağ çileği reçellerimizi ve çekme helvamızı aldıktan sonra gezimize devam ettik.



Şimdi sıra geldi Liva Paşa Konağını gezmeye, burası 1915-1917 İttihat ve Terakki binası olarak inşa edilmiş. 1952 de Arkeoloji ve Etnoğrafya müzesi olarak hizmete açılmış olup karma bir müze. Atatürk'ün Kastamonu'yu ziyaretlerine ait fotoğraflar ve özel eşyalarına ait bölüm var ayrıca Kastamonu evlerindeki yaşantıyı canlandıran bölümleri de mevcut. Bu kadar hızlı ve hareketli geçen günümüzün sonunda hem Kastamonu hem de Çankırı il sınırları içinde olan Ilgaz Dağın'daki otelimize doğru yola çıktık. Zirvesi 2850 metre olan Ilgaz sıradağları üzerindeki, Ilgaz milli parkı içinde yer almakta olan kayak merkezindeki otelimize vardığımızda artık akşam olmak üzereydi.

Hepimiz günün yorgunluğunu, akşam yemeğinden sonra, otelimizin lobisindeki şominenin başında toplanıp sohbet keyfi yaparak çıkardık Tabii baş sohbet konumuz ise "geleceğimiz"di. Bizler bundan sonra

nerelerde olacağız, bize ne olacak hep bu sorular havalarda uçuşarak şöminede yanan odunların çıtırtılarına karıştı. Otelimizden ayrılacağımız son günümüzde ise kayak merkezinin zirvesine çıkmaya karar verdik. Küçük bir grup olarak tabii çocuklarımızla birlikte zirveye çıktık. Bazılarımız ise spor niyetine burayı yürüyerek çıktı. Pırıl pırıl bir güneş altında sahleplerimizi içerken çocuklarımızın kızak kaymasını ve sonrada ski yapmayı öğrenmelerini seyrettik. Çocuklara göre bütün gün orada kalsalar yinede doyamayacakları kar eğlencelerinden onları zorla ayırarak aşağıya otelimize, eşyalarımızı almak üzere, nefes nefese yetişip İstanbul'a dönmek üzere otobüsümüze yerleştik. Yine güzel bir ASİAD gezisinin sonuna gelmiştik. Dönüş yolunda herkes birbirine bir sonraki gezinin bunun gibi güzel geçmesini dileyerek vedalaştık.



Hazırlayan:  
Uğur İpek Sofuoğlu





# Özge Borak

Sanat Dünyamızın Parlak Yıldızlarından  
Özge Borak Aileden Sigortalı

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Şehir Tiyatrolarında 23 yıldan bu yana sayısız oyunda rol alan genç ve başarılı sanatçı Özge Borak dergimizin bu sayısındaki konuğu. Kendisi ile yaptığımız hoş bir ortamda geçen röportajda bakın yaşamını hangi sözlerle anlatıyor: "1982 de İstanbul'da doğdum. Annem İstanbul Devlet Opera ve Balesi'nde balerin, babam da aynı kurumda hem dansçı hem de koreograf. Keza Ağabeyim ve eşi de aynen dansçılar. Yani sanatçı bir ailenin içine doğdum ve armut dibine düşer derler, ben de 1990 senesinde, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Şehir Tiyatrosu'nda açılan sınava katılarak 'Çocuk Eğitim Birimi'ne girdim. Sekiz yaşımdan beri Şehir Tiyatrolarında yevmiyeli oyuncuyum. Okul yaşamım Terakki Vakfı Şişli Terakki lisesinde geçti. Daha sonra İstanbul Üniversitesi Devlet Konservatuvarı Sahneler Sanatları Tiyatro Anasanat dalı bölümünden mezun oldum. Bu süreçte çeşitli televizyon dizileri, reklamlar, sinema filmleri ve tiyatro oyunlarında rol aldım. Hali hazırda Şehir Tiyatrosu'nda "Kabare" ve "Doğumgünü Partisi" Oyunları'nda oynuyorum. Fakat maalesef, yaşanan ve çözülemeyen bazı sorunlar nedeniyle bu sezon sonunda, bu kadar zamandır bünyesinde bulunduğum Şehir Tiyatrosundan ayrılma kararı aldım. Bunların dışında 'Bir Yastıkta' adlı yeni bir televizyon dizisine başlamak üzereyiz."

"Sekiz yaşında girdiğim Şehir Tiyatrosu'nda bir süre 'Çocuk Eğitim Birimi'nde eğitim gördüm, sonra oniki yaşında ilk kez William Shakespeare'nin "Bir Yaz Gecesi Rüyası" oyunundan uyarlanan "Bir Gece Masalı" adlı çocuk oyunuyla sahneye çıktım. Çok heyecanlanmıştım, hala sahneye çıkarken heyecanlanırım ama o ilk heyecan bambaşkaydı gerçekten."

"İlk kez 2000 yılında Coca-Cola reklam filminde oynadım. Ama ilk dizi dersiniz 2003'te 'Sultan Makamı' adlı televizyon dizisinde rol aldım. Ondan önce başka dizilerde çok ufak roller oldu ama ben onları saymıyorum. Benim için ilk dizi 'Sultan Makamı'dır."

"Benim için televizyon ve tiyatro ayrı ayrı kulvarlar, karşılaştırmamın pek doğru olmadığını düşünüyorum ama benim aşkım tabii ki tiyatro." Ülkemizde hala toplumun büyük bir kesimi tarafından tanınmayan ve bu nedenle de sigortalı olmaktan kaçınılan bir ortamda Özge Borak daha küçük yaşlarda iken ailesi tarafından sigortalı olarak sigorta bilincine sahip olmuş. Özge Borak bu olayı ailesinin ileri görüşlülüğüne bağlıyor ve bu konudaki duygularını şöyle dile getiriyor:



"Bu konuda ailemi tebrik etmem gerek, çünkü ben kendimi bildim bileli sigortalıyım. Daha sonra ailemden ayrılınca sağlık sigortamı kendim devam ettirdim hala da devam ediyor. Buna bir de emeklilik sigortası eklendi tabii." Özge Borak uzun yıllar sigortalı olmasına rağmen; Sigorta ile bir problem yaşamadığını söylüyor.

"Benim bugüne kadar sigortacılarla hiçbir sıkıntım olmadı. Açıkçası sigortayla ilgili enteresan bir olay yaşamadım ve bunun için çok mutluyum. Sanırım bu da pek hoş olmazdı."

Güzel sanatçı insan yaşamında her şeyin olabileceğini belirttiikten sonra:

"Her an her şeyin olabileceğini kabul etmek ve bu bilinçle önceden alınabilecek önlemleri almak gerek bence. Sigorta herkes için gereklilik" diyor.

Kendisinin tiyatro ve dizi filmleri sırasında tanık olduğu iş kazaları ile ilgili olayları acı bir şekilde anlatıyor:

"Öncelikle herkesin sorması ve cevaplaması gereken bir soru bu. Çünkü özellikle setlerde bu bir sorun. Orada oyuncu da o sette çalışan diğer ekipler de güven altında değiller. Hatta setlerde yaşanan trafik kazaları, set içi kazalarda mağdur olan çok fazla set çalışanı oluyor. Bu olayları duyuyor ve de görüyoruz. Daha da kötüsü mesuliyet kabul etmemek için ilgilenmeyen, olay çalışma sırasında olmamış gibi davranan iş verenler bile var. Bu son derece üzücü ve kabul edilemez bir durum bence. Umarım en kısa zamanda oyuncusundan, kostümcüsüne, set ekibinden ışıksızına herkesin güvence altında çalıştığı günler gelir."



Röportaj:  
İsmail Kayhan Hoşver

Tanfer Dinler

Risk Yönetmeni



Sizlerle bu sütünlarda üçüncü buluşmamız 3 yılda 3 kere. Bu iyi işte. Birbirimizi üzmeden sıkmadan az ama öz bir birliktelik. Fazlası fazla tadı damakta kalsın diyeceğim ama tatlı yazdığımı kim söyledi? Ben zaten tatlı da söylemem. Sizin duymak istediklerinizi değil de "duymanız gerekenleri söyleyen adam olduğumdan çoğuna ters gelmişimdir oldum olası. Bir eğitimde acente kardeşimizin biri "Hocam siz ne kadar tatlı anlatırsanız anlatın biz acı yaşadığımız sürece ne değişecek?" demişti. Toplumda işin başında onu desteklemişti. İşin sonuna doğru durum değişti. Ben "daha durun sizhenüz ısınma hareketlerini yapıyorsunuz maçı daha başlamadı beyler" deyince "nasıl yani?" oldular. Size işin hep tatlı tarafı gösterildi, bir zamanlar hep tatlı yediniz sesiniz çıkmadı. Ama işin esası hiç gösterilmedi. Sahi? siz yıllarca acentelik yapmıyormuydunuz?. Size bu görevi verenler size sadece şunu öğretiler, "Sen poliçe satarsın" Sizde kendinize verilen bu görevi benim gibi sokaktaki bir adama anlatmaya kalktınız. Garip bir dil geliştirdiniz... kendi aranızda. Ne iş yaparsınız? diye sorduğumda "Poliçe kesiyorum" diye cevap verdiniz ve bizim sizi anlamamızı beklediniz. Poliçe ne? nasıl kesilir? Maksamı bıçaklamı? eninemi? boyunamı? Vatandaş olarak ben zaten ne poliçeden nede nasıl kesildiğinden haberim var. Sigorta Şirketi Acente için, acentede vatandaş için kendini ve ne yaptığını anlatmadığı bir dünya yarattığının farkına varmadan yıllarını geçirdi. Bir de döndü sokaktaki adamı yani beni suçladı. "Sigorta deyince elektrik sigortasını anlıyor" diye. Yıllarca bunu anlatmadınız mı? Her yerde benimle dalga geçmediniz mi? Peki siz ne anlıyorsunuz sigortadan? Sigortadan anlamak başka şey sigortacılık yapmak, sigortayı satmak başka şey. Çok iyi futbolcu olmanız çok iyi antrenör olacağınız anlamına gelmediği gibi. Sigorta Şirketleri esas "sigortacılık yapmak için teknik bilgiye sahip olmanın yeterli olduğu" gibi çok ama çok yanlış bir anlayışla acenteleri eğittiklerini(!) düşünerek yola çıktılar geliştirdikleri ürünün doğruluğunu, ekonomikliğini, fiyatının uygunluğunu ve hedef kitesini belirlemeden bunun için en azından bir anket yapmadan sırf sizin tabelanızda sigorta acentesi yazıyor diye size sattırmaya çalışmadılar mı? Bu arada biz ne yapmışız? Bu kafalarla kentlerde bu işin yürümeceğini göreyerek köylere gitmişiz 25 yıl gece köy kahvelerinde köylünün çiftçinin ve ailesinin risklerini onlara anlatmışız. Tarımın risklerine farklı bir bakış getirmişiz, riskin farkına varmalarını, tanımlamalarını, analizlerinin ve değerlendirmenin nasıl yapıldığını anlatmışız. Sonuçta bu riski üzerlerinden nasıl transfer edeceklerini anlatmışız. Tarım sigortası bilincini köylere yayarken, kanun taslağını hazırlamış ve havuza TARSİM adını vermiş geliyoruz. Kurduğumuz Türkiye Tarım Sigortası modelini örnek alan diğer ülkelere anlatırken 25 yıl aradan sonra şimdilerde yine kentlerden

çağırdılar geldik. Hazine Birlik ve TOBB un paydaşları olduğu iş adamları ve sanayicilere sigorta bilinci aşılayan projede görevliyiz. Burada da sigortayı anlatmıyoruz. Toplantı Sloganımız "İşadamları gelin, işinizi siz riskinizi biz yönetelim". Onların riske farklı bakmalarını sağlıyoruz. Riski tanımlarını ve risk yönetimi hakkında bilgilenmeleri sonrasında risk transferi ihtiyacı yaratıyoruz ki bunun adı sigorta. Sektör artık yöntem değişirse fark etmez. Formatını değiştirecek. Önce Sektör sigortanın farkına varacak. Bundan 26 yıl önce sigorta Acentesini tarif etmişiz ve şirketlere demişiz ki. "Ya bu tarife uygun adam bulursunuz ve ona Acentelik verirsiniz, yada yetiştirirsiniz" demişiz. Yoksa bu acentelik anlayışı ile gelecekte bir yerlere varamazsınız, acenteyi herşeyi ile donatmazsınız gün gelir pastanın kreması biter, acente iş yapamaz, şirket döner acenteleri suçlar, onlarda sizi suçlar, sizde yanlıştan dönemez kendinize alternatif dağıtım kaynakları ararsınız. Bulurmusunuz bilmem ama Acentelik Sistemi çatlar dağılır. Benim uluslar arası arenada her zaman dile getirdiğim "Türkiye Sigorta Üretim kanallarının başında Acenteler yer almaktadır ve bu sistem her zaman devam edecektir." şeklindeki söylemlerim anlamını yitirir. Acenteler ve şirketler birbirlerine düşerler, Beklenen üretimi gerçekleştirilemeyince Şirketlerin Acentelerini altın yumurtlayan tavuk gibi değil de yolunacak kaz gibi görmeye başladığında tuzu kuru birkaç acentenin dışında orta ve altında üretim yapan acenteler teker teker kapanır, aslında toplumun her kesimine bir imece örneği göstermesi gereken sektördeki hepimizin ortak akıllarda buluşma ve üretimi artırma konusundaki inançları sarsılır, sigorta sektörü de uzun yıllar hiçbir zaman belini doğrultamaz" demişiz. Bugünü mü tarif ediyoruz yoksa? İsterseniz yıllar önce 1989 da sigorta acentesini tanımlamışız. Bakalım, sizler buna uyuyor musunuz? Yada uygun olmak için halen yapılabilecekler neler? Sigorta Acentesi Vatandaşın; Risklerini yönetir. O halde; "Risk Yöneticisi" dir. Ödedikleri primlerden oluşan fonu yönetir. O halde "Fon Yöneticisi"dir. İnsan ilişkilerini yürütür. O halde; "İnsan Kaynakları Uzmanı"dır. Her şeyden önce güven satar. O halde; "Aile Dostu"dur. Üreticiyi ve Tüketiciyi risk yönetimi ve sigorta konusunda bilgilendirir. O halde; "Sigorta Danışmanı"dır.

Önce sigorta şirketleri ve Acente Meslek Örgütleri bu tanımın farkına varsınlar Sonra bugün benim yaptığım gibi bu özellikteki acenteleri yetiştirelim, Siz sigortacılığı görün o zaman.

Sevgiyle kalın.



# Carglass®'ta riske yer yok!

Carglass® ve TÜV işbirliği ile yapılan çarpışma testinde kaza esnasında araç içerisinde oluşan basınçtan ötürü yanlış kullanılan malzeme ve kalitesiz işçilik hatalarından dolayı ön camın fırlaması ölümlü kazalara sebep olmaktadır. Carglass® tarafından ön camı değiştirilen araçta kullanılan kaliteli malzeme ve işçilik sayesinde ön cam kırılmasına rağmen camın fırlamaması can güvenliğini sağlamaktadır.



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 etkiye sahip.



Cam tamiri yapılmamış olan ön camın dayanıklılığı Carglass®'in tamir ettiği cama göre %33 daha düşük. Üstelik tamirin çok hızlı uygulanabilmesi, müşterilerimiz için büyük avantaj sağlıyor.

## Sizinle doğal hayata destek veriyoruz!

40 tane cam tamiri işlemi sırasında ortaya çıkan atıklar ancak avucunuzun içini doldururken;

40 tane cam değişim işlemi sırasında ortaya çıkan atıklar büyük bir kamyonu doldurur.



Çöpe atılan oto camların içerisindeki maddeler doğada asla kaybolmaz. Carglass® camınızı 20 dakikada onarır, bütçenizi ve doğayı Carglass® ile koruyabilirsiniz.

Dünyada 36 ülkede 20 milyondan fazla kişiye hizmet veren Carglass® firmasının 2010 yılından beri Türkiye Genel Müdürlüğünü üstlendi. Carglass® firmasının üstün nitelikli cam tamiriyle hem ülkemize hem de doğamıza büyük fayda sağladığını belirtmiştir. Kullanmış oldukları kaliteli camları, kaliteli işçilikleriyle ön plana çıkan Carglass® firması aynı zamanda eğitilmiş teknisyen ekibi, cam değişiminde kullanmış oldukları özel yapıştırıcı setleriyle sürücülerin güvenli sürüşlerini sağlamaktadır. "Hayatınız bizim için önemlidir"



Gül Birgün  
Genel Müdür

## Sizinle Büyüyoruz...

200 Bayii ve 14 Şubemizle Hizmetinizdeyiz!



Genel Müdürlük Binası Sancaktepe

İstanbul'da merkez binamızın da içinde bulunduğu 4000m2 kapalı alanda hizmet vermekteyiz. Türkiye'nin dört bir yanındaki depolarımızda taleplerinizi en kısa sürede cevaplamak üzere ürün çeşitliliğimizi ve stoklarımızı süratle arttırıyoruz.

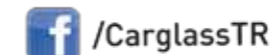
## Hizmet için 7/24 yanınızdayız.

Carglass® cam hasarı konusunda uzman kadrosu ile 7 gün 24 saat sizin için telefonun diğer ucunda. **444 18 19**'u Türkiye'nin her yerinden arayabilir ya da [www.carglass.com.tr](http://www.carglass.com.tr) adresine tıklayarak müşteri hizmetleri yetkililerimiz ile online iletişim kurabilirsiniz.



Carglass Çağrı Merkezi

info@carglass.com.tr **444 18 19** www.carglass.com.tr





# Toplantılar Etkinlikler



# Kuruluş gecesi...



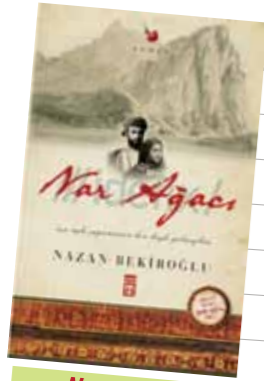


# Dilbeste Gönül Bağlayan

Behzat C. Serdoğan



## En çok okunanlar



**Nar Ağacı**  
Nazan Bekiroğlu



**Bir psikiyatristin gizli defteri**  
Gary Small - Gigi Vargon



**Olasıksız**  
Adam Fawer



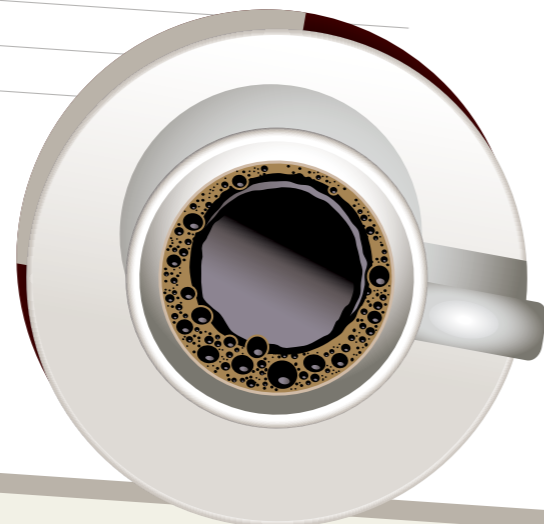
**Ruhi Mücerret**  
Murat Mentiş



**Düğümlere üfleyen kadınlar**  
Ece Temelkuran



**Çıplak Deniz Çıplak Ada**  
Yaşar Kemal



*Su'ya sarnıç, buluta güneş, silüet'e ayna...*

- metafor -

Sabah güneşimin aydınlığını kesen bulut musun ki,  
küseyim sana..  
Hem öyle bile olsa,  
rüzgarın kanadıyla toz edilecek kümülüslerin,  
engel mi aydınlığıma?  
Yeter mi gücün diretkenliğime?...  
Nihayetinde senin diretkenliğinin sonu,  
bir sarnıcı doldurmak...  
Soruyorum: engel mi sarnıcında biriktirdiklerin, aydınlığıma?

Behzat C. Serdoğan

**Deniz Kıyısında (Sarnıçta birikenlere gönderme)**

Deniz kıyısında bir umut, aydınlık;  
ufkumda Haydarpaşa Garı.  
İçime çektiğim havada martı çırpınışı ile  
vapurumun dumanından savrulur gider hüznüm,  
Köpük köpük dalgasında sevincim.  
Hiç gördün mü sevincin iteklemediği bir vapur?  
İşte o nedenle vapurun peşinde martılar.

Behzat C. Serdoğan



Camcı, Tesisatçı  
ve Çilingir dahil  
500'ün üzerinde  
hizmet sağlayıcı  
ile 15.000  
Adetten fazla  
Konut Yardım  
Dosyası

Tüm  
Türkiye'de  
7/24



Seyahat Sağlık, Yol Yardım ve  
Konut Yardım Hizmetlerimize  
ek olarak **EvSel Çözümler** ile  
Konut Hasarlarında da  
yanıbaşınızdayız...

**MONDIAL**  
ASSISTANCE



Çekici, Kurtarıcı ve Kiralık araçlar dahil  
10.000'in üzerinde Yardım aracı ile  
250.000'in üzerinde Yol Yardım Dosyası



Tüm Seyahat Sağlık Portföyüne Asistans Desteği

How can we help?



Mondial Assistance Türkiye



@MondialAssistTR

Tel: +90 212 337 43 37

www.mondial-assistance.com.tr





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

### Vdf Sigorta sektörde ne gibi ilklere imza attı? Vizyonunuzu nasıl özetlersiniz?

vdf olarak otomotiv finansmanı konusundaki geçmişimiz ve deneyimlerimiz sigorta konusunda yenilikçi ürünleri geliştirerek tüketicinin beğenisine sunmamıza olanak tanıyor. vdf Sigorta'nın 2004 yılındaki kuruluşundan bu yana sektörümüz adına birçok ilke imza attık. İlk uzun süreli kasko poliçesini müşterilerimize sunduktan sonra FullPlan ürünümüz ile müşterilerimizin uzun vadeli kaskosunu araç kredisine eklemesine olanak vererek kredi ve kaskoyu tek kredi ödeme planında buluşturduk.

FullLife ürünüyle de sektörde yine fark yarattık. 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 dâhilindeki 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.

Bunun yanı sıra ilk kredi koruma sigortası olan FullKoruma ürününü çıkartarak kredili müşterilerimizi, işsizlik, geçici iş görmezlik ve tehlikeli hastalıklar ile kazaen vefat ve maluliyet teminatlarına karşı sigortaladık. İmza attığımız bir diğer ilk ise araç değerini koruyan Full Değer ürünümüz oldu. Bu poliçe sıfır araçlar için aracın ilk günlük fatura bedeli ile pert ya da çalınma anında kasko poliçesinin karşıladığı rakam arasında kalan tutarı ödemektedir. Üstelik sigortalılarımıza 15 ün süre ile ikame araç sağlamaktayız.

vdf Sigorta olarak, otomotiv değer zincirinin her halkasında yeni sigorta ürünleri geliştirerek sektöre yön veren vizyonumuzu sürdürmeyi amaçlıyoruz.

### Vdf sigortanın kurumsal yapısı ve ana faaliyet alanlarınız hakkında bilgi alabilir miyiz?

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

Kredili müşterilerimize araçları için sunduğumuz özel sigorta ürünlerimiz, kasko, trafik, kredi koruma, uzatılmış garanti gibi ürünlerimizin yanı sıra, sağlık, işyeri ve konut yangından ferdi kaza poliçesine kadar tüm sigorta ürünlerinin satışını sağlıyoruz.

### Kaç kişilik bir ekipsiniz? Sektörde pazar payınız nedir?

vdf Sigorta'da çeşitli illerdeki şubelerimiz, telemarketing birimi ve merkez olmak üzere toplam 77 çalışmamız bulunuyor. 2012 yılı sonunda 103.000.000 TL net prim üretimine ulaşarak Türkiye Sigorta Sektöründe %6'lık bir paya sahip olduk.

## Volkswagen Kasko

Volkswagen'inizi onun dilinden  
anlayanlara emanet edin.



### Vdf Sigorta olarak sektördeki rakiplerinizden hangi stratejilere yatırım yaparak bir adım daha öne geçiyorsunuz? Farkındalık yarattığınız temel noktalar neler?

Müşteri ihtiyaç ve taleplerinin doğru olarak belirlenmesi bizim için en önemli unsur olarak öne çıkıyor. Bu doğrultuda yaptığımız tüketici anketleri ve araştırmaları sonucu müşteri beklentilerini karşılayacak özel sigorta ürünlerimizi geliştirerek sigortalılarımıza kendilerini özel hissetmelerini sağlıyoruz.

1 Nisan 2013 tarihi itibari ile değişen Kasko genel şartlarına uygun olarak, Genişletilmiş Kasko ürünü kapsamında, yetkili servislerde orijinal parça kullanımı ile hasar onarımına imkan sağlayan ve Volkswagen Grup marka araç sahiplerine özel sunduğumuz Markalı Kasko poliçelerimiz ile sigortalılarımızın hasar anında en kaliteli hizmeti almalarını sağlıyor, en uygun primler ile daha geniş kapsamlı ek teminatların yer aldığı poliçeleri kendilerine sunuyoruz.

### 2012'de hangi temel konulara odaklanarak fark yarattınız?

Fark yaratmanın yolunun tüketicinin sesini dinlemekten geçtiğine inanıyoruz ve her dönem çalışmalarımızı bu yönde sürdürüyoruz. 2012 yılında da müşterilerimizin ihtiyaçlarına ve beklentilerine odaklandık. Bu doğrultuda birlikte çalıştığımız Sigorta şirketleri ile yeni ürünler geliştirerek müşterilerimiz ile buluşturduk.

### 2013'de ne gibi yeni projelere odaklanacaksınız? En önemli gündem maddelerinizi özetler misiniz? Yeni ürünleriniz neler olacak?

2013 yılı için zaman ve operasyonel verimlilik sağlayacak sistem değişiklikleri ve projeler üzerinde çalışıyoruz. Müşterilerimize sunduğumuz hizmet kalitemizi üst düzeye çıkartabilmek için sistem altyapımızı gözden geçiriyoruz. Ayrıca, ikinci el VW Grup markaları için garanti poliçesi, yeni kredi koruma sigortaları ve Markalı Kasko ürün portföyüne eklenecek olan yeni markalı kasko ürünleri gibi yeni sigorta ürünleri geliştiriyoruz.



### 2012 yılı cironuz?

2012 yılında yaşayan poliçe adedimizi yüzde 47 oranında arttırarak 105 bin adetten 154 bin adede çıkartarak 103.000.000 TL net prim üretim rakamına ulaşma başarısı gösterdik.

### 2013 yılı ciro hedefiniz?

2013 yılı sonu itibari ile 200 bin poliçe ve 150.000.000 TL net prim üretimini hedefliyoruz.

### 2012 poliçe adedinizi yüzde 47 arttırarak 105 bin adetten 154 bin adete çıkarmışsınız. Bu başarıda hangi kriterlerin rol oynadığını düşünüyorsunuz?

Müşterinin ve pazarın sesini dinlemek ve bunu çok iyi analiz ederek doğru hizmeti kalite ile birleştirmek bu başarının ardında yatan ana unsur oldu. Bu kapsamda tek noktadan hizmet verme anlayışımız ile müşterilerimize sunduğumuz zaman verimliliği ve operasyonel fayda da bu başarının diğer önemli faktörlerini oluşturdu.

### Markalı kasko ürünleri genişliyor? Tüketicie sunduğu avantajlar neler?

Markalı kasko ürünlerimiz ile tüketicimize sağladığımız en önemli avantaj, normal bir kasko ürününe göre daha geniş kapsamlı bir ürüne sahip olmasıdır. Sağlık poliçesi, konut teminatı vs gibi ek teminatları aynı poliçe içinde uygun fiyatlara alabilmelerini sağlıyoruz.

Hasar anında aracı yetkili servise yönlendirildiğinden, hasarlı tüm parçaların yetkili servis garantisinde onarılmasını ve orijinal parça ile değiştirilmesini sağlıyoruz. Böylece fabrika garantisi bozulmayacağı gibi, aracın ikinci el değeri düşmemiş oluyor. Yıl içinde yapılan servis ve bakım kampanyalarından avantajlı fiyatlar ile faydalanma imkanı yine bu ürünlerimiz ile sigortalılarımıza sağladığımız bir diğer önemli avantaj.

## Audi Kasko





Arka Kapak  
Allianz Reklam  
eklenecek!