

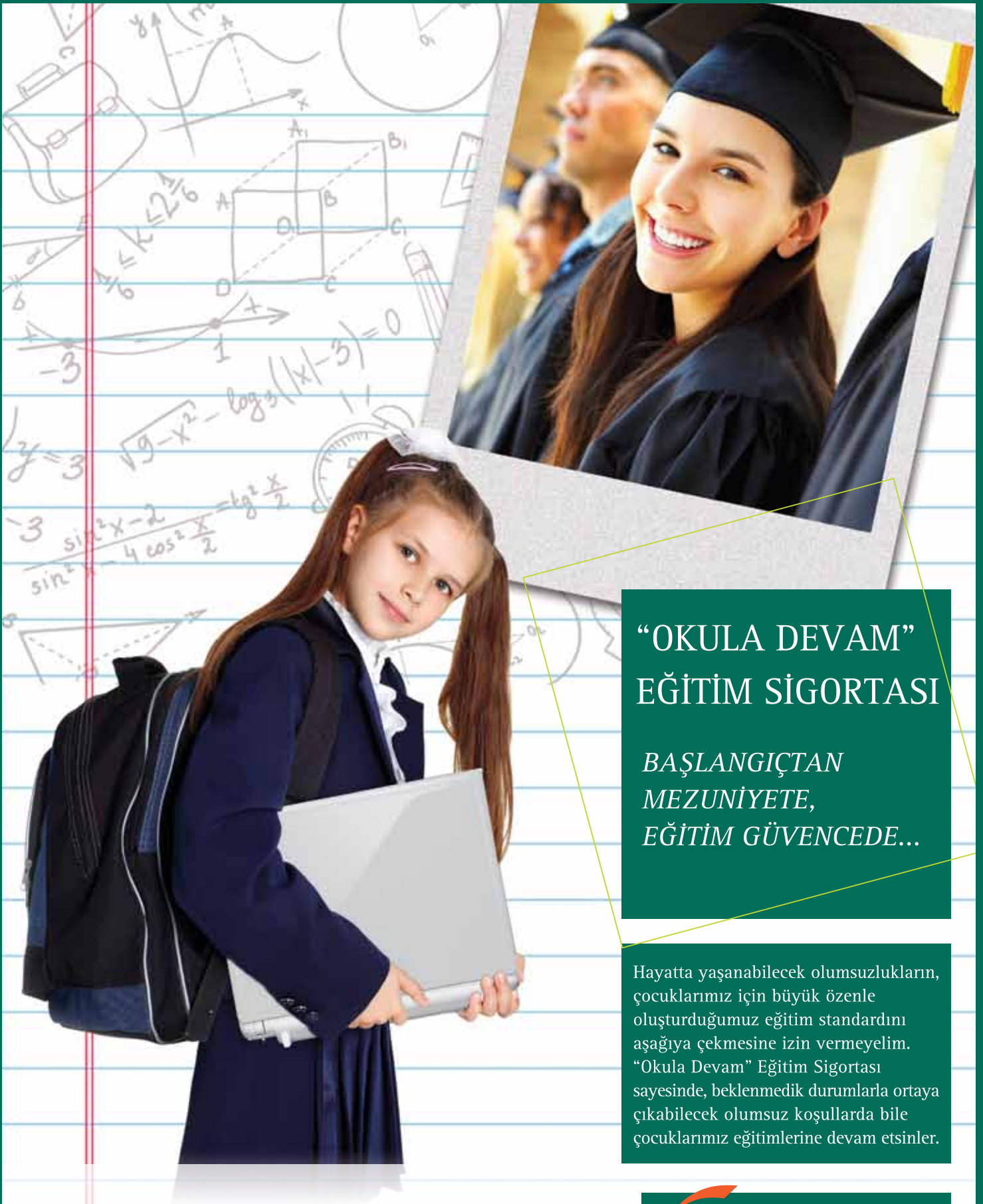
Kaskoda yeni dönem

- ✓ Primi de poliçeyi de müşteriler belirleyecek
- ✓ Poliçe fiyatları artacak mı?
- ✓ Sigorta yaptıracaklara öneriler

**Garanti Emeklilik katılımcı;
Halk Emeklilik performans lideri**



**Ramazan Ülger, Groupama
Sigorta'nın stratejilerini açıkladı**



“OKULA DEVAM” EĞİTİM SİGORTASI

*BAŞLANGIÇTAN
MEZUNİYETE,
EĞİTİM GÜVENCEDE...*

Hayatta yaşanabilecek olumsuzlukların, çocuklarımız için büyük özenle oluşturduğumuz eğitim standardını aşağıya çekmesine izin vermeyelim. “Okula Devam” Eğitim Sigortası sayesinde, beklenmedik durumlarla ortaya çıkabilecek olumsuz koşullarda bile çocuklarımız eğitimlerine devam etsinler.



VERUSA HOLDİNG

Verusa Holding, enerji, petrokimya, demir-çelik, telekomünikasyon, finans ve teknoloji gibi yükselen sektörlerde yatırımlarına devam ediyor. İştiraklerinin değerlerine değer, güçlerine güç katıyor.



V E R U S A
H O L D İ N G



VERUSATURK
GİRİŞİM SERMAYESİ YATIRIM ORTAKLIĞI



PCISELSAN
ACIKYAPIM BELGİLİSİZ SANAYİ VE TİC. A.Ş.



ataenerji



ALDEM
ÇELİK



INNATED
INNOVATIVE TECHNOLOGY DEVELOPMENT



ANELTECH

Eski Büyükdere Cd. Ayazağa Yolu İz Plaza Giz No:9 Kat:14 D:51 34398 Maslak - İstanbul-TÜRKİYE
Tel: +90 212 290 74 90 Fax: +90 212 290 74 91 e-posta: info@verusa.com.tr

www.verusa.com.tr



EDİTÖR

18 Mart'ın önemi...

Yüzde 25 devlet katkısı BES'e ilgiyi artıncı, emeklilik şirketleri de rekabette öne geçebilmek için ek katkı ya da puan gibi ekstra vaatlerde bulunmaya başladı. Bu da yıllar sonra gözlerin yeniden BES'e çevrilmesini sağladı. 2013'ün ilk iki ayı geçen yılın aynı dönemiyle karşılaştırıldığında satışlar üçe katlanmış durumda...

Hatırlanacağı gibi, geçen yılın ortasında yürürlüğe giren yasayla ilgili yönetmelik 29 Aralık 2012 tarihinde yayınlandı. Buna göre devlet katkısının hesaplanması için, her ay bitimini takip eden 10'uncu iş gününde emeklilik şirketlerinin EGM'ye (Emeklilik Gözetim Merkezi) katılımcıların katkı paylarını bildirmesi gerekiyordu.

Ancak Hazine geçen şubat ayında bir duyuru yayınlayarak, Ocak 2013 dönemine ait işlemlerin 28 Şubat 2013 tarihine kadar uzatıldığını açıkladı. Peki Hazine, 29 Aralık'ta neyi öngörememişti de bu tarihten bir ay sonra tekrar bir duyuru yayınlamak zorunda kaldı?

Aslında yapılacak işlem belli: Emeklilik şirketleri katılımcıların katkı payı tutarlarını EGM'ye bildirecek. EGM, bu katılımcıların başka şirketlerde de BES'i olup olmadığını kontrol edecek. Eğer başka şirketlerde de hesabı varsa devlet katkısını katılımcının BES hesaplarına göre dağıtarak doğru olarak hesaplayacak. Bu hesap sonucunda emeklilik şirketleriyle 2 iş günü içinde mutabakata varıp, 5 iş günü içerisinde yatırılması gereken tutarları Hazine'ye bildirecek. Hazine, ilgili tutarları 5 iş günü içerisinde EGM hesaplarına aktaracak. EGM de aynı gün içinde emeklilik şirketleri hesaplarına devlet katkılarını iletmeye başlayacak.

Yani yasa ve yönetmeliklere göre, ilgili ay bittikten 10 + 2 + 5 + 5 = 22 iş günü sonra katılımcı hesabına devlet katkısı yatırılabilir. Yeni sektör duyurusuyla ise emeklilik şirketlerinin bildirim yükümlülüğü (bir kereye mahsus olmak üzere) 10 iş gününden bir aya çıkarıldı. Bunun üzerine 12 iş günü daha eklersek, ilk parti (Ocak 2013), devlet katkılarının mart ayının 12'nci iş günü katılımcı hesaplarına geçmesi olması gerekiyor. Mart ayının 12'nci iş günü ise 18 Mart Pazartesi tarihine denk geliyordu. Tabii bütün bunlar yasa, yönetmelik ve sektör duyuruları harfi harfine uygulanırsa hayata geçecek. Aslında sektörde ilk devlet katkısı ödemelerinin mayıs ayından önce yapılamayacağı konuşulmaya başladı bile.

Peki neden böyle oldu?

1. Emeklilik şirketleri yeterli altyapıyı kuramadı mı? Bu pek mantıklı değil. Çünkü şirketlerin altyapıları tıkr tıkr işliyor, tüm veriler günlük olarak EGM'ye aktarılıyor. Yani katılımcıların kaç TL katkı payı ödedikleri, günlük olarak EGM ile paylaşılıyor. 2. EGM katkı paylarının yüzde 25'lerini hesaplayamıyor mu? EGM'nin çok gelişmiş bir bilgi işlem altyapısı var. Milyonlarca (tam olarak 3.3 milyon) kişinin tüm işlemlerini günlük olarak izleyebilen ve kayıtlarını tutan bir sistem, basit bir çarpma ya da bölme işlemini mi yapamayacak?

3. Hazine ödemeleri yapmakta ağır mı davranıyor? Bu 2013 yılı devlet bütçesinde yer alan bir kalem zaten. Acaba stopaj iadesi bekleyen yaklaşık 600 bin kişinin ödemeleri aylardır yapılmadığından, bu da bütçeye en azından nakit akışı açısından ek yük getirdiğinden "Önce stopajları ödeyelim de devlet katkısına sonra bakarız mı" deniliyor? Bilemiyoruz. Bekleyip hep birlikte öğreneceğiz. Stopaj iadelerini bekleyen 600 bin kişinin iadeleri ne zaman yapılacak? Devlet katkılarını ne zaman ödenmeye başlayacak?... 29 Aralık 2012'de çıkan yönetmeliğin 12 Şubat 2013'te yine Hazine tarafından düzeltilme ihtiyacı duyuluyorsa...

Gelelim başlığa; 18 Mart'ta ne mi oldu? BES ile ilgili bir şey olmadı. Her yıl olduğu gibi Çanakkale şehitlerimizi andık...

Akıllı Yaşayın, Akıllı Yaşanın

Barış Bekar

bbekar@akilliyasamdergisi.com

Künye

İmtiyaz Sahibi ve Sorumlu Müdür
Medya Gündem Dijital Yayıncılık
ve Tic. A.Ş. adına
Kayhan Öztürk
kozturk@finansgundem.com

Genel Yayın Yönetmeni
Barış Bekar
bbekar@akilliyasamdergisi.com

Yazı İşleri Müdürü
Emel Coşkun
ecoskun@akilliyasamdergisi.com

Grafik Tasarım
Gökhan Taşyakan
gtasyakan@akilliyasamdergisi.com

Editörler
Berrin Vildan Uyanık
buyanik@akilliyasamdergisi.com

Aysun Göksu
agoksu@finansgundem.com

Burak Taşçı
btasci@finansgundem.com

Katkıda Bulunanlar
Celalettin Kafesoğlu, Eleftheria Pappa,
Murat Soral

Reklam Rezervasyon
Seda Uygun
suygun@finansgundem.com

Yayıncı Şirket
Medya Gündem Dijital Yayıncılık ve Tic. A.Ş.

Cumhuriyet Cad. No: 181 Efser Han K: 8
Harbiye / Şişli - İstanbul
Tel: 0212.255.32.92-93-94
Fax: 0212.238.72.07

Baskı: Promat Basın Yayın San. Tic. A.Ş.
Sanayi Mah. 1673 sok. No: 34 Esenyurt
34510 Büyükdere / İstanbul

Dağıtım: Yaysat A.Ş.

Haberler

26

14

56

64

1 Nisan şakası değil kasko devrimi!

Kasko sigortalarında 1 Nisan'dan itibaren yeni bir dönem başlıyor

Yarı zorunlu tahkim geliyor!

Sigorta Tahkim Komisyonu'yla ilgili yeni düzenlemeler en çok hangi şirketi etkileyecek?

Garanti Emeklilik katılımcı;

Halk Emeklilik performans lideri

İlk iki ayında 202 bin kişi bireysel emeklilik sistemine dahil oldu

'Hipnoz'la satış dönemi başlıyor

Söyleşi

32

42

"Kârsız branşlarda büyümek istemiyoruz"

Ramazan Ülger, Groupama Sigorta Genel Müdürü

"Türkiye'deki borçlular yavaş ama sadık"

UltimooCollect CEO'su Wittermans yerli şirketleri yeni bir tahsilat kültürüyle tanıştırmaya kararlı...



Sesi dünyayı saran gurbetçi kızı

Gurbetçi kızı Karsu Dönmez sadece Hollanda Kraliçesi'nin değil dünya basınının da gözbebeği

48

Dünya

AB'den siber riskler direktifi

Petrol ve gaz firmaları artan siber tehditle karşı karşıya

Britanyalı sigortacıların notu aynı kaldı

ACE Group çevre riskine dikkat çekti

En büyükler Japonya'dan

Solvency II 2016'ya kalabilir

20

Yazarlar

16

36

60

56

Hancıoğlu, HDI'da hancı olarak kalabilecek mi?

Kayhan Öztürk'le Sigorta Kulisi

Bankasüransın önemi arttı

Zeynep Turan

Yeni BES'in tasarruf alışkanlığına etkisi

Dalkan Delican

Emtianız yolda ne kadar güvende?

Musa Günaydın

Her Ay

Vitrin

Executive summary

Gündemdeki kitaplar

AKBANK ÜST ÜSTE İKİNCİ KEZ TÜRKİYE'NİN EN DEĞERLİ BANKA MARKASI*



*Uluslararası marka değerlendirme kuruluşu Brand Finance tarafından hazırlanan "Dünyanın En Değerli 500 Banka Markası - 2013" sıralamasına göre (Araştırma ve sıralama, The Banker dergisinin Şubat 2013 sayısında yayınlanmıştır)

Eczacılara özel konut sigortası

Anadolu Sigorta, eczacılara yönelik yeni bir konut paket sigortası kampanyası başlattı. 30 Haziran'a kadar geçerli olacak kampanya kapsamında, Türk Eczacıları Birliği üyeleri ile eş ve çocukları, Anadolu Sigorta Konut Paket



Musa Ülken

Sigortası'na yüzde 30 özel indirimle sahip olabilecek. Kampanyaya özel geçerli olacak Anadolu Konut Paket Sigortası poliçesi, deprem dışında kalan; yangın, hırsızlık, su baskını gibi pek çok riske karşı sigortalıları koruma altına alıp geniş kapsamlı teminatlar sunuyor. Söz konusu paketle ev ve içindeki eşyaların yanı sıra evin içinde yaşayanlar ve sorumlulukları da teminat altına alınabiliyor. Anadolu Sigorta Genel Müdürü Musa Ülken, Anadolu Konut Paket

Sigortası'nı, sigortalıların risklerini en iyi şekilde güvence altına alabilmek adına ihtiyaç ve taleplere göre sürekli olarak güncellediklerini vurguladı. Anadolu Sigorta'nın eczacılara yönelik diğer sigorta ürünleri hakkında da bilgi veren Ülken, "Eczane sahiplerinin özellikle talep ettiği ve ihtiyaç duydukları sigorta hizmetlerini dikkate alıyoruz. Bu kapsamda, eczanelerde sigortalanabilecek nitelikteki risklere yönelik bütün teminatları Eczane Paket Sigortası adıyla tek bir paket altında topladık" dedi.

AHE'ye yeni GMY

Anadolu Hayat Emeklilik'te Bilgi İşlem Müdürlüğü ve Yazılım Geliştirme Müdürlüğü'nden sorumlu koordinatör olarak görev yapan Haldun Aydoğdu, Anadolu Hayat Emeklilik Genel Müdür Yardımcılığı görevine atandı. Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) Elektrik ve Elektronik Mühendisliği Bölümü'nden 1995 yılında mezun olan Aydoğdu, kariyerine İş Bankası'nda yazılım uzmanı olarak başladı. Bilgi Teknolojileri Çözüm Geliştirme Bölümü'nde teknik lider, proje yöneticisi, analiz ve tasarım takım yöneticisi gibi farklı görevlerde çalıştıktan sonra operasyonel çözümler birim müdürü olarak görev yaptı.



Haldun Aydoğdu

Hem aracı hem sürücüyü koruyor



Erkan Aydoğan

Liberty Sigorta, kasko sigortası yelpazesine eklediği yeni ürünü KaskoCAN ile sigortalılarını hem araçlarının içinde hem de dışında koruyor. 2013 yılında yepyeni sigorta ürünleriyle müşterilere daha güvenli bir yıl yaşatacaklarını belirten Liberty Sigorta Genel Müdür Yardımcısı Erkan Aydoğan, "KaskoCAN, Liberty Kasko ürünümüzün içerdiği teminatlara ek olarak gelen ferdi kaza teminatıyla, sadece araç içerisinde değil, araç dışında da meydana gelebilecek kazalara karşı güvence altına alıyor" dedi. Kaskoda verilen klasik teminatların yanı sıra, Ferdi Kaza sigortasının, sigortalının başına gelebilecek ani ve harici

bir olayın etkisiyle yaşam kaybı veya sakatlanma riskine karşı tüm dünyada geçerli teminat sağladığına dikkat çeken Aydoğan, "Talep halinde kaza sonucu oluşacak tedavi masrafları teminat kapsamına limitli olarak dahil edilebiliyor" dedi. KaskoCAN ürününün otomobil ve kamyonet kullanım tarzındaki araçlar için düzenlenebildiğini ifade eden Aydoğan, "Ürünümüz Kasko, İhtiyari Mali Mesuliyet, Ferdi Kaza ve Yol Yardım teminatlarının yanı sıra poliçede belirtilen sigortalının sadece araç içinde değil araç dışında da uğrayabileceği kazaları kapsayan Ferdi Kaza teminatını da içeriyor" şeklinde konuştu.

**“Önce sağlık” diyorsanız
Yakamoz Sağlık Sigortası
daima yanınızda!**



Sağlığım her şeyden önce gelir diyenlere özel paketimiz **Yakamoz Sağlık Sigortası** ile kendinizi güvence altına alın, özenli sağlık hizmetlerinin ayrıcalığını yaşayın.

GÜNEŞ SİGORTA
“Değerlerimizin Sigortası”

Bankasüransta yüzde 50 büyüyecek

Güneş Sigorta, potansiyel büyüme alanlarından biri olarak gördüğü banka sigortacılığında ciddi adımlar atıyor. Güneş Sigorta Genel Müdürü Serhat Süreyya Çetin, şirketin bu alanda yürüttüğü çalışmaları değerlendirerek, 2013 yılı hedefleriyle ilgili bilgiler verdi.

Bu yıl banka sigortacılığında hedeflerinin oldukça yüksek olduğunu ve yüzde 50 büyüme planladıklarını vurgulayan Çetin, “2011 yılında stratejik bir kararla İstanbul’daki finansal kaynaklarımızı bölge müdürlüklerimizden ayırmış ve İstanbul özelinde yeni bir organizasyona gitmiştik. Bu süreçte amacımız kısa vadede rakamları büyütmekten ziyade doğru yapıları

kurmaktır. Bunu başardık ve karşılığını son derece başarılı sonuçlarla aldık” dedi.

Elde edilen olumlu sonuçlar neticesinde bu yapısal değişiklikleri tüm Türkiye organizasyonuna yayma kararı aldıklarını belirten Çetin, sözlerini şöyle

sürdürdü: “Bu alana verdiğimiz önemin bir göstergesi olarak bünyemizde bulunan özel birime karşılık, VakıfBank içinde de özel bir

sigortacılık bölümü kuruldu. Şu anda iki tarafın da birbirine artı değer kazandıracağı bir ortama sahibiz.”



Serhat Süreyya Çetin

Dijital satış

Aviva Sigorta, yeni trendlere uyum sağlamak için geliştirdiği projesi “Dijital Satış Kanalı” ile çağın değişen tüketici beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamayı hedefliyor. Tüketicilere internet bağlantısı olan her yerden kasko ve trafik sigortası alma olanağı sunan Aviva Dijital Satış Kanalı, internette zaman geçirme oranı fazla olan kişilere bir alternatif oluşturuyor. Konu hakkında bilgi veren Aviva Sigorta’nın Dijital Kanal’dan Sorumlu Yöneticisi Maurizio Pescarini, 2011’den bu yana Türkiye’nin en önemli e-ticaret ekipleriyle çalışarak pazarı, müşterileri, sosyal medya kullanımını ve bilgi teknolojileri alanını inceleme fırsatı bulduklarını dile getirdi. Dijital alan söz konusu olduğunda müşterilerin özellikle üzerinde durduğu konuların hız, sadelik, güvenlik, rahat kullanım, iyi fiyat ve iyi ürünler olduğunu gördüklerini belirten Pescarini, Dijital Satış Kanalı’nın çoklu dağıtım kanalı stratejilerinin doğal bir adımını oluşturduğunu vurguladı.

Brokerleriyle hedefe odaklandı

ERGO Türkiye CEO’su Theo Kokkalas, Maslak Sheraton Otel’inde düzenlenen toplantıda ERGO Türkiye’nin iş birliği içerisinde olduğu otuz civarındaki brokerin yöneticileri ile bir araya geldi. ERGO Türkiye’nin satış kanallarında önemli bir yer tutan brokerleri ile önümüzdeki dönem hedeflerini paylaşan Kokkalas, Türkiye’de sürdürülebilir ve karlı büyüyen lider bir sigorta şirketi olmak için yapıyoruz mesajlarını verdi. ERGO Türkiye olarak, brokerleri ile daha güçlü ve uzun vadeli ilişkiler çerçevesinde ilerlemek istediklerini

belirten Kokkalas, hizmet ve ürün kalitesini artırmak amacıyla yapıcı önerilere açık olduklarını, iş ortaklarını daima dinlemek ve yapıcı yönlendirmeleriyle en iyi hizmeti sunmak için çalıştıklarını belirtti.

ERGO’nun uluslararası deneyimini brokerlerin lokal piyasadaki gereksinimlerini karşılamaya yönelik olarak kullanacaklarına değinen Kokkalas, karşılıklı anlayış, işbirliği ve güvenin önemine değindi. Kokkalas ayrıca, ERGO Türkiye’yi sürdürebilir karlılığı yakalayan şirket konu-

muna taşımak için uygulamaya koyulan stratejiler konusunda da bilgi verdi. Kokkalas, “Müşterilerimiz, acentelerimiz, hissedarlarımız, çalışanlarımız ve Türk Halkı için sürdürülebilir bir biçimde değer yaratmak ve tüm paydaşlarımız nezdinde örnek şirket olmayı hedefliyoruz” dedi.





Size de bir şey olmasın, işinize de...

İşyerinizde her şey sular altında kalabilir,
raflar devrilebilir ya da soğutucunuzun
camı kırılıp ürünleriniz bozulabilir.
Bu saydıklarımızın hiçbirini dert etmenize
gerek yok. Çünkü her türlü beklenmedik
durumda, Liberty Sigorta daima yanınızda.

Liberty Sigorta'nın her iş koluna özel paketleriyle
size de bir şey olmasın, işyerinize de.

www.libertysigorta.com.tr

Liberty Sigorta A.Ş.

Saray Mah. Dr. Adnan Büyükdenez Cad. No:13 Kat:3 34768 Ümraniye - İstanbul / Tel: (216) 636 57 57 Faks: (216) 586 60 00



Liberty
Sigorta.

CPP Türkiye, Avrupa finalinde

CPP Türkiye, çağrı merkezlerine yönelik uluslararası alanda “Şampiyonlar Ligi” olarak görülen ve Contact Centre World tarafından düzenlenen yarışmada “En İyi Çağrı Merkezi Tasarımı” ve “En İyi Çağrı Merkezi Yöneticisi” dallarında Türkiye finalisti olarak yarışacak. CPP Türkiye, yarışmanın Temmuz 2013’te Viyana’da yapılacak Avrupa bölge finalinde Türkiye’yi temsil edecek. En İyi Çağrı Merkezi Yöneticisi dalında aday isim ise CPP’den Yunus Mücaz oldu. CPP Türkiye Ülke Müdürü Selnur Güzel, “Yarışmaya başvurduğumuz her iki dalda da finale kalmanın gururu ve mutluluğunu yaşıyoruz” diye konuştu.



Selnur Güzel

Hedef 10 milyon sigortalı

Doğal Afet Sigortalı Kurumu (DASK) son bir yılda sigortalı konut sayısını yüzde 33 artırarak 5 milyon zorunlu deprem sigortalı konut hedefine ulaştı. 18 Ağustos 2012’de yürürlüğe giren Afet Sigortalı Kanunu’nun getirdiği destekleyici düzenlemelerle ulaşılan bu sayının ardından DASK, zorunlu deprem sigortalı konutların sayısını 2017’de 10 milyona çıkarmayı kendine hedef olarak belirledi. DASK Yönetim Kurulu Başkanı Selamet Yazıcı, “Yeni Afet Sigortalı Kanunu sigorta artışına önemli bir ivme kazandırdı. Bu artışa gün geçtikçe daha da ivme kazandırmayı ve 12 yılda ulaştığımız bu sayıyı 5 yıl içinde ikiye katlamayı hedefliyoruz” dedi.

AvivaSA’lılar Antalya’da buluştu

AvivaSA Emeklilik ve Hayat’ın satış kanalları ve yönetim kadrosundan oluşan yaklaşık bin 200 kişilik ekibi, Antalya’da düzenlenen “2013 Vizyon Toplantısı”nda bir araya geldi. 15-17 Şubat 2013 tarihlerinde Belek’teki Susesi Luxury Resort’ta

düzenlenen toplantıda konuşan AvivaSA CEO’su Meral Eredenk, bireysel emeklilik sisteminde yapılan düzenlemelerin bir devrim niteliği taşıdığına dikkat çekerek çalışanlarına “kârlılık içinde büyüme ve liderlik” hedefini gösterdi.

Etkinliklere ünlü tiyatro sanatçısı Ali Poyrazoğlu ile AKUT kurucu üyesi ve başkanı, profesyonel sporcu Nasuh Mahruki de



katıldı. Poyrazoğlu; direkt satış, bankadan satış ve kurumsal projeler kanallarına “özel yaşamda ve iş yaşamında fark yaratmak ve başarıyı yakalamak” üzerine bir seminer verdi. Mahruki ise acente kanalına “liderlik, takım çalışması, kişisel gelişim, hedef odaklılık ve risk yönetimi” gibi konularda bir motivasyon konuşması yaptı.

ING Emeklilik’ten ‘Esas Koruma’

ING Emeklilik, ING Bank KOBİ ve ticari bankacılık müşterilerine yönelik “Firma Esas Koruma Sigortası”



geliştirdi. 18-64 yaş arası kişiler için geçerli olan bu sigorta, sigortalının kaza sonucu ya da kazaya bağlı nedenlerle hayatını kaybetmesi durumunda, yasal mirasçılara ya da belirlediği kişilere ödenecek vefat tazminatıyla geride kalanlara maddi güvence sağlıyor. Böylece ailenin diğer bireylerinin de hayat standartlarının korunması hedefleniyor. Sigortalının kaza sonucu hemen ya da kazaya bağlı nedenlerle iki yıl içinde sürekli sakat kalması halinde sürekli sakatlık tazminatı ödeniyor. “Firma Esas Koruma Sigortası” ile teminattan bağımsız olarak sigortalılar ve yakınları, Aile Genel Asistans teminatından da ücretsiz olarak faydalanabiliyor.

**Neye değer verdięinizi,
niye değer verdięinizi
anlıyoruz. İşte bu yüzden...**

Sigortalatmak başka,
ERGOLATMAK başka.

ERGO

ERGO Sigorta Müşteri Hizmetleri: **444 0 466**

ERGO Emeklilik ve Hayat Müşteri Hizmetleri: **444 37 46**

www.ergoturkiye.com



/ergoturkiye

Ray Sigorta çocukları Viyana yolcusu

Türkiye’de Ray Sigorta markasıyla temsil edilen Vienna Insurance Group (VIG), çalışanlarının çocuklarını “VIG Kids Camp’13” etkinliğiyle Viyana’ya götürüyor. Ray Sigorta’nın da dahil olduğu 50’den fazla şirketle 25 ülkede faaliyet gösteren VIG, çalışanlarının çocukları, iki haftalık tatil kazanacak. “İleride ne olmak istiyorsan onun resmini yap” konulu resim yarışmasını kazanan 9-13 yaşları arasındaki yetenekli ressamı ağırlayacak. VIG Kids Camp’13 ile çocuklar; 27-28 Temmuz ile 10-11 Ağustos 2013 tarihlerinde yapılacak şehir kampı, orman kampı ve dağ kampı seçeneklerinden birini tercih ederek Viyana’da farklı kültürlerle sahıplı, çocuklarla yeni arkadaşlıklar ve ilginç deneyimler kazanacak.



Aegon dijital ortamda

Aegon Emeklilik ve Hayat, “Geleceğin Danışmanı” projesi kapsamında tablet üzerinden satışlara başladı. Sektöründe bir ilk olan proje, mobil platform üzerinden tüm satış sürecini dijital ortama taşıyor. “Geleceğin Danışmanı” projesiyle Aegon, 2013’ün başından beri poliçe ve emeklilik planı satışlarını tabletler üzerinden yapıyor. Türkiye sigorta sektöründe ilk kez uygulanan bu modelle, mobil platform üzerinden satış öncesi ve satış sonrası tüm süreçleri dijital ortama taşıyan Aegon, kağıt kullanımını minimize etmeyi amaçlıyor.

Vakıflılar ‘duvarları’ yıktı

Vakıf Emeklilik, yaklaşık 700 çalışanıyla Antalya’da kurum içi motivasyon toplantısı düzenledi. “Duvarları Yıkamak” konseptiyle düzenlenen buluşmada toplantı salonuna ellerinde balyozla gelen çalışanlar, sembolik olarak yapabileceklerine sınıır koyan duvarları yıktılar. Vakıf Emeklilik Genel Müdürü Mehmet Bostan, toplantıda yaptığı konuşmada, “Bizler çıktığımız bu yolda kolay olanı aklımıza bile getirmediğimiz. Zor olanı seçtik; rüzgârla uçmayıp, rüzgâra karşı uçtuk. Önümüze çıkan her engel bizi biraz daha yukarı taşıyan bir basamak oldu” dedi. 2011 ve 2012’nin Vakıf Emeklilik’i tüm branşlarda yukarıya taşıyacak değişim ve dönüşümün tohumlarının atıldığı yıllar olduğunu vurgulayan Bostan, sözlerini şöyle sürdürdü: “2013’te işte bu tohumlar yeşerecek. Yani artık hasat zamanı. Yeni dönemde müşteri-



ri memnuniyetimizle de fark yaratmaya devam edeceğiz.”

Vakıf Emeklilik etkinliğinde takım olma ruhunun geliştirilmesi için çeşitli sosyal etkinlikler, yarışmalar ve turnuvalar düzenlendi. Kişisel gelişim uzmanından tavsiyeler alındı. En başarılı çalışanlar ödüllendirildi. Vakıf Emeklilik bölgeleri arasında Türkiye şampiyonu olan Akdeniz Bölgesi çalışanları kutlandı. Etkinliklerin sunuculuğunu ise esprili yorumlarıyla Ali İhsan Varol yaptı.

BES talihlileri belli oldu

BNP Paribas Cardif Emeklilik’in düzenlediği “Bireysel Emeklilik Sürprizleri” (BES) kampanyasının kazananları açıklandı. Büyük ödül 2012 model Mini Cooper otomobilin sahibi Metin Özkan oldu. Otomobilin



yanı sıra 5 adet Apple yeni iPad ve 50 adet Apple iPad Shuffle da sahiplerini buldu. Kampanya, bireysel emeklilik sistemine yeni katılımları teşvik etmeyi, hâlihazırda sistemde olan katılımcıların da düzenli ödemelerle gelirleriyle orantılı katkı paylarını ve ek ödemelerle tasarruflarını artırmayı teşvik etmek amacıyla düzenlenmişti. 28 Şubat Perşembe günü BNP Paribas Cardif Türkiye Genel Müdürlüğü binasında gerçekleşen araç teslim töreninde Metin Özkan, anahatlarını BNP Paribas Cardif Pazarlama ve Acente Kanalı’ndan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Uğur Çağlar’dan teslim aldı.



**Aviva'dan hem evinizi hem sevdiklerinizi
koruyan, benzersiz sigorta:**

Geniş Kapsamlı Ev Sigortası

Geniş Kapsamlı Ev Sigortası, bugüne kadar bildiğiniz tüm sigortaların bir adım ötesi. Sizi yangın, deprem, su basması gibi tehlikelere karşı korumakla kalmıyor, kaybettiklerinizin yerine yenisini koymanızı sağlıyor. Hem de sadece sizin zararınızı değil, komşularınızın ve misafirlerinizin de zararını karşılıyor. Tüm bunlar iyi. Peki ya ötesi?

Geniş Kapsamlı Ev Sigortası, kapkaç durumunda ya da çilingir aradığınızda yanınızda. Üstelik ister kiracı olun ister ev sahibi, size özel çok uygun fiyatlar ve Aviva'ya özel 12 taksit fırsatıyla.



AVIVA

Kişiyi özel sigorta

www.avivasigorta.com.tr

Yarı zorunlu tahkim geliyor!

Hükümetin şubat ayı sonunda Meclis'e gönderdiği yeni torba yasa, Sigorta Tahkim Komisyonu'yla ilgili önemli düzenlemeler içeriyor... **Burak Taşçı** / btasci@finansgundem.com

Hükümetin TBMM'ye gönderdiği yeni torba yasa, sigortacılık sektörüyle ilgili bazı yeni düzenlemeler de içeriyor. Bunlardan en çok dikkat çeken ise Sigorta Tahkim Komisyonu'nun yeniden düzenlenmesi... Bilindiği gibi sigorta şirketlerinin bu komisyona üye olması gönüllük esasına dayanıyor. Yani istemeyen sigorta şirketi üye olmayabiliyor. Bu yüzden de üye olmayan şirketlerin müşterileri Sigorta Tahkim Komisyonu'na başvuramıyor. Bahse konu şirketler ile müşterileri, aralarındaki anlaşmazlıkları mahkemelerde çözüme kavuşturmak zorunda kalıyor.

İşte yeni düzenlemeyle tahkime üye olmayan sigorta şirketleri için de tahkim zorunlu hale getiriliyor. Söz konusu düzenleme gönüllülük esasına göre üye olunması gereken yapıya ters. Yani bir sigorta şirketi Sigorta Tahkim Komisyonu'na üye değilse, müşterileriyle arasında yaşadığı zorunlu sigortalarla ilgili anlaşmazlıklarda tahkime gitmek zorunda.

Peki bu durum en çok hangi sigorta şirketini etkileyecek? Hemen söyleyelim: Aviva Sigorta'yı...

Aviva Sigorta, kurulduğu günden bu yana

henüz olgunlaşmadığı gerekçesiyle tahkime üye olmamıştı. Söz konusu düzenleme Meclis'ten geçerse Aviva Sigorta da tıpkı üye şirketler gibi zorunlu sigortalarla ilgili anlaşmazlıklarda Sigorta Tahkim Komisyonu'na gitmek durumunda kalacak.

Tahkim heyeti kurulacak
Hükümetin Meclis'e gönderdiği torba yasada Sigorta Tahkim Komisyonu'yla ilgili bir diğer önemli düzenleme de tahkim kararlarına itiraz kurumunun oluşturulması. Bilindiği gibi mevcut uygulamada, tahkime yapılan başvurularda 40 bin liraya kadar yargı yolu kapalı. Yeni düzenlemede 5 bin liraya kadar olan anlaşmazlıklar için tahkim kararı kesinlik içeriyor. 5 bin ile 40 bin lira arasındaki anlaşmazlıklara ise itiraz hakkı tanınıyor.

Tahkimde haksız bulunan taraf, itiraz ettiği konuları tahkim üyelerinin değerlendirmeye



diğini öne sürerek yeni oluşturulacak Tahkim Heyeti'ne itiraz edebilecek. Buradaki sorun ise söz konusu Tahkim Heyeti'nin nasıl oluşturulacağı...

Son olarak, dana önce doğrudan itiraz hakkı bulunan 40 bin lira üzerindeki dosyalarda, tahkim içerisindeki itiraz prosedürünün tamamlanması sonrasında temyize gidilebilecek. 10 gün içerisinde itiraz edilmediği takdirde ise itiraz hakkıyla birlikte 40 bin lira üzerindeki dosyalarda temyiz etme hakkı da düşmüş olacak.

Aksigorta'nın yeni IT Müdürü Küçüktaş oldu



Tuncay Küçüktaş

Bilişim dünyasının deneyimli isimlerinden Tuncay Küçüktaş, Aksigorta Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcılığı'na atandı. İstanbul Teknik Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği'nden mezun olduktan sonra aynı üniversitenin Kontrol ve Bilgisayar Bilimleri dalında yüksek lisansını yapan Küçüktaş, ABD'deki Pfeiffer Üniversitesi'nde MBA programını tamamladı. Profesyonel iş yaşamına 1995 yılında Unilever bünyesinde

de başlayan ve sonrasında SAP Türkiye'de uzman danışman ve yönetici olarak çalışan Küçüktaş, ardından ABD'de sırasıyla Compass Group ve SAP Amerika şirketlerinde farklı yönetsel pozisyonlarda çalıştı. Tuncay Küçüktaş, Amerika Coca-Cola'daki global bilgi güvenliğinden sorumlu direktörlük (CISO) görevinin ardından son olarak Savantis Group'un bilgi teknolojilerinden sorumlu genel müdür yardımcılığını (CTO) yürütüyordu.

Çok çalıştınız...



Şimdi bu SES'e kulak verin.

Siz de **Kuveyt Türk'ün faizsiz, Bireysel Emeklilik Sistemi**
SES ile bugün tasarruf edin, yarın rahat edin.

Üstelik, %25 devlet katkısından yararlanın.



Sağlam Emeklilik Sistemi



KUVEYTTÜRK
SAĞLAM BANKACILIK



Naim Temur 'üniversiteye' başladı

Naim Temur, sigorta sektöründe uzun yıllar çalışan, sektörün yakından tanıdığı bir isim. Groupama Sigorta genel müdür yardımcısı olarak görev yaparken Ziraat Sigorta'yı kurmakla görevlendirilmiş ve şirketin kurucu genel müdürü olarak atanmıştı. 2012 yılında Ziraat Sigorta'dan ayrılan Temur'un yeniden üniversiteye başladığını öğrenince yazmadan edemedik... "Üniversiteye başladı" deyince siz de öğrenciliğe döndüğünü tahmin ettiniz değil mi? Hayır, Naim Temur, İstanbul Gelişim Üniversitesi'nde kadrolu öğretim üyesi olarak ders vermeye başladı. Üniversitenin İİBF Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü'nde Yardımcı Doçent Doktor unvanıyla öğretim üyesi olarak görev yapıyor.

Temur, üniversitede kadrolu olsa da şimdilik bu işi hobi olarak görüyor gibi. Çünkü haftada sadece bir gün ders veriyor. Ders verdiği konularsa "Dış Ticaret, Risk ve



Naim Temur

Sigorta" ile "Siyasal İktisadın Temelleri"... Biri uluslararası ticaret, diğeri ise siyaset bölümüne giriyor.

Naim Temur'a akademik hayatının nasıl gittiğini sorduğumuzda, "Benim öğrencilere vereceğim bilgiler kitaplarla sınırlı değil; daha çok gerçek hayatla ilgili şeyler öğretme-

ye çalışıyorum" diye yanıtlıyor. Her derse başlarken bir süre gerçek hayattan güncel konulara değindiğini anlatıyor ve "Gençlerin güncel konulara ilgisini çekmeye çalışıyorum. Ardından müfredata giriyoruz. Burada da yeri geldikçe örnekleri reel hayattan vermeye çalışıyorum. Bundan gençler de son derece memnun" diyor.

55 yaşında üniversiteye geri dönen Naim Temur, İstanbul Üniversitesi (İÜ) İktisat Fakültesi İşletme-Maliye Bölümü'nden 1980 yılında mezun oldu. 1981'de işletme mastırını tamamladıktan sonra İÜ İktisat Fakültesi Çalışma Ekonomisi'nde doktorasını yaptı. 1990 yılında Başak Sigorta'da personel müdürü olarak göreve başladı. Bu şirkette genel müdür yardımcılığına kadar yükseldi. Ardından Ziraat Sigorta'yı kurmakla görevlendirildi.

Evli ve iki çocuk babası olan Temur, İngilizce ve Arapça biliyor.

Hancıoğlu, HDI'da hancı olarak kalabilecek mi?

Türk Nippon Sigorta Genel Müdürü Yusuf Şatoğlu'nun ardından, mart ayında HDI Sigorta Genel Müdürü Orhan Arıkcı da istifa etmek zorunda kaldı. Arıkcı, HDI Sigorta'nın üçüncü genel müdürüydü. Alman sigorta devi Talanx AG, İhlas Sigorta'yı satın aldığı anda Ayhan Apak genel müdür olarak görev yapıyordu. Apak'tan sonra ise Enis Talaşman, genel müdür olarak atanmıştı. Talaşman'ın görevden alınmasıyla genel müdürlük koltuğuna oturan Orhan Arıkcı, görevden alınan üçüncü genel müdür oldu. Şimdi ise genel müdür olarak Ceyhan Hancıoğlu atandı... 1967 yılında İstanbul'da doğan Hancıoğlu, 1984 yılında Saint Michel Fransız

Lisesi'nden, 1988 yılında ise İstanbul Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun oldu. Sigortacılık yaşamına 1990 yılında AGF Garanti Sigorta'da başladı. 1995'te teknik grup müdürlüğüne atandı. Ardından hayli hareketli bir kariyer yolculuğuna başlayan Hancıoğlu'nun CV'si oldukça parlak. Neredeyse görev almadığı şirket yok gibi... 1995-1997 yılları arasında Commercial Union Sigorta'nın İstanbul bölge müdürlüğünü yürüttü. 1997 yılından itibaren sırasıyla Emek Sigorta, Kapital Sigorta, AXA Oyak Sigorta, Şeker Sigorta ve Güven Sigorta'da teknik genel müdür yardımcısı olarak görev yaptı. 2007 yılında Finans Sigorta'da genel müdür yardımcılığı-



Ceyhan Hancıoğlu

na getirildi. 2008'de ERGO İsviçre Sigorta'nın emeklilik ve hayat satış ile pazarlama genel müdür yardımcılığına üstlendi. 2009 yılında HDI Sigorta'ya teknik genel müdür yardımcısı olarak atandı. Evli ve 2 çocuk babası olan Ceyhan Hancıoğlu, Fransızca ve İngilizce biliyor.

KOBİ'lere özel müşteri temsilcisi KOBİ ÜMİT Deniz'de!

Türkiye'de bir ilk! Esnafın sağ kolu KOBİ ÜMİT. Yani Deniz'in Ürün ve Müşteri İlişkileri Temsilcisi. Esnaf işinin başından ayrılmasın, KOBİ ÜMİT bankacılık işlemlerini tek telefonla halletsin.

KOBİ'lere hayat Deniz'de güzel!

EFT
ve havale
ücretsiz*



KOBİ ÜMİT
444 0 804

DenizBank 

www.denizbank.com | 444 0 804

* EFT ve havale işlemleri için işlem başına limit 10.000 TL olup günlük toplam üst sınır 50.000 TL'dir.

Yangın sigortalarına ilgi artıyor

Son yıllarda işyeri, fabrika, plaza türü tesislerde artan yangınlar yangın sigortalarına ilgiyi artırdı. Yapı Kredi Sigorta yetkililerine göre, artan sigorta bilincinin yanı sıra uygun maliyetler de yangın sigortasını cazip kılıyor...

Yangın ve doğal afet sigortaları, sigorta sektörü açısından en önemli branşlar arasında yer alıyor.

Türkiye Sigorta Birliği (TSB) verilerine göre 2012 yılındaki yangın ve doğal afetler branşı prim üretimi, 2 milyar 645 milyon lirayla sektörün toplam prim üretiminin yüzde 13.34'ünü oluşturdu. Yani trafik ve kaskodan sonra en çok prim üretimi yapılan branştan söz ediyoruz. Üstelik hasar oranı diğer branşlara kıyasla daha düşük olduğu için sigorta şirketlerinin de çok önem verdiği branşlardan biri konumunda...

Hatırlanacağı gibi son yıllarda, özellikle de 2012 yılında alışveriş merkezi, fabrika gibi işyeri ve tesislerde meydana gelen yangınların sayısı arttı. İstanbul Beylikdüzü'ndeki alışveriş merkezi, Tuzla'daki bir boya fabrikası, Gebze'deki bir lojistik firmasının deposu, Konya'daki bir süt ve et fabrikası, yine İstanbul'daki büyük iki plazada ve

Milli Eğitim Müdürlüğü'nün Çağaloğlu'ndaki tarihi binasındaki yangınlar ilk akla gelenler...

Dünya Gazetesi'nin son bir yılda yaptığı haberlere göre 62 fabrika, 7 depo, 4 tavuk çiftliği, 3 alışveriş merkezi, 2 plaza ve 2 maden işletmesi yangınlar nedeniyle ağır hasar gördü. İstanbul Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Müdürlüğü'nün verilerine göre ise 2011 yılında 131, 2012 yılının ilk 8 ayında ise 98 fabrika yangını meydana geldi. Haberlere ve istatistiklere yansımayan daha küçük çaplı yangınları da ekleyince oluşan zararlar daha ürkütücü boyutlara ulaşıyor.

İşyeri sahipleri öneminin farkında

Peki işyeri ve tesis yangınlarındaki bu artış sigorta sektörünü nasıl etkiliyor? Türkiye'de yangın sigortalarına ilgi ne düzeyde? İşyeri ve tesis sahipleri bu tür sigortaları yaptırmada konusunda ne kadar istekli?..

Yapı Kredi Sigorta yetkilileri, son dönem-

lerde gerek sigorta bilincinin artması gerekse sigorta şirketlerinin piyasa ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte çalışmalar yapması sayesinde hemen her branşa ilginin önemli ölçüde arttığını vurguluyor. Yangın sigortaları da geniş teminat yapısıyla en çok tercih edilen sigorta türleri arasında yer alıyor. Yapı Kredi Sigorta yetkilileri, sahip oldukları değerlerin korunmasında sigortalanmanın önemini kavrayan sınai ve ticari işletme sahiplerinin, bu tür sigortalara yönelerek kendilerini güvence altına aldıklarını belirtiyor. Uygun primlerle birçok teminatı alabilme fırsatı bulan işyeri sahiplerinin özellikle yangın sigortalarına ilgisi günden güne artıyor.

Sigortacı artık daha seçici

Yangın sigortalarına ilgi artmasına rağmen bu konuda bazı sorunlar da yaşanmıyor değil. Bazı sektörlerin sigorta yaptırmakta güçlük çektiğine yönelik şikâyetler geliyor.

Örneğin plastik üreticileri, yangın sigortası yaptıramamaktan yakınıyor. Bu durum genelde sigorta şirketlerinin teminat verirken söz konusu işyerinden bazı standartları yerine getirmelerini istemelerinden kaynaklanıyor. Özellikle son dönemlerde sigortacılar tarafından “yüksek riskli” olarak tabir edilen faaliyet türlerinde beklenenden daha fazla hasar yaşanması ve bu işyerlerinin riskin yüksekliğine göre yeterli önlemleri almaması, beraberinde sigorta şirketlerini bazı faaliyet türlerinde daha fazla seçici olmaya itiyor. Sigorta şirketlerinin riskin bir kısmını transfer ettikleri reasürörler de bu hasarlar nedeniyle birkaç yıldır zarar ediyor. Risk değerlendirme çalışmaları sıkışmış ve sigortalanan için gerekli, yeterli özelliklere sahip olmayan tesislere teminat verilmesi sigortacılar için mecburi bir seçenek haline gelmiş durumda. Ancak elbette sigortacılıkta her riskin bir fiyatı var. Faaliyet türü ne olursa olsun belirtilen sigorta bedeline karşılık gelecek bir prim mutlaka mevcut. Yeter ki gerekli yangın önlemleri alınsın. Bazı sektörler için hâlihazırda piyasada teminat bulma konusunda yaşanan bu sıkıntının, tehlike arz edecek durumlara karşı yeterli önlemleri alan işyerlerinin artmasıyla kendiliğinden ortadan kalkacağı düşünülüyor.

Yangın sigortası yaptırmanın asgari koşulları

Peki bir işyerinin yangın riskine karşı teminat alabilmesi için neler yapması gerekiyor? Bunun ilk koşulu, riziko bilgilerinin tam ve eksiksiz olarak sigorta şirketine gönderilmesinden geçiyor. Tesiste ayrıca, yangına karşı alınmış önlemler ve yetersizlikler net bir şekilde belirtilmeli. Eksik ve aşkın sigorta durumlarına mahal vermemek için bedel değer tespiti doğru bir şekilde yapılmalı. Riziko türüne göre detaylı riziko fotoğrafları sigorta şirketiyle

paylaşılmalı. Gerekli görüldüğü durumlarda yapılacak riziko teftiş çalışmalarına yardımcı olunması da gerekiyor.

Sigorta şirketleri, yangın sigortası ürünü çıkarırken bu kriterlerin yanı sıra sigorta talebinden bulunanların ihtiyaçlarını da dikkate alıyor. Örneğin Yapı Kredi Sigorta yetkilileri, Endüstriyel Yangın Sigortası'nı hangi ihtiyaçlardan yola çıkarak tasarladıklarını şöyle anlatıyor:

“Sinai tesislerin faaliyetleri genelde geniş bir çerçeveye yayılıyor. Bu tesisler için sigorta ihtiyacı doğduğunda birçok teminata ihtiyaç duyuluyor. Daha önce geniş kapsamlı teminatlar isteyen tesisler; yangın, hırsızlık, makine kırılması, işveren sorumluluğu gibi teminatlara farklı poliçelerde sahip olabiliyordu. Yapı Kredi Sigorta olarak ‘Endüstriyel Yangın Paket Poliçesi’ sayesinde artık yangın, mühendislik ve sorumluluk branşlarına ait teminatları tek bir poliçeyle veriyoruz. Bu sayede sigortalı, tüm tesisi için birden fazla poliçe satın almak yerine sadece bir poliçeyle tüm tesisini teminat altına alabiliyor.

Hangi teminatları sunuyor?

Üretim faaliyeti yapılan (sinai) tesisler için oluşturulan Endüstriyel Yangın Paket

Poliçesi; yangın, mühendislik ve sorumluluk branşlarına ait teminatları içeriyor.

Yangın teminatları; yangın, yıldırım, infilak, dahili su, sel-su, duman, fırtına, kara taşıtları çarpması, hava taşıtları çarpması, yer kayması, kar ağırlığı, hırsızlık, kasa hırsızlık, üçüncü şahıslara ait mallar, kar kaybı, kira kaybı, komşukiracı-mal sahibi sorumluluk, enkaz kaldırma gibi risk ve hizmetleri içeriyor. Mühendislik teminatları; makine kırılması, makine kırılması geniş kasko, elektronik cihaz ve seyyar elektronik cihazları kapsıyor.

Sorumluluk teminatlarıyla ise işveren sorumluluk, üçüncü şahıs sorumluluk, taşınan para, emniyeti suiistimal ve ferdi kaza riskleri karşılanıyor.

Yangın sigortalarında direkt olarak risk ve prim karşılaştırması yapmak pek mümkün olmuyor. Zira rizikonun bulunduğu yer, sigorta bedeli, faaliyet türü, istenen teminatlar gibi değişkenler riskin belli başlı belirleyicileri. Bu değişkenler her bir riziko için farklı oluyor. Dolayısıyla risk ve prim karşılaştırmasının yapılması ancak iş bazında mümkün oluyor. Tüm bunların yanı sıra riskli iş kolları için primin yükseleceğini de unutmamak gerekiyor.





AB'den siber riskler direktifi

Avrupa Birliği, şirketlerin maruz kaldığı siber risklere dikkat çekmek amacıyla yeni bir direktifi kabul etmeye hazırlanıyor. Eğer önerilen network ve bilgi güvenliği (Network and Information Security - NIS) direktifi yasallaşırsa özellikle dijital kritik altyapı ya da internet tabanlı bilgi hizmetleri sağlayan şirketlerin siber risk yönetimi uygulamalarını benimsemeleri ve network güvenliği için minimum standart önlemleri almaları gerekecek. Avrupa Komisyonu Dijital Gündemden Sorumlu Başkan Yardımcısı Neelie Kroes, koordineli bir şekilde bu tehdide yanıt vermek gerektiğini, aksi halde önlem almamanın maliyetinin çok daha fazla olacağını vurguluyor. Önerilen yeni direktif, AB Siber Güvenlik Planı'nın bir parçası olarak açıklandı. Bu siber güvenlik stratejisinin üst amacı ise Avrupa'nın özgürlük ve



demokrasi değerlerini yükseltmek, dijital ekonominin güvenli bir şekilde büyümesini sağlamak. Söz konusu plan özellikle e-ticaret ve internet üzerinden satış yapan platformların güvenliğini artırmayı amaçlıyor. Plan çerçevesinde

her ülkenin benzer önlemler alması, şirketlerin ve e-platformların ise bir risk yönetim uygulamasını devreye alması öneriliyor. Siber suçlarla mücadelede hem ülkeler hem de şirketlerin işbirliği planın en önemli parçalarından biri...

Petrol ve gaz firmaları tehdit altında

Petrol ve gaz devleri için siber tehditler büyüyor. Küresel risk yönetim firması Marsh'a göre petrol ve gaz şirketlerine yönelik artan tehdidin en önemli sebepleri birbirine yaklaşan teknoloji, terörizm ve siyasi riskler. Siyasi olarak hassas bölgelerde yatırımları olanların



daha fazla siber saldırı riskine maruz kaldığı tespitini yapan Marsh, bu şirketler arasında özellikle büyük enerji yatırımı olanların dikkat çektiğini vurguladı. Abu Dabi'de enerji risklerinin yönetimiyle ilgili bir toplantı düzenleyen Marsh, küresel enerji şirketlerini tehdit eden bu siber risklerin; kötü niyet, internet kullanımına dair çalışanlar arasında düşük bilinç düzeyi ve çalışanların kişisel aygıtlarını şirket sistemine bağlamaları gibi faktörlerle daha da arttığına dikkat çekti. Söz konusu risklerin rafinerilerin, platformların kapanmasına, çevre kirliliğine ve

hatta ölümlere yol açabileceği de belirtildi.

Marsh'ın Enerji Uygulamalarından Sorumlu Direktörü Robert Robinson, "Petrol ve gaz tesislerine yönelik siber saldırıların ilaveten ideolojik ve siyasi motivasyonları olabilir. Ki bunda nihai amaç, hükümetlerin gündemini baltalamak ya da yatırımdan vazgeçirmektir" diye konuştu.

Marsh Avrupa Siber Risk Uygulamalarından Sorumlu Direktörü Stephen Wares ise küresel enerji şirketlerine özel poliçelerin gün geçtikçe daha fazla rağbet gördüğüne işaret etti. Wares, risklerin doğasını doğru anlamamanın risk mühendisliği uygulamalarının başarısını artıracaklarını da sözlerine ekledi.

Britanyalı sigortacıların notu aynı kaldı

Uluslararası kredi derecelendirme kuruluşu Moody's'in Birleşik Krallık'ın (Britanya) notunu AAA'dan AA1'e indirmesinin sigortacılara etkisi olmadı. Nitekim bir başka uluslararası derecelendirme kuruluşu A.M. Best, Britanyalı sigortacıların notlarının aynı kalacağını açıkladı ve mevcut durumun zaten şirket notlarına yansıtıldığına dikkat çekti. A.M. Best tarafından yapılan açıklamada, ekonomik büyüme-deki yavaşlama ve piyasalardaki belirsizlik ile sigortaya talepte yaşanan düşüşün Birleşik Krallık'a özel gelişmeler olmadığı vurgulandı. Ancak ekonomik belirsizliğin özellikle rezerv yaratmada sorun çıkarabileceği, bunun da özellikle uzun vadeli etkileri olabilen yönetici sorumluluk sigortalarında hissedilebileceğine işaret edildi.

A.M. Best, ekonomik yavaşlamadan en fazla etkilenecek poliçeler-inse ticaret hacmin-deki düşüşten etkilenecek sigorta branşlarına ait olacağına işaret etti. Şirket ayrıca, özellikle ellerinde devlet tahvili tutma eğilimi gösteren hayat dışı sigortacıların sigorta yazım performanslarını artırmaları gerektiğine, çünkü yatırımların geri dönüşlerinin oldukça düştüğüne dikkat çekti. Öte yandan, hayat sigortacılarının ilgilerini harçlardan elde edilen gelirlere yönlendirdikleri ve faiz



garantilerini mümkün olduğunca düşürdükleri de vurgulandı. Faiz oranlarının tarihi düşük seviyelerde olduğunun da hatırlatıldığı açıklamada, ülke notunda yapılan düşüşün devlet tahvili faizlerini artırmasının beklenmediği ifade edildi.

ACE Group çevre riskine dikkat çekti



Orazio Rossi

ACE Group İtalya ile İtalya Risk Yönetim Birliği ANRA tarafından Milan'da çevre risklerinin yönetimine dair bir konferans düzenlendi. ACE İtalya Ülke Yöneticisi Orazio Rossi'nin başkanlığında düzenlenen konferansta, artan çevre risklerine dikkat çekildi ve sigorta brokerlerinin çevre bilincine daha fazla önem vermeleri gerektiği vurgulandı.

ACE İtalya tarafından yapılan bir araştırmanın da açıklandığı konferansta, İtalyan şirketlerinin yarından çoğunun potansiyel çevre riski taşıdığı, yine yarından fazlasının bu risklere hazırlıksız olduğu belirtildi. Rossi, "Bir çevre kazası olasılığına karşı İtalyan şirketlerinin yüzde 59'unda halen bir kriz yönetim planı yok. Bu oran diğer Avrupa

pazarlarına göre çok fazla. Acil bir eylem planına ihtiyacımız var" dedi. Avrupa Komisyonu'nun Çevre Zararlarında Sorumluluk Direktifi'ne ve diğer çevre kurallarına dikkat çeken Rossi, genişleyen risklerin İtalya'daki risk yöneticilerinin ve küçük işletmelerin daha fazla gündemine girdiğini vurguladı. Brokerlerin sigortacıları daha fazla uarması gerektiğini düşünen Rossi, yeni direktifle uygulamaya geçen daha geniş sorumluluklar açısından küçük ve orta ölçekli işletmelerde ciddi bir farkındalık eksikliği olduğuna işaret etti. Nitekim konferansın sonuçlarından biri de brokerlerin müşterilerine özellikle standart poliçelerin yeni çevre direktifleri konusunda yeterince koruma sağlamadığını açıklamaları gerektiği oldu...

En büyükler Japonya'dan

Dünyanın en büyük 25 sigortacısı listesinde Japon sigortacılar ağırlığını artırdı. Uluslararası derecelendirme kuruluşu A.M. Best tarafından şirketlerin 2010 yılı itibariyle prim büyüklüğü ve varlıklarına göre yapılan sıralama önceki yıllara göre istikrarlı bir yapı gösterdi. 1.14 trilyon dolarlık toplam varlıkla dünyanın en büyük sigortacısı Japan Post Insurance Co. olurken prim üretimine göre hesaplamada AXA yine ilk sırada ye aldı.

Varlıklara göre yapılan sıralamada ise 892 milyar dolarla AXA ikinci olurken Allianz 806 milyar dolarlık varlıkla üçüncü oldu. Dördüncülüğü değişmeyen MetLife'nın varlıkları toplamı 625 milyar dolar olarak açıklandı.

Japon firmalar sadece en büyük unvanını almakla kalmayıp 25 şirketlik listede üst sıralara da tırmandılar. 2010 yılı

verilerine göre 9'uncu olan Nippon Life 2010'da 6'ncı sıraya yükseldi. National Mutual Insurance Federation of Agricultural Cooperatives (Ulusal Mütüel Sigorta Tarım Kooperatifleri Federasyonu) ise 11'incilikten 7'nciliğe yükseldi. Dai-ichi Life iki sıra atlayarak 19'unculuktan 17'nciliğe, Meiji Yasuda Life ise 23'üncülüğten 20'nci sıraya yükseldi. Listeye ilk defa giren Sumitomo Life ise 25'inci oldu. Prim üretimine göre ilk 10 sıralamasında Fransız AXA'yı 87.17 milyar dolarla



İtalyan Assicurazioni Generali izledi. United Health Group, ilk 5 listesindeki tek ABD'li firma olarak yer buldu. Onu Allianz SE ve Japan Post izledi. Munich Re, Wellpoint Inc, Aviva ve China Life Insurance Co. ilk 10 sıralamasındaki diğer şirketler oldu.



Solvency II, 2016'ya kalabilir

Solvency II kriterlerinin uygulamaya girmesinde yeni bir erteleme gündemde. Avrupa sigorta otoritesi EIOPA (The European Insurance and Occupational Pensions Authority), geçen ocak ayı sonunda şirketlere 9 haftalık süre vererek Solvency II'nin operasyonlarına muhtemel etkilerini değerlendirmelerini istemişti. Ardından EIOPA tarafından Solvency II direktiflerinin uygulamaya geçmesinin 2016'ya sarkabileceği açıklandı.

Uzun zamandır Avrupalı sigortacıların gündemini meşgul eden Solvency II düzenlemeleri, şirketlerin sermaye yapısını güçlendirmeyi ve tüketicileri koruyarak sektörü daha sağlıklı bir yapıya kavuşturmayı hedefliyor. Solvency II'ye uyum için yeni ekipler

kuran ve sadece ürünlerini değil sistem altyapılarını da ona uygun hale getirmeye çalışan şirketler, bu çalışmalar için ciddi boyutta para ve enerji harcıyorlar. Ancak neredeyse tüm sistemin değişmesini öngören Solvency II hazırlıkları kolay biteceğe benzemiyor. Nitekim çoğu şirket ve düzenleyici kurum 2016'nın dahi gerçekçi olmadığı görüşünde birleşiyor.

Öte yandan bazı hayat şirketleri, Solvency II'nin sermaye zorunluluğunun bazı ürünlerini işlevsiz hale getireceğini savunuyor. Nitekim Solvency'nin sigortacıların müşterilerine verdikleri garantiler ve uzun vadeli yatırımlar açısından gereksiz engel oluşturmaması gerektiği vurgulanıyor.

2012 sonuçları sigortacılar için teselli oldu



Sigortacıların açıkladığı bilançolar; düşük faizler ve Euro bölgesi krizinin etkilerini açıkça gösteriyor. Düşük faizler ve ekonomik kriz, sigortacıların yatırımlarını olumsuz etkilerken çoğunun beklenenin altında kâr açıklamasına yol açtı. Kemer sıkı şirketlerin açıkladığı rakamlarsa yatırımcının yüzünü güldürdü.

Beklentilerin altında kâr açıklayan şirketlerden ikisi Zurich ve RSA oldu. Zurich, 2011'e göre yüzde 3 artışla 3.9 milyar dolar 2012 yılı net kârı açıkladı. Ancak bu şirketin hayat dışı sigortada elde ettiği kâr yüzde 10 düşüşle 2.1 milyar dolarda kaldı. Bu düşüş, grubun yatırım gelirlerinde yaşadığı yüzde 10'luk azalmadan kaynaklandı. Fransız AXA'nın kurumsal sigorta kolu AXA Corporate Solutions, hem iş hacmini hem de kârını artırmayı başaran nadir şirketlerden biri oldu. Kasko sigortacısı Britanyalı Direct Line da beklenenden daha iyi kâr açıkladı. Direct Line'in kâr büyümesinde prim fiyatlarındaki artış ve riskli sürücülerin sigortalarını yenilememesinin önemli rol oynadığı biliniyor. Britanya'nın en büyük kaskocusu 2012'de beklentilerin üzerine çıktı ve 2011'e göre yüzde 9.3 artışla 461.2 milyon sterlin operasyonel kâr açıkladı.

Avrupa'nın prim açısından en büyük sigortacısı Allianz SE de beklenenden daha iyi kâr açıkladı. Yüksek prim artışlarından ve yükselen piyasalardan olumlu etkilenen grup, özellikle Latin Amerika'dan iyi sonuçlar elde etti. 2012'de daha az doğal felaketin olması çoğu reasüransçı gibi Allianz'ı da olumlu etkiledi. Münih merkezli Allianz'ın geçen yılki operasyonel kârı, 2011'e göre yüzde 21 artarak 9.5 milyar Euro oldu. Bu, kriz başladığından bu yana grubun elde ettiği en iyi performans olarak dikkat çekiyor.

Diğer küresel reasürans devleri Swiss Re ve Munich Re de benzer etkenlerden dolayı 2012'de daha iyi performans gösterdiler. Prim artışları ve yükselen piyasalardaki fırsatların sigortacılar biraz da olsa teselli olması bekleniyor. Ancak Çin'in en büyük sigortacısı China Life Insurance Co, 2012 yılı kârında yüzde 40 düşüş bekliyor.

Aviva, Rusya kolunu satıyor

Piyasa değeri açısından Britanya'nın ikinci büyük sigortacısı Aviva Plc, yeni stratejisi çerçevesinde Rusya'daki hayat şirketi Aviva Russia'yı özel bir emeklilik fonu olan Blagosostoyanie'ya satacağını açıkladı. Blagosostoyanie, anlaşma çerçevesinde Aviva'ya nakit olarak 35 milyon Euro ödeyecek. Söz konusu satış Aviva'nın defter değerine mütevazı bir katkı yapacak.

Aviva'nın bir süredir ABD, Singapur, Rusya gibi farklı bölgelerdeki iştiraklerini satması, grubun güçlü olduğu pazarlara odaklanma stratejisinin bir parçasını

oluşturuyor. Nitekim Aviva CEO'su Mark Wilson da "Bu anlaşma Aviva'nın odağını daraltma konusunda yaptıklarımızı destekliyor" dedi.



AVIVA

Fitch: Türkiye'de sigortacılık büyüyecek

Uluslararası derecelendirme kuruluşu Fitch Ratings yeni yayımladığı "Türk Hayat Dışı Sigorta: Büyüyen Bir Pazar" (Turkish Non-Life Insurance: A Growing Market) adlı raporda Türkiye'deki hayat dışı sigortacılığın büyüyeceğini vurguladı. Fitch, Türkiye'de deprem riskinin hala önemli bir tehdit oluşturmakla birlikte sigortacıların karlılığı artırma trendine girmesini beklediğini açıkladı.

Açıklamada, Fitch'in Sigorta Direktörü Vanessa Flores "Türkiye'deki hayat

dışı sigorta pazarı genç nüfusun artan sigorta bilinci tarafından yönlendiriliyor" ifadelerine yer verildi. Flores sektörün aynı zamanda devletin doğal

felaketlere karşı daha fazla koruma sağlama-sından da avantaj sağladığını vurguladı. Kasko sigortalarının karlılığı feda etme pahasına poliçe sayısını artırmaya odaklandık-

larına işaret eden Flores, "Mevcut fiyatlama sürdürülemez ve artmak zorunda olacak" dedi. Flores'e göre fiyatlardaki düzenleme de karlılığı beraberinde getirecek.



İflas listesi kabarıyor

Euler Hermes'in ekonomi araştırma uzmanları, küresel ve ekonomik eğilimler doğrultusunda dünya pazarlarındaki fırsatları ve riskleri değerlendirdiler. Analizlere göre küresel ticarete azalan talebe paralel olarak 2013 yılında iflas oranının artarak yüzde 4'e yükselmesi bekleniyor. İspanya, ülkelerin iflas listesinde yüzde 25 oranıyla liderlik ederken, dünya GYSİH'nin yüzde 52'sini temsil eden 24 ülke önümüzdeki yıl içinde iflas listesinde daha üst sıralara yükselme eğilimi gösteriyor. Son 12 yıl boyunca Türkiye'de artan şirket iflas oranlarının 2013 yılında yüzde 5 oranına yükselmesi bekleniyor. Türkiye yine Brezilya, Polonya, Yunanistan, Lüksemburg, Belçika ve Çek Cumhuriyet'in gerisinde kalıyor. Analiz sonuçlarını ekonomik büyüme beklentileri dışında değerlendiren Euler Hermes Baş Ekonomisti Ludovic Subran, "Tahminlerin altında kalan 2012 yılındaki yüzde 2,4'lük küresel büyümenin ardından, 2013 yılında büyüme oranı yüzde 2,5 seviyesinde kalacak" dedi. Euler Hermes'in beklentilerine göre dünya ticaretindeki iyileşme 2013-2014 yılları arasında sınırlı olacak. Genişleme politikasıyla desteklenen Asya-Pasifik

Bölgesi, bir önceki yıldaki yüzde 5,9'luk büyümenin ardından yüzde 6,4 oranı ile dünya büyümesinin lideri olacak. Bölgenin ana ekonomilerini değerlendiren Subran, "risk oranı düşük seviyelerde olurken, azalan ihracat talebi, sermaye akışlarındaki volatilité, döviz kurları ve enflasyon önemli riskler olmaya devam ediyor" dedi. Avro bölgesinde, gerekli yapısal ve kurumsal reformlarla desteklense de, zorlukların sürdüğüne işaret eden Subran, Türkiye'de ise büyümenin yüzde 4 oranında beklendiğine işaret etti. Türkiye ile Avrupa'yı karşılaştıran Subran, "Ödeme alışkanlıkları ve iflas çözümleme süreçlerindeki gelişmelerle Türkiye'nin iş ortamında iyimserlik artacaktır. Türkiye'de mevcut ödeme vadesi ortalama 70 gün ancak bu vade sıkça 150-160 günü bulabiliyor. Avrupada ise getirilen yeni yönetmeliğin kapsamında 2015 yılına kadar ödeme vadelerinin 60 güne



Ludovic Subran

indirilmesi hedefleniyor. Türkiye'de iflaslar düşük toparlanma oranları ve daha uzun çözümleme süreleri ile nitelendiriliyor" dedi. Öte yandan Euler Hermes'in ekonomik senaryosu, Türkiye'de daha yüksek katma değeri olan sektörlerin pazar paylarını genişleteceklerini öngörüyor. Bunların arasında yüksek rekabet gücü olan makine, gıda, tekstil, metal sektörü geliyor.

Brezilya sigortacıları ürkütüyor



Yatırımcılar için gittikçe cazip bir pazar haline gelen Brezilya, sigortacılar için çok da cazip değil. Nitekim sigorta sektörüne yönelik sıkı düzenlemeler yabancı sigortacıları kaçırıyor. Şubat ayı ortasında Brezilya'nın sigorta düzenleme kurumu olan Superintência de Seguros Privados (Susep), sigortacılar ve reasüransçılar için sermaye zorunluluk oranlarını artıran yeni bir

genelge yayımladı. Bu çabaların sonucu olarak Moody's Brezilya'nın ülke kredi notunu pozitifte çevirdi. Moody's'in raporuna göre yeni düzenlemeler artan sermaye yeterliliğini getirirken sigortacıların ödeme yeteneğini de artıracak. Ancak bu düzenlemelerin yabancı sigortacıları ürküteceğinden korkuluyor. Brezilya ekonomisinin 2013 yılında yüzde 3.7 büyümesi bekleniyor.

HAYATINDA BAŞROL SEN MİSİN?



Hayatınızda sizin için değerli olan her şey, sizin varlığınız ile anlamlı.
Biz, Aura ile bu anlamı sigortalıyoruz...



www.raysigorta.com.tr



444 4 729

RAYSIGORTA
VIENNA INSURANCE GROUP



facebook.com/RaySigorta



twitter.com/Ray_Sigorta



1 Nisan şakası değil kasko devrimi!

Kasko sigortalarında 1 Nisan'dan itibaren yeni bir dönem başlıyor. Bazı sigortacıların '1 Nisan şakası' diye tanımladığı bu düzenleme herkesin yararına olacak gibi görünüyor. Yeni düzenlemeler tüketicinin aldığı ürünün içeriğini çok daha doğru bilmesini sağlayacak. Böylece memnuniyetsizlikler ve anlaşmazlıklar azalacak, herkes bütçesine ve beklentilerine uygun ürünü seçme imkanı bulacak... **Burak Taşçı / btasci@finansgundem.com**

Kasko sigortasının genel şartları 1 nisan ayından itibaren değişiyor. Ocak ayında yayınlanan "Kara Araçları Kasko Sigortası Genel Şartları" 1 Nisan itibarıyla yürürlüğe girdi. Yeni düzenleme, kasko sigortaları için birçok değişiklik içeriyor.

Bu değişiklikler doğal olarak bazı tartışmaları da beraberinde getiriyor. Kasko ve trafik sigorta poliçelerinin genel şartları ve fiyatlandırılmasına

ilişkin bazı basın yayın organlarında birçok yazı yer aldı. Bazıları bilgilendirici amaçlı olsa da yazılanlarının çoğunun eksik, yanıltıcı, zaman zaman da hatalı bilgi içerdiğini söylemek mümkün.

Neler değişti?

Aslında bu düzenlemelerin bir kısmı, 1 Temmuz 2012'de yürürlüğe giren Türk Ticaret Kanunu hükümleri çerçevesinde yapılması gereken değişikliklerdi. Ek

olarak tüketici lehine getirilen bazı düzenlemeler de söz konusu. Yeni düzenlemelerle ürün içeriği belirlenerek 4 farklı poliçe oluşturulacak. Yeni dönemde poliçe üzerine sigorta bedeli yazılmayacak. Böylece hasar anında eksik sigorta uygulanmasının önüne geçilecek. Yine hasar anında aracın rayiç bedelinin tespitinde hangi kurumun değerlerinin referans alınacağı poliçe üzerinde belirtilecek. Kaza sonrasında onarımın sigorta şirketinin

mi yoksa sigortalının mı istediği serviste yapılacağı, orijinal parça mı yoksa eşdeğer parça mı kullanılacağı da poliçede yazılı olacak. Bu düzenlemelerle sigortalıların satın aldığı ürünü daha net anlaması ve diğer sigorta şirketlerinin ürünleriyle kolayca karşılaştırabilmesi adına tek tip poliçe şablonu belirlendiğini söylemek mümkün. Farklı içerikli kasko poliçeleri için dar kasko, kasko, tam kasko ve genişletilmiş kasko ayırımına gidiliyor ve ürün isminin 16 puntuyla poliçeye yazılması şartı getiriliyor. Böylece sigortalılara, hasar anında alabileceği hizmetin niteliğini poliçe alma aşamasında belirleme imkanı veriliyor.

Mevcutlar geniş kaskoda!

Türkiye’de trafiğe kayıtlı her dört araçtan birinin kasko sigortası bulunuyor. Bu oran araç sınıfı ve il bazında önemli farklılıklar gösteriyor. Sektörün mevcut ürün standardı ise yeni düzenlemede tarif edilen “genişletilmiş kasko”ya denk geliyor.

Yeni dönemde bazı sigortalıların “dar kapsamlı kasko” ürününe geçiş yapması bekleniyor. Özellikle sigortadan ekonomik nedenlerle uzak duranların dar kapsamlı kasko yaptırmaması bekleniyor. Önümüzdeki 1-2 yıl içinde oranların dengeleneceği ve sigortalı tercihlerinin oturacağı öngörülüyor. Şu an pek mümkün olmasa da önümüzdeki dönemlerde sadece pert olma ya da çalınma riskine göre kasko sigortası satın almak ve çok daha düşük primler ödemek de mümkün olacak.

Öte yandan, yeni düzenlemeyle Türkiye toprakları dışında meydana gelen zararların yanı sıra grev, lokavt, kargaşalık, halk hareketleri ya da fırtına, dolu, yıldırım, sel, sel ve deprem dahil doğal afetler sonucu oluşabilecek zararlar da ek sözleşmeyle teminat altına alınabilecek. Aracın anahtarının çalınması sonucu

Yeni düzenlemeler sigorta şirketi ile kasko müşterisi arasındaki sözleşmeyi yani poliçeyi daha şeffaf hale getirecek. Böylece sigortalının özellikle hasar anında yanlış beklentiler nedeniyle karşılaşacağı sürprizler ortadan kalkacak. Hasar sonrasında memnuniyetsizlikler azalacak...

oluşacak hasarlar ile başta kemirgenler olmak üzere hayvanların araca vereceği zararlar, yağsızlık, susuzluk, donma, paslanma, bakımsızlık gibi oluşacak zararlar için de yine ek sözleşmeyle teminat verilecek. Ayrıca sigorta konusuna girmeyen bir olaydan doğmadıkça; aracın mekanik, elektrik donanımında meydana gelebilecek her türlü arızalar, kırılmalar ve lastikte meydana gelen zararlar ek pirim ödenerek ve poliçeye yazılarak güvence altına alınacak.

Fiyatlar artacak mı?

Yeni düzenlemelerin kasko primlerini yüzde 50 civarında artıracığına yönelik haberler basında sıkça yer aldı. Peki bu iddialar doğru mu? Türkiye Sigorta Birliği (TSB) bu konuda bir açıklama yaparak, yeni düzenlemelerin fiyat artışı getireceği iddialarını yalanladı. TSB, farklı içerikteki ürünlerin sigorta şirketleri tarafından vatandaşın tercihinine göre sunulacağını ve prim tutarlarının ürünün içeriğine göre farklılık göstereceğini belirtti. Bu kapsamda, bir önceki poliçe içeriğiyle benzer bir poliçenin yeni dönemde tercih edilmesi durumunda prim seviyesinde önemli bir değişiklik olmayacağına vurgu yapıldı. Ancak poliçe içeriğinin daraltılması veya genişletilmesi halinde ödenecek prim tutarı da doğal olarak azalıp artabilecek. Yapı Kredi Sigorta Genel Müdür Yardımcısı Selim Fenercioğlu, sigortalıların teminat kapsamını, aracını tamir ettirebileceği servisi, kullanılacak yedek parçaları seçme olanaklarına sahip olacağını söylüyor. Sigortalı tercihlerine ve poliçe teminat kapsamına bağlı olarak çok farklı primler

içeren seçenekler olacağını hatırlatan Fenercioğlu, sigortalının tercih edeceği teminat kapsamına bağlı olarak poliçe priminde artış olabileceği gibi, çok daha düşük primli poliçeler de olabileceğini belirtiyor. Yani sigorta şirketleri yeni genel şartlar doğrultusunda maliyet artışlarına bağlı olarak prim artışına gidebileceği gibi, fiyatları değiştirmeden veya indirim yaparak da poliçe tanzim edebilecek.

Seçenekler baştan belirlenecek

Yeni düzenlemeyle gelen bir diğer değişiklik de poliçelerde araç tamirlerinin hangi tür tamirhanede ve hangi tip parçalar (orijinal ya da değil) kullanılarak yapılacağını açık olarak belirtilmesi olacak. Peki müşteriler araçlarını servislerde değil de tamirhanelerde yaptırmak isterse daha az prim mi ödeyecek? Selim Fenercioğlu, bu ve benzeri uygulama-

Kasko sigortası yaptırırken nelere dikkat etmeli?

Diğer tüm sigorta branşlarında olduğu gibi kasko sigortası yaptırırken de sigortalılar, kendi ihtiyaçlarında gelişme ve değişimleri doğru analiz edip ortaya koyan ve bu değişimlere göre hizmetlerine hızla yön veren firmaları tercih etmeli. Sigortalılar ürün fiyatının yanı sıra sigorta yaptıracakları şirketin olası bir hasar durumunda ödeme gücünü, ödeme hızını, sunduğu teminatları ve ek hizmetlerini, ödeme koşullarının esnekliğini, müşteri ilişkileri yönetiminin başarısını göz önünde bulundurmalı. Yaygın hizmet ağı ve anlaşma koşullarına sadakat gibi etkenleri de dikkate almak gerekiyor.



maların her şirket tarafından kendi ürünleri kapsamında değerlendirileceğini vurguluyor:

“Tamirhanede aracını tamir ettiren için daha düşük prim uygulanacağını söylemek doğru değil. Bunun yerine şirketlerin kendilerine maliyet avantajı sağlayan servislerde veya daha düşük maliyetli yedek parçalarla yapılacak tamiratlar için daha avantajlı primler sunacağını söylemek daha doğru olacaktır.”

Kamuoyu, yeni düzenlemeyle birlikte primlerin şirketler tarafından serbestçe tayin edilebilir hale geleceği ve bunun da poliçe fiyatlarını yukarı çekeceği yönündeki yorumlarla da yanıltılıyor. Kasko sigortası primleri 20 yılı aşkın süredir, trafik sigortası primleri de 1 Temmuz 2008 tarihinden bu yana



“Sektör lideriyiz”

Musa Ülken
Anadolu Sigorta
Genel Müdürü

2012 prim üretimi verilerine göre Anadolu Sigorta, yüzde 16.4 pazar payıyla kara araçları branşında lider konumda. Kara araçları sorumluluk branşında ise yüzde 12.25 pazar payıyla ikinci sırada yer alıyoruz. Birleşik kasko sigortası ürünümüzle tek poliçede sigortalıların araçlarıyla ilgili ihtiyaç duyabilecekleri tüm teminatları bir arada sunuyoruz.

Birleşik kasko sigortamız, son model aracın, kaskonun ilk bir yıllık sigorta süresi içerisinde çalınması ya da tam ziya olması halinde aynısının satın alınmasını sağlıyor. Sınırsız artan mali sorumluluk teminatı sunuyoruz. Manevi tazminatlar için de teminat veriyoruz. 7 gün 24 saat herhangi bir kaza veya arıza durumunda bir telefonla asistans hizmetleri sağlıyoruz. “Anadolu Hizmet ve Hasar İşlemleri Hattı” da birleşik kasko sigortası müşterilerimiz için yine 7 gün 24 saat hizmet veriyor. Yurt çapında yaygın anlaşmalı servis istasyonları müşterilerimizin hizmetinde. “Anadolu Mini Onarım” hizmetiyle hasarsızlık indirimi koruma teminatı kapsamında küçük ölçekli hasarların ücret talep edilmeksizin giderilmesini sağlıyoruz.



“Cazip primli ürünler de sunacağız”

Selim Fenercioğlu
Yapı Kredi Sigorta
Genel Müdür Yardımcısı

Türkiye’de trafiğe kayıtlı 17 milyonu aşkın araç bulunuyor. Bunların yaklaşık yüzde 30’unun kasko sigortası bulunuyor. Yeni düzenlemede daha dar kapsamla daha düşük primli poliçe seçenekleri de sunulacak. Bu doğrultuda primleri yüksek bulduğu için sigorta yaptırmayan bir kesimin de sisteme dahil olacağını umuyoruz.

Yapı Kredi Sigorta olarak önümüzdeki dönemde sigortalılarımıza çok kapsamlı teminatlar içeren ürünlerin yanı sıra cazip primli ürünler de sunacağız. Sigortalılarımız, alım güçlerine veya tercihlerine bağlı olarak farklı ürünler alabilecek. Hangi ürünümüzü tercih ederlerse etsinler her zaman olduğu gibi en iyi hizmeti almaya devam edecekler.

Yeni kasko genel şartları doğrultusunda teminat kapsamı poliçe üzerinde daha detaylı yer alacak. Sigortalılar poliçelerini mutlaka dikkatli okumalı, irtibatla oldukları sigorta şirketlerinden veya satış kaynaklarından teminat kapsamını detaylı olarak öğrenmeli. Daha önce olduğu gibi sadece prime değil teminat içeriğine de dikkat etmeliler.



“Her müşteriyi ayrı değerlendiriyoruz”

Ali Erhat
AXA Sigorta
İcra Kurulu Üyesi

AXA Sigorta, 2012 yılı prim üretim verilerine göre trafik sigortalarındaki yüzde 27, kaskoda ise yüzde 15 pazar payına sahip. Trafik ve/veya kasko sigortası yaptırmak isteyen her müşterimizi ayrı ayrı inceliyor ve ona göre fiyatlama yapıyoruz. Amacımız kötü sürücülerin cezasını iyi sürücülere ödetmemek. Ayrıca hasar anında müşterilerimize mümkün olan en hızlı hizmeti vermeye ve yüksek müşteri memnuniyeti yaratmaya çalışıyoruz. Müşterilerimizin bizi tercih etmesinin en önemli nedenlerinden biri de şirketimize duydukları güven. Bu güvene layık olacak şekilde müşterilerimize destek olmak ve en iyi hizmeti sunmak istiyoruz.

Kasko sigortası satın alma sürecinde öncelikle ihtiyaçların doğru belirlenmesi gerekiyor. Sonrasında müşterinin beklentilerine en uygun ürünü seçmesi sağlanmalı. Ardından da satın aldıkları ürün karşılığında alacakları hizmet kendilerine tam olarak anlatılmalı. Bu sayede hasar anında yaşanabilecek memnuniyetsizliklerin baştan önleneceğini düşünüyoruz.

serbestçe sigorta şirketleri tarafından belirleniyor. Yani yeni düzenleme bu anlamda bir yenilik getirmiyor. Malum devlet tarafından kontrol edilen tarife rejiminin terk edilerek primlerin serbestçe belirlendiği serbest tarife sistemine geçiş, rekabeti ve ciddi prim düşüşlerini de beraberinde getirdi.

Çok tartışılan konulardan biri de trafik sigortası primlerinin yükseleceğine ilişkin beklentiler. Bunun da gerçeği yansıtmadığını söylemek mümkün. Çünkü sigorta sektöründe trafik branşında teminat veren 30 şirket bulunuyor. Her birinin fiyatları da birbirinden farklı. Sigorta şirketleri tarifelerini oluştururken; sürücü yaşı, araç türü ve araç yaşı, ehliyet yaşı, bulunduğu il veya ilçe, önceki yıllarda kaza yapmış yapılmadığı, ödenen hasar miktarı gibi birçok kriteri göz önünde bulunduruyor.

Özellikle son yıl veya yıllarda tazminata sebebiyet vermeyen araçlara indirim uygulanıyor. Tazminata sebebiyet verenlerin primleri ise artırılıyor. Böylece maliyet, sisteme dahil olan kişiler arasında paylaştırılıyor.

Araç bedeli nasıl belirlenecek?

Peki sektör temsilcileri bu değişiklikleri nasıl değerlendiriyor? Anadolu Sigorta Genel Müdürü Musa Ülken, sigortalıların teminat kapsamını, muafiyetleri, özel şartları kolayca anlayabilmeleri ve karşılaştırma yapabilmeleri açısından yeni düzenlemenin önemli değişiklikler getirdiğini düşünüyor. Ülken, hasar tazmininin ne şekilde olacağını, onarımın hangi servislerde ve ne şekilde yapılacağını polise yazılmasının hasar durumunda sigortacı ile sigortalılar

arasında yaşanan anlaşmazlıkların giderilmesinde faydalı olacağı görüşünde. “Kasko Genel Şartları’nda yapılan kapsamlı değişiklikle sözleşme içeriği ve böylelikle hasar süreci çok daha netleşmiş ve şeffaflaşmış durumda” diyen Güneş Sigorta Genel Müdür Yardımcısı Hasan Altaner de bu şeffaflığın birçok konuda sigortalı ile sigortacı arasında yaşanan anlaşmazlığı ortadan kaldıracığı görüşünde.

Nitekim yeni yapılandırmadan önce özellikle tam ziya hasarlarında, rayiç değer tespitiyle ilişkin zaman zaman sigortalı ile sigortacı arasında sorunlar yaşanıyordu. Yeni düzenleme ile rayiç değer nasıl tespit edileceği daha sözleşme öncesinde kararlaştırılacak. Yeni yapıda policede tarafları bağlayacak bir rakam olmayacağını ifade eden AXA



“Yeni ürünler geliştiriyoruz”

Hasan Altaner
Güneş Sigorta
Genel Müdür Yardımcısı

Güneş Sigorta olarak ürün geliştirme sürecimizin her aşamasında sigortalılarımızın ihtiyacı ve eğilimlerini göz önünde bulunduruyor, çalışmalarımızı bu yönde şekillendiriyoruz. Değişiklikler temel olarak poliçelerin teminat kapsamını kategorize ediyor. Bu doğrultuda biz de yeni kasko kategorilerine uygun ürünler geliştirdik. Önümüzdeki dönemde de geliştirmeye devam edeceğiz.

Yeni düzenlemeler, sözleşmenin baştan iyi okunmasını ve özellikle onarım yeri ve yedek parça kullanımı konularının belirlenmesinde çok daha bilinçli olunmasını gerektiriyor. Yeni şartların yürürlüğe girdiği ilk yıl, özellikle de ilk üç-dört ay içinde müşterilerin değişen durumlarla ilgili iyi bilgilendirilmeleri gerekiyor. Bu noktada aracılar da önemli görevler düşüyor. Trafike kayıtlı araçların dörtte birinin kasko sigortası bulunuyor. Bu oran araç sınıfı ve il bazında önemli farklılıklar gösteriyor. Sektör ürün standardı, yeni genel şartlarda tarif edilen “Genişletilmiş Kasko”ya denk gelmekte. Yeni dönemde, oranların kendini dengelemesini ve 1-2 yıl içinde sigortalı tercihlerinin oturmasını bekliyoruz.



“İlk kez kasko yaptıranlar da olacak”

Ali Doğdu
Aksigorta
Genel Müdür Yardımcısı

2012 yılı rakamlarına göre trafike kayıtlı 17 milyon araç bulunuyor. Kasko poliçe sayısının 4.788.597 (Aralık 2012 sonu TSB verileri) ile toplam araç sayısının yüzde 28’lerine karşılık geliyor. Bu yeni uygulama ile henüz kasko müşterisi olmayan tüketici kitlesinin kasko ürün sahibi olacağını öngörüyoruz.

Şu anda muafiyetli kasko ürünümüz var ve nisan itibarıyla yeni genel şartlara göre tasarlanacak yeni ürünlerimizle yukarıda da bahsettiğimiz gibi daha ekonomik koşullarla kasko sahibi olma imkanı ortaya çıkarmaya çalışacağız. Yeni uygulamanın sektörün karlılık probleminin çözümüne de katkı sağlamasını bekliyoruz. Maliyetlerin aşağı inmesi doğrudan müşterilerin kasko ürününü daha uygun primler ödeyerek satın almasını sağlayacaktır.

Yeni dönemde sözleşmelerin sigorta müşterileri tarafından iyi okunması, başta hasar onarım yerlerinin ve yedek parça kullanımı konularının da çok daha bilinçli davranılması önem kazanıyor. Yeni uygulama oturma kadar ilk dönemlerde müşterilerin sigorta şirketleri tarafından daha özenli ve detaylı bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bu süreçte acentelerin rolü daha da önemli hale gelecektir.



“Belirsizlikler netlik kazanacak”

Mert Ekitmen
Ergo Sigorta
Genel Müdürü

Yeni düzenlemeler, sigortalının bilinçlenmesi, satın aldığı ürünü daha net anlaması ve sigorta şirketlerinin ürünlerini kolaylıkla karşılaştırabilmesi adına önemli. Tek tip poliçe şablonu belirlenmesinin sigortalı için gerçekleştirilen önemli bir gelişme olduğunu göz ardı edemeyiz. Tüm bu düzenlemelerle, sigortalılarımız, hasar anında alabilecekleri hizmetin niteliğini, poliçelerin satın alma aşamasında belirleme imkanına sahip olacaklar. İlgili değişiklikler sigortalılara yeterli bilgi ve tecrübeye sahip kişilerce aktarılsa anlam karmaşası olan maddeler netlik kazanacaktır.

ERGO Sigorta olarak, odak noktamız müşterilerimiz. Müşterilerimizin beklentilerini göz önünde bulundurarak, onların ihtiyaçlarına yönelik sigorta çözümleri sunuyoruz. Teknik açıdan sahip olduğumuz üstün bilgi birikimimiz ve risk değerlendirme deneyimimiz ile de müşterilerimize en yüksek kalite hizmeti sunmak için çalışıyoruz. Bu çerçevede, yapılan değişiklikleri ihtiva eden ürün geliştirme hazırlıklarımız devam ediyor.



Kapsamlarına göre yeni kasko çeşitleri

Dar Kasko: Beş risk grubundan tercihe göre biri veya birkaçı için teminat sağlıyor. Bu beş risk grubu ise özetle, çarpma, çarpılma, kötü niyetli hareketler, yanma ve çalınma risklerinden oluşuyor.

Kasko: Bütün risk grupları için ana teminatları sağlıyor. Kasko kategorisindeki ürünle, sigortalının aracının başka bir araçla çarpışması, aracın bir cisme ya da cismin araca çarpması, düşmesi ya da devrilmesi, yanması, üçüncü şahısların kötü niyetli ve muziplik yaparak yol açtığı zararlar, aracın çalınması veya çalınmaya teşebbüs edilmesi gibi durumlar teminat altına alınacak.

Tam Kasko: Kara Araçları Kasko Sigortası Genel Şartları ile teminat dışı bırakılan zararlar haricinde her türlü riske karşı güvence sağlıyor. Tam Kasko ile dört ana teminatın yanı sıra genel şartlarda belirtilen ek teminatların istisnasız tamamı (kemirgenlerin verebileceği zararlar, aracın yağsız-susuz kalması sonucu motor hasarına maruz kalması, terör, grev, lokavt, sel ve su baskını, yanardağ püskürmesi, yıldırım çarpması gibi 15-20'ye yakın risk) teminat altına alınıyor.

Genişletilmiş Kasko: Tüm kasko ana teminatlarının yanı sıra bazı ek teminatları da içeriyor. Yani beş ana riskin tamamının yanı sıra ek sözleşmeyle karşılanabilecek başka risklerden biri veya birkaçı için de teminat sağlıyor.

Sigorta İcra Kurulu Üyesi Ali Erlat ise perte varan ağır hasar durumlarında poliçe yapıldığı sırada belirlenmiş bir bedel yerine aynı özellikleri barındıran (km, bakım şartları, ilgili araca dönük talebin durumu, önceki hasarları ve kullanım şekli gibi) aracın piyasa değerine göre değerlendirme yapılacağına dikkat çekiyor. Ancak bunun için nasıl bir yol izleneceği poliçede önceden belirlenecek. Yeterince açık ve belirgin bir hesaplama yapılamazsa birliğin araç değer listesinde konu araç için yer alan bedel ödenecek.

Her şey şeffaf olacak

Yeni düzenlemelerin daha fazla şeffaflık getireceğini söylemek mümkün. Satın alınan ürünü ve içeriğini çok daha doğru bilmeyi gerektirdiği için, sigortalı açısından hasar anında yanlış beklentiler nedeniyle karşılaşılabilecek sürprizleri ve sonrasında ortaya çıkacak anlaşmazlık ve memnuniyetsizlikleri azaltma anlamında faydalı olacağını söylemek mümkün. Ayrıca herkes için kendi bütçesine ve beklentilerine en uygun ürünü seçme imkanı doğacak. Ali Erlat, "Her üründe olduğu gibi tercih edilen poliçenin kapsamı genişledikçe fiyatları da artış gösterecektir" diyor.

Yeni düzenlemeler sadece sigortalılar değil şirketler için de faydalı olacak. Örneğin, hasar maliyetlerini sözleşme aşamasında daha iyi yönetebilme imkanına kavuşacaklar. Değişikliklerin yetkili servislerin onarım maliyetleri üzerinde nasıl bir etki yaratacağı henüz net değil. Ancak özellikle ikinci ele yüksek değer kaybıyla geçen araçlar ve ticari amaçlı araçların yetkili servislere gitme eğilimlerinin zayıflayacağı öngörülüyor.

Güneş Sigorta Genel Müdür Yardımcısı Hasan Altaner, ürün yönetimi penceresinden bakıldığında, standardı ve sağlıklı tarife bazı olmayan özel kapsamlı poliçe düzenleme şeklindeki uygulamaların zamanla ortadan kalkacağını öngörüyor.

Değişiklikler müşteri lehine

Tüm bu değerlendirmeler göz önüne alındığında, 1 Nisan 2013 itibarıyla yürürlüğe giren kasko sigortası genel şartlarındaki düzenlemelerin sigortalıların lehine olduğunu söylemek mümkün. Yeni dönemde tüketicilere sağlanan avantajları kısaca şöyle özetlemek mümkün:

- * Poliçeler, standart basın şablonu sayesinde daha kolay anlaşılacak,
- * Teminat içeriği poliçe başlığında

açıkça belirtilecek,

* Teminatlar detaylı olarak açıklanacak, kısıtlayıcı maddeler poliçede daha büyük puntolarla yazılacak,

* Eksik/aşkın sigorta olmayacak,

* Hasar anında kullanılacak servis ve yedek parçaların içeriği poliçede belirtilecek...

Hatırlanacağı gibi sigorta şirketleri, uzun zamandır primleri serbestçe belirleyebiliyordu. Dolayısıyla son düzenlemelerin doğrudan primleri artırıcı bir etki yaratmayacağını söylemek yanlış olmayacak.

Kazaya karışmayan sürücü ile sık sık kaza yapan sürücüyü birbirinden ayırabilmek ve kusurlu sürücünün maliyetini kusursuz sürücüye yüklememek adına, aynı türdeki farklı araçlardan farklı primlerin talep edilebileceği de tartışma götürmez bir gerçek.

Ziraat Sigortadan Yepyeni Bir Ürün

AİLEM ZİRAAT GÜVENCESİNDE



Yılda Sadece 118 TL'ye
10 Yıl Boyunca Sevdikleriniz
Ziraat Güvencesinde



Ziraat Sigorta

“Kârsız branşlarda büyümek istemiyoruz”

Groupama Sigorta Genel Müdürü Ramazan Ülger, bir iki küçük düzenlemeyle sektörün kârsızlık sorununun ortadan kalkacağına inanıyor. Ülger, “Groupama Sigorta da tüm dünyadaki ismine yakışır şekilde ve etik kurallarla yönetilen bir şirket olarak kârlı bir yapıya kavuşacak” diyor... **Barış Bekar** / bbekar@akilliyasamdergisi.com

Fransız sigortacı Groupama, Türkiye’ye ilk ilgi gösteren yabancı şirketlerden. 1991 yılında Güneş Sigorta hisselerini satın alarak Türkiye’ye adım atmıştı. 2006 yılında Ziraat Bankası’ndan Başak Emeklilik ve Başak Sigorta’yı, 2008’de de Güven Hayat ve Güven Sigorta’yı satın alarak Türkiye’deki konumunu güçlendirdi ve sektörün önemli oyuncularından biri haline geldi. Ancak Groupama’nın Türkiye pazarında aradığını bulamadığı, kârsızlık problemi yaşadığı, yeniden yapılanmalarla oldukça vakit kaybettiği yönünde yaygın bir kanı var. Şimdi Groupama Sigorta’nın dümeni-ne sigortacılık sektöründe yıllardır çalışan deneyimli bir isim, Ramazan Ülger getirildi. Akıllı Yaşam olarak Ramazan Ülger’le Groupama’nın yeni dönem plan ve hedeflerinin yanı sıra sektörün sorunlarını, geleceğini de konuştuk...

Sizi genel müdür olarak atadıklarında Fransızların istediği ilk şey ne oldu?

Ramazan Ülger: Kimse benim şapkadan tavşan çıkarmamı beklemiyor. Benden beklentileri net. Groupama, tüm dünyada çok önemli bir marka ve etik bir isim. Şirketi düzgün, etik ve adına yakışır şekilde yönetmemi istediler. Acenteleriyle ilişkileri sıkı olan, çalışanların sevdiği bir şirket olsun istiyorlar. Yoksa benden “Şirketi yüzde 100 büyüt, sektörde birinci ol” gibi bir beklentileri yok. Olması gerekeni, ideal olanı istiyorlar. Bunlar da gayet nor-

mal beklentiler. 2013 bütçemizi yaparken büyüme hedefimizi sektör ortalamasıyla aynı belirledik. Hiçbir sermayedar zarar eden branşlarda büyüme beklemez. Onlar da tabii ki her sermayedar gibi kâr eden, marka etğine yakışan şekilde yönetilen bir şirket istiyorlar.

2012 yılı şirketiniz açısından nasıl geçti?

Groupama Sigorta olarak 2012’nin iyi geçtiğini söyleyebilirim. En azından yılın başındaki beklentilerimizden iyi geçti. Tabii tüm sektörün yaşadığı sorunları biz de yaşadık. Trafik sigortalarındaki bedeni hasarlarda beklenenin üzerinde maliyet artışları diğer şirketler gibi bizi de olumsuz etkiledi. Geçen yılı zararlar kapattık. Zararımızın nedeni tamamen trafik dosyalarındaki bedeni hasar dosya maliyetlerinin artışından kaynaklanıyor.

Ne kadar zarar ettiniz?

Aslında sektör geneline bakınca iyi durumda olduğumuzu söyleyebilirim. Yılı yaklaşık 26 milyon lira zararlar kapattık. Bu bizim için yönetilemez bir zarar değil. Çünkü ciromuza göre zararın geldiği noktayı biliyoruz. Bunun dışında bizim için 2012 iyi geçti. Çünkü genel giderlerimizdeki düşüş devam etti. Hasar-prim dengemizdeki iyileşme sürdü. Teknik sonuçlarımız bir önceki yıla göre çok daha iyi durumda. Bu anlamda 2012, zarar etsek de genel olarak bizim için iyi bir yıldır.

2013 yılı hedef ve beklentileriniz nedir?

2013 de iyi olacak. Hatta geçen yıldan daha iyi geçecek diye bekliyoruz. Tabii 2012’nin bilanço sonuçlarını olumsuz etkileyen trafik dosyalarındaki bedeni hasar konusunun 2013’te netleşeceğini ve bu sorunun çözüme kavuşacağını bekliyoruz. Çünkü mevcut durumdan taraflardan hiçbiri mutlu değil. Sigortalı mutlu değil çünkü primleri artıyor; sigorta şirketleri mutlu değil çünkü maliyetleri artıyor. Prim artışıyla bu sorunun çözüleceğine inanmıyoruz. Sigortacıların hasarı yükseliyor ama bunu prim artırarak çözme anlayışı da kısır döngüden ibaret. Bunun doğru olmadığını düşünüyoruz.

Peki sizce çözüm nedir?

Çözüm, bedeni hasarları ödeme sisteminin yasal bir altyapıya kavuşturulmasından geçiyor. Yani ödemenin kurallarının çok net olması lazım. Bu yasal bir düzenlemeyle çözülür. Bedeni hasarlarda sorun, vefat eden veya sakat kalan kişiye hak olarak ödeyeceğiniz tutarın önceden net olarak bilinmemesi veya aktüeryal hesapla çıkan tutarla mahkeme sonucu çıkan tutar arasında çok büyük farkların olması. Bu sorunun çözülmesi zararları engelleyecektir. Ödenecek tutarın netleşmesi dava açılmasının da önüne geçecektir.

Bedeni hasarlar nasıl hesaplanıyor?

Bedeni hasarlardaki mantık, destekten yoksun kalma mantığı. Yani vefat eden veya sakat kalan kişinin kendisi veya



Ramazan Ülger

yakınlarının kazadan, yaralanma veya ölümden dolayı ne kadar destekten yoksun kaldığının bir hesabı var. Peki bu hesap aktüeryal olarak nasıl yapılıyor? Kişinin yaşı, gelir düzeyi, geriye kalan eşi ve çocukları, mağdur olan diğer kişiler vs göz önüne alınıyor ve “Bu kazanın yol açtığı mağduriyet bu kadardır” deniyor. Biz de bu hesaba göre parayı ödüyoruz. Ancak bazı sigortalılarımız şirketin yaptığı aktüeryal hesabı beklemiyor veya hiç istemiyor. Konuyu doğrudan davayla mahkemeye taşıyor. Biz de bunun üzerine dava sonucunda çıkan tutarı ödüyoruz. Şimdi bu tutar ne olur bilemiyoruz. Aslında kişinin bilgilerini, dosyalarını, gelirini bize verirlerse aktüeryal bir hesap yaptırıyoruz. “Bize göre şu kadar tutar” diyoruz. Bu hesabı biz yapmıyoruz, bağımsız aktüerler yapıyor. Biz söylenen tutarı ödüyoruz.

Mağdur yakını veya mağdur kabul etmiyorsa mahkemeye götürüyor. Dava sonucu aktüer tutarın çok çok üstünde ya da aynı tutarda çıkabiliyor. Biz mecburen davaya göre çıkan tutarı ödüyoruz. Bu durumda ne oluyor? Sizin için sonu belli olmayan bir dosya ortaya çıkıyor ve dava süreleri uzuyor. Bir davanın 3-4 yıl devam ettiğini düşünün. Ne ödeyeceğimizi bilemiyoruz. Tabii şirket olarak buna bir karşılık ayırmak durumundasınız.

Karşılığı neye göre ayırıyorsunuz?

Bugünkü mevzuat uyarınca geçmiş yıl ödeme ortalamalarına göre ayırıyorsunuz. Ama her yıl bu ortalama tutmuyor, yükseliyor. Yoksa sektörde geçen yıl bunun dışında köklü bir sorun olduğunu düşünmüyorum. Maddi hasarlı olaylardan dolayı diğer branşların tamamı için söylüyorum.

Bir sorun yok, yönetilebilir durumda. Yönetilemeyen sadece trafik dosyalarından kaynaklanan bedeni hasar sorunu. Bu sorun çözülmediği takdirde tüm tarafların mutsuzluğunun süreceğini düşünüyorum.

Yangın branşı da çok zarar yazdı geçen yıl...
Evet, yangında da büyük zararlar yazıldı. Büyük yangınlar, büyük hasarlar oldu ama bunlar tamamen şirketlerin kendini korumayla veya maliyet ayarlamalarıyla, bilanço büyüklüğüyle yönetebildiği hasarlar. Zaten bu alanda hasar çok büyük olursa reasürans devreye giriyor. Şirket bilançosunu çok büyük oranda etkilemiyor.

2012’de portföy değişimine gittiniz mi?

Portföy değişimine 2011 yılında, hatta 2010’un ortalarından itibaren başlamıştık. Devam eden bir sürecimiz var. Prensip



Ramazan Ülger

olarak oto sigortalarının toplamında büyümek istemiyoruz. Trafikte kesinlikle pazar payımızın üstüne çıkmak istemiyoruz. Hedefimiz net: Şirketin toplam pazar payı neyse trafikteki pazar payını da aynı oranda tutacağız.

Groupama'nın tarım tarafı nasıl gidiyor?

Tarım sigortalarında etkili bir oyuncuyuz. Groupama'nın satın aldığı Başak ve Güven Sigorta da tarım kökenli şirketlerdi. Tarımda sektörün en iyi ve en büyük oyuncularından biri olmaya devam edeceğiz. Yaklaşık yüzde 30 civarında pazar payımız var. Bu payı korumaya devam edeceğiz.

Tarımın portföy içindeki oranı nedir?

Yüzde 12 civarında. Tarımda bilinçlenme çok fazla. İstatistiklere bakın; poliçe sayısı ve sigortalı sayısı her geçen gün artıyor. Çiftçi sayısı artmadığına göre bilinçlenmenin yani sigortalanan insan sayısının arttığını söyleyebiliriz. TARSİM, sigorta pazarının üzerinde büyüyor.

2013 yılından beklentileriniz nedir?

2013 yılında prim üretimini yüzde 16-17

"Bireysel sigortalarda tarifeyle konuşma dönemi bitti. Trafiktir, kaskodur, konuttur; bütün şirketler gibi benim acentem de ekranında ne fiyat görüyorsa o fiyata satıyor. Hiç kimse bizi bireysel ürünler için arayıp 'Şu şirket şu fiyatı veriyor, siz de düşürün' diyemez."

büyütmeyi hedefliyoruz. Sektörün de buralarda olacağını öngörüyoruz. Yani sektörle paralel gideceğimizi düşünüyoruz. Kesinlikle kâr etmediğimiz branşlarda büyümek istemiyoruz. Nitekim ilk 2 ayda elde ettiğimiz sonuçlar da 2013'ün kâr edeceğimiz bir yıl olacağını gösteriyor.

Sektördeki kârsızlık sorunu da bitecek diyebilir miyiz?

Bugüne kadar yaşanan sorunlar tüm şirketlerin toparlanmasını sağlayacaktır. Aynı hataları ve sorunları yaşamamak için tedbirler alınıyor. Fiyat artışı ve risk kabul kriterlerinin değiştiğini görüyoruz. Rekabet bahane edilerek yangın poliçeleri deprem fiyatına indi. Bu fiyatlarla yangın ödemeleri yapıyoruz.

Groupama bünyesinde çok sayıda iştirak bulunuyor. Bunlarla ilgili planlarınız var mı?

Grubumuz Türkiye'ye 1991 yılında, Güneş Sigorta hisselerini satın alarak girmişti. Daha sonra 1996'da Başak Sigorta, 1998'de de Güven Sigorta satın alındı. Bunların hepsi bilinçli ve düzenli hareketlerdi. Köklü geçmişi olan ve birçok şirketin kuruluşuna öncülük eden yapılar bünyeye katıldı. Buralardan gelen birçok iştirakimiz var. Şimdi bu iştiraklerimizi sadeleştirmek için çalışıyoruz. Sigortacılık dışındaki iştiraklerimizden yavaş yavaş çıkacağız. İşimiz sadece sigortacılık olsun istiyoruz.

Sektörde konsolidasyon olacak mı?

Sigorta sektöründe "1 artı 1 eşittir 2" edcekse mantıklı olur. Ama böyle olmayacaksa zor görülüyor. Peki ne olur? Satışlar

ya da çekilmeler olur ki bu her dönemde oluyor. Bazıları satın Türkiye'den çıkacak, almak isteyenler gelecek. Tüm dünyada böyle oldu. Türkiye çok canlı ve hızlı büyüyen bir ülke. Kârsızlık sorunu da ilelebet sürmeyecektir.

Bireysel emeklilikte durum nedir? Yeni yılla birlikte hareket oldu mu?

Çok ciddi hareket oldu. Sigorta talep edilen değil, gidip satılan bir ürün. BES ise talep edilen bir ürün haline geldi. BES iyi bir sistem ve son düzenlemelerle çok daha cazip hale geldi. Tasarruf alışkanlığını değiştirecek bir sistem. Hatta bir yatırım aracı. Ben dost ortamlarında "Yaptırmayana dövüyorlar" diyorum. Çok şeffaf bir sistem, çok doğru atılmış ve kurulanmış bir yapısı var. Dünyanın hiçbir yerinde böyle bir getiri yok.

Ama sanki Groupama olarak BES'i biraz ihmal etmişsiniz gibi bir algı var...

Hayır, öyle bir şey yok. BES de bizim için önemli. Ama biz yönetim olarak sorun neredeyse oraya yöneldik. BES tarafında sorunumuz yok. Mali sorunumuz yok, bilanço sorunumuz yok. Biliyorsunuz, banka satış kanalımız yok. Banka olmadan büyük fon yaratamazsınız. Acente ve doğrudan satış elemanlarımız var ve satışlarımız bu şekilde sürüyor. Bu yüzden tanıtıma ciddi bir bütçe ayırıyoruz. Yapılan yatırımın başa baş olma noktası 5- 6 yıl sürüyor. Bu yüzden de BES'te çok agresif büyümek istemiyoruz. Dengeli büyüyüyoruz. İki yıl önce çiftçilere yönelik BES planları çıkarmıştık. "Bereketli Emeklilik" adıyla çıkardığımız ürünün satışı her yıl yüzde 70 oranında

artıyor. Aynı zamanda 230 bin civarında ferdi kaza poliçesi yaptık.

Ana dağıtım kanalınız acenteler. Banka kanalı da planlarınızda var mı?

Banka için ihalelere girdik ama çok yüksek paralar ödemedik. Halen çoklu acente şeklinde çalıştığımız banka şubeleri mevcut. Ağırlıklı olarak sahada acentelerle çalışıyoruz. Banka ortaklığı olmayan, bağımsız sermayedarla yürüyen ve rekabete açık bir şirket olduğumuzdan önceliğimiz acente kanalı. Bu tarafta büyümeye devam edeceğiz. Aktif durumda 2 bin civarında acentemiz var ve bunların dağılımı çok önemli. Sadece belirli yerlerde kümelenmeyen, küçük yerlerde daha organize olan bir yapıya sahip. Banka olmadığı için tamamen rekabete açık bir ortamda çalışıyoruz. Bizim birinci müşterimiz acente. Acente hedefli bir şirketiz.

Sektöre dönecek olursak, önümüzdeki dönemde nasıl bir seyir bekliyorsunuz?

2013 ve devam eden yıllarda şirketlerin

sektörün yararına olacak birçok konuda ortak karar almaya başlayacağını düşünüyorum. Daha sık bir araya geleceğiz. Türkiye Sigorta Birliği'nde (TSB) bu yönde adımlar atılıyor. TSB daha etkili olacak. Bunu yapmak zorundayız. Çünkü hepimizin bilanço sorunlarımız, hayatta kalma sorunumuz var. Ortak akli bulmamız gerektiği için daha çok bir araya geleceğiz. Kamu otoritesiyle görüşmelere de devam edeceğiz.

Fiyat rekabeti hâlâ sürüyor mu?

Bireysel sigortalarda tarifeye konuşma dönemi bitti. Trafiktir, kaskodur, konuttur; bütün şirketler gibi benim acentem de ekranında ne fiyat görüyorsa o fiyata satıyor. Hiç kimse bizi bireysel ürünler için arayıp “Şu şirket şu fiyatı veriyor, siz de düşürün” diyemez. Kişiyi özel fiyat uygulaması bitti. Ticari sigortalarda fiyat rekabeti var ama son hasarlardan sonra belli tarifelerin altına kimse düşmüyor. Hatta aksine fiyatlar artmaya başladı.

Sizce önümüzdeki dönemin yıldız branşları hangileri olur?

Sorumluluk sigortaları büyüyecek. Eskiye göre hacim olarak büyüyecek. Fakat sektörde önemli bir yer alamayacak. Hiçbir zaman alamaz da zaten. Gelecekte de en büyük pazar payı tüm dünyada olduğu gibi otda olacak. Bunu hiçbir zaman yok edemezsiniz. Otonun payını yüzde 50 civarında görmek lazım. Herkesin önce burayı sağlıklı yaşatacak yolu bulması lazım. Otda para kazanamadığınız sürece diğer yerlerden gelecek parayla burayı finanse edemezsiniz. Diğer branşlarda da payınızı artıracaksınız.

1 Nisan'dan itibaren yeni yasal düzenlemeler devreye giriyor. Yeni dönemde kaskoda neler değişecek?

Aslında sektörde mevcut bazı uygulamaların yasal çerçeveye sokulmuş şekli bunlar. Mesela “dar kasko” çıktı. Biz bunu geçmişte denedik olmadı. Şimdi mevzuatı netleşmiş oldu. Dar kasko, belli bir muafiyet uygulayan sigorta çeşidi. Herkesin isteğine göre yapılacak bir ürün değil. Kişiyi özel kasko yapamazsınız. Yeni ürünler çıkmaya başlayacak. Türkiye'de kasko primleri çok yüksek değil. Bir otomobil sahibi 800 lira kasko için prim ödüyorsa, 300 lira verip sadece pert durumlar için teminat almıyor. “500 lira daha vereyim her şeyi kapsasın” istiyor. Bu yüzden biz yıllarca dar kasko satamadık. Ama şimdi herkes farklı ürünler çıkarabilecek.

Sosyal sorumluluk projeleriniz var mı?

Bildiğiniz gibi yıllardır sürdürdüğümüz, kaybolmaya yüz tutmuş Türk filmlerini tekrar canlandırma projemiz var. Bu yıl 6'ncı filmimizi sinemaseverle buluşturacağız. Bu sayede bir klasik filmimiz daha kaybolmaktan kurtulmuş olacak. “Vesikalı Yarım” filmini nisan ayı içinde yeni haliyle gösterime çıkarmayı planlıyoruz.



Groupama Sigorta kaybolmaya yüz tutan Türk filmlerine yeniden hayat veriyor.



Hoş geldiniz!

BES aracıları aynı konudan şikayetçiler: Hoş geldin aramalarında neden cayma hakkından bahsediyorlar ve bu görüşme neden zorla ikna ettiğimiz katılımcının caymasına çanak tutacak şekilde gerçekleşiyor? **Ali Savaşman** / Sandler Training

Emeklilik Şirketleri, Bireysel Emeklilik Sistemine ilk defa giren katılımcıları arayarak ‘Hoş geldiniz’ diyor ve bu arama esnasında bazı önemli bilgilen-dirmelerde bulunuyorlar.

Emeklilik Şirketlerinin BES aracılarının faaliyetle-rinden sorumlu olmaları ve onları denetleme zo-runluluğu bu aramaların kaynağını oluşturuyor ve bazı konuların özellikle sorulmasını gerektiriyor. Farklı şirketlerde yaptığım çalışmalarda BES ara-cıları sanki ağır birliği etmiş gibi aynı konudan şikayetçiler: Bu ‘hoş geldin’ aramalarında neden cayma hakkından bahsediyorlar ve bu görüşme neden zorla ikna ettiğimiz katılımcının caymasına çanak tutacak şekilde gerçekleşiyor?

Cayma hakkı katılımcının temel bir hakkı olduğu için bahsedilmesi hem Hazine Müsteşarlığı hem de EGM tarafından da özellikle isteniyor bu konu-da yapılabilecek çok fazla bir şey yok.

Diğer yandan BES katılımcılarının geleneksel satış teknikleri ile baskı altında ikna edilerek sisteme kazandırılmasından ziyade, neden BES’e ihtiyaç duyduğunuzun keşfettirilerek kendilerinin satın almasının sağlanması gerektiğini düşünüyorum. Ancak gene de tüm aracılardan yapabileceği basit ama etkin bir şey var! Biz buna ‘Ön Kontrat’ diyoruz. Müşteri aday ile yapılan görüşme esnasında sonradan gelişecek olayları önceden görüşerek onları sürprizlerden kurtarmak olarak özetleyeceğimiz bir teknik aslında. Karşılıklı şaşırtmaca yok! Adı Ön Kontrat ama merak etmeyin ortada im-zalanan bir sözleşme yok. Emeklilik Sözleşmesi Teklif Formu’ndaki imzası henüz kurumamış olan Katılımcınıza bundan sonra nelerin olacağından kısaca bahsederek onu belirsizliklerden ve sürprizlerden kurtarıyoruz aslında.

Uyguladığımız ve genelde olumlu sonuç aldığımız bu teknikte, satış görüşmesini sadece bir dakika uzatıyor ama hoş geldin aramasından sonra katı-

lımcının: Hadi bana eyvallah, demesinin de önüne geçebiliyorsunuz.

Satış görüşmesi bitip de Emeklilik Sözleşmesi Teklif Formu imzalandıktan sonra, katılımcımıza önümüzdeki iki ay içinde mali olarak olumsuz bir gelişmeyle karşılaşması ve ödemeyi taahhüt ettiği katkı payını ödemekte zorlanması halinde, 60 gün içinde Cayma Hakkı’nın olduğunu söyleyip, anormal durumlarda mağduriyetlerini önlemek amacıyla bu hakkın kendilerine tanındığını belirtiyoruz.

Yukarıdakine ek olarak kendilerinin emeklilik şirketi tarafından aranacağını söyleyip, ‘cayma hakkı’, ‘devlet desteği’, ‘kesinti yapısı’ ve ‘erken ayrılma’ gibi temel hak ve sorumlulukları hakkında bir hatırlatma yapılacağını belirterek bu arama-nın da bir sürpriz olmasının önüne geçiyoruz. Bu iki hatırlatmayı yapmamamız halinde, katılımcılar emeklilik şirketi tarafından arandığında; bir sürprizle karşılaşılıyor ve algıları BES aracısı-nın kendilerini oyuna getirdiği gibi olumsuz bir yöne kayıyor. Finalde de kendilerine cayma hakla-rının olduğu söylenip bir de bu hakkı kullanmak için sadece 20 günleri kaldığı gibi bir uyarı alınca; “İyi o zaman hakkımızı kullanalım bari!” diyor-lar.

Halbuki Ön Kontrat tekniğini kullanarak şeffaf bir şekilde önceden bilgilendirdiğimiz katılımcı için hoş geldin araması bir sürpriz olmadığı gibi ‘cayma hakkı’nın kendisinden saklanmış olması gibi olumsuz bir algı, “Bana zaten bundan bahsetmişlerdi” gibi katılımcı bir tavra dönüşüyor. Küçük bir değişiklik, küçük bir mutluluktur di-yordu çocukluğumda kalan eski bir reklam. Siz de satış sisteminizde küçük bir değişiklik yaparak farklı sonuçlar elde edebilirsiniz.

Hepinize mutlu, BES’li ve daha az ‘cayma’lı bir gelecek diliyorum.

Cayma hakkı ka-tılımcının temel bir hakkı olduğu için bahsedilme-si hem Hazine Müsteşarlığı hem de EGM tarafın-dan da özellikle isteniyor.

5'TE 5



AXA SİGORTA 5. KEZ TÜRKİYE'NİN EN BEĞENİLEN SİGORTA ŞİRKETİ!

İş ve ekonomi dünyasının en prestijli dergilerinden Capital'in gerçekleştirdiği oylamada bu sene de 1. seçilerek, üst üste 5. kez "Türkiye'nin En Beğenilen Sigorta Şirketi" olduk.

Bizi bu ödüle layık gören yöneticilere, bizi bu başarıya taşıyan acentelerimize, çalışanlarımıza ve 5 milyondan fazla poliçeye sahip AXA'nın değerli müşterilerine teşekkür ederiz.

0 850 250 99 99 / www.axasigorta.com.tr



AXA SİGORTA

sigortacılık / **yeni denetimlanıyor**

“Stresim de hata riskim de azaldı”

İki yıldır mesleki sorumluluk sigortası yaptıran Avukat Gülseren Öztürk, “Bu sigortayı üzerimdeki ağır sorumlulukları bir profesyonelle paylaşmak ve hafifletmek için yaptım” diyor.

Mesleki sorumluluk sigortaları, aslında tüm meslekler için önemli bir koruyucu işlevi görüyor. Ancak özellikle birkaç meslek için hayati öneme sahip. Bunların başında da şüphesiz doktorlar ve avukatlar geliyor... Nitekim 2010 yılında zorunlu hale gelen Tıbbi Kötü Uygulamaya İlişkin Zorunlu Mesleki Sorumluluk Sigortası’na sahip doktor sayısı 133 bine ulaştı. Türkiye Sigorta Birliği (TSB) verilerine göre 2012 yılında farklı mesleklerden 43 bin kişi daha mesleki sorumluluk sigortası yaptırdı. Zorunlu olmayan mesleklerde serbest muhasebeci mali müşavirler, avukatlar, mühendisler, mimarlar ve noterler önemli yer tutuyor.

Avukatlar için mesleki sorumluluk sigortası, baktıkları davalardan dolayı karşılaşılabilecekleri tazminat davaları açısından önemli bir işleve sahip. Çünkü avukatların müvekkillerine karşı özel sorumlulukları var. Örneğin, dava açma sürecinin hatasız olması gerekiyor. Yine zamanında yapılmayan itirazlar da müvekkillere önemli zararlar verebiliyor. Avukatlar, yeni düzenlemelerin de etkisiyle bu tür durumlar karşısında müşterilerine yüklü tazminatlar ödemek zorunda kalabiliyor.

Yaklaşık iki yıldır mesleki sorumluluk sigortası kullanan avukat Gülseren Öztürk, AIG Sigorta’dan yaptırdığı sigortanın kapsamını şöyle anlatıyor:

“Sigorta, sigortalının mesleki hizmetlerini yerine getirmemesi nedeniyle üçüncü şahıslar tarafından talep edilen tazminatları, sigortalının kendisine teslim edilen ve yasal sorumluluğunda bulunan belgelerin kaybedilmesinden kaynaklanan zararlarını, sigortalının kasıtlı olmayarak başkalarına hakaret etmesi nedeniyle talep edilen tazminatları güvence altına alıyor. Ayrıca sigortacı, savun-

ma masrafları başlığı altında poliçenin teminatı ve eklerine göre geçerli olan bir talep karşısında sigortalıyı savunmayı ve bu savunma için harcanan savunma masraflarını karşılamayı da sözleşmeyle üzerine alıyor. Teminat limiti kayıp belgeler için 100 bin, diğer riskler içinse 150 bin TL olarak belirlenmiş durumda.”

Bu noktada, standart mesleki sorumluluk sigortalarının ortalama 100 bin TL’lik teminat sunduğunu belirtelim.

Teminat yüksek, prim düşük

Gülseren Öztürk, tercih ettiği mesleki sorumluluk sigortası için yıllık 840 TL prim ödüyor. Öztürk, “Teminat tutarları göz önüne alındığında sigortanın maliyetinin düşük olduğunu rahatlıkla söyleyebilirim” diyor. Öztürk’ün mesleki sorumluluk sigortası yaptırmamasının sebeplerinden biri de 1 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6098 sayılı Borçlar Kanunu’nun 506’ncı maddesinde vekilin sorumluluğunun artırılması olmuş. “Sorumluluğu zaten ağır olan avukatlar, yeni düzenlemelerle giderek daha da ağır bir yükün altına giriyor. Bu sigortayı üzerimdeki ağır sorumlulukları bir profesyonelle paylaşmak ve hafifletmek için yaptım” diyor. Öztürk, sigorta yaptırdıktan sonra başına gelen bir olaydan yola çıkarak



Av. Gülseren Öztürk

sağladığı faydaları şöyle anlatıyor:

“Bir davada küçük bir hesap hatası yapmıştık. İslah dilekçemizde dava konusu tutarı fazla göstermiştik. Davayı kazanmış ancak talep ettiğimiz fazla tutar için karşı tarafa vekalet ücreti ödemeye mahkum edilmiştik. Yaptığımız başvurudan çok kısa bir süre sonra müvekkilin karşı tarafın avukatına ödemek durumunda kaldığı vekalet ücreti sigortacı tarafından karşılandı.” Gülseren Öztürk, sigortanın üzerindeki ağır sorumluluktan kaynaklanan iş stresini ve dolayısıyla hata riskini de azalttığını vurguluyor. Öztürk, yıpratıcı stres ve kaygıdan uzak bir çalışma imkanı bulan avukatların mesleğinde daha başarılı olacağını, bu başarıdan müvekkillerinin de fayda sağlayacağını sözlerine ekliyor.

Kısacası Gülseren Öztürk, meslektaşlarına, üzerlerinde bulunan ağır mesleki sorumlulukları paylaşmaları adına bu sigortayı yaptırmalarını tavsiye ediyor.

VAKIFBANK WORLDCARD'DAN 3kat Worldpuan'la fazla seyahat!



ALİŞVERİŞTEN
ANLAYAN
**cömert
kart**



Kart başvurusu için;
VB yaz,
TC Kimlik Numaranı
5724'e gönder.

444 0 724 / vakifkart.com.tr



VakıfBank

Burası Sizin Yeriniz

f t vakifbank

KOBİ'ler sigortayla büyümeli

Liberty Sigorta Genel Müdürü Ragıp Yergin, ekonominin canlanmasındaki en önemli birim olan KOBİ'ler için sigortanın yaşamsal önemde olduğunu vurguladı.

Liberty Sigorta Genel Müdürü Ragıp Yergin yaptığı açıklamada, ülke ekonomisinin can damarlarından olan KOBİ'ler için sigortanın yaşamsal önemde olduğunu vurguladı. Türkiye'deki toplam üretimin yarıya yakınının küçük işletme ve KOBİ'ler aracılığıyla gerçekleştiğini belirten Liberty Sigorta Genel Müdürü Ragıp Yergin, "Küçük işletme ve KOBİ müşterisi başına bir felaket gelmedikçe sigorta konusundaki ihtiyaçlarının farkında değil. Herhangi bir hasar gerçekleşmesi halinde, sigortası olan işletmeler kısa süre içinde işlerini yeniden organize edebilirken, sigortası olmayanlar işletmelerini kapatmak zorunda kalabiliyor" şeklinde konuştu.

Liberty Sigorta'nın küçük işletme ve KOBİ'leri önemseydiğini, onların tercih ettiği ilk şirketlerden biri olmayı ve onlarla uzun yıllar birlikte çalışmayı istediğini söyleyen Yergin, "Bu yılki ana hedeflerimizden biri, KOBİ müşterilerimizin sigorta ihtiyaçlarını geniş teminat seçenekleriyle karşılamak olacaktır.



KOBİ sigortacılığı ciddi bir uzmanlık. Bu konuda, ürün ve fiyatın da ötesinde sigortalama sürecinin nasıl kurgulandığı önemli. Liberty Sigorta olarak ürün oluşturma aşamasında detaylı çalışmalar gerçekleştirdik. Bu doğrultuda; gıda, mağaza, eczane, ofis, otel ve akaryakıt

istasyonları için sigorta paketlerimizi oluşturduk. Esnek ve zengin ürün paketlerimiz sayesinde; işletmeler kendi iş kollarına uygun paketlerimizden biri ile iş yerlerini teminat altına alabilir ya da acentelerimiz ile birlikte özel olarak, kendi ürün paketini oluşturabilir" dedi.

Yeni reklamlar KOBİ'lere

Küçük işletme ve KOBİ'lere yönelik çalışmalarının daha geniş bir kesimde ilgi görmesi için son dönemde Ticari Ürünleri hakkında tüketicileri bilgilendiren yeni reklam filmleriyle tüketicilerin karşısına çıktıklarını ifade eden Liberty Sigorta Genel Müdürü Ragıp Yergin, "Reklam filmimizde öncelikli olarak bu ürünlerimizden Mağaza Sigorta Paketi, Eczane Sigorta Paketi ve Gıda Sigorta Paketi ürünlerine odaklandık. Önümüzdeki dönemde farklı ticari ürünlerimizi tanıtmaya devam edeceğiz" diyerek bu alandaki çalışmalarını

yoğunlaştıracaklarının sinyallerini verdi.

Liberty Sigorta olarak insan odaklı ve sorumlu sigortacılık anlayışıyla yola çıktıklarını söyleyen Yergin, "2012 yılında oto grubu ürün yelpazemizde yarattığımız ivmeyi, 2013 yılında oto dışı branşındaki ürünlerimiz ile daha da artıracacağız. Her iş koluna özel sigorta paketlerimizle büyük emeklerle kurulan küçük işletme ve KOBİ müşterilerimizin her zaman yanlarındayız; bu işletmeleri önlem



almaya teşvik ederek, hem onların değerlerini korumaya hem de Türkiye ekonomisine katkıda bulunmaya çalışıyoruz" dedi.



**Değer verdiğiniz
herşey bize emanet!**

 0216 427 48 57

www.isiksigorta.com.tr

IŞIK SİGORTA BİR BANK ASYA İŞTİRAKIDIR.

“Türkiye’deki borçlular yavaş ama sadık”

Hollandalı UltimooCollect, yaklaşık bir yıldır Türkiye’de tahsilat işlemleri yürütüyor. Burada ciddi bir tahsilat potansiyeli olduğunu düşünen UltimooCollect CEO’su Hans Wittermans, iş dünyasını hem daha ucuz hem de iş ilişkilere zarar vermeyen tahsilat kültürüyle tanıştırma konusunda iddialı... **Berrin Vildan Uyanık** / buyanik@akilliyasamdergisi.com

Hollandalı UltimooCollect, zamanında ödenmeyen borçlar için tahsilat işlemleri yürütüyor. “Türkiye’de mayamız tuttu, başarı oranımız yüzde 70” diyen UltimooCollect CEO’su Hans Wittermans, kısa sürede ulaştıkları seviyeden memnun. Wittermans, Türk şirketlerini Güney Avrupa’lılara benzetiyor ve ödeme konusunda kuzey ülkelerine göre biraz daha yavaş olduklarını düşünüyor. Ancak Türkiye’deki firmaların borçlarına daha sadık olduğunu ve dayanışmayla ödemeye çalıştıklarını da hemen ekliyor. 25 yıldır kredi yönetiminin farklı alanlarında faaliyet gösteren UltimooCollect’in CEO’su Hans Wittermans ile Türkiye’deki faaliyetleri ve hedeflerini konuştuk...

Önce üçüncü parti kurumsal tahsilatların ne anlama geldiğini açıklayabilir misiniz?

Firmalar ürün ve hizmet satışı yaptığı müşterisine fatura gönderir ve anlaşılan ödeme süresi içinde

faturanın ödenmesini bekler. Müşterilerin çoğu ödemesini zamanında yapacaktır. Geciktiren müşterilere ise hatırlatma mektubu gönderilecek ya da hatırlatma araması yapılacaktır. Eğer bunlar da sonuç vermezse alıcı firmanın önünde iki seçenek kalacaktır: Ya yasal işlemleri başlatacak ya da kurumsal tahsilat mekanizmasını devreye sokacaktır...

Yasal işlemlere başvurduğunuzda nasıl bir süreç sizi bekliyor?

Ödenmeyen fatura için yargı yoluna gidilir ve dosya hukuk bürosuna gönderilir. Ancak yasal süreç 1 yıl ya da üzerinde uzun bir süre alır ve pahalıdır. Ayrıca müşterinin

bu süreç sonunda ödeme yapacağı garanti değildir. Eğer yasal işlem sonunda hala ödeme alınamıyorsa firma öncelikle alacağını silmek zorunda kalır ve üstüne tüm yasal masrafları da üstlenmiş olur. Müşterinin yasal işlem sonunda ödemeyi yaptığı durumlarda bu sefer müşteri ve firma arasındaki ilişki sona ermiştir ve müşteri bir daha aynı firmadan alışveriş yapmayacaktır.

Siz asıl olarak kurumsal tahsilatlar ya da “üçüncü parti” tahsilatlar kısmında devreye gidiyorsunuz. Bu süreç nasıl işliyor?

Ödenmemiş fatura kurumsal tahsilat ofisine yönlendirilir. Üçüncü parti kurumsal tahsilat firması; uzmanlaşmış kadrosu, özel tahsilat yazılımı ve süreçleriyle ödenmemiş alacağı daha hızlı ve daha az maliyetle tahsil eder. Daha da önemlisi tahsilattaki kurumsal yaklaşım müşteri ve firma arasındaki ilişkinin devam etmesini sağlayacaktır. Tahsilat firması müşterilerinin dosyalarını 60-90 gün aralığında işleme alacaktır. Burada “No cure no fee” ilkesi geçerlidir. Yani çözüm üretilmezse ödeme de yapılmaz. Bu yöntem, sabit masrafsız tahsilat oranına göre ödeme modeliyle müşterinin sabit gider riskini ortadan kaldıracaktır. Eğer bu dönemde tahsilat yapılamazsa müşteri herhangi bir ödeme yapmayacaktır.

Bu yöntemin başarı oranı nedir?

Genelde başarı oranları sektöre göre yüzde 40 ile 70 arasında değişiyor. Eğer alacak sulhen tahsil edilemezse süreç sonunda dosyalar tahsilat sürecinde elde edilen ilave bilgilerle birlikte yasal sürece yönlendirilebilir.

Alacaklılar için bu yöntemin avantajları nelerdir?

Firmaların ödenmemiş alacaklarını tahsilat ofisine yönlendirmesi, tahsilat sürecine yeni bir yaklaşım ve dinamizm kazandırmanın yanı sıra borçluda ciddi bir uyarı ve aciliyet

etkisi yaratacaktır. Dosyanın teslim alınmasının ardından uzman tahsilat profesyonelleri öncelikle dosyayı analiz edip alacağın en hızlı ve en düşük maliyette tahsilatı için en uygun aksiyona karar verecektir. Tahsilat firmaları, ödemelerde geciken müşterilere ödeme yapması için yasal süreç öncesinde son şansı veriyor.

Tahsilatla için nasıl bir yöntem izliyorsunuz?

Borçluları nasıl değerlendiriyorsunuz?

Özel olarak dizayn edilmiş UltimooCollect tahsilat yazılımımız tüm modern iletişim kanallarını kullanmamıza izin vererek müşterilerimizin borçlularıyla doğrudan iletişime geçmemize ve vadesi gecikmiş borçlarını hemen ödemeleri konusunda onları ikna etmemize olanak sağlıyor. Özellikle B2C (bireysel) tahsilatlarda kullandığımız sistem ve teknikler yüksek sayıdaki müşteri hesaplarını en hızlı ve etkili biçimde yönetebilmemize yardımcı oluyor.

UltimooCollect sistemi birçok vakada 30 ile 60 gün arasında başarılı sonuçlar verdi. Dosyanın yaşına ve tipine göre yasal işlem gerekmezsin yüzde 40 ile 70 arasında tahsilatı sağlayabiliyor. Sonuç olarak müşterilerimiz daha düşük maliyetle daha hızlı nakit akışı elde edebiliyor. UltimooCollect, müşterilerine dosyalarının mevcut durumunu ve alınan aksiyonları görebilecekleri 7/24 online ve ihtiyaca en uygun raporlama hizmetini şeffaf bir şekilde sunuyor. Online raporlamanın yanı sıra UltimooCollect tarafından atanan dosya yöneticisi, müşterisiyle sürekli iletişimde olarak tüm tahsilat süreci boyunca bilgi alışverişini sağlıyor.

Ultimoo'nun Hollanda'daki tahsilat geçmişi ve tecrübesi nedir?

Ultimoo Group kredi yönetiminin farklı alanlarında faaliyet gösteren başarılı grup şirketleriyle faaliyet gösteriyor. Hollanda'da özellikle bankacılık, sigorta, enerji, telekom ve lojistik gibi sektörlerin önde gelen firma-

larına 25 yılı aşkın süredir hizmet veriyor. Ultimoo, kredi yönetimi alanında önde gelen kuruluşlardan olan ACA (The Association of Credit and Collection Professionals) ve IACC'a (International Association of Commercial Collectors, Inc.) üye uluslararası bir alacak yönetimi firmasıdır.

Türkiye'de yatırım yapmanın sebepleri neler?

Türkiye'de kredi yönetimi hizmetleri halen emekleme aşamasında. Türkiye ekonomisinin büyüklüğü göz önünde bulundurulursa, kredi yönetimi alanında faaliyet gösteren firmaların sayısının oldukça az olduğunu söyleyebiliriz. Özellikle son ekonomik krizin ardından risk yönetimi, kredi yönetimi ve tahsilat konuları tüm bankaların, telekom şirketlerinin ve uluslararası firmaların en önemli gündemlerinden biri oldu. Aslında bu konular KOBİ'ler için daha da büyük önem taşıyor. Bankalardan kredi almak hala çok pahalı ve zor. Şirketler pozitif nakit akışını devam ettirmekte zorlanıyor ve kredi riski giderek büyüyor. Türkiye'de bu konularda uzmanlaşmış tahsilat firması sayısı oldukça az. Bu dönem UltimooCollect için yatırım yapmak adına çok doğru bir zamandı. Türkiye'de birkaç start-up tahsilat firması ve özellikle "hatırlatma araması" konusunda uzmanlaşmış çağrı merkezleri dışında sayıları 100'ü geçen hukuk büroları da aslında yüksek miktarlarda tahsilatı karşılayabilecek altyapıları olmamasına rağmen bu alanda faaliyet gösteriyorlar.

Türkiye'de borç ödeme, tahsilat kültürü açısından nasıl bir eğilim var?

Hızlı nüfus artışı, değişime çabuk adapte olma, tüketici kredilerindeki büyüme, son 5 yılda cep telefonu kullanımındaki hızlı artış gibi Türkiye'nin kendine has dinamikleri tahsilat alanında da geleneksel yargı yoluna gitme eğilimini modern, esnek ve yaratıcı çözümlere bırakacaktır.

UltimooCollect tahsilat sisteminin satır başları

- 90 gün içinde kesin sonuç; tahsilat yoksa masraf da yok
- Sertifikalı tahsilat uzmanları
- Kişisel dosya yöneticisi
- Şeffaf süreç yönetimi, müşteriler için 7/24 online erişim imkanı
- Son teknoloji ürünü tahsilat yazılımı, online raporlama
- Sıkı ama dürüst müşteri ilişkisini bozmayan yaklaşım
- Uluslararası iş ahlakı ilkelerine uygun çalışma prensipleri

Türkiye'de start-up bir işte başarılı olabilmek için çok üst düzeyde profesyonellik ve performansın yanı sıra yüksek standartlarda etik ve dürüstlük ilkelerine sahip olunması gerektiğinin farkındayız.

Tahsilat firmaları ve avukatlar arasında nasıl bir fark var?

Avukatlar hukuk konusunda uzmandır ve ülkedeki kanunlarla yasal işlemler konusunda çok ciddi bir bilgi birikimine sahiptirler. Sahip oldukları yüksek uzmanlık ve deneyimle çok sayıda karmaşık vaka üzerinde çalışırlar. Bu hizmet için de doğal olarak yüksek ücret talep ederler. Tahsilat ise çok farklı bir konudur. Vakaların sayısı oldukça yüksektir. Ancak bunların yüzde 95'i basit, standart ve yüksek seviyede yasal uzmanlık gerektirmeyen dosyalardır.

Doğal olarak avukatlık büroları, çok sayıda tahsilat konusunda profesyonel, etkili ve efektif hizmeti verebilecek konumda değildir. Bu konu onların uzmanlık alanının dışındadır. Kurumsal tahsilat firmaları aslında hukuk bürolarıyla rekabet etmez; tahsilat sürecinde tamamlayıcı rol oynarlar. UltimooCollect'i "Yasal süreç öncesi son adım" olarak konumlayabiliriz. Ödeme konusunda ikna ederken en büyük önceliklerimizden biri de kesinlikle müşterimizin borçlu müşterisiyle arasındaki değerli ilişkiye zarar vermemektir.



UltimooCollect CEO'su Hans Wittermans Akıllı Yaşam'ı ziyaret etti

UltimooCollect olarak şu ana kadar Türkiye'deki tahsilat tecrübenizi nasıl değerlendiriyorsunuz?

Üçüncü parti tahsilatları Türkiye için çok yeni bir konu. Firmalar buna pek alışık değil ama bizi denemek istiyorlar. Her geçen gün daha çok sayıda ve daha büyük firmalar UltimooCollect'in müşterisi oluyor. Bir yılın ardından bizim için daha da sevindirici olansa yerel gerçeklere adapte ettiğimiz uluslararası tahsilat tecrübemizin burada oldukça başarılı olduğunu görmemiz. Tahsilat performansımızın bizim ve müşterilerimizin beklentilerinin oldukça üstünde olduğunu söyleyebiliriz.

Buradaki müşterileriniz kimler?

Şu anda sigorta sektörünün önde gelen 4 firmasına Türkiye ve yurtdışındaki rücu alacaklarının yasal süreç öncesi tahsilatı konusunda hizmet veriyoruz. Kontak bilgisine ulaşabildiğimiz borçluların yüzde 70'inden tahsilatı başarılı bir şekilde gerçekleştirebiliyoruz. Hatta müşterilerimize 1-2 yıllık, artık umutsuz görüp vazgeçtikleri dosyalardan bile tahsilat yapabildiğimizi gösterdik. Sigortanın yanı sıra özellikle lojistik ve tekstil sektörünün yurtdışındaki gecikmiş alacakları için de tahsilat hizmeti sağlıyoruz. Öyle ki ilk günden itibaren tüm faturalarının takibini UltimooCollect'e devreden müşterilerimiz

var. Bir tahsilat departmanı gibi çalışarak kendilerine tahsilat hizmetini outsource (dışarıdan hizmet) şeklinde sağlıyor. Müşterilerimiz bizimle çalıştıkları deneme süreci boyunca eskisine göre daha hızlı ve daha yüksek miktarda tahsilat sonuçlarına ulaşıyor. Aslında şu an bütün modern şirketler kendi süreçlerini outsource etme yoluna gidiyor. Bunun güvenliğini, temizlik işlerini, araçlarınızı outsource etmekten çok da farkı yok aslında.

Türklerle Avrupalıların ödeme davranışları arasında fark var mı?

Kuzey Avrupa ülkelerine göre Türk firmaları daha yavaş ödeme yapıyor. Güney Avrupa'yla daha büyük benzerlikler gösteriyor. En önemli fark ise Türkler borçlarına sadık ve buna çok önem veriyorlar. Borçlunun ödeme gücü yoksa bile aile üyeleri yardım edip kapatmaya çalışıyor. Bu Avrupa'da pek görmediğimiz bir durum. Ayrıca telefonda ödeme sözü aldığımız borçluların yüzde 95'i sözlerini yerine getirerek borcu kapatıyor. Ki bu oran da Avrupa'da oldukça düşük.

Türkiye için kısa ve orta vadeli planlarınız neler?

UltimooCollect olarak müşterilerimize düşük maliyetler ve yüksek performansla en üst seviyede tahsilat hizmetleri sunacağız.

Müşteri odaklı yaklaşımımız ve performansımızla firmamızın yakın zamanda ciddi bir büyüme hızı yakalayacağına inanıyoruz. Kısa vadede UltimooCollect, firmaların bireysel ve kurumsal gecikmiş alacaklarına ve outsource tahsilat hizmetlerine odaklanacak. Orta vadede piyasanın ihtiyaçları doğrultusunda Hollanda'da vermekte olduğumuz 360 derece kredi yönetimi çözümlerini burada da müşterilerimize sunacağız. 4-5 yıllık süre içinde Türkiye'de en az 10 önemli tahsilat firmasının aktif olacağını ve bunların yıllık toplam cirolarının 1 milyar lirayı bulacağını öngörüyoruz.

Hızlı nakit akışı firmalar için neden önemli?

Aslında işinizi bir ağaca benzetebiliriz. Su, ağacın sağlıklı büyümesinin vazgeçilmez unsurudur. Suyun akışı ağacın gövdesinden en küçük yaprağına kadar ne kadar hızlı ve verimli olursa ağaç o kadar sağlıklı büyür. Mutlaka iklim gibi dış etkiler de bu gelişimde önem taşır. Sonuç olarak suyun hızlı ve devamlı bir şekilde dolaşımı, ağacın sağlığı için en önemli etkidir. İşte ağaç için su neyse, işiniz için de nakit akışı odur. Nakit akışı bir şirkette ciro ve karlılıktan önce gelir. Kâr olmadan şirket belli bir süre yaşayabilir ama pozitif bir nakit akışı olmadan yaşayamaz.

Örnek vermek gerekirse, Avrupalı şirketlerin yüzde 50'si müşterilerinin geç ödeme yapmaları sebebiyle nakit akışı konusunda sancı yaşıyor. Geçen yıl 'üstü çizilen' toplam alacak miktarı 340 milyar doları geçti. Geç ödeme yapan müşterilerin zararı firmaların nakit akışını ve kârını düşürmekle sınırlı kalmıyor. Aynı zamanda tekrar ödeme yapana kadar sipariş veremedikleri için en riskli müşterilerdir. Eğer müşteri zamanında ödeme yapmazsa firma dışarıdan hala sağlıklı görünebilir. Ancak firmanın finansal sağlığı çok kısa sürede bozulabilir ve bu durum onun için bir krize dönüşebilir.

SPK'dan İMKB şirketlerini etkileyen devrim gibi karar
SPK ve İMKB başkanları Borsagundem.com'a konuştu

Borsa Gündem

17 Kasım 2011 Perşembe 15:45

İMKB 100: 25.997 (11.886) 5,36%
İMKB 25: 66.581 (3.353) 5,01% 1.811,5

Yabancıların ilgi gösterdiği hisseler

İMKB'de işlem gören ve yabancı sahipliğinde bulunan hisseler

- Yatırımcılar gelişen pazarlara kayıyor
- Ruh Cinsleri hisse sahipleri işleme kapattı
- Yatırımcılar karamsar
- Avrupa'da gerileme artıyor
- Tesvik spekülasyonu doları düşürdü

Günün favori 10 hissesi

İMKB'de işlem gören ve gün içerisinde yükselişi beklenen hisseler

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hisse senedi alına kültürü geliyoruz!

SPK Başkanı Emel Kılıç'ın görüş, ulusal ve hisse senedi alına kültürü çok yaygın değil.

Günün önemli şirket haberleri

İç Bankası, BTK, Enka, Süreçim, Tepe, Alınan, Uçan, için önemli şirket haberleri

BORSA VERİLERİ

PIYASA EKRANI

HİSSE TAKİBİ

Haberleri sitenize ekleyin

Altın ve gümüşe yatırım yapanların ödülü.

Önce siz öğrenin

Hepsi ve daha fazla için
www.borsagundem.com

- Kardemir'de kılıçlar çekildi
- Hangi şirket ne kadar kâr açıkladı?
- Spekülatörler hangi hisselerde işlem yapıyor?
- Kendi kâğıtlarında işlem yapan patronlar kimler?



Kulis

Hisse önerileri

Şirket haberleri

Aracı kurum raporları

Neden düştü?

Neden yükseldi?

Dış piyasalar

Emtia piyasalarındaki son gelişmeler

Döviz piyasaları

Makro ekonomi

Teknik analiz

Vadeli İşlemler ve Opsiyon Borsası

Borsa verileri

Piyasa ekranı

Hisse takibi

- İMKB operasyonunun perde arkasını
Türkiye Borsagündem'den öğrendi

- İMKB'nin yeni başkanı kim olacak?
Adayların isimlerini ilk Borsagündem yazdı

- Turkcell genel kurulunda neler oldu?
Türkiye Borsagündem'den takip etti

Borsa Gündem



Bankasüransın önemi arttı

Bankasürans, komisyon gelirleri açısından bankaların; satış hacminin artırılması ve bankaların müşterilerine ulaşılabilmesi açısından da sigorta şirketlerinin gündeminde daha fazla yer almaya başladı...

Zeynep Turan / Assicurazioni Generali S.p.A. – Trieste Italya

Rekabet ve kâr elde etme baskısının üst seviyelerde olduğu günümüz finansal piyasalarında, operasyonel maliyetlerin düşürülmesi şirketlerin makro hedeflerinden biri durumunda. Operasyonel maliyetlerin düşürülmesinde kullanılan günümüzün popüler yöntemi ise bankasürans...

The Bank Insurance Model (BIM) veya kısaca Türkçeye çevirip kullandığımız şekliyle bankasürans, genel olarak sigorta ürünlerinin bankanın müşteri portföyüne sunulması şeklinde faaliyet gösteren dağıtım kanalının adı. Bu işbirliği, sigorta ürünlerinin banka müşterilerine ulaştırıldığı, satış hacminin arttığı, bankanın ise gerçekleşen işlemlerden komisyon kazandığı bir “kazan-kazan” politikası üzerine kurulu.

Hızla önem kazanan bankasürans, komisyon gelirleri açısından bankaların; satış hacminin artırılması ve bankaların risk yönetiminden geçmiş müşterilerine ulaşılabilmesi açısından da sigorta şirketlerinin gündeminde daha çok yer almaya başladı.

Hangi bankasürans?

Bankasürans;

- bankanın sigorta ürünlerini sadece pazarlaması,
- banka ve sigorta şirketinin bir ortaklık içerisinde olması ve bankanın pazarlama ve dağıtımdan, sigorta şirketinin ise risk yönetiminden sorumlu olması,
- sigorta şirketi sahibi olarak bankanın satış ve pazarlama

faaliyetlerinden sorumlu olduğu ürünlere ait risk yönetimi ve “underwriting” faaliyetlerini kendi bünyesinde gerçekleştirmesi olarak üç sınıfa ayırabiliriz. Uygun operasyonel modelinin hangisi olduğu birçok değişkene bağlı. Bankanın risk alma istekliliği (risk iştahı), hayat veya hayat dışı ürünlerden hangilerinin veya hangisinin bankanın operasyonlarında yer alacağı, banka ve sigorta şirketinin sahip oldukları rekabet avantajı veya ürün çeşitlendirmedeki yaklaşımları, pazar stratejileri, kârlılık ve sermaye gereksinimi gibi önemli yönetim kararları bu değişkenlerden bazıları.

Sigorta ürünlerinin oluşturulduğu teknolojik altyapı ile ürünlerin pazarlanacağı altyapının ne kadar uyum içinde hareket edebildikleri ise bankasürans sürecin başarısını etkileyen önemli bir unsur. Sigortacılık ve bankacılık uygulamaları arasındaki teknoloji farkı ve iki sistemin “konuşabiliyor” olması sürecin başarısı önündeki en büyük sınavlardan biri. Bankasürans stratejisinin bankalar ve sigorta şirketleri tarafından birlikte ve net olarak oluşturulması, sigorta şirketleri ve bankalar arasında bankasürans projesi başlatıldıktan sonra sürecin artan bir iletişimle yürütülmesi de başarının diğer unsurları. Bir ülkede bankasüransın hangi aşamada olduğu aslında bankasüransın geçmişinin ne kadar gerilere gittiğiyle de ilintili. Bankasüransın emekleme döneminde olduğu ülkelerde üretimin hemen başlayabileceği ve başlangıç maliyetinin az olduğu pazarlama modeli tercih ediliyor.

Türkiye’de acentelerin ağırlığının azalarak da olsa devam etmesi beklenmekle birlikte bankasürans kanalının da önemi artacaktır.

Bankasürans Türü	Tanım	Avantajlar	Dezavantajlar	Sıklıkla Uygulanan Ülkeler
Pazarlama Odaklı Model	Bankanın, acentenin satış kanalı gibi davranması	Operasyonların hızlı başlaması ve anapara ihtiyacının olmaması dolayısıyla başlangıç maliyetinin düşüklüğü	Yeni ürün süreçlerinde şirketler arası uyumun az olması ve şirket kültürlerindeki farklılıklar	USA, Almanya, İngiltere, Japonya
İş Ortağı Modeli	Bankanın bir veya birden çok sigorta şirketi ile gerçekleştirdiği ortaklıklar	Bilgi ve tecrübe transferi	Uzun süreli iş birliklerinin yönetiminin zor olması	İtalya, İspanya, Portekiz
Entegrasyon Modeli	Bağlı bir kuruluş ile sigorta işlemlerinin gerçekleşmesi	Şirket kültürünün aynı veya benzer olması dolayısıyla artan sinerji	Başlangıç maliyetinin yüksekliği	Fransa, İspanya, Belçika, İrlanda

Not: Tablo ‘Focus- Analysis of Bancassurance and its Status Around the World’ edisyonundan derlenmiştir.

Bu model bir süre sonra iş ortaklığı modeline dönüşüyor. İş ortaklığı modelinin bir sonraki aşamasını ise bankanın ve sigorta şirketinin aynı hedef ve yapıda yüksek uyumla bulunduğu ve elde edilen kazanç ve verimin en yüksek seviyede olduğu entegrasyon modeli oluşturuyor.

Dünya piyasasında bankasürans

Dünya sigorta piyasasında bankasürans uygulamalarının geçmişine baktığımızda, sürecin 1975 yılında pazarlama ortaklığı şeklinde başladığı görülüyor. 1985-2000 yılları arasında hizmetlerin entegrasyonu safhasına gelindiğini, nihayet 2000’li yıllarla birlikte de artık entegrasyonun tamamlandığını ve müşteri taleplerine göre şekillenen bir sürecin başladığını görüyoruz.

İlk bankasürans uygulamaları Fransa ve İspanya’da denendi. Fransa’da 1971 yılında ACM (Assurances du Crédit Mutuel) ve Vie et IARD (hayat ve genel sigortacılık) resmi olarak bankasürans operasyonlarını başlatıp kredi sigortası ürününü müşterilere aracısız sunmaya başladılar. İspanya ise 1981 yılında Banco de Bilbao Group’un La Vasca Aseguradora SA’yı almasıyla bankasürans faaliyetlerine başladı. Sonrasında ise İspanya düzenleyici kurumunun bankasürans faaliyetlerini 1991 yılına kadar yasakladığını görüyoruz.

Bankasürans macerasında Fransa ve İspanya’yı 1989 yılında Belçika takip etti. Günümüzde Avrupa sigorta piyasasının belirleyici unsurlarından olan Almanya ve İtalya’nın ise bankasüransın itici gücünden daha sonraki yıllarda faydalanmaya başladığını görüyoruz. İtalya piyasasında bankasüransın ilk uygulamasını Montepaschi dei Paschi di Siena ile SAI şirketi arasındaki işbirliğiyle 1991 yılında kurulan Montepaschi Vita MPV yaptı.

Günümüzde Türkiye piyasasında hayat ürünleri için getirilen vergi avantajının, önceki yıllarda Fransa, İtalya ve İspanya’da uygulandığını ve bankasüransın etkinliğini ve satış hacmini artırdığı görülüyor. 1990 yılında İtalya’da “Amato Kanunları” olarak bilinen uygulamalar bankasüransın gelişimine ivme kazandırdı. İtalya düzenleyici kurumu ISVAP’ın 1995 yılında banka ve sigorta şirketlerinin faaliyetlerini düzenleyici kanunuyla da sağlıklı bir şekilde büyümesini sürdürdü. Bu kanunlar sonrasında özellikle hayat branşı ülkemizde de gördüğümüz gibi bankasürans aracılığıyla hızla büyüdü.

Türkiye’de bankasürans

Türkiye finansal piyasasında bankaların sigorta şirketine sahip olmaları alışagelen bir durum. Ancak uzun yıllar sigorta şirketleri bankaların arka bahçesi olarak kaldı ve ne yazık ki hak ettiği önemi ve ilgiyi göremedi. Bundan dolayı sigorta şirketleri ve bankaların işbirliklerinin uzun yıllara dayanmakla birlikte bankasürans faaliyetlerinin yakın zamanda artış gösterdiğini ve bankasüransın sigorta şirketleri ve bankalar açısından son yıllarda bir performans hedefi haline geldiğini görüyoruz. Özellikle cari açık ve tasarruf baskısıyla sağlanan vergi avantajı hayat ürünlerinin kullanımında artış yarattı. Avrupa örneğinde olduğu gibi bankasürans kanalı hayat ürünlerinin ana dağıtım kanalı olarak pastadan büyük bir dilim (müşteri penetrasyonu ve komisyon) aldı.

Türkiye sigorta piyasasında acentelerin dağıtım kanalı olarak ağırlığının azalarak da olsa devam etmesi bekleniyor. Buna karşılık bankasürans kanalının önemi daha da artacaktır. Sektörü genişletme ve banka müşterisi olmakla birlikte sigorta ürünü kullanmayan (zorunlu sigortalar dışında) potansiyelin sigorta ürünü kullanır hale gelmesinde kuşkusuz bankasüransa ve bankalara çok görev düşecek.

Penetrasyonun artışı sonrasında ise şahsi görüşüm, dağıtım kanallarındaki ağırlığın tekrar acentelere kayacağı yönünde. Birçok üründe olduğu gibi sigortacılık ürünlerinde de satış ve sonrası süreçlerde samimiyeti ve özel ilgiyi talep ediyoruz. Acenteler bu ve bunun gibi gerekçelerle yakın zamanda da sigorta ürünü almamız için tercih ettiğimiz öncelikli kanal olacaktır.

Teknoloji ve kalitede dünya finansal piyasalarıyla yarışan banka sektörünün aynı kalite ve verimliliği sigorta sektörüne de getirmesi, sigortanın verdiği güvenceden yeterince yararlanamayan kesimi sigortayla tanıştırması dileğiyle...

Banka Kanalı Üretimi			Acente Kanalı Üretimi	
	Hayat Branşı	Hayat Dışı Branş	Hayat Branşı	Hayat Dışı Branş
2013 beklenen	79,50%	14,60%	12,85%	67,23%
2012	77,39%	14,06%	12,96%	67,87%
2011	75,29%	13,56%	13,69%	67,48%
2010	69,54%	13,30%	18,00%	67,83%
2009	56,36%	12,10%	23,83%	68,41%
2008	58,21%	10,40%	24,60%	67,17%
* Veriler 2012 Aralık sonu olup TSB’den alınmıştır. 2013 beklenen değerleri ise artış trendine göre hesaplanmıştır.				

Sesi dünyayı saran gurbetçi kızı

Gurbetçi kızı Karsu Dönmez, üstün müzik yeteneğiyle sadece Hollanda Kraliçesi Beatrix'in değil dünya basınının da gözbebeği oldu. Henüz 17 yaşındayken New York'un meşhur Carnegie Hall'ünde konser veren Karsu, şimdi 22 yaşında. Yorulmadan dünyayı geziyor, sesi dalga dalga yayılıyor... **Berrin Vildan Uyanık** / buyanik@akilliyasamdergisi.com

Karsu Dönmez, çalışmak için Hollanda'ya göç eden Türkiyeli bir ailenin kızı. Klasik göçmen imajının aksine hem Hollanda hem de tüm dünya için Karsu'yu özel yapansa üstün müzik yeteneği... Ünü dünyayı saran genç müzisyen, henüz 17 yaşındayken New York'un meşhur Carnegie Hall'ünde konser verdi. İstanbul Caz Festivali'nde, Avrupa'nın çeşitli yerlerinde, Asya'da, Afrika'da, kısaca dünyanın çeşitli yerlerinde konserler veriyor. Üstelik Karsu sadece başarılı bir piyanist/yorumcu değil,

aynı zamanda başarılı bir besteci, aranjör, söz yazarı ve elbette şarkıcı... Yedi yaşında kendi piyanosuna sahip olan Karsu için Chopin, Mozart, Bach gibi dünyaya mal olan bestecilerin eserlerini çalması çok zaman almadı. Bir süre sonra modern caza yönelen müzisyen zamanla Türkiye'ye özgü ezgileri de repertuarına ekledi. 14 yaşında babasının restoranında konserler vermeye başladı. Ünü artık-ça başka sahneler de çıkmaya başladı. Gittikçe daha fazla kişi yeteneğini fark ederken 17 yaşında Hollanda'daki Ame-

rikan Vakfı onu New York'un ünlü Carnegie Hall'de konser vermeye davet etti. Ardından Endonezya'dan Almanya'ya, Surinam'dan Türkiye'ye uzanan geniş bir coğrafyada konserler vermeye başladı. Çalışmalarını yeni çıkardığı Confession (İtiraf) adlı albümünde topladı, ilk konser turunu 2011-2012'de verdi. Hatta şimdiden tanınmış Hollandalı yönetmen Mercedes Stalenhoef tarafından müzikteki bu başarısı bir belgesel ile belgelendi. Müziği olduğu kadar gezmeyi de seven Karsu ile Taksim'de bir kahvaltıda bulu-

şarak genç yaştaki müzik kariyeri üzerine keyifli bir sohbet yaptık...

Müzik serüveniniz nasıl başladı?

Karsu Dönmez: Yedi yaşında piyano çalmaya başladım. Televizyonda insanlar piyano çalarken çok hoşuma gidiyordu. Etkilendim ve ben de piyano çalmaya başladım. 14 yaşında okulda düzenlenen bir şan yarışmasına katıldım ve kazandım. Daha sonra kendimi sürekli yarışmaların içinde buldum ve hepsini kazanmaya başladım. O zaman fark ettim ki ben iyi bir şeyler yapıyorum. Amsterdam'da babamın restoranları var; orada servis yapıyordum. Orada çalmaya başladım. Sonrasında bir baktım ki popüler olmuşum. 2006 yılında Amerikan Elçiliği bana burs verdi. Hollanda'ya döndüğümde liseyi bitirdim. 2007 yılında konser vermek için Carnegie Hall'e davet edildim. O andan itibaren de profesyonel müzik hayatım başladı. Klasik müzik, klasik piyano, bir yıl da konservatuar eğitimi aldım. Carnegie Hall'de ise ilk kez caz söyledim. Herhalde beni çok beğendiler ki yeniden davet edildim. Önce 4-5 kişi davet edilmiştik. Sonra sadece beni çağırdılar. Üçüncü kezse albümümü çalmak için gittim. Hollanda tarihinde 4 kişi Carnegie Hall'de sahneye çıkmış. Ben 17 yaşında orada sahne aldım. Bu herkesi çok şaşırtıyor.

Carnegie Hall'de çalan ilk Türk siz misiniz? Sanırım Sezen Aksu ve Sertap Erener de orada sahneye çıkmışlar...

Genç yaşta bu kadar başarılı bir müzisyensiniz. Sizi motive eden nedir?

Ben bu işi sadece şöhret olmak ve para kazanmak için yapmıyorum. Akşam 9'da yatıp sabah 5'te de kalkmıyorum. Müziğin gitmediği yerlere müziği götürü-

yorum. Genç müzisyenler benim kadar gezmiyordur. Her yerde insanlar beni dinlesinler istiyorum. Şimdiye kadar 10'dan fazla ülkede konser verdim. Bu çok güzel bir duygu ve sevdiğim bir iş. Hayatım çok güzel, çünkü dünyayı geziyorum ve müzik yapıyorum. Bunun yanında dünyadaki bütün yemeklerin tadına bakabiliyorum.

Günde kaç saat çalışıyorsunuz?

Şöyle söyleyeyim; dün akşam 4 saat, önceki akşam 5 saat uyudum...

Hem Hollanda Kraliçesi'nden hem de Cumhurbaşkanı Gül'den davet almak çok onur verici olmalı. Çankaya'yı nasıl buldunuz?

Evet, Hollanda-Türkiye ilişkilerinin 400'üncü yılında Kraliçe Beatrix tarafından davet edildim. Türkiye'nin diplomatik çevreleri geldiğinde Kraliyet ailesi beni mutlaka ister. Ankara'ya ise Kraliyet ailesiyle birlikte Cumhurbaşkanı Abdullah Gül tarafından davet edildim. Çankaya Köşkü'nün içine girdiğimde çok etkilendim. Çok görkemli ve ihtişamlıydı. Dünyanın en önemli isimleri, büyük şirketlerin CEO'ları, genel müdürleri, çok özel davetliler vardı. Bu benim için gurur verici oldu.

Ünlülerle de tanışıyorsunuz. ABD başkanlarından Bill Clinton'la nasıl tanıştınız?

Amsterdam Belediye Başkanı, 6-7 yıl önce yılbaşında bütün Avrupa Birliği büyükelçileri ve eşlerine bir gala yemeği vermişti. Ben de davetliydim ve orada çaldım. O zaman 15 yaşındaydım. Yunanistan, Amerika ve Fransa büyükelçileri ve eşleri de salondaydı. Piyanom çalmaya başladığımda eşleri gizli gizli gözyaşları dökmeye başlamış. Babam ve annem de salonda beni izliyordu. Babamdan iletişim bilgilerini istemiş-

ler. İki hafta sonra da Amerika Gençlik Olimpiyatı'na davet ettiler. Dönemin ABD başkanı Bill Clinton da oradaydı. Clinton aç ve yardıma muhtaç çocuklarla ilgili bir konuşma yaptı. Ben o konuşmadan çok etkilendim ve hemen bir yardım kampanyası başlattım. Bütün dünya çocuklarından yaklaşık 4 bin



Clinton'a özel konser vermişsiniz. Bu nasıl oldu?

2011'de Hollanda'da, Achmea sigorta şirketinin 200'üncü kuruluş yıldönümü nedeniyle çok özel, 2 bin kişinin katıldığı bir davet verildi. ABD Başkanı Bill Clinton da gelecekti. Ancak Clinton Hollanda'ya gelirken menajerleri aracılığıyla bir espri yapıyor ve "Sizin ünlü bir sanatçınız var, eğer bana konser verirse gelirim" diyor. Bunun üzerine bize telefonlar, e-mailler yağdı; "Clinton gelecek ancak Karsu Dönmez'in konser vermesini istiyor" diye... Konser salonuna girmek için menajerlerin bile üç kez kontrolden geçip gümüş renkte bilezik takması gerekiyordu. Sadece Clinton'la iletişime geçecek 50 kişiye altın renginde bilezik verildi. Bu davetlilerin arasında bakanlar, politikacılar, işadamları ve sanatçılar vardı. Ben de o 50 kişinin içindeydim; bana da altın renginde bir bilezik taktılar. Ve böylece Bill Clinton için özel bir konser verdim. İşte bu (yukarıdaki) fotoğraf da o gecedendi...



Quincy Johns ile birlikte

dolar topladım ve yardım fonuna verdim. İlk kez orada tanıştım Clinton'la. Daha sonra Hollanda'ya geldim ve en genç yetenek seçildim. Bu vesileyle Carnegie Hall'e davet edildim. Bu hikâye dünya basının çok ilgisini çekti. Carnegie Hall'de 17 yaşında konser veren ilk Türk olarak duyuruldu...

Türk müzisyenler arasında kimleri beğeniyorsunuz?

Sezen Aksu'yu çok beğeniyorum. Le-man Sam ve Zeki Müren'i de dinlemeyi çok severim.

Fazıl Say'ı beğeniyor musunuz? Onunla birlikte aynı sahnede yer almak ister misiniz?

Çok beğeniyorum. Ve aynı sahnede yer almayı çok isterim. Kendisiyle aslında bir proje yapılacaktı ama son anda iptal oldu.

Birlikte sahneye çıkmak istediğiniz başka biri var mı?

Yasmin Levi ile aynı sahneyi paylaşmak isterim. Ama sanırım problem olur. Çünkü o da söyleyecek ve ben dinlemek isteyeceğim.

Türkiye'de yaşasaydınız yine bu noktaya gelebilir miydiniz?



Karsu Dönmez henüz 22 yaşında ama şimdiden dünya çapında on beş farklı ülkede konserler verdi. Albümü Hollanda'da, Belçika'da müzik listelerinde bir numara oldu. Genç yaşta hayatı belgelese konu oldu. Sadece caz değil Türkçe parçalar da söyleyen Karsu, Confessions (İtiraf) adlı albümünde "Gesi Bağları" türküsüne de yer vermiş...

Evet, çünkü dünya çapında Türkler bana çok sahip çıktılar. Onlara çok teşekkür ediyorum. Bana çok sıcak davranıyorlar. "Sen sadece annenin babanın kızı değilsin bizim de kızımız-sın" diyorlar. Bu çok güzel bir duygu.

Müzik dışında neler yapıyorsunuz?

Nelerle uğraşmayı seviyorsunuz?

Dünyayı gezmeyi seviyorum.

Amsterdam'da beş restoranımız var.

Orada yemek yapmayı çok seviyorum.

Hatay'dan geldiğimiz için künefe yapıyorum. İçli köfte yaparım. Yemek yapmayı çok seviyorum.



Çankaya Köşkünde Kraliçe Beatrix ve Abdullah Gül ile birlikte

Bundan sonra neler yapacaksınız? Kariyerine nasıl devam edeceksiniz?

Ankara Caz Festivali'nde çalacağım. Benim için çok güzel bir duygu olacak. Hayatım boyunca müzik yapmak, dünyayı gezmek istiyorum. Mayıs ayında New York'ta, ardından Brezilya'da konserler olacak. Bu ayın sonunda Zagreb'e gideceğim. Sonra Kiev... Sürekli geziyorum ve çok eğlenceli olduğunu düşünüyorum. Aslında popüler olmak gibi bir isteğim yok. İnsanlar benim müziğimi bilsin, tanısin, konserime gelsin, eğlensin istiyorum. Önceliğim güzel müzik yaparak tüm dünyada dinlenmek.

Peki sigortayla aranız nasıl?

Parmaklarımı ve sesimi sigortalatmayı düşünüyorum. Daha önce bir araba kazası geçirdim ve neredeyse parmaklarımı kaybediyordum. Dünyanın en büyük caz festivalinde çalacaktım... Çok üzülmedim ama sonunda atlattım. Hastanede yatarken parmaklarımı sigortalatmayı düşündüm. Ama henüz buna fırsat bulamadım. Bütün enstrümanları parmaklarımla çaldığım için sigorta çok önemli. Ancak özel sağlık sigortam var. Zaten Hollanda'da herkesin sigortası var.

Lojistik çözümler avucunuzun içinde...



 **LATEK**
LOGISTICS / Lojistiğin geleceği

Latek Lojistik Ticaret A.Ş.
Ahi Evren Cad.No:1 Ata Center,Kat:4
34396 Maslak, Istanbul/TURKEY
Tel:+90 212 286 66 20
Fax:+90 212 286 66 18-19

www.latekgroup.com
latek@latekgroup.com

A revolution in car insurance

A new era has just begun in car insurance sector. The new regulations in car insurance will be enforced starting from 1st of April. It is expected that new regulations will help to minimize disputes between the insurer and the insured drivers as it requires a more transparent system. In the new system car insurances are segmented into 4 main insurance policies: narrow, standard, full and extended.

Previously most used car insurance policy will be named under standard policy in the new era and it will pay for loss or damage of the insured vehicle which also might not occur in an accident. A standard insurance policy covers losses caused by fire, wind, hail, flood, vandalism or theft. On the contrary, narrow policy will cover a few of these damages.

In the new era, insurance amount will not be written on the policy to prevent any under insurance case. In addition, repairment services for the insured vehicle will be written on the policy. Insurance



policies will also be written with bigger letters for an easy reading. All these details will help to prevent any possible conflict between the insurer and the insured. On the other side, the rumour has it that there will be price increase in car insurance along side with the new regulation. Against the rumours, the Insurance Association of Turkey has announced that the new regulation will not increase the price level

of car insurances. Sector managers also argue that the insured party will benefit from the regulation since they favour insured with its pre-selected options and transparent structure. That means the insured will be able to choose his/her repair services, even the originality of damaged auto parts. However, it is believed that car insurance prices might increase as type of coverage gets extended.

Semi-compulsory arbitration

The new draft bill will bring important changes about the Insurance Arbitration



Commission as well as in insurance sector. According to the draft bill the Insurance Arbitration Commission will be regulated again. As we know, membership of the Commission is based on voluntary participation. Therefore customers of non-member companies would not apply to the commission. Instead, they had to apply to judiciary system which is longer and expensive solution for disputes. With the new draft bill, the Insurance Arbitration Commission will become compulsory for non-member insurance companies' customers as well. This is

obviously against the voluntary membership structure of the commission. However, there is only one company which will be affected by the new bill; Aviva Sigorta. If the new draft bill is passed, Aviva Sigorta will apply to the commission too. The Insurance Arbitration Commission aims to solve disputes between the policy holders and the insurers. The Commission provides the insurance holders with a new and practical alternative with respect to the courts, in order to enable them to get faster results by following a less costly procedure.

“Turkish debtors are slow but loyal”

Dutch UltimooCollect is a specialist in Business-to-Business collections providing services to different sectors such as banking, insurance, energy, and telecom for the last 25 years. Ultimoo, a professional and reliable collection agency, has been operating in Turkey since last year. “We have 70 per cent success rate in Turkey”, Hans Wittermans, CEO of UltimooCollect, said.



He argues that Turkish companies are slower comparing to the northern European companies, and similar to the southern European companies. He also, however, argues that Turkish companies are more loyal to their debt and try to pay their debt with solidarity. Wittermans said that

UltimooCollect’s debt collection services are more rational, practical and cheaper than juridical ways which took longer and expensive process. Wittermans points out that UltimooCollect’s “no cure no fee” service policy allows customers to not to pay any fee if there is no solution. In addition to all these advantages mentioned, UltimooCollect has a personal and intensive approach to keep business relations of the customer on balance, he said.

A migrant daughter whose voice embraces the world

Karsu Dönmez is a Turkish migrant family’s daughter who is living in Holland. On the contrary to classical migrant stereotype, Karsu is a special musician with her talent... Karsu is a multi-talent; she is not only a pianist, but also a composer, arranger, lyricist and a singer with a beautiful voice. When she gets her own piano at seven, it did not take long for her to be able to play

classical pieces of Chopin, Mozart, Bach and Beethoven in addition to traditional Turkish songs and modern jazz songs. She performed on many local and international stages, including North Sea Jazz Festival, Istanbul Jazz Festival. At seventeen, she gave a concert in the legendary Carnegie Hall in New York. She has published her first album, ‘Confessions’ in 2011. Her album can be described as more light jazz with a touch of pop and Turkish influences. Today, more and more people notice her unusual talent as world media picks up on her talent. Having an extraordinary talent, Karsu thinks to insure her voice and her fingers. “I had a car accident once and almost would lose my fingers. I was going to play for the biggest jazz festival” she said.



202.000 new participants

New regulations of the Individual Pension System (BES) boost the number of participants. The most attractive advantages of the new BES system are 25 per cent of government incentives, decrease in management costs and entrance fee. In the new model, every participant will receive 25 per cent saving incentive from the government for their monthly contributions started from 1st of January 2013. Management cost of BES accounts has also been decreased to 2 per cent of monthly contribution. Fund management cost has also been decreased to 2.28 per cent maximum. With the new advantages of the BES, it was expected that the number of BES participants will grow significantly. Alongside with the new advantages, most companies started to advertise their BES products. As a result, the number of BES participants has increased more than 202.000 for the first two months of 2013.

EU is to adopt a cyber-risks directive

The European Union prepares to adopt a new directive on cyber-risks that companies are exposed. If a newly proposed network and information security (NIS) directive from the European Commission is passed, Companies that operate critical infrastructure or provide an internet-based information service must adopt cyber risk management practices.

Furthermore they must meet a minimum standard of network security in order to minimize the threat caused by cyber-attacks. The European Commission has published a cyber-security strategy alongside a Commission proposed directive on network and information security (NIS).

The cyber-security strategy – “An Open, Safe and Secure Cyberspace” - represents the EU’s comprehensive vision on



how best to prevent and respond to cyber disruptions and attacks. This is to further European values of freedom and democracy and ensure the digital economy can safely grow. Specific

actions are aimed at enhancing cyber resilience of information systems, reducing cyber-crime and strengthening EU international cyber-security policy and cyber defence.

World’s biggest insurers Japanese

Japan insurers have moved up the rankings of the world’s largest 25 global insurance companies by assets and net

premiums written in 2011. According to AM Best, a global rating firm, Japan Post Insurance Company led the ranking

measured by non-banking assets with its \$1.14trn of assets. Axa is in second place with \$892bn followed by Allianz (\$806bn).

MetLife is in fourth place with \$625bn of assets. As well as holding top spot, Japanese insurers increased their presence in the top 25 insurers by assets in 2011: Nippon Life moved up to sixth from ninth, National

Mutual Insurance Federation of Agricultural Cooperatives moved up to seventh from 11th, Dai-ichi Life moved up to 17th from 19th, Meiji Yasuda Life to 20th from 23rd and Sumitomo Life entered the rankings at 25th.

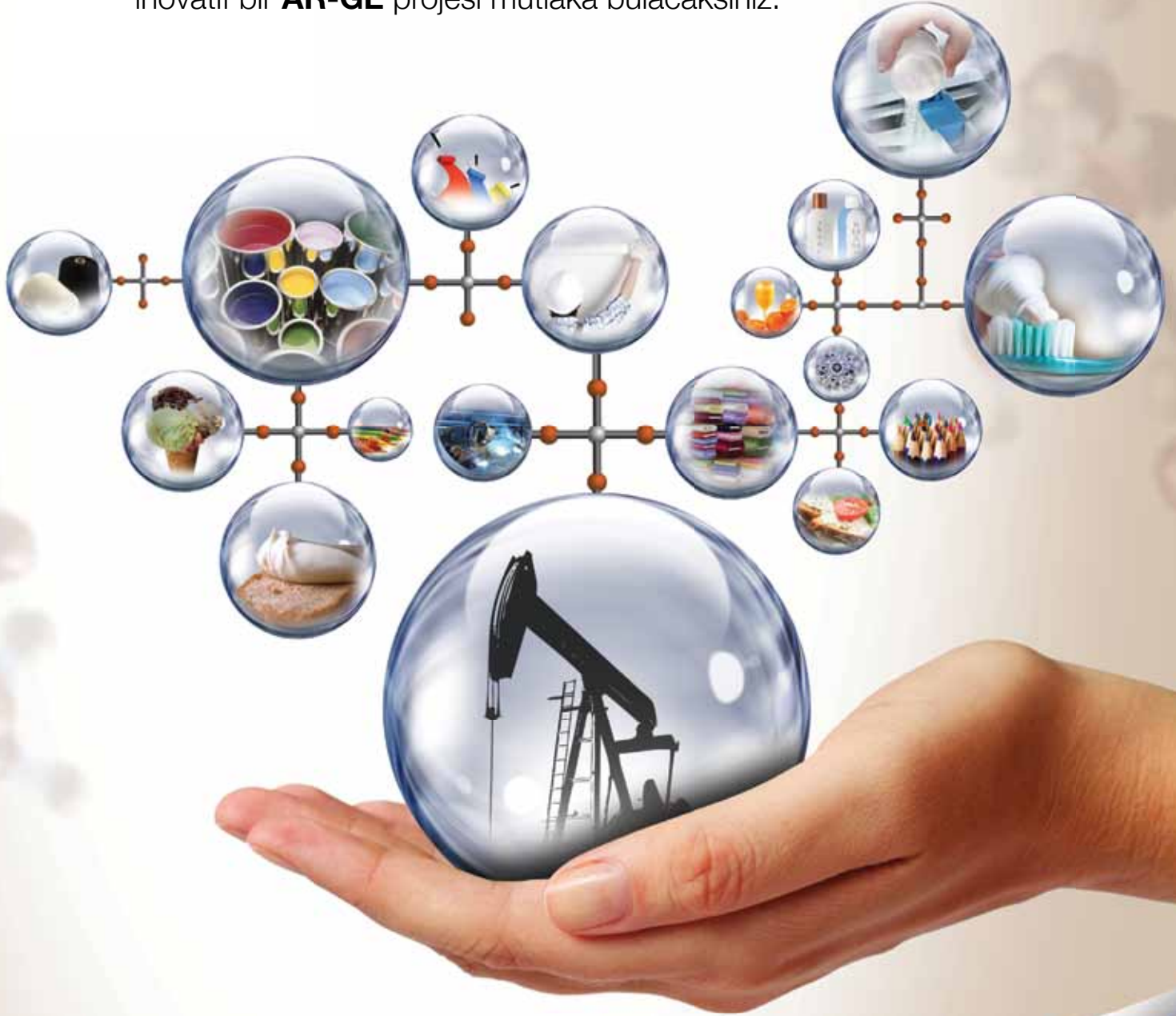
French insurer Axa again came top of the world’s 25 largest insurance companies as measured by net premiums written. Axa had \$107.9 billion in net premiums written in 2010, up 0.2 per cent from the previous year. Generali’s net premiums rose 2.87 per cent to \$87.17 billion last year. Both companies held the same ranking a year earlier. The top reinsurers showed more stability on the list.



40 yıllık birikim, ileri teknoloji yüksek kalitenin buluşma noktası

40 yılı aşan bilgi birikimi ve teknolojiyle **ACISELSAN** laboratuvarları, boya sanayinden kozmetiğe onlarca sektörden binlerce ürüne, yüksek kalite katmaya devam ediyor.

ACISELSAN laboratuvarlarında sizin ürününüz için de inovatif bir **AR-GE** projesi mutlaka bulacaksınız.





Yüzde 25'lik devlet katkısı rüzgârına şirketlerin reklam ve promosyonları da eklenince bu yılın ilk iki ayında 202 bin kişi bireysel emeklilik sistemine dahil oldu. Bundan böyle şirketlerin büyümelerini fonların çeşitliliği ve performansları belirleyecek...

2013 hem bireysel emeklilik sistemi (BES) katılımcıları hem de BES şirketleri için önemli bir yıl olacak. Nitekim sektördeki katılımcı sayısı ilk 2 ayda 202 bin kişi artarak 3 milyon 289 bine ulaştı. Fon tutarı ise yüzde 5.6 artışla 21.5 milyar liraya yükseldi. Sadece Ocak ayında katılımcı sayısı 2012'nin Ocak ayına göre yaklaşık dört kat artarak toplamda 3.233.831 kişiye ulaşmıştı. Bir yanda yüzde 25 devlet katkısıyla pazarlama faaliyetlerine hız veren şirketler yüz binlerce yeni katılımcı sayısına ulaşırken, diğer yanda ilk 10 yılın sonu olan 2013'te sistem ilk emeklilerini verecek. BES için uzun zamandır konuşulan değişiklikler nihayet 1 Ocak'tan itibaren

uygulamaya girdi. Aslında yeni BES'in getirdiği en büyük değişiklik yüzde 25 devlet katkısı oldu. Önceden vergiden düşülerek iade edilen devlet teşviki, artık katılımcının adına ayrı bir hesapta toplanarak birikecek. Devlet katkıları katılımcılar adına ayrı bir hesapta işlem görecektir ve sistemde uzun vadeli kalmayı özendirmek için yıllara göre kademeli olarak katılımcı tarafından hak edilebilecek. Önemli bir cazibe unsuru da yönetim gider kesintilerinin düşürülmesi oldu. Daha önce yüzde 8'e kadar uygulanabilen yönetim gider kesintileri yüzünden bazı şirketlerde katılımcının 100 lirasının 8 lirası fon yönetim şirketine hesabına gidiyordu. Bu da

özellikle düşük katkı payı yatıran katılımcılar için önemli bir masraf kalemi oluyordu. Şimdi bu oran yüzde 2'ye indirildi. Toplam birikim üzerinden yıllık en fazla yüzde 3.65 olarak uygulanan fon işletim gideri kesintisi de yüzde 2.28 olarak uygulanmaya başladı.

Ekstra promosyonlar, çapraz pazarlamalar
Yeni dönemde BES'e katılanların dağılımına bakıldığında birkaç şirket ön plana çıkıyor. Katılımcı sayısı açısından ilk 2 ayda 47 bin 247 kişiyi BES'e katan Garanti Emeklilik, 656 bin 766 kişiyle ilk sıraya yükseldi. Garanti'nin bankacılık ağından yararlanan

şirket, kredi alanlara, Bonus Card kullanıcılarına ekstra Bonus gibi promosyonlarla katılımcıları cezbedti. Yeni yasa ile uzaktan satış yapılabilmesi sayesinde çağrı merkezi ve internet üzerinden satışlara yoğunlaşacaklarını söyleyen Garanti Emeklilik Genel Müdürü Cemal Onaran, “Bu yıl da müşterilerimizin ilgilerini çekecek ek faydalar vermek yanında, müşteri memnuniyetini artıran hizmet ve süreçleri stratejilerimizin merkezinde tutarak diğer şirketlerden farklı olmaya devam edeceğiz” diyor.

İkinci en büyük katılım artışı ise 27 bin 94 kişiyle Yapı Kredi Emeklilik’te gerçekleşti. 651 bin kişiyle katılımcı sayısı açısından ikinci sırada yer alan Anadolu Hayat

Emeklilik (AHE) de yeni dönemde 23 bin 589 kişiyi BES’e kattı. AHE’nin katılımcıları arasında ev kadınları önemli bir pay alıyor. ‘Ev Hanımları Emeklilik Planı’ adı altında özel bir planı da bulunan AHE’de kadın katılımcılarının toplam katılımcılara oranı yüzde 54 seviyesinde. Sektör toplamında ise bu oran yüzde 41. BES’te hayata geçirilen yeni yasal düzenlemeler ve yüzde 25’lik devlet katkısının başta ev kadınları olmak üzere kadınların bireysel emeklilik sistemine ilgisini artırdığını söyleyen Anadolu Hayat Emeklilik Genel Müdürü Mete Uğurlu, sistemin kuruluşundan bugüne kadınlara özel ürün ve hizmetler sunduklarını vurguluyor.

Sektörün dördüncü büyük oyuncusu AvivaSA da yeni dönemde 23 bin 497 kişiyi BES planlarına dahil etti. Sabancı’daki kardeş şirketleriyle çapraz pazarlamalar uygulayan AvivaSA, Teknosad’ın hediye çeki, katkı paylarını Akbank kredi kartıyla ödeyenlere ise chip-para kazandırıyor.

Küçükler hızlı büyüdü

Yeni dönemde katılımcı sayısı açısından en büyük artış Halk Emeklilik ve Ziraat Emeklilik tarafında gerçekleşti. İlk 2 ayda katılımcı sayısını yaklaşık 38 binden 57 bine çıkaran Halk Emeklilik, yüzde 51 artışla performans lideri oldu. Sektörün yeni şirketlerinden AXA katılımcı sayısını ilk 2 ayda



“Ev hanımlarına özel avantajlar sunuyoruz”

Mete Uğurlu
Anadolu Hayat Emeklilik Genel Müdürü

Yeni düzenlemelerin sağladığı avantaj ve Anadolu Hayat Emeklilik olarak sunduğumuz ayrıcalıklarla kadın katılımcı oranımız her geçen gün daha da artmaktadır. ‘Ev Hanımları Emeklilik Planı’ kapsamında sunduğumuz hizmetler sonucu 200 bin kadın katılımcı 663 Milyon TL’lik emeklilik birikimine ulaştı. “Ev Hanımları Emeklilik Planı”yla, kadınların yaşlarına göre değişen katkı payı ödeme seçeneğinin yanı sıra katılımcılarımıza özel ‘katkı payı ödeme teminatı’ da sunuyoruz. Bu teminat kapsamında dâhil olan katılımcının eşinin vefatı ya da tam/daimi maluliyeti halinde, onuncu yıla kadar katkı payının Anadolu Hayat Emeklilik tarafından ödemesini sağlıyoruz. Kadın katılımcının bekâr olması ve tam/daimi maluliyeti halinde de yine onuncu yıla kadar katkı payı Anadolu Hayat Emeklilik tarafından ödeniyor. Ev Hanımları Emeklilik Planı’na dâhil olan katılımcılar ayrıca acil durumlarda 7 gün/24 saat kara ambulansı ve sağlık danışmanlığı hizmetinden ücretsiz faydalanabilirken, Anadolu Hayat Emeklilik’in anlaşmalı olduğu sağlık kuruluşlarından da indirimli olarak yararlanabiliyor. Yeni dönemde de sadece bireysel emeklilik ürünlerinde değil diğer ürünlerde de kadınlara yönelik ayrıcalıklar sunmaya devam edeceğiz.



“Farklılaşmaya devam edeceğiz”

Cemal Onaran
Garanti Emeklilik Genel Müdürü

Yeni sistem artık çok daha geniş bir kitleye hitap ediyor; hedef kitle 25 milyondan 50 milyona çıktı. Yeni yasa ise 18 yaşın üzerindeki tüm Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının, devlet teşvikinin yerini alan devlet katkısı avantajından faydalanmalarını sağlıyor. Bu nedenle sisteme yeni girişler beklentilerin de üzerinde arttı. Sektör katılımcı sayısının yılsonuna kadar 3,8 milyona ulaşacağını öngörüyoruz. Türkiye’deki ilk kez faiz içermeyen yatırım araçlarına yönelik emeklilik fonunu Garanti Emeklilik sunmuştu, şimdi de yeni bir ilk olarak özel sektör tahvillerine yatırım yapan bir fon çıkarttık. Her zaman, müşteri merkezli uygulamalarımızla farklılığımızı gösteren bir şirket olduk. Müşterilerimizin yalnızca emekliliklerinde değil, bugünden yarınlarına olduğumuzu gösterdiğimiz pek çok projemiz var. Hobi Kulüpleri projemizle müşterilerimize hem emeklilik dönemlerinde hayat kalitelerini artıracak, hem de şimdiden iyi vakit geçirmelerini sağlayacak hobiler edinmelerine yardımcı oluyoruz. Ücretsiz SGK danışmanlık hizmetimiz sayesinde müşterilerimiz emekliliklerini kumandan ne zaman ve nasıl emekli olacaklarını öğrenerek çok daha iyi planlayabiliyorlar. Bugüne kadar hep sektörün en yenilikçi şirketi olduk ve 2013 yılında da buna devam edeceğiz.

Devlet katkısı nasıl işliyor?

Katılımcı BES şirketine aylık ödemesini yaptığında, bu durum BES şirketi tarafından Emeklilik Gözetim Merkezi’ne (EGM) bildiriliyor. EGM de bu bilgiyi Maliye Bakanlığı’nın ilgili birimine iletiyor. Yine aynı iletişim rotasını takip ederek devletin yüzde 25’lik katkı payı Maliye’den EGM’ye, oradan da BES şirketine iletiliyor. Bu işlemin yaklaşık 2 ay süreceği, yani katkı payının katılımcının hesabına 2 ayda yatırılacağı öngörülmüyor. Ancak devlet katkısı ayrı bir hesapta, “Devlet Katkı Sistemi” yani DKS hesabında toplanacak. Katılımcı internetten hesaplarını kontrol ettiğinde kendi hesabını ve parasının değerlendirdiği fonu, BES şirketinin kurduğu DKS hesabında ise devletin katkı payını izleyebilecek. Her BES şirketinin ayrı bir Devlet Katkı Sistemi (DKS) fonu kurulacak. Yani 17 BES şirketinin devlet katkıları topladığı 17 ayrı fonu olacak. BES şirketleri, müşterileri adına gönderilecek yüzde 25’lik devlet katkısını bu hesaplara aktaracak. Ancak bu fonları BES şirketleri belirleyemeyecek. Bu fonların portföy yapısı yasayla belirleniyor. DKS fonlarının yüzde 75’i devlet tahvili, yüzde 25’i hisse senedi ve özel sektör bonolarından oluşacak. Ancak BES şirketleri, hisse senedi ve özel sektör bonolarının oranlarıyla oynayabilecek.

yüzde 38 artırarak performansta ikinci sırayı aldı. Bir başka kamu şirketi Ziraat Hayat ve Emeklilik de AXA'nın ardından yüzde 21 ile katılımcı sayısını oransal açıdan en fazla artıran şirket oldu. Yeni şirketlerden Asya Emeklilik ise katılımcı sayısını yüzde 15 artışla 40 bine çıkararak dördüncü hızlı büyüyen şirket oldu...

Fon savaşları başlayacak

BES şirketleri, bugüne kadar rekabet silahı olarak pazarlama ağlarını ve varsa banka ağlarını kullanıyordu. Ancak oranlar gittikçe birbirine yaklaşıırken şirketler fark yaratabilecekleri başka alanlara yönelecek. Bunların başında da şüphesiz BES fonlarının getiri performansları gelecek.

Nitekim bugüne kadar sınırlı araçlara yatırım yapabilen BES fonları, yeni yasayla artık altın, gayrimenkul yatırım fonu, anapara korumalı fon gibi araçlara da yatırım yapabilecek. Yeni dönemde geniş bir fon çeşitliliği sunacak olan şirketler, bu fonların performansı ile yeni katılımcıları cezbetmeye çalışacak.

Şimdiden Garanti özel sektör tahvillerine yatırım yapan bir fon çıkarttı. Keza AHE, AvivaSA ve Yapı Kredi gibi büyükler de fonlarını çeşitlendirme yarışına şimdiden girdiler. Bu yarışın ise ana aktörleri portföy yönetim şirketleri olacak.

Öte yandan BES şirketlerinin doğrudan müdahale edebilecekleri bir rekabet alanı olarak müşteri hizmetleri de öne çıkacak. Başta emeklilik planları ve tasarrufları olmak üzere katılımcılara danışmanlık, hatta Sosyal Güvenlik Kurumu'ndan emeklilik konusunda danışmanlığın yanı sıra, hobi kulüpleri, asistans hizmetleri de bu rekabette öne çıkacak belli başlı hizmet alanları olacak.

Katılımcı sayısında da katılımcı artışında da lider Garanti

Emeklilik şirketi	Katılımcı sayısı (28 Aralık 2013)	Katılımcı sayısı (1 Mart 2013)	Değişim (%)	Yeni katılımcı sayısı
Garanti Emeklilik ve Hayat	609.519	656.766	8	47.247
Yapı Kredi Emeklilik	356.822	383.916	8	27.094
Anadolu Hayat Emeklilik	627.571	651.160	4	23.589
AvivaSA Emeklilik ve Hayat	490.540	514.037	5	23.497
Halk Hayat ve Emeklilik	37.622	59.183	57	21.561
Vakıf Emeklilik	235.669	246.362	5	10.693
Ziraat Hayat ve Emeklilik	39.756	50.389	27	10.633
Metlife Emeklilik ve Hayat	78.961	88.326	12	9.365
ING Emeklilik	196.624	205.217	4	8.593
Asya Emeklilik ve Hayat	34.790	41.383	19	6.593
BNP Paribas Cardif Emeklilik	110.239	115.721	5	5.482
ERGO Emeklilik ve Hayat	35.069	38.251	9	3.182
Finans Emeklilik ve Hayat	73.473	76.622	4	3.149
Allianz Hayat ve Emeklilik	62.148	63.626	2	1.478
AXA Hayat ve Emeklilik	2.327	3.203	38	876
Groupama Emeklilik	78.001	78.405	1	404
Aegon Emeklilik ve Hayat	49.902	49.154	-1	-748
Sektör toplamı	3.119.033	3.321.721	6	202.688

Kaynak: Emeklilik Gözetim Merkezi

A'dan Z'ye BES şirketlerinin katılımcı fon tutarı

Emeklilik şirketi	Katılımcıların fon tutarı (TL) (28 Aralık 2012)	Katılımcıların fon tutarı (TL) (1 Mart 2013)	Değişim (%)
Aegon Emeklilik ve Hayat	131.864.706	132.985.156	0,8
Allianz Hayat ve Emeklilik	701.234.552	730.396.076	4,2
Anadolu Hayat Emeklilik	4.279.659.317	4.432.721.568	3,6
Asya Emeklilik ve Hayat	23.623.095	38.180.468	61,6
AvivaSA Emeklilik ve Hayat	4.046.220.056	4.224.282.608	4,4
AXA Hayat ve Emeklilik	6.228.816	9.720.550	56,1
BNP Paribas Cardif Emeklilik	577.756.061	611.926.575	5,9
ERGO Emeklilik ve Hayat	149.139.131	163.247.496	9,5
Finans Emeklilik ve Hayat	208.021.394	241.162.342	15,9
Garanti Emeklilik ve Hayat	3.320.974.597	3.492.719.004	5,2
Groupama Emeklilik	659.979.478	670.052.985	1,5
Halk Hayat ve Emeklilik	39.030.792	71.723.981	83,8
ING Emeklilik	1.090.683.552	1.154.391.744	5,8
Metlife Emeklilik ve Hayat	190.183.807	217.882.912	14,6
Vakıf Emeklilik	1.265.808.992	1.344.182.397	6,2
Yapı Kredi Emeklilik	3.466.219.296	3.732.058.957	7,7
Ziraat Hayat ve Emeklilik	169.798.102	194.947.599	14,8
Sektör toplamı	20.326.425.746	21.462.582.417	5,6

Kaynak: Emeklilik Gözetim Merkezi



Berrak
BERRAK

Bereketli
BEREKETLİ

Duyarlı
DUYARLI

Güvenli
GÜVENLİ

Huzurlu
HUZURLU

Faizsiz Emeklilik!

FAİZSİZ EMEKLİLİK

Türkiye'nin ilk ve tek faizsiz emeklilik şirketi
Asya Emeklilik'le tanışın, siz de damla damla biriktirdiğiniz
emeklerinizin karşılığını alacağınız
su gibi berrak bir geleceğe doğru adım atın.



ASYA EMEKLİLİK

Emekliliğiniz hayırlı olsun

*Devlet katkısı, yıllık brüt asgari ücretin
%25'i ile sınırlıdır.

Bank Asya Şubeleri
0850 222 55 55
asyaemeklilik.com.tr



Yeni BES'in tasarruf alışkanlığına etkisi

Yeni BES'in eski BES'e göre önemli avantajları var. Eski BES'te tüketime giden teşvik yeni BES'te birikime birikim katan bir değer oluyor.

Dalkan Delican / BES Uzmanı

Genel olarak bakıldığında Bireysel Emeklilik Sistemi tasarruf alışkanlığını destekleyen önemli unsurlar barındırıyor. Maaş hesabından verilen düzenli ödeme talimatı veya kredi kartıyla yapılan ödemeler, katılımcının düzenli olarak birikim yapmasına destek olan önemli uygulamalar. Bu uygulama Yeni BES'te de devam ediyor. Ancak yeni BES'in eski BES'e göre önemli avantajları var. Eski BES'te ödenen katkılar vergi indiriminde kullanılıyordu, bu da katılımcıya nakit girdi sağlıyordu ve büyük oranla harcama yani tüketim kaleminde yerini alıyordu.

Yeni BES'te vergi indirimi yerine doğrudan devlet katkısı var. Üst sınırı bulunmakla birlikte ödenen katkılara yüzde 25 devlet katkısı yapılıyor. Ve bu devlet katkısı harcama yerine emeklilik planının altında açılan ek hesaba yatırılarak bir tasarruf unsuruna dönüşüyor. Eski BES'te tüketime giden teşvik yeni BES'te birikime birikim katan bir değer oluyor.

Bir diğer önemli etki de ayrılmalarda devlet katkısından alınacak payı BES'te kalınan sürenin belirliyor olması. Süre ne kadar uzunsa devlet katkısından hak kazanılan tutar o oranda artıyor. Ayrıca yapılan her ödemeye devlet katkısının ödeniyor olması devlet katkısındaki birikimi de olumlu etkilediğinden, BES'teki vade uzun ise ve katılımcı istikrarlı bir şekilde ödeme yapıyorsa çift taraflı fayda sağlıyor. Hem tutar olarak hem de oran olarak daha fazlasına hak kazanıyor.

Stopaj kesintisinin (ertelenmiş vergi) uygulama esasının değiştirilmesi de yeni BES'i eski BES'e göre bir adım öne çıkarıyor. Buna göre eski BES'te ayrılmalarda toplam birikimden yüzde 15, 10 ve 3,75 oranında yapılan vergisel kesinti, yeni BES'te sadece getiriden yapılıyor. Uygulanan oranda ise bir değişiklik var. On yıl kalıp, 57 yaş

ve sonrasında ayrılanlardan yüzde 3,75 değil, yüzde 5 oranında sadece getiriden yapılıyor. Burada önemli olan toplam birikimden değil, kesintinin sadece getiriden yapılıyor olması...

Kesintilerin düşmesi de birikimi etkileyen önemli bir unsur... Buna göre eski BES'te Yönetim Gider Kesintisi azami yüzde 8 iken, yeni BES'te bu oran azami yüzde 2. Böylece katılımcının birikime gönderilen tutar eski BES'e göre daha fazla oluyor.

Fon İşletim Gider Kesintisi de yeni BES'te katılımcı lehine olumlu gelişmeler getirdi. Yüz binde 10 olan azami kesinti yeni BES'te azami yüz binde 6,25... Bitmedi... Devlet katkısının değerlendirildiği emeklilik yatırım fonlarından yapılabilecek azami kesinti ise yüz binde 1'i geçemeyecek! Dolayısıyla yeni BES'ten yapılan kesinti de ciddi anlamda azalmış oluyor.

Buraya bir not düşelim. Devlet Katkılarının değerlendirildiği emeklilik yatırım fonlarının ortalama performansı, katılımcının ödediği katkı paylarının değerlendirildiği emeklilik yatırım fonlarının ortalama performansından çok daha yüksek olursa şaşırmayın!

57 yaş ve sonrasında emeklilik hakkını Emeklilik Gelir Planı'ndan yana kullanan katılımcılar için ise yeni BES tadından yenmiyor! Burada stopaj sadece ayrılan tutar üzerinden kesilerek, kesilmeyen vergilerin getirileri de katılımcının birikimine birikim katıyor.

Özetle, Bireysel Emeklilik Sistemi'ne katkı payı ödedikçe birikiminize birikim katılırken, süre uzadıkça hak kazanılan tutarlar ciddi anlamda artıyor.

Yeni BES'in tasarruf alışkanlığına etkisi için kısaca, "Minimum kesinti, maksimum fayda sağlıyor" diyebiliriz. Sağlıkla kalın...

**BES'e katkı payı
ödedikçe
birikiminize
birikim katılırken
süre uzadıkça
hak kazanılan
tutarlar ciddi
anlamda artıyor.**



Ziraat Bankası

Bir bankadan daha fazlası

**BU KADAR
KAZANDIRANA
BES DENİR**

**HER 100 LİRAYA
25 LİRA
DEVLET KATKISI**

Ziraat'e gelin, **Bireysel Emeklilik Sistemi**'ne yatırım yapın,
yatırdığınız tutarın %25'i kadar devlet katkısı kazanın.
Bugünkü hayat standardınızı emekliliğinizde de koruyun,
rahat bir emeklilik yaşayın.

444 97 00

Müşteri İletişim Hattı

www.ziraatemeklilik.com.tr



Ziraat Emeklilik



Emtianız yolda ne kadar güvende?

Bir nakliyat eksperisi olarak en sık karşılaştığımız sorunun dikkatsiz taşınan emtia olduğunu söyleyebilirim. Buna özen göstermeyen şirketler için poliçenin hasarı ödememesi gayet normal çünkü emtianın taşınma risklerine karşı sigorta poliçesinin yapılmasının bile yetemediği riskler çok fazla... **Musa Günaydın / Sigorta Eksperi**

Bir “Emtia ve Kıymete İlişkin Nakliyat” eksperisi olarak karşılaştığımız sorunların en başında, sigortalıların hasar talepleri ile bizlerin edindiği bulguların ortaya koyduğu sonuçların birbirinden farklı olması geliyor. Sigortalılar öngörülmuş bir risk veya risk grubu karşısında sigorta şirketine belirli miktarda prim ödeyerek söz konusu risklerden tamamen kurtulduklarını düşünüyorlar. Ancak söz konusu riskleri kapsayan sefer veya müddet içerisinde, sigortalıların olası bir hasar durumunda yapması gereken sorumlulukları bulunduğundan eğer bu sorumluluklarını yerine getirmezler ise maalesef hasar taleplerinin karşılanmaması ‘risk’i ile karşı karşıya kalabiliyorlar. Bu anlamda en sık karşılaştığımız ihmallerden biri, işletme sahiplerinin ticari emtiasının alım, satım, muhafaza süreçlerinde gösterdiği dikkati aynı emtianın taşınmasında göstermemesi oluyor. Oysaki fiili taşıma serüveni boyunca taşımanın başlangıç aşamasından bitişine kadar tarafların belli görevleri bulunuyor.

Bu konuda Türk Ticaret Kanunu’na bakarsak malı gönderen, taşıyan ve teslim alan taraflar için açıkça yazılı hak ve yükümlülükler vardır. Emtiayı gönderen için yola ve araca uygun ambalajlama, emtiayı taşıyan için, istif ve taşımada özen, emtia alıcı için de emtiayı teslim alırken muayene ve taşıma riski oluşmuşsa kayda alma işlemleri yasal gerekliliktir.

Bu hukuki gereklilikler günümüzde daha da önemli. Neden mi? Şöyle açıklamak mümkün...

Emtianızı kendi kamyonlarınızla taşısanız bile yollarda risk çok büyük, kaldı ki çoğu işletme sahibi, doğal olarak harici nakliyatçı firmalarla emtia taşımak zorunda... Öte yandan, bildiğimiz gibi nakliyatçı firmalar, sadece kendi araçları ile değil başka araçlarla da taşıma yapıyorlar. Dolayısıyla risk daha da büyüyor. O yüzden Nakliyat sigortalıları ile ilgili olarak risk faktörlerini ele almakta fayda var...

İnsan faktörü

Kısaca özetlenirse...

Sahte ehliyet ve ruhsatla, malı alan ve kaçırarak kamyon sürücülere,

Sürücüyü kullanarak taşıdığı malı daha yola çıkararak satmış kamyon sahipleri,

Kamyon sürücülerini etkilemek için yolda ya da mola yerlerinde onları, güven yaratmak suretiyle, dolandırıcı çeteler,

Uluslararası yollarda, hukuki sorumluluklarını, belirsizce aldıkları imzalar ile çok daraltan, taşıyıcı kurumlar,

Malın yolda zarar görmesine rağmen, alıcının itirazı serhine imza atmamaya yeminli sürücü ve hatta gemi kaptanları,

tanımadığımız insan riski kategorisinde değerlendirilebilecek riskler olarak sıralanabilir.

Elbette harici insan faktörü emtianın taşınması sırasındaki tek ve ilk risk değildir. Peki nakliyat sigorta poliçesi yaptırırsak hangi tür risklere karşı teminat alırız?

Yukarıda bahsettiğimiz riskler çok dar bir bölüm. Emtianızı nakliyesi sırasındaki risklere karşı en geniş sigorta poliçesini tanzim ettirdiğinizi düşünürsek, maalesef bu sefer de “dahili insan faktörü” riski doğuyor...

Dahili insan faktörü derken poliçe tanzim etmiş işletme sahibinin kendi personelinin bahsediyoruz. Yaşanmış örneklerden yola çıkarak çeşitlendirelim; Poliçeyi emtiayı satan veya gönderen firmanın yaptığını düşünelim. Poliçe yaptı, çünkü yola çıkardığı emtia karşı tarafa sağ salım ulaşmazsa bunu nakliyatçı firma ile seneler süren dava ile değil, kendi poliçesi kapsamında sigorta şirketinden derhal ve defaten tahsil etmek istiyor. Medeni bir tercih şekli. Peki, bu tercihi yapan işletme sahibinin çalışanları patronun bu öngörülü temkinliliğine nasıl zarar

Emtianızı kendi kamyonlarınızla taşısanız bile yollarda risk çok büyük, kaldı ki çoğu işletme sahibi, doğal olarak harici nakliyatçı firmalarla emtia taşımak zorunda...

verebilir? Bunları şöyle özetlemek mümkün:

- 1- Emtianın yol ve araç düşünülmeden ambalajlanması (ki mesleki tecrübelerimizde bu riskle çok karşılaşyoruz): Emtia cam kavanozlar içinde karayolu ile Ukrayna'ya gidecek olmasına rağmen sadece marketlerde gördüğümüz karton kolilere koyulmuş olabilir.
 - 2- Emtia, soğuk ve sıcaklığa karşı duyarlı gıda emtiası ama taşıyıcıya teslim edilirken ne irsaliyede ne de ambalajda korunaklı ısı derecesi ile ilgili hiçbir not düşülmemiş olabilir.
 - 3- Konteynere yüklemeye yumuşak emtia altta, katı ve ağır emtia üstte olabilir.
 - 4- Örneğin uluslararası karayolu ile gidecek olan bir makine, üstüne naylon bir şrink bağlanarak ve sabitleyici hiçbir önlem alınmadan günlerce hatta haftalarca yolculuk boyunca kasa ya da konteyner çeperlerine çarpa çarpa gidebilir.
 - 5- Deniz yolu ile başka bir ülkeye gidecek emtia daha gemi gelmeden limanda hiçbir koruma olmadan bekletilebilir, hatta terk edilebilir. Yağmur suyu, rüzgar, liman görevlilerinin kötü muamelesi derken aslında sevkiyat bile başlamadan tüm risklere maruz kalabilir.
- Yukarıda saydıklarımız nakliyat sigorta poliçesi yaptırmış ve tedbirli davranışı ile poliçe primi ödemiş işletme sahibinin kendi sorumluluğundaki çalışanlarının yarattığı ve ne yazık ki dünyadaki hiçbir sigortacının hasar tazminatı ödeyemeyeceği riskler.

Poliçeyi emtiayı satın alan firma yaparsa

Bu başlık altında “dahili insan faktörü”nün yol açacağı risklere kısaca değinelim.

İşletme sahibi kendisine gönderilen ama sevkiyat riskini üstlenmek durumunda kaldığı emtiayı en geniş teminat ile sigorta poliçesi kapsamına almış olsun. Bu durumda ortaya çıkacak riskleri şöyle sıralamak mümkün:

- 1- Uluslararası satışlarda, emtianın teslimat alımı yükümlülüğünün sadece Şirketin gümrük müşavirine bırakıldığı durumlar var ki bunlar çok fazla.; Gümrük müşaviri, gümrük bürokrasisi ile o kadar meşguldür ki, emtianın fiziki durumuna dikkat etmeden teslim alması doğaldır.
- 2- Uluslararası alımlarda örneğin emtia gemi-

den zararlı iniyor ama alıcı adamları gümrük kolcularına tutanak tanzim ettirmesi gerektiğini bilmiyor, emtia o hali ile alınıp, gümrük işlemleri için antrepoya alınıyor, antrepoda, zaten zarar görmüş mal yine alıcı adamlarınca kayıtsızca teslim alınıp, kamyonu aktarılıp, kamyonunda da yeterince zedelendikten sonra alıcı depolarına geliyor... Alıcın deposunda kendi çalışanlarınca depoya çıplak gözle görülür zarara rağmen kayıtsızca teslim alınabiliyor...

Yukarıdaki maddede açıklamaya çalıştığımız, alıcının adamlarının özen yükümlülüğü ihlaline yurtiçi taşımalarda da çok karşılaşyoruz. Kayseri’den yüklenen emtia tırla Giresun’a geliyor ama emtia kolileri dağılmış, emtia içinden dökülüyor, apar topar depoya sevk ediliyor ve tıra veda ediliyor. Taşıma irsaliyesi sorunsuz teslim alınmış gibi alıcının çalışanı tarafından imzalanıyor. Depoda 3 ay sonra kontrol yapıldığında zarar ortaya çıkınca akla poliçe yapıldığı geliyor. Peki nakliyat sigorta poliçesini yapan sigortacı bu zararı ödüyor mu? Elbette hayır. Hollanda’daki bir sigorta şirketi olsaydı da bu hasarı ödemezdi. Çünkü gördüğümüz gibi emtianın taşınma risklerine karşı sigorta poliçesinin yapılmasının bile yetemediği riskler çok fazla.

Bu bölümümüzde sadece “insan faktörü”nü işledik. Sonraki bölümlerde taşınma sırasında emtiayı ve bu emtiadan menfaati olan tarafları, başka riskler kapsamında örneklerle irdelemeye devam edeceğiz.



'Hipnoz'la satış dönemi

Satışçılar için hipnoz artık sadece bilinç kaybı ve sihirli sözcükleri değil etkili bir satış yöntemini de çağrıştıracak. Yönetici koçu ve kurumsal eğitmen Volkan Çubukçu, kendi geliştirdiği ve yüzde 99 başarılı olduğunu iddia ettiği "hipnotik dil kalıbı" yöntemini Akıllı Yaşam'a anlattı...

Kariyerine 1980 yılında Olmuksa'nın teknik hizmetler bölümünde araştırma ve geliştirme uzmanı olarak başladı. Ardından Dünya Bankası, Sanayi Bakanlığı ve Ford Vakfı tarafından kurulan Sevk ve İdare Müşavirlik Eğitimde farklı görevlerde dokuz yıl çalıştı. 1990'ların başında sigorta sektörüne eğitim müşaviri olarak transfer oldu. 2001 yılında NLP California Üniversitesi'nde 300 saatlik NLP uygulamacısı programını tamamlayarak eğitimcilik kariyerini güçlendirdi. 2005 yılında Coaching Training Institute'den (Koçluk Eğitim Enstitüsü) temel eğitimlerini tamamladıktan sonra Manart Danışmanlık'ı kurdu...

İşte tüm bu aşamalardan sonra yönetici koçu ve kurumsal eğitmen Volkan Çubukçu'nun kariyerinde yeni bir sayfa açıldı. Yaklaşık 33 yıllık iş yaşamında edindiği bilgi ve deneyimleri birleştiren Çubukçu, artık kendi geliştirdiği bir satış yöntemini satış ekiplerine öğretiyor.

Çubukçu, yurtdışında aldığı eğitimlerden esinlenerek "hipnotik dil kalıpları"nı temel alan yeni bir yöntem geliştirmiş. Hipnotik dil kalıbı yöntemiyle satış sürecinde yüzde 99'a varan başarı oranları vaat ediyor.

Anne-babalar da kullanabilir

Peki nedir bu hipnotik dil kalıbı? Volkan Çubukçu, kısaca şöyle tanımlıyor: "Dilin gerek anlam yaratma gerekse dilbilgisi özelliklerinden belli bir farkındalıkla yararlanıp, anlamı ve algıyı bize katma değer yaratacak şekilde değiştirebilme becerisine hipnotik iletişim adını veriyoruz. Bize bu beceride yardımcı olacak araçları ise hipnotik dil kalıpları oluşturuyor."



Volkan Çubukçu

Çubukçu, bu yöntemin sadece karşısındaki kişiyi ikna etmek, etkilemek, yeni ve olumlu algılar yaratmak isteyen satışçılar değil; toplumun her kesiminden kişiler, özellikle de çocuk yetiştirmek gibi çok ciddi bir sorumluluğu olan ebeveynler tarafından da kullanılabileceğini anlatıyor.

Volkan Çubukçu, aslında hipnotik dil kalıplarının günlük yaşamımızda kullandığımız kelime ve kalıplardan oluştuğuna işaret ediyor. Ardından da çoğumuzun bunun etkileri ve yarattığı dramatik sonuçların farkında olmadığımızı vurguluyor.

"Cümlelerin yerini değiştirin"

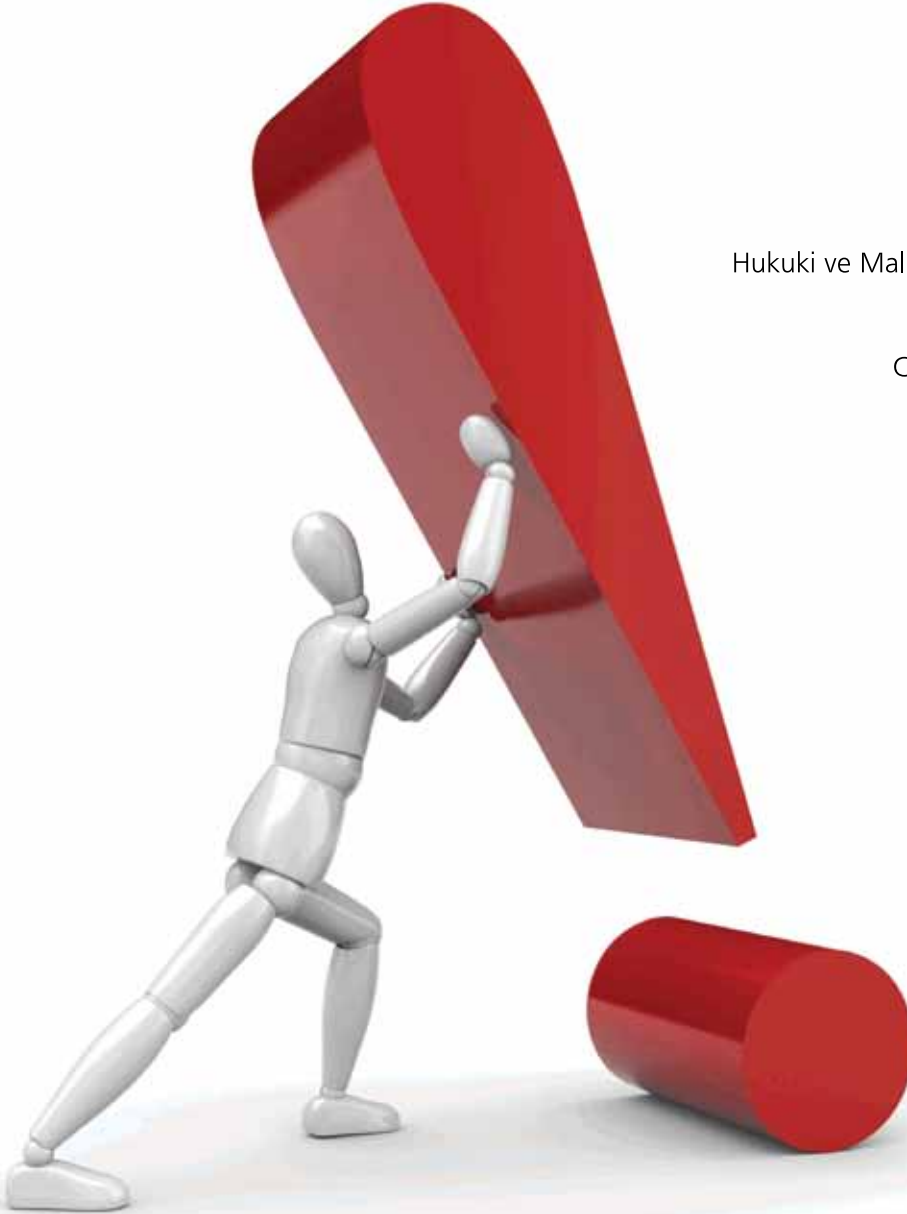
Satış sürecinde hipnotik dil kalıbının nasıl kullanıldığını gelince... Çubukçu, bunu da şu örnekle şöyle açıklıyor:

"Satış ortamından basit bir örnek vereyim. 'Satmaya çalıştığınız şey çok değerli ama süresi ve ödeme koşulları hem uzun hem de çok güç' diyen bir müşteri adayının algısı,

ürünün değerinden ziyade ödemenin uzunluğu ve güçlüğüne odaklanmıştır. Bunu yapan da iki cümle arasındaki 'ama' bağlacıdır. Bunu fark etme becerisini gösteren usta bir iletişimci veya satıcı, cümlelerin yerini şöyle değiştirerek karşısındakinin algısını tekrar değer olgusuna odaklayabilir: 'Sürenin uzunluğu ve ödeme şekli tamamen sizin seçiminiz. Ben sadece sizin avantajınız için böyle önerdim. Ama çok değerli bir ürün olduğunu kabul ediyorsunuz değil mi?..' İşte çok basit bir örnekle aktarmaya çalıştığım bu algıyı değiştirme becerisi, onlarca farklı kalıp ve daha farklı detaylarla derinleştirilerek aktarılıyor katılımcılara. Sonrasında da gerçekten bunları kullanma becerisi gösteren herkes kendi sonuçlarında inanılmaz başarılarla şahit olabiliyor. Bugüne kadar verdiğimiz eğitimler sonrasında aldığımız geri bildirimlerin neredeyse yüzde 99'u bu şekilde. Bu yöntemi herkese şiddetle öneriyorum."

Müşteri memnuniyetinin sırrı satış sonrası hizmettir!

ASSIST LINE, geniş ürün yelpazesi ile müşterilerinizin memnuniyeti için çalışır.



- Yol Yardım ✓
- Ev ve İşyeri Yardım ✓
- Konut Hasar Onarım ✓
- İşyeri Hasar Onarım ✓
- Seyahat Yardım ✓
- Sağlık Yardım ✓
- PC Yardım ✓
- Hukuki ve Mali Danışma Hizmetleri ✓
- Hasar Yönetimi ✓
- Call-Center Hizmetleri ✓
- Butik Hizmetler ✓
- Oto Cam Hizmetleri ✓

ASSIST LINE,
Türkiye genelinde
4500 hizmet
birimi ile
çalışmaktadır.

Eski Büyükdere Caddesi Maslak İş Merkezi
No:37 Kat:5 MASLAK/İSTANBUL
Tel: 0212 334 20 00 Faks: 0212 334 20 01
www.assistline.com.tr

ASSIST LINE

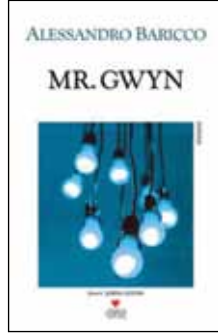
Türkiye'de hizmet vererek ISO 9001 kalite belgesi almaya hak kazanan ilk asistans şirketi.



Afişe Çıkmak 1963–1980: Solun Görsel Serüveni

Yılmaz Aysan
İletişim Yayınları
496 sayfa

İletişim Yayınları 12 Eylül 1980 askeri darbesinden üç sene sonra kuruldu. “Kuruluş hikâyemizi anlatırken hep 12 Eylül’le başlıyoruz lafa. Çünkü biz, askeri diktanın kâbusundan kurtulmaya, topluma giydirilen deli gömleğini yırtmaya çalıştık. Demokrasiye, özgür iradeye, insan onuruna, vatandaşlık ve insanlık fikrine alan açılması na katkımız olsun istedik. Elimizden geldiğince yayın yoluyla yapmaya giriştik bunu. 12 Eylül öncesi, bizim için bir nostalji konusu değil, gölgesi bugünlere kadar düşen özel bir zamandır. Bizim o zamanlara bir borcumuz var” diyor Yılmaz Aysan, İletişim Yayınları’nın 30’uncu yılını kutlamak için bu kitabı basmaya karar verdiklerini söylüyor. Aysan’ın aşkla yürüttüğü bir belgeleme çalışmasına dayanan Afişe Çıkmak, ‘60’ların, ‘70’lerin “aura”sını gözümüzün önüne getiriyor. O dönemin genç insanların anlatma, müdahale etme, ses çıkarma, bir şeyler yapma, kısacası dünyaya katılma iştahını gösteriyor bize.



Mr. Gwyn

Alessandro Baricco
Çeviri: Şemsa
Gezgin
Can Yayınları
176 Sayfa

Yazar, yönetmen, müzisyen gibi birçok kimliği ve farklı duruşuyla tanınan Alessandro Baricco, bu defa okuru Mr. Gwyn’in gizemli dünyasına taşıyor. Jasper Gwyn, Regent’s Park’a gitmek için izleyebileceği birçok yol arasından her zaman seçtiği caddede yürürken, ansızın hayatını kazanmak için her gün yaptığı işin artık ona kesinlikle uygun olmadığı duygusuna kapılır. Londra’da yaşayan yazar Mr. Gwyn bir gün birdenbire, yapmakta olduğu pek çok şeyi bırakmaya karar verir. Bunlar arasında yazmak da vardır. Birçok yazar gibi bir esinsizlik bunalımı yaşadığı için değil elbette. Amacı kimselerin yapmadığı bambaşka, büyümlü bir sanat dalını gerçekleştirmek tir. Baricco okurun kafasında da sorular yaratıyor: Ayna’ya baktığımızda önce kendimizi mi görürüz yoksa yansımamızı mı? Biz mi kurguluyoruz kendi hayatımızı, yoksa sadece aktörleri miyiz?



Mutfak

Murathan Mungan
Metis Yayınları
160 Sayfa

Murathan Mungan’ın yeni oyun kitabı raflarda yerini aldı. Mutfak, İstanbul’un Cihangir’e benzeyen bir semtinde, çevre işyerlerine ev yemekleri yapan kadınların işlettiği küçük bir lokantanın mutfağında geçen yirmi sahnelik roman tadında bir oyun. Tek mekânda geçen oyunda ikisi erkek olmak üzere on karakter yer alıyor.

Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Tiyatro Bölümü mezunu olan Mungan, çeşitli dergi ve gazetelerde yazı ve şiirleri yayımlanan yazarın ilk kitabı Mezopotamya Üçlemesi adlı oyun üçlemesinin ilki olan 1980’de yayımlanan Mahmud ile Yezida’dır. 1955 doğumlu yazar daha çok şiirleri, hikâyeleri ve oyunları ile tanınıyor. Yazıları, şiirleri ve kimi kitapları bugüne değin İngilizce, Almanca, Fransızca, İtalyanca, İsveççe, Norveççe, Yunanca, Fince, Boşnakça, Bulgarca, Farsça, Kürtçe ve Flamancaya çevrilerek çeşitli dergi, gazete ve antolojilerde yayımlandı. 2012 Erdal Öz Edebiyat Ödülü’nü kazandı.



Karatay Diyeti’yle Obezite ve Diyabete Çözüm Var!

Canan Efendigil
Karatay
Hayykitap
120 sayfa

Canan Karatay, Karatay Diyeti serisi ile bir anda Türkiye’nin en fazla konuşulan isimlerinin başında geliyor. Ezber bozan Profesör Canan Efendigil Karatay, bu kez diyabete çözüm sunuyor. Ona göre şişmanlık, obezite ve diyabet birbirinden ayrılmaz hastalıklar. Hatta çoğu kez bunlara kalp ve damar hastalıkları da eşlik ediyor. Dolayısıyla beslenme ve yaşam biçimini Karatay prensiplerine göre yeniden düzenlemek, birçok metabolik hastalıktan da kurtulmak anlamına geliyor. Karatay’ın bu kitabı diyabet hastalarının

dan gelen yoğun talebe yanıt vermek için yazılmış. Prof. Canan Karatay her zamanki anlaşılır üslubu ile obezite ve diyabet hastalığının nasıl geliştiğini ve nasıl düzeltilip önlenileceğini anlatıyor. Her tür şekerin vücuda nasıl zarar verdiğini gözler önüne seriyor. İnsülin direncinden, hipoglisemi ataklarından ve insülin takviyesinden kurtulmanın şifrelerini veriyor. Karatay Diyeti’nin bu kadar başarılı olmasının nedenlerinin başında yiyeceklerin klasik diyetlerin aksine yerli mutfağının klasik yemeklerini içermesi olarak yorumlanıyor.

Bank Asya ile Güven Altında Büyüsün!



Altın birikimleriniz
Bank Asya'da güven
altında çalışsın, çalışarak
değerlenmeye ve
büyümeye devam etsin.
Altın Kabul Günü'müze
gelin, altınlarınızı güvenli
ellerde büyütün.



ANADOLU SİGORTA

Kaybetmek yok.



Güvenlik

0850 724 0850
www.anadolusigorta.com.tr

Bahsi geçen %15 indirim, poliçe şartları kapsamında 35 yaş ve altı için 30.06.2013 tarihine kadar geçerlidir.

Türkiye İş Bankası kuruluştur.

TÜRKİYE İŞ BANKASI