

Tatile sigortasız çıkmayın!

Seyahatteki beklenmedik risklere karşı teminatlar

Yurtiçi primler 8, yurtdışı 15 TL'den başlıyor

Sigortalı turda uçağa binene kadar iptal olanağı



Ziraat Emeklilik Genel Müdürü Şeref Aksaç: "Emekli olana kadar müşterinin yanındayız"

Güneş Sigorta, Vakıfbank için ikiye bölündü
Türkiye pazarı küresel brokerleri cezbediyor
130 bin KOBİ, Anadolu güvencesinde

**Güneş Geniřletilmiř Özel
Otomobil Sigortası ile
yola avantajlı ıkın!**



Gözünüz gibi baktığınız aracınız için artık endişelenmenize gerek yok! Trafikte tam koruma için **Geniřletilmiř Özel Otomobil Kasko Sigortası** yaptırın, yola avantajlı ıkın!

GÜNEş SİGORTA
"Değerlerimizin Sigortası"

Groupama tek tuşla yanınızda.

Groupama, hayatınızı kolaylaştıracak birçok hizmeti ücretsiz olarak kullanımınıza sunuyor. Yeni uygulamayı akıllı telefonunuza yükleyerek, Groupama ayrıcalıklarından hemen yararlanabilirsiniz.

Yolda kaldığınızda tek tuşla anında yol yardımı hizmeti alabilir; ilk yardım bilgilerinden poliçe yenileme tarihinize, size en yakın benzin istasyonundan sık kullanılan numaralara kadar gereksinim duyduğunuz tüm bilgilere hemen ulaşabilirsiniz.





EDİTÖR

Müşteriyi memnun ederken sermayedarı unuttuk!

“Müşteri memnuniyeti” son yılların anahtar sözcüğü. Hemen her sektörde faaliyet gösteren şirketlerdeki yöneticilerin ağzına sakız oldu bu kavram. Elbette müşteri memnuniyeti önemli. Ancak biz müşterileri memnun

etmeye çalışırken sermayedarları unuttuk. Bu unutkanlığın faturası da büyük oldu.

Müşteriler kadar sermayedarları da düşünmek önemli. Elbette sermayedar müşteriler, müşteri de sermayedar için var. Bu tartışma, yumurta-cıvciv tartışmasını aratmayacak kadar birbirine ilintili. Ancak “Müşteri memnun olursa sermayedar zaten memnun olur” sözlerinin gerçeği yansıtmadığı da zamanla görüldü...

Son yıllarda yabancı sermaye, sigorta ve bireysel emeklilik sektörüne çok yatırım yaptı. Türkiye’deki şirketlere büyük sermayeler aktardılar. Birçok şirket satın aldılar, yeni şirketler kurdular. Bu şirketlerin başına da neredeyse Avrupa standartlarını aratmayacak ücretlerle yönetici transfer ettiler. (Aylık 110 bin, 300 bin lira alanı mı dersin, yıllık 500 bin dolarlık sözleşme yapanı mı?.. Sanki bu ücretler şirketler sürekli zarar ettirilsin diye verildi...) Kısacası sermayedar olarak yapılması gereken her şeyi yaptılar. Ama yine de aradan 5-6 yıl gibi zaman geçmesine karşın bir türlü bu yatırımlarının sonuçlarını alamadılar. Yatırımlarının karşılığını alamadıkları gibi, buradaki şirketlere sürekli para koymak zorunda kaldılar. Elbette bu şirketlerin sermayelerini güçlendirmek için aktardıkları paraların büyük bir bölümünü yasal düzenlemeler gereği koydular. Ancak hiç de azımsanmayacak bölümünü de yanlış yönetici seçimi sonucu koymak zorunda kaldılar. Sonuçta faturalar ağır oldu. Yanlış tercihle göreve gelen üst düzey yöneticiler bol sıfırlı bonuslarını alıp şirketlerden ayrılmak zorunda kalsalar da geriye mutsuz çalışanlar, mutsuz müşteriler ve mutsuz sermayedarlar bıraktı.

Tablo böyle olunca sermayedarlar da yatırımlarını gözden geçirmeye başladı. Artık kimsenin bir ülkeye yatırım yapıp da 20 yıl sonrasını düşünmek gibi lüksü yok. Sermaye eskiye oranla daha değerli. Onun için bir an önce sonuçlarını görmek istiyorlar.

ERGO Türkiye, yeniden yapılandı. BES faaliyetlerini askıya aldı. Şimdi herkes “Sırada kim var” diye birbirine soruyor. Bu sektörde banka olmadan iş yapmak kolay değil. BES kârlı değil, rekabet eskiye oranla daha zor. Kârlılık da 10 yıldan önce mümkün değil. Onun için hak vermek lazım. Yabancı bir BES şirketinin 5 yıldır başında olan bir genel müdür, şirketi 5 yıldır kâr edememişken “Bu yıl da 35 milyon lira zarar bütçesi aldım” diye herkese gülerек anlatıyor. Bu anlayış tüm sektörde normal karşılanıyorsa durup bir kez daha düşünmek lazım. Yakında bu tür yöneticiler de bol sıfırlı bonuslarını alıp sektörden giderler ama bıraktığı izler ağır oluyor. Onun için bu sektörün Hazinesi, yöneticileri, basın, ve hatta müşterileri olarak oturup bir dakika da olsa sermayedarın mutluluğu için düşünmemiz gerekiyor.

Sermayedarların yöneticilerden daha rasyonel olduğunu unutmazsak hata yapma olasılığımız da azalacaktır.

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

Kapak Fotoğrafı
Oğuz Şenoğuz

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

Tatilde, yolculukta içiniz rahat olsun

Tatilciler için seyahat sigortalarının kapsamını ve sigorta alternatiflerini araştırdık...

36

130 bin KOBİ, Anadolu Sigorta güvencesinde

Şirketin hedefi 2015'te 190 bin KOBİ'ye ulaşmak...

38

İşverenin sorumlulukları arttı

Yeni İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, işverenlere hangi yükümlülükler getiriyor?

62

Bu birliktelik Ray'ında gidiyor

Ray Sigorta'nın motor underwriting (UW) ve hasar servisi tek direktörlük altında

64

“Sigortanın faydalarını tartışmam bile”

IFTT Uluslararası Fuar Taahhütlüğü Genel Müdürü Zülfi Ünal

Söyleşi

32

Güneş Sigorta, banka kanalı için ikiye bölündü

Güneş Sigorta Genel Müdürü Serhat Süreyya Çetin



42

Sigortacıyı zıplatan soru: Harem dizisini sigortaladınız mı?

Yahşi Cazibe'nin sarışını Hande Katipoğlu ile dizi ve sigorta dünyasını konuştuk...

52

“İmzayı atana kadar değil, emekli olana kadar müşterinin yanındayız”

Ziraat Emeklilik Genel Müdürü Şeref Aksaç

Dünya

20

Türkiye pazarı küresel brokerleri cezbediyor

Sahtecilikle savaşta sosyal medya yardımı

İlk çeyrek sonuçları olumlu

Online satışlar kaskoda rekabeti körüklüyor

Yeni transferleriyle Buffet'in gözü en tepede

Yazarlar

16

Ergo yeniden yapılandı

Kayhan Öztürk'le Sigorta Kulisi

25

Sık sorulmayan sorular

Ali Savaşman

46

Mikro sigortanın makro faydaları

Zeynep Turan

56

Yeni BES'in çıpası

Dalkan Delican

58

Devlet katkısı fonları nasıl yönetilecek?

Alp Keler

60

Sigorta poliçenizi tanıyor musunuz?

Musa Günaydın

Acenteler kazanacak

Anadolu Sigorta, acentelerinin memnuniyetini artırmak için yeni bir uygulama başlattı. Buna göre acenteler; kasko, ferdi kaza, konut paket, sınai/ticari yangın ve bireysel sağlık ürünlerinin satışından kazanacakları ödül 'ASPara'lar ile sanal mağazadan puanları

dahilinde istedikleri ürünü alabilecek. Acenteler, <http://anadolusigorta.sanalmagaza.com> web sitesi üzerinde yer alan online ödül kataloğundan puanlarıyla buzdolabından LED TV'ye, dizüstü bilgisayar-dan cep telefonuna birçok ürüne ücretsiz sahip olabilecek. Acente ve Kanal Yönetiminden



Filiz Tiryakioğlu

sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Filiz Tiryakioğlu, Anadolu Sigorta'nın temel yaklaşımının, acenteleriyle beraber kazanmak olduğunu altını çizdi ve sanal mağaza uygulamasını acenteleri desteklemek için geliştirilen yeni bir araç olarak gördüklerini vurguladı.

En İyi Sosyal Sorumluluk projesi ödülü

Anadolu Sigorta'nın, kaybolmaya yüz tutmuş geleneksel meslekleri yaşatmaya yönelik başlattığı "Bir Usta Bin Usta" projesi, Beykoz Lojistik Meslek Yüksekokulu'nun "Medya ve Yeni Medya 2012 Ödülleri"nde En İyi Sosyal Sorumluluk projesi seçildi. "Medya ve Yeni Medya Ödülleri", Beykoz Lojistik Meslek Yüksekokulu ve AG Platform Araştırma şirketinin Türkiye genelinden 1.250 yükseköğretim öğrencisinin katılımıyla yaptığı araştırmanın sonuçlarına göre belirlendi. Ödül töreni, 30 Nisan Salı günü Lütfi Kırdar Kongre Merkezi'nde gerçekleştirildi. En İyi Sosyal Sorumluluk

Projesi seçilen "Bir Usta Bin Usta"ya verilen ödülü Anadolu Sigorta adına Kurumsal İletişim Müdürlüğü'nden Yönetmen Elif Banu Kocaoğlu aldı. Proje daha önce de iletişim sektöründe dünyanın en prestijli ödülllerinden sayılan uluslararası "Altın SABRE 2012" ve Demirkent Sosyal Sorumluluk Ödülü'nü almıştı. Bu yıl proje kapsamında Kahramanmaraş'ta ahşap oyma, Manisa'da Gördes halıcılığı, Mersin'de Namrun iğne oyacılığı, Rize'de sepet örücülüğü Tekirdağ'da ise Karacaklavuz el dokumacılığı kursları düzenleniyor.

Yeni hasar yönetimi bir yaşına girdi

Accenture tarafından Anadolu Sigorta için, Accenture Claims Components Solution (CCS) paket uygulaması üzerinde geliştirilen ve RH+ adı verilen yeni Hasar Yönetim Sistemi bir yaşına girdi.

Bu uygulama ile Anadolu Sigorta; otomatik görev ve eksper atamaları, entegre ödemeler, muallak ve finansal yönetim kolaylıkları, hasar sürecinin her aşamasında izlenebilirlik, kontrol edilebilirlik, ölçülebilirlik, tüm kullanıcılar tarafından erişilebilirlik, operasyonel risklerde azalma, hasar sürecinin optimizasyonu ile işlem ve ödeme sürelerinde kısalma, görev bazlı süreç yapısı, usulsüzlük kural motoru, farklı kanalların aktif kullanımı ile operasyonel maliyetlerde



Fatih Gören

azalma, etkin tedarikçi yönetimi konularında ciddi kazanımlar elde etti.

Anadolu Sigorta CFO'su Fatih Gören, konuyla ilgili şu değerlendirmede bulundu: "RH+, hayatta olduğu bir yıllık sürede, geliştirme aşamasında hedef olarak belirlediğimiz hasar yönetimi ve operasyonlarında

manüel iş yükünün azaltılması, optimum kapasite kullanımının sağlanması, kayıp maliyetlerin azaltılması, etkin süreç yönetiminin sağlanması, müşteri odaklı yaklaşımın geliştirilmesi ve memnuniyetin artırılması konularında memnun edici sonuçlar sağlamıştır."

Anadolu Sigorta CIO'su Mehmet Abacı ise "RH+ benzer projelerle, Anadolu Sigorta'nın misyon olarak benimsemiş olduğu sektöre yön verme ve müşteri odaklı hizmet anlayışı çerçevesinde şirket bünyesindeki tüm uygulama/ süreçleri destekleyecek ve daha ileriye taşıyacak teknolojik yatırımlar ile sektördeki yenilikçi ve lider olma rolünü sürdürmeye devam edecektir" dedi.



SİZ SÖYLEYİN, BİZ SİZE EN UYGUN EMEKLİLİK PLANINI SUNALIM.

BNP PARIBAS CARDIF EMEKLİLİK. YENİ NESİL EMEKLİLİK.

%25
Devlet
Katkısı



Yeni nesil emeklilik şirketi BNP Paribas Cardif Emeklilik'te global tecrübemizle size en uygun emeklilik planını sunuyoruz. Yeni nesil emeklilik ile tanışmak ve %25 Devlet Katkısı avantajından yararlanmak için sizi de TEB Şubeleri ve acentelerimize bekliyoruz.



BNP PARIBAS CARDIF
EMEKLİLİK

Değişen dünyanın sigortası

bnpparibascardif.com.tr / 444 43 23

 BNPPCardifTR

 BNPPCardifTurkiye

Müşteri daima öncelikli

Yeni kasko sigortalarında hasar uygulamalarını değerlendiren Liberty Sigorta Hasar Genel Müdür Yardımcısı Zafer Şenler, Hazine'nin bu değişiklikleri hazırlarken son yıllarda sigorta sektörünün otomotiv, yedek parça gibi yan sektörlerin ve tüketici ihtiyaçlarının değişen dinamiklerini göz önüne aldığını ifade etti. Hazine'nin tüketiciyi merkeze koyup, diğer oyuncuların rollerini buna göre düzenlediğini belirten Şenler, "Tüketici haklarının her zamankinden daha ön planda olduğu yepyeni bir dönem başladı. Ancak teminat alternatiflerinin artması nedeniyle hem sigortalıya hem de araçlara düşen yükümlükler eskisinden daha önemli bir hâl aldı. Poliçeyi alma aşamasında, fiyat farklılıklarının hangi uygulama farklılıklarından kaynaklandığının tam olarak anlatılması ve anlaşılması şart. Aksi durumda, sigorta-

laların başta daha düşük fiyatlı diye tercih ettikleri bir poliçenin, hasar anında tüm isteklerini karşılamadığını görmek gibi bir riskleri de var" şeklinde konuştu.

Şenler ayrıca, hasar sürecinin başarıyla yönetilebilmesinin, hasar sürecinde görev alan tüm iç ve dış iş ortakların doğru seçilebilmesi, doğru yönetilebilmesi ve doğru ölçümlenebilmesiyle mümkün olacağına dikkat çekti. Liberty Sigorta'nın 2009'dan bu yana iki farklı merkez (Acente Hizmet Merkezi ve Hasar Hizmet Merkezi) ile acente ve müşterilerine hizmet verdiğini hatırlatan Şenler, bu sistemle bilginin en hızlı ve kaliteli olarak doğru birimlere yönlendirilmesini sağlayarak müşteri memnuniyetini artırdıklarını belirtti. Liberty Sigorta olarak yeni düzenlemelerden gayet memnun olduklarını belirten Şenler, sözlerini şöyle sürdürdü: "Bu saye-



Zafer Şenler

de sigortalılar, acente seçimi kadar sigorta şirketi seçiminin de önemini anlayacak. Kötü niyetli olmasa da zaman zaman hak-sız rekabet sebebi sayılabilecek bazı uygulamalarda bulunanlarla bulunmayanlar arasındaki fark da daha net görülebilecek."

Çocuklara hayvan sevgisi aşıyor



HDI Sigorta, "Hayvan Dostu" projesi kapsamında 23 Nisan Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda çocukları bilinçlendirmeye yönelik bir etkinlik düzenledi. HDI çalışanlarının çocukları için organize edilen aktiviteye 3-9 yaş grubundan 20 çocuk katıldı. Çocuklar, gün içerisinde yapılan hayvan barınağı ziyaretinde ilgili veterinerden sokak hayvanlarını

koruma adına önemli bilgiler edindiler.

HDI Sigorta, bu projeye çalışanlarının çocuklarına hayvan sevgisi aşılamayı, onları erken yaşta bilinçlendirmeyi, bu konuda farkındalık yaratmayı amaçlıyor. Etkinlik süresince çocuklara HDI Sigorta'nın sosyal sorumluluk projelerine verdiği önem anlatıldı ve sorumlu

bireyler olmanın küçük yaşlarda başladığı vurgulandı. HDI Sigorta çalışanları, gün içerisinde çocuklarla beraber kedi evi yapma fırsatı da yakaladı. Hayvan sevgisini pekiştirmeye yönelik aktivitelerle dolu bir gün yaşayan çocuklar, günün sonunda HDI Sigorta binasından "Hayvan Dostu Projesi Gönüllüsü" sertifikalarını alarak ayrıldılar.

İlk afet bonusu ihraç edildi

Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK), yurtdışına 400 milyon dolarlık afet bonusu ihraç ederek olası bir İstanbul depremi için ek teminat sağladı. Böylece DASK, olası bir deprem için ödeme gücünü 7.2 milyar liraya çıkardı. Aynı zamanda, Türkiye'de ilk kez kullanılan bir finansal araçla farklı piyasalardan teminat sağlanmış oldu. Avrupalı ve Amerikalı yatırımcıların büyük ilgi gösterdiği bono için başlangıçta öngörülen tutarın 6 katına yakın talep toplandı.

Başlangıçta 100 milyon dolar olarak öngörülen ihraç için 6 katına yakın talep toplayan DASK, 3 yıl vadeli afet bonusunun tutarını daha sonra 400 milyon dolara çıkardı.

**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

130 milyon yolcu Güneş güvencesinde

Havacılık sektörünün farklılaşan ihtiyaç ve risklerine özel çözümler sunan Güneş Sigorta, portföyünde yer alan hava yolu şirketlerinin 292 uçağını ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi'ne bağlı 50 havalimanını güvencesi altında tutuyor. Şirket, Türk Hava Yolları, Sun Express, MNG Hava Yolları, ULS Hava Yolları ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi'nin (DHMİ) ardından Borajet'i de portföyüne ekledi. Bu anlaşma ile birlikte Güneş Sigorta güvencesi altında bulunan uçak sayısı 292'ye yükseldi.

Sigortalıları arasına Borajet'in eklenmesinden mutluluk duyduklarını, Türk

Hava Yolları ile geçtiğimiz yıl imzaladıkları 4 yıllık sözleşmenin de devam ettiğini belirten Güneş Sigorta Genel Müdür Yardımcısı Hasan Altaner, "Devlet Hava Meydanları İşletmesi ile yaptığımız sözleşme kapsamında Türkiye çapında 50 havalimanı güvencemiz altında bulunuyor. Hepimizin bildiği üzere havalimanları gece-gündüz yaşayan, sirkülasyonun ve karşılaşılabilecek risklerin yoğun olduğu yerler. DHMİ'ye bağlı havalimanları 2012 yılında 130 milyondan fazla yolcu ağırlamış durumda. Bu bağlamda 130 milyon insana güvence olmak bizim için son derece gurur verici" dedi.



Hasan Altaner

"Uzmanlığımız banka sigortacılığı"

Türkiye'de banka sigortacılığının önde gelen ismi Eureko Sigorta 2012 sonu itibarıyla toplam prim üretiminin yüzde 67'sini bu alandan elde etti. Eureko Sigorta Genel Müdürü Okan Utkuier, Garanti Bankası'yla kurdukları işbirliğini şöyle değerlendirdi:

"Banka sigortacılığını ana faaliyet alanımız olarak tanımlamamız bizi diğer sigorta şirketlerinden farklı kılıyor. Banka sigortacılığı sadece kredi bağlantılı ürünler sunmak değildir; çok daha derin ve farklı seviyeleri olan bir uzmanlık alanıdır. Garanti Bankası'yla kurduğumuz entegre iş modeli sayesinde müşterileri yakından tanıyor, doğru müşteriye ihtiyaç duyduğu doğru ürünü, doğru zamanda ve doğru kanaldan sunabiliyoruz" dedi.

Üyesi oldukları Hollanda merkezli sigorta



Okan Utkuier

grubu Achmea'nın banka sigortacılığındaki deneyiminden faydalandıklarını da sözlerine ekleyen Utkuier sözlerini şöyle sürdürdü: "Achmea Grubu'nun bankasürans şirketi Interpolis'ten ve Achmea'nın iş ortağı Rabobank'tan çok şey öğrendik ve bunları Türkiye'ye, Garanti Bankası'yla olan işbirliğimize taşıdık. Banka sigortacılığı faaliyetlerimizde bu iki uzman kurumla yan yana olmak, bu alanda rakiplerimizden ayrılan bir noktada olduğumuzu ortaya koyuyor."

AvivaSA'dan BES'e ücretsiz sağlık paketi

Bireysel emeklilik ve hayat sigortası şirketlerinden AvivaSA, Akbank'tan yeni bireysel emeklilik (BES) sözleşmesi yapan müşterilerine, ek bir ücret ödmeden sağlık paketi hediye ediyor. Kampanyanın geçerli olabilmesi için aylık asgari 300 lira ve üzeri katkı payının Akbank kredi kartları aracılığıyla düzenli ödenmesi gerekiyor. Benefit Global Sağlık Paketi; sağlık tasarruf planı, diş tasarruf planı, göz ve kulak tasarruf planı ile ilaç tasarruf planını içeren dört bölümlü bir hizmetler paketinden oluşuyor. Hediye sağlık paketi; tüm doktor, tahlil ve görüntüleme hizmetlerinin yanı sıra diş, göz, kulak sağlığı, eczane ve optik hizmetlerde de önemli indirimler sunuyor. Benefit Hizmet Ağı içerisinde yer alan ve aralarında Acıbadem, Florence Nightingale, Medical Park, Memorial Hizmet Hastanesi de olmak üzere, 72 ildeki 950 noktadan indirimli sağlık hizmeti alıyor.



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.

Kadın Gözüyle Hayattan Kareler

Anadolu Hayat Emeklilik tarafından bu yıl yedincisi düzenlenen “Kadın Gözüyle Hayattan Kareler” Fotoğraf Yarışması’nda dereceye giren ve sergilenmeye değer bulunan 44 eser sergilenmeye başlandı. 9 Mayıs’ta Tepe Nautilus Alışveriş Merkezi’nde fotoğrafseverlerle buluşan sergi 2 Haziran’a kadar gezilebilir. Kadın Gözüyle Hayattan Kareler Fotoğraf Yarışması’na bu yıl 1.134 yarışmacı 5 bin 143 fotoğrafla katıldı. 2007 yılından bu yana 7 bini aşkın kadının, 25 bini aşkın fotoğrafla katıldığı Kadın Gözüyle Hayattan Kareler Fotoğraf Yarışması kısa zamanda Türkiye’nin en çok ilgi gören fotoğraf yarışmalarından biri haline geldi. Yarışmada Nurten Öztürk, “Modern Yalnızlıklar” adlı fotoğrafıyla birinciliğe layık görüldü. Sey-

han Babal “Sınırsız” adlı fotoğrafıyla ikinci, Tuğba Yüksel de “İsimsiz” fotoğrafıyla üçüncü oldu. Dereceye giren fotoğrafların yanı sıra 41 eser daha sergilenmeye değer bulundu.

Anadolu Hayat Emeklilik’in Türkiye Fotoğraf Sanatı Federasyonu (TFSF) danışmanlığında yürüttüğü yarışmanın bu yılki jüri üyeleri arasında; Arel Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Öğretim Üyesi Prof. Güler Ertan, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakül-



tesi Fotoğraf Bölümü Öğretim Üyesi Prof. Nihal Kafalı, fotoğraf sanatçısı Cengiz Karlıova, fotoğraf sanatçısı Mehmet Kısmet ve Anadolu Hayat Emeklilik İletişim Müşaviri Nihan Güney yer aldı.

Türker Gürsoy Asya Emeklilik’te



Türkiye’nin ilk ve tek faizsiz emeklilik şirketi Asya Emeklilik’te Satış ve Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevine Türker Gürsoy getirildi. Gürsoy daha önce Vakıf Emeklilik Mali İşler,

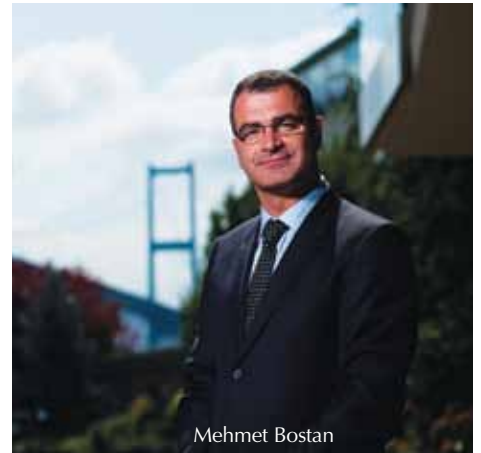
Teknik ve Operasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini yürütüyordu. Lisans eğitimini Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi’nde, yüksek lisans eğitimini Columbia Üniversitesi Ekonomi Yönetimi bölümünde tamamlayan Gürsoy, 2002–2011 yılları arasında Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu’nda görev yaptı. Türker Gürsoy, evli ve bir çocuk babası.

London City Week’te BES’i anlattı

Emeklilik Gözetim Merkezi Başkanı ve Vakıf Emeklilik Genel Müdürü Mehmet Bostan, Mermaid & Conferences Events Centre’da London City Week kapsamında düzenlenen toplantıda, Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) ile Türkiye’de mali piyasaların derinliği ve esnekliği üzerine değerlendirmelerde bulundu. Yeni düzenlemelerle birlikte bireysel emeklilik sektöründe büyük bir potansiyelin harekete geçtiğini vurgulayan Bostan, “Türkiye ekonomisinin bugünlerde en önemli gündem maddelerinden biri olan Bireysel Emeklilik Sistemi, ülkemizin en güvenli finansal yatırım sistemlerinden biri oldu” dedi.

Emeklilik Gözetim Merkezi Başkanı Mehmet Bostan, konuşmasını “Türkiye

Cumhuriyeti’nin 100’üncü, sistemin kuruluşunun 20’nci yıldönümü olan 2023’te BES’in toplam fon büyüklüğünün 400 milyar TL’ye, toplam katılımcı sayısının da en az 10 milyon kişiye ulaşacağını tahmin ediyoruz. Bu hedeflere ulaşıldığında da İstanbul küresel bir finans merkezi olacaktır” sözleriyle bitirdi.





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

"e-Devlet Kapısı" sigortalılara açılıyor

Hazine Müsteşarlığı, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM), Türkiye Sigorta Birliği (TSB) ve TÜRKSAT işbirliğiyle hayata geçirilen e-Devlet Kapısı'nda hizmet entegrasyonu ile ilgili basın toplantısı 14 Mayıs 2013 tarihinde İstanbul'da gerçekleştirildi. İmzalanan protokol doğrultusunda ilk etapta 2003 yılı başından bu yana elektronik ortamda tutulan tüm trafik sigortası kayıtlarının e-Devlet Kapısı üzerinden sorgulanmasına olanak sağlandı. Toplantıda, bu hizmet sayesinde sigorta sektörüne duyulan güvenin olumlu yönde artacağına inandıklarını belirten Türkiye Sigorta Birliği Başkanı Recep Koçak şöyle konuştu: "14 milyona yakın kullanıcısı olan e-Devlet Kapısı'ndan SBM'nin sunduğu servisler ile hazırlanan hizmetlere erişim www.turkiye.gov.tr adresinden giriş yapan sigortalılarımız için de mümkün olacak. Bu servisten faydalanan sigortalılarımız poliş bilgilerine akıllı mobil telefonlarından ulaşabilecekler. Diğer bir deyişle sigortalı vatandaşlarımız polişlerini her an

ceplerinde taşıyacaklar. İşbirliğimizin sigorta bilincinin oluşması, sigorta sistemine duyulan güvenin artması, sektörün gelişimi ve genişlemesi açısından olumlu sonuçları olacağına inanıyoruz."

SBM Müdürü

Aydın Satıcı ise

e-Devlet Kapısı Hizmet Entegrasyonu'na ilişkin imzalanan protokol doğrultusunda 2014 yılı başına kadar tıbbi kötü uygulama, tehlikeli maddeler ve tüpgaz, sağlık, hayat ve kasko polişleri ile hasar sorgulama uygulamalarının kullanıma açılacağını belirtti. Başvuru sahiplerinin ilk etapta trafik poliş bilgilerini görüntüleyebilmeye imkân sağlayan bu hizmet sayesinde vatandaşlar hangi şirketten ne zaman poliş



(soldan sağa) Türkiye Sigorta Birliği Başkanı Recep Koçak, TÜRKSAT Genel Müdürü Dr. Özkan Dalbay ve SBM Merkez Müdürü Aydın Satıcı

yaptırıldığını, poliçenin hangi tarih aralığında yürürlükte olduğunu, araç bilgilerini, teminat bilgilerini, indirim ve sürpriz oranlarını görebilecek. Trafik poliçe sorgulamasının ardından, tıbbi kötü uygulama, tehlikeli maddeler, tüpgaz poliçe ve hasar sorgulaması ile zorunlu olmayan sağlık poliçeleri, hayat poliçeleri, kasko poliçe ve hasar bilgilerinin de sorgulaması uygulamaya dahil edilecek.

"İşimiz Okumak" projesi ödüllendirildi

Garanti Emeklilik 2010 yılından beri sürdürdüğü, para kazanmak amacıyla çalışan ilköğretim öğrencilerine yönelik İşimiz Okumak projesi ile Hermes Creative Awards'ta "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" kategorisinde en değerli ödül olan Platin Ödül'ün sahibi oldu. Başta sokaklar olmak üzere çeşitli iş yerlerinde para kazanmak amacıyla çalışan çocuklara okul başarılarını destekleyecek eğitimler ve sosyal gelişimlerine yönelik okul içi ve dışı etkinlikler sunarak; okulu sevdirmeyi ve böylelikle eğitimlerinin devam etmesini sağlamayı, bu sayede onları çalıştıkları iş yerlerinden kopartmayı hedefleyen proje İstanbul'da 7 ilçede sürdürülüyor. Proje kapsamında bugüne kadar; 12 ilçede bulunan

32 okulda, 3.100 çocuk ve velisine ulaşılarak; 305 çocuğun çalışmayı tamamen bırakması sağlandı. Ayrıca bu proje ile çocukların ders başarıları, okula devamlılık durumları, genel tutum ve davranışlarında da gözle görülen gelişmeler kaydediliyor. Projenin uluslararası alanda elde ettiği bu başarıdan büyük mutluluk duyduklarını belirten Garanti Emeklilik Genel Müdürü Cemal Onaran şunları söyledi: "2010 yılında İşimiz Okumak projemizi hayata geçirdik. Bu süreçte 3.000'i aşkın öğrenci ve velilerine ulaştık. Çalışanlarımızdan oluşan 450 gönüllü de aktif olarak projemize destek veriyor. Projemizin başlangıcından bugüne kadar toplam 305 öğrencimiz çalışmayı tamamen



Cemal Onaran

bıraktı." İşimiz Okumak projesinin son alınan ödülle birlikte uluslararası ödül sayısı 4'e yükseldi.

ZİRAAT SİGORTADAN YEPYENİ BİR ÜRÜN



Ailem Ziraat Güvencesinde

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

444 97 00

Müşteri İletişim Hattı
www.ziraatsigorta.com.tr



Ziraat Sigorta



ERGO yeniden yapılıyor

ERGO Türkiye, sürdürülebilir kârlı büyüme için düğmeye bastı. Edindiğimiz bilgilere göre ERGO, mevcut müşterilerini ve BES lisansını koruyacak ama yeni satış yapmayacak. Son dönemlerde yapılan düzenlemelerle BES kârlı bir alan olmaktan çıkınca ERGO da bu alandaki faaliyetlerini askıya aldı. Bu konuda iyi bir banka kanalı bulana kadar da BES satışı yapmayacağı söyleniyor. Peki şu anda böyle bir banka var mı? Kısa vadede yok gibi görünüyor.

Peki ERGO Türkiye ne yapacak? Elementer taraftan da çıkacak mı?

Tabloya baktığımızda çıkmayacak gibi görünüyor. Çünkü ERGO, Türkiye'ye kolay kolay bırakamayacağı kadar yüksek tutarlı yatırımlar yaptı. Şirketin sürdürülebilir kârlı büyümeye vurgu yaptığı açıklama özetle şu şekilde: “ERGO Türkiye, müşteri ve iş ortaklarına yüksek kalitede hizmet sunarak ülkemizde sürdürülebilir ve kârlı bir şekilde büyüyen ve önde gelen bir sigorta şirketi olmak üzere 2012 yılının son çeyreğinde başlattığı stratejilerine yönelik çalışmalarına hız verdi.”

ERGO Türkiye, Türkiye'de sürdürülebilir kârlılıkla büyüyen ve önde gelen bir sigorta şirketi olmak için üç temel stratejik öncelik alanı olarak tanımladığı; müşteri ve iş ortağı odaklılık, üstün teknik bilgi ve risk değerlendirme yetkinliği ile operasyonel mükemmellik için düğmeye bastı. Şirket, bu çerçevede ana hedefi ve stratejik öncelikleri doğrultusunda, faaliyet gösterdiği hayat-dışı ve emeklilik alanlarında iş planlarını, önceliklerini yeniden değerlendirdi. Bunun sonucunda, önemli bir kârlılık ve büyüme potansiyeli olan hayat-dışı alandaki odağını güçlendirme ve bu alana daha fazla yatırım yapma kararı aldı. ERGO Türkiye, bu kapsamda, iş ortaklarına üstün kalitede hizmet sunmak amacıyla genel müdürlük binasında yeni



“Teknik Operasyon Merkezi” kurdu. ERGO Türkiye CEO'su Theo Kokkalas, “Müşteri ve İş Ortakları Odaklılık” stratejileri doğrultusunda yatırım yapmaya devam edeceklerini belirtti. Kokkalas, “İş ortaklarımıza üstün kalitede hizmet sunmak amacıyla genel müdürlük binamızda yeni bir Teknik Operasyon Merkezi kurduk. Bu girişimimizle çok daha verimli ve sinerjik bir yapıya kavuşmayı, dolayısıyla iş ortaklarımızla yüksek kaliteli, tutarlı ve kolay erişilebilir hizmet vermeyi hedefliyoruz” dedi.

Fırsatları takip edecek

Emeklilik alanındaki stratejilerini gözden geçiren ERGO Türkiye, mevcut pazar koşulları ve dağıtım kanalı yapısının “sürdürülebilir kârlılıkla büyüme” hedefiyle örtüşmemesi nedeniyle stratejisini yeniden tanımladı ve büyüme beklentisini bir süre öteleme kararı aldı. Ancak şirket, emeklilik pazarını ve bu alanda doğacak fırsatları da

takip etmeyi sürdürecektir. Kokkalas, “ERGO Türkiye, her zamanki gibi müşteri ve iş ortaklarının menfaatlerini korumanın önceliği olduğu bilinciyle önümüzdeki süreçte mevcut müşterilerinin en iyi hizmeti kesintisiz olarak almalarını sağlayacak” sözleriyle bu kararlılığı vurguladı. Theo Kokkalas, sürdürülebilir ve kârlı büyüme hedefleri doğrultusunda, iş ortaklarına daha yakın olmak ve satışa yönelimi artırmak adına, Türkiye genelinde faaliyet gösterdikleri hizmet noktalarını artırarak, bölge organizasyonlarını yeniden düzenlediklerini de sözlerine ekledi. ERGO Türkiye, “operasyonel mükemmellik” stratejisi kapsamında genel müdürlük organizasyonlarında da İcra Kurulu yapısına paralel olarak tümüyle fonksiyon bazlı bir organizasyon yapısına geçmeye karar verdi. Şirket, bu dönüşümle daha yalın, verimli ve etkin bir organizasyon yapısına ulaşmayı hedefliyor.

EMEKLİLİK EV HANIMLARININ DA HAKKI

Ev hanımlarına özel emeklilik planı, Anadolu Hayat Emeklilik'te.
Gelin, onlara bir gelecek hediye edin.



HER 100TL'YE
25TL DEVLET
KATKISI*

*Mevzuatta belirlenen koşullar dahilinde.

Herkese İyi Gelecek



**ANADOLU HAYAT
EMEKLİLİK**

Bireysel güvence sigortası ile sokakta rahat olun

Özellikle büyük şehirlerde sıkça karşılaşılan kapkaç ve yankesicilik olayları ile beklenmeyen kazaların yol açtığı mağduriyeti sigortayla bertaraf etmek mümkün. Bireysel güvence sigortalarının yıllık primi, teminata göre 50 ila 150 TL arasında değişiyor...



Büyük şehirlerin karmaşık ve hareketli ortamı, kapkaç ve gasp olaylarının yanı sıra çeşitli kaza risklerini de artırıyor. Bu da yeni sayılabilecek bir sigorta alanı yaratmış durumda. Kamuoyunda “kapkaç sigortası” olarak bilinen bireysel güvence sigortasından söz ediyoruz...

Sigorta şirketlerinin bireysel kaza, kapkaç ve gasp sigortalarında sunduğu seçenekler ve teminatların kapsamı her geçen gün artıyor. Bu sigortalar, bireylerin ev veya işyeri dışında kendilerinin ve aile bireylerinin üzerlerinde, yanlarında bulundurabilecekleri kişisel eşyaları; gasp, kapkaç veya yankesicilik sonucu oluşabilecek zararlara karşı teminat altına alıyor. Tabii aynı zamanda öngörülemeyen ani kazalara karşı da güvence sağlıyorlar.

Kapkaç ve gasp sigortasına, sunduğu teminata göre yıllık 50 ile 150 lira arasında değişen primlerle sahip olunabiliyor.

“Benim Güvencem”

Sigorta sektörünün önde gelen şirketlerinden Yapı Kredi Sigorta, bu tür riskleri teminat altına alan “Benim Güvencem” adlı ürününü müşterilerine sunuyor. Yapı Kredi Sigorta yetkilileri, çok yönlü bir sigorta ürünü olan Benim Güvencem’i hangi ihtiyaçlardan yola çıkarak geliştirdiklerini ve kimlere hitap ettiğini şöyle anlatıyorlar:

“Büyük şehirlerde yaşayan insanların karşılarına çıkabilecek risklere karşı koruma sağlama amacıyla yola çıktık. Kapkaç veya yankesicilik gibi durumlarda kişinin cep telefonunu, kimliklerini, anah-

tarlarını, kredi kartlarını düşünmeden sadece kendini korumasına odaklanabileceği bir ortam sağlamak önceliğimiz oldu.”

Benim Güvencem, temel olarak kapkaç, bireysel kaza ve kişisel sorumluluk konularındaki riskleri teminat altına alıyor. Yapı Kredi Sigorta, “Benim Güvencem Assist” hizmetleriyle ise müşterilerine birçok avantaj sunuyor.

Kapkaç teminatı

Benim Güvencem, kapkaç teminatıyla sigortalının ev ve ofis dışında karşılaşılabileceği her türlü kaybı garanti altına alıyor. Bu tür bir olay yaşanması durumunda, sigortalının beraberindeki cep telefonu, giyim eşyası, çanta, anahtar, kimlik ve diğer kartlar çalınırsa limitler ve poliçe şartları dâhilinde ödeme yapmayı taahhüt

ediyor. Ayrıca kredi kartlarının çalınmasını takip eden 1 hafta içerisinde oluşabilecek harcamalar da yine limitler dâhilinde Yapı Kredi Sigorta tarafından karşılanıyor.

Bireysel kaza

Bireysel kaza sigortası ise poliçe süresince günün her saatinde, nerede olursa olsun kişinin iradesi dışında karşılaşılabileceği kazalar sonucu uğrayabileceği zararlara karşı maddi teminat güvencesi sunuyor. Yapı Kredi Sigorta, sigortalının karşılaşılabileceği yaralanma durumlarında limiti dâhilinde tedavi masraflarını karşılamayı, ölüm ve sürekli sakatlık hallerinde ise ödemiş olduğu prim oranınca tazminat ödemeyi taahhüt ediyor.

Kişisel sorumluluk

Benim Güvencem'in kişisel sorumluluk teminatı sigortalıyı, poliçe süresince oluşabilecek bir olay sonucunda, üçüncü şahısların uğrayabilecekleri maddi ve bedeni zararlara karşı sigortalının bireysel olarak sorumlu tutulması halinde poliçede belirtilen limitler dâhilinde güvence altına alıyor. Yani üçüncü şahısların vefatı, yaralanması ve oluşacak maddi zararları teminat altına alıyor.

Asistans hizmetleri

Benim Güvencem Assist hizmeti ise öncelikli olarak konut hizmetleri için tasarlanmış durumda. Sigortalılar boru patlaması, cam kırılması, çilingir ihtiyacı, elektrik tesisatı gibi durumlarla karşılaştıkları takdirde yılda 3 kez olmak üzere olay başına 100 dolar limitle asistans uygulama-

sından faydalanabiliyor. Ambulans ve tıbbi danışmanlık hizmetleri de ücretsiz olarak veriliyor. Sigortalılar, Yapı Kredi Sigorta'nın asistans hattını diledikleri zaman arayarak hava/yol durumu, otel, sinema, restoran, ulaşım aracı, eğlence merkezi, sağlık kuruluşu bilgilerine anında ulaşabiliyorlar. Yapı Kredi Sigorta yetkilileri, bireylerin günlük yaşantılarında birden fazla riski tek teminat altında topladığı için bu ürünün oldukça avantajlı olduğunu altını çiziyorlar.



Benim Güvencem'in avantajları...

Dahili Su Tesisatı Hizmetleri: Su tesisatınızdaki kırılma/patlama nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda yılda 3 defa olmak üzere, bir tesisatçıyı ikametgah adresinize yollar ve limit dahilinde masraflarınızı karşılar.

Elektrik Tesisatı Hizmetleri: Dahili elektrik tesisatınızda meydana gelebilecek ve evinize elektrik enerjisinin ulaşmasını engelleyecek problemlerde yılda 3 defa olmak üzere, bir elektrikçiye ikametgah adresinize yollar ve limit dahilinde masraflarınızı karşılar.

Çilingir Hizmetleri: Evinizin anahtarını kaybetmeniz, unutmanız, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasarı gibi durumlarda eve girebilmeniz için bir çilingiri, yılda 3 defa olmak üzere, ikametgah adresinize yollar ve limit dahilinde masraflarınızı karşılar.

Cam İşleri Hizmetleri: Evinizin iç, dış kapı, vitrin ve pencere camlarının herhangi bir sebeple kırılması/çatlaması durumunda yılda 3 defa olmak üzere, bir camcıyı adresinize yollar ve limit dahilinde masraflarınızı karşılar.

Ambulans Hizmeti: Ferdî Kaza Sigortası

kapsamına giren bir kazaya uğramanız halinde veya ani ve beklenmedik bir şekilde ortaya çıkan acil durumlarda en yakın tıbbi merkeze ulaştırılmanızı ücretsiz olarak sağlar.

Tıbbi Danışma Hizmeti: Tıbbi bir konu için telefonla danışmanız durumunda Benim Güvencem Assist doktorları, aktarılmış olan tıbbi bilgilerin tümünü analiz ettikten sonra size bir yanıt verirler.

İlaç Gönderimi Hizmeti: Benim Güvencem Assist doktorları tarafından acil durumun onaylanmış olması koşulu ile bulunduğunuz yerde veya seyahat ettiğiniz bölgede ya da mesai saatleri dışında bulunmayan reçeteli ilaçların tarafınıza gönderilmesini sağlar.

Acil Mesajların Ulaştırılması: Talebiniz üzerine ferdi teminatlar kapsamındaki konularla ilgili acil ve gerekli mesajlarınızın istediğiniz kişilere telefon ile iletilmesini sağlar.

Bilgi ve Rezervasyon Servisi: Talep edilen yol durumu, hava durumu, sağlık kuruluşu, ulaşım aracı, restoran, eğlence merkezi, kültürel aktivite bilgilerini size ulaştırır.



Türkiye pazarı küresel brokerleri cezbediyor

Küresel sigorta grubu Willis'in brokerlik şirketi Faber Global, Türkiye'deki sigorta potansiyeline dikkat çekti. Faber'in Avrupa, Orta Doğu ve Kuzey Afrika Bölgesi Direktörü Namık Gülsün'ün şirketin WillisWire adlı bloguna yaptığı açıklamada, özellikle inşaat sektöründeki potansiyele dikkat çekildi. İnşaat sektörünün imzalanan projelerin büyüklüğü açısından Çin'den sonra ikinci sırada geldiğine dikkat çeken Gülsün, sigortacıların bu potansiyeli yakalamada yavaş kaldığını ileri sürdü.

Gülsün, komşusu Avrupa ekonomik krizle uğraşırken Türkiye'nin istikrarlı büyümenin keyfini sürdüğünü, bunun ise büyümek isteyen sigorta ve reasürans piyasası için önemli bir potansiyel yarattığını açıkladı. Ancak Gülsün'e göre sigorta şirketleri bu potansiyeli yakalamak için oldukça yavaş hareket ediyor. "Yerli sigortacılar yeni yaratılan bu varlıklar için daha özel sigorta teminatlarının kullanımlarını özendirerek bu büyümeden yararlanmalı" diyen Gülsün, sigortacıların



aynı zamanda büyüklük ve karmaşıklık açısından 'alışılmadık' yeni tür risklere de daha hızlı yanıt vermeleri gerektiğini savundu.

Türkiye'deki büyümenin önemli kısmının hükümetin (özel sektörün inşaat projeleri için finansman sağladığı) proje finansmanı kullanımından kaynaklandığına

değinilen yazıda, projelerin tekrar hükümete döneceği vurgulandı. İnşaat projelerinin hem büyüklük hem de zorluk açısından geliştiğine dikkat çekildi. Namık Gülsün, Faber Global'in dünyanın en geniş inşaat projelerinden biri olan İstanbul-İzmir otoyol inşaatı projesinde brokerlik yaptığını da açıklamasına ekledi.



Sigortacılar, sosyal medyanın sahtecilikle savaşta önemli bir araç olduğunu keşfetti. IBM ve Tata Consultancy Services'in

Sahtecilikle savaşta sosyal medya yardımı

sigorta uzmanlarına göre sosyal medyanın hasar taleplerini ele almada dönüştürücü bir etkisi olabilir. Reactions tarafından düzenlenen Sigorta Veri & Analiz Zirvesi'nde, gelecekte sosyal medyanın sigorta sektörü için çok daha önemli bir araç haline gelmesi beklendiği vurgulandı. Gittikçe artan sosyal medya kullanımı ve müşterilerle ilgili içerdikleri bilgi, sigortacıların hayat sigortası primlerini belirlemelerine ya da sigorta sahteciliklerini izlemelerine izin verebilir. Tata Consultancy Services'in sigorta ve

sağlık alanındaki küresel teknoloji çözümleri birimi yöneticisi Vinod Kachroo, hâlâ mahremiyeti ihlal konusunun önemli olduğunu ve sigortacıların sosyal medyayı kullanırken müşterilerinin özel hayatını ihlal etmeleri konusunda dikkatli olmaları gerektiğini vurguladı. "Mahremiyet düzenlemeleri ve onun çevresindeki düzenleyici çevre henüz evrim sürecinde" diyen Kachroo, bugün hayat sigortası şirketlerinin muhtemel müşterilerini araştırma konusunda izin almaları gerektiğini düşünüyor.

İlk çeyrek sonuçları olumlu

Swiss Re'nin ilk çeyrek net kârı 1.4 milyar dolar oldu. Oldukça başarılı finansal sonuçlar açıklayan grubun özkaynak karlılığı yüzde 16.6 oldu. İlk çeyrekte üretilen primlerse 6.8 milyar dolara ulaştı. Nisan ayında iyi fiyatlarla sözleşme yenilemeleri yapan Swiss Re'nin bu yılki finansal hedeflerini yakalaması bekleniyor.

Dünyanın 2 numaralı reasürans şirketi Swiss Re'nin 1.4 milyar dolarlık ilk çeyrek kârı, geçen yılın aynı dönemi-ne göre yüzde 21 artışa işaret ediyor. Şirketin elde ettiği başarılı bu perfor-



mansta mal ve kaza alanındaki reasürans ile ticari ürünlerin önemli bir rol oynadığı açıklandı. Hayat ve sağlık sigortalarında ise ılımlı bir kâr artışı yaşandı. Swiss Re'nin Grup CEO'su

Michel M. Liès, "150'nci yılımıza başarılı ilk çeyrek sonuçlarıyla başlıyoruz. Bu sonuçlar, 2011-2015 finansal hedeflerimize ulaşmak için doğru stratejiye ve yapıya sahip olduğumuz gösteriyor. Düşük faiz ortamına ve ekonomik durgunluğa rağmen başarılı bir sözleşme yenileme dönemi geçirdik" açıklamasını yaptı. Öte yandan dünyanın 1 numaralı reasürans şirketi Munich Re de ilk çeyrekte 972 milyon euro net kar açıkladı. Bu karda düşük hasar talepleri ve artan primlerin etkili olduğu yorum-ları yapılıyor.

Online satışlar kaskoda rekabeti körüklüyor

Britanya'nın en büyük kasko sigortacı-sı Direct Line Insurance Group, ilk çeyrek sonunda vergi öncesi kârını yüzde 47 artırmayı başardı. Grup yetkilileri, 2013 yılında kasko piyasası-nın rekabetçi yapısının devam edeceği-ni öngörüyor. Nitekim özellikle fiyat karşılaştırmalarına imkan veren online sigorta satış siteleri yüzünden yoğun rekabet yaşayan Avrupa kasko piyasasındaki prim artışları geçtiğimiz aylarda cansız bir seyir izlemişti. Bir Royal Bank of Scotland iştiraki

olan Direct Line, bu yıl hacimde daralma yaşasa da teknik kâr hedefle-diğini açıkladı. Nitekim brüt prim hacmi yüzde 4.5 düşüşle 1 milyar sterline gerileyen şirkette daralmanın bir kısmı kasko sigortalarından kaynaklandı. Direct Line'in diğer ürünleri arasında konut, seyahat ve evcil hayvan sigortası da bulunuyor. Şirketin CEO'su Paul Geddes, düşen brüt prim hacminin kasko sigortala-rından, özellikle de sürdürülebilir primler ve riskli sürücülerin sayısını azaltma çabasından kaynaklandığını açıkladı. Geddes, yılın başında uygulamaya başlayan cinsiyetten bağımsız prim fiyatlama uygulamasına karşı genç sürücü piyasasından bir süre uzak kalmayı yeğlediklerini ifade etti. Şirketin ilk çeyrekte vergi öncesi kârı ise geçen yıla göre yaklaşık yüzde 50 artarak 94.3 milyon sterlin oldu.



Çin'de sigortalı az, hasar düşük

Çinli sigortacıların, ülkenin güneybatı-sındaki Sichuan bölgesinde yaşanan depremin mağdurlarına 23 milyon dolar tazminat ödemesi bekleniyor. 20 Nisan'da gerçekleşen depremin ardından Mayıs ayının başında, 47 ölüm ve 121 yaralan-manın da dahil olduğu 895 hasar talebinde bulunuldu.

Fitch, Çin depreminin sigortacılar üzerinde ciddi bir etki yapmasını beklemiyor. Uluslararası kredi derecelen-dirme kurumu, bu zararların çoğunun sigortacılar tarafından yönetilebileceğine dair açıklama yaptı. Bunun en büyük sebebi ise deprem bölgesindeki sigortalı-lık oranının yüzde 1 gibi düşük bir seviyede kalması.



Yeni transferleriyle Buffet'in gözü en tepede

Sigorta devi Berkshire Hathaway Inc, AIG'den (American International Group) 4 kıdemli yöneticiyi transfer etti. Berkshire Hathaway'ın 82 yaşındaki milyarder patronu Warren Buffet, basına yaptığı açıklamada ticari sigortalar alanında hızla büyüyeceklerini söyledi. Yılık olağan genel kurulda hissedarlarla "Ticari sigortalarda dünya çapında önemli bir faktör haline geldiğimizi göreceksiniz. Çapı milyarlaraya erişen bir iş olabilir" diyen Buffet, yeni transferlerle şimdi doğru insanlara ve kimsenin sahip olmadığı sermayeye sahip olduklarını söyledi.

Geniş kapsamlı ve sıra dışı riskler konusunda uzman bu yöneticilerin şirketin ticari sigorta operasyonlarını geliştirmesi bekleniyor. Nitekim transfer edilen isimlerden Peter Eastwood AIG'nin ABD'deki mal ve kaza sigortası biriminden, David Bresnahan Lexington biriminden, Sanjay Godhwani Latin Amerika ve Karayipler'deki mal ve kaza sigortalarından sorumlu yöneticiler. Diğer isim David Fields ise yine elementer branşta uzman



bir yönetici. AIG için 22 yıl çalışan Eastwood, Wall Street Journal'a verdiği bir söyleşide amaçlarının uzun vadede başarılı ve büyük bir ticari sigorta şirketi kurmak olduğunu ifade etti. Pek çok sigortacının hizmet vermek istemediği büyük şirketlere yönelik ticari sigortalar, AIG'nin en başarılı olduğu alanlardan biri. Ayrılıkların ardından yeni yöneticiler atayan AIG'nin iş modelinin değişmesi beklenmiyor. Nitekim transferlerin

hemen ardından AIG'nin Boston merkezli birimi Lexington Insurance Company'ye Jeremy Johnson CEO olarak atandı. AIG Amerika bölgesi mal ve kaza sigortası biriminin başına ise Avrupa, Orta Doğu ve Afrika'dan sorumlu Rob Shimek atandı. "Excess and surplus" olarak bilinen ticari sigortalar, piyasada standart bulunan risklerin dışında petrol rafinerileri ya da havayolu şirketleri gibi firmaların özel risklerini teminat altına alabiliyor.

Aviva'dan brokerlere özel hizmet

InsuranceAge Dergisi'nin Mayıs sayısında yer alan bir habere göre Aviva Marketplace adıyla brokerler için yeni bir portal açtı. Bu portal sayesinde brokerler Aviva'daki 40'dan fazla uzman ve niş ürünlerin yanı sıra toptan satış broker iş ortaklarına da erişim sağlayabilecekler. Ayrıca sigortacıların sigortalama iştahının dışındaki riskler için de Londra'daki piyasaya erişebilecekler. Aviva yöneticilerinden Phil Bayles, "Brokerler bize daha zor risklerin

plasmanının zaman alıcı olabileceğini söylüyorlar ve müşterilerine kaliteli ürünler sunmak konusunda daha rahat olmak istiyorlar" diyor. Bu online platformun aynı zamanda eticaret

platformu olan Fast Trade'i tamamladığını söyleyen Bayles, önümüzdeki dönemde brokerlerin niş ürünlerle ilgili istedikleri her şeyi Marketplace'de bulabileceklerini söylüyor.



Risk yöneticileri hazır değil

Aon Risk Solutions tarafından yapılan bir araştırmaya göre kurumsal risk yöneticileri, ne büyük risklere ne de onları yönetmeye hazırlıklı. Daha da ötesi pek çoğu mevcut riskleri tanımlamakta güçlük çekiyor. Sigorta brokeri Aon'un risk değerlendirme kolu tarafından yılda 2 defa yapılan anket, iş dünyasını tehdit eden 50 büyük riski tanımladı. İlk 10'da yer alan en büyük risklere karşı kapsamlı bir planı olan firmaların oranı 2011'den itibaren yüzde 7 düşüşle yüzde 59'a geriledi. Sonuçlara göre risk bilincinin artmasına rağmen şirketlerin hazırlıksız olduğu görülüyor.

Aon Global Risk Solutions Yönetim Kurulu Başkanı Stephen Cross'a göre bunun sebebi ekonomideki yavaşlama ve iyileşmenin yetersizliği olabilir. "Bu şirketlerin kaynaklarını gerdi, dolayısıyla bu riskleri azaltma yeteneğini de engelledi. Risk yönetim

birimleri küçülmedi ancak büyümedi de. Bu arada yüzleştikleri riskler ise daha zorlu ve karmaşık bir hal aldı" diyor Cross, küresel ekonomideki durumun en büyük 10 riskle doğrudan bağlantısı olduğunu vurguladı.

Ekonomik yavaşlama, düzenlemelerdeki değişiklikler ve artan rekabet en büyük 3 risk olarak tanımlanıyor. Bu 3 risk beş ana bölgede (Avrupa, Kuzey Amerika, Orta Doğu ve Afrika, Asya Pasifik ve Latin Amerika) başı çekiyor. İtibar zedelenmesi,



yetenekli insanların ilgisini çekememek ve başarılı insanları elde tutamamak, yaratıcılıktan yoksun olmak, iş kesintisine uğramak, meta fiyat riski, nakit akışı riski ve siyasi riskler ilk 10'daki diğer riskler olarak tanımlanıyor.

İlk çeyrekte Mapfre'nin karı azaldı



İspanya merkezli Mapfre Sigorta ilk çeyrekte toplam gelirleri yüzde 1,6 artırarak 6,94 milyar euroya çıkardığını açıkladı. Öte yandan grubun net karı 2012 ilk çeyreğine göre yüzde 2,6 düşüş yaşadı

ve 264 milyon euro'ya geriledi. Bu düşüşte ulusal ekonomideki durgunluğun önemli rol oynadığı açıklanırken, grubun uluslararası birimlerinden kaynaklı gelir artışı ise yüzde 6 olduğu bildirildi. Basın açıklamasında bu artışın Mapfre'nin iş modelinin gücünü yansıttığı ifade edildi. Mapfre, 5 kıtada, 46 ülkede faaliyet gösteren çok uluslu bir sigorta grubu. İspanya'daki sigorta sektöründe lider olan grup Latin Amerika'da ise ikinci sigorta şirketine sahip. Dünya çapında yaklaşık 35.000 kişiye istihdam sağlayan Mapfre'nin tüm dünyada hizmet verdiği kişi sayısı 200 milyon üzerinde.

CRO ve hasar analistlerinin maaşı arttı

ABD merkezli risk yönetim birliği RIMS, risk yöneticilerinin (Chief Risk Officers - CRO) yıllık ortalama ücretlerinin son 5 yılda 170 bin dolardan yüzde 7,5 artışla 183 bin dolara yükseldiğini açıkladı. Krize rağmen maaşlarda artış yaşandığına dikkat çeken RIMS, hasar analistlerinin maaşında ise yaklaşık yüzde 20 artış olduğuna dikkat çekti. 2 binden fazla kişinin katıldığı anketin sonuçları, sadece risk yönetim birliği RIMS üyelerinin maaş pazarlıklarında rehber olmakla kalmıyor aynı zamanda bu alandaki bütçeler ve masraflar hakkında da önemli ipuçları veriyor.

Denizcilikte primler arttı

Küresel denizcilik sigorta grubu The International Group of Protection and Indemnity (P&I) Clubs, bu yıl sigorta yenilemelerinde büyük artış olduğunu açıkladı. Bünyesinde 13 deniz kulübü barındıran P&I'n verilerine göre deniz nakliyatı sigorta primlerindeki ortalama artış 2012'ye göre katlanarak yüzde 8.5 oldu. Sigorta brokerleri, özellikle gemi işletmecilerini etkileyen zor ekonomik koşulları, sigorta şirketlerinin zayıf mali sonuçlarını ve tarihte görülen en büyük hasarları bu artışlarda önemli etkenler olarak gösteriyor. Özellikle yüksek hasar taleplerinin bu artışlarda önemli payı olduğu düşünülüyor. Nitekim her 13 deniz nakliyat sigortasından 10'unun hasar talebinde bulunduğu biliniyor.



Endonezya'da primler düştü



Endonezya'daki selin ardından sigortacılar sel felaketini kapsayan konut sigortalarında yeni prim oranlarını düşürdü. Jakarta Post'un haberine göre indirimler, ülkenin rekabet düzenleme kurumu Business Competition Supervisory Commission'a (KPPU) gelen şikayetler üzerine gerçekleşti. Yeni taslak Endonezya Genel Sigorta Şirketleri Birliği (The Association of Indonesi-

an General Insurance Companies / AAUI) tarafından geçen şubat ayında gerçekleşen selin ardından önerilmişti. Yeni taslağa göre mülkler işyeri ya da konut olarak değil, düşük, orta ve yüksek gibi risk grubuna göre sınıflandırılmıştı. Yeni prim oranlarının mart ayından yürürlüğe girmesi bekleniyordu. Ancak birliğin yeni tasarısı komisyon tarafından mahkemeye taşındı.

Havayolu hasarları yüzde 40 azaldı

Sigorta brokeri Aon tarafından açıklanan Havayolu Sigorta Pazarı Görünümü 2013 (Airline Insurance Market Outlook) raporuna göre 2012 yılı havacılık sanayinin en düşük hasar bildirdiği yıllardan biri oldu. Çoğu hava yolu şirketinin prim indirimleri aldığı yenilemelerde sektör, beklentilerin de ötesine geçerek hasar ve tazminat taleplerinde 2011'nin gerisine düştü. Rapora göre uçak gövdesi ve sorumluluk teminatları primleri 2012'de 1.61 milyar dolar oldu, oysa aynı primler 2011'de 1.81 milyar dolardı. Geçen yılın büyük kayıpları toplamı 324 milyon

dolarda kaldı. Bu rakam, 2011'de bildirilen 522 milyon dolarlık hasarın yüzde 20 azaldığını gösteriyor. Küçük hasarlar da hesaba katıldığında toplam hasarların 924 milyon dolar olduğu, yani 2011'e göre yüzde 20 düştüğü tahmin ediliyor. Aon raporu geçen yılki hasarların 1986'dan beri yaşanan en düşük düzey olduğuna işaret ediyor. Nitekim büyük hasarların sayısının son derece düşük olduğu belirtilen raporda geçen sene yaşanan 39 ciddi hasar talebine karşı aynı rakam 2011'de 70 idi. Aon uzmanları bu rakamların hava yolları lehine



primleri düşüren en büyük etkenler olarak gösteriyor. Risklerin azalması ise sigortacıların havacılık sigortalarına olan ilgisini artıracak benzeri.



Sık sorulmayan sorular

“Müşteriyi nasıl ikna ederim?” sorusundan yola çıkarak yapılan baskıcı yönlendirmeler müşteri adayında satıcılar hakkında olumsuz görüşler geliştirmesinden başka bir işe yaramaz. **Ali Savaşman** / Sandler Training

Satış eğitimlerinde sıkça sorulan belli başlı sorular vardır. Bunlar genelde: “Müşteri adayının istediğim şeyi yapması için onu nasıl ikna edebilirim?” şeklinde sorulan sorulardır. Son yaptığım eğitimde sorulan sorular hatırladığım kadarıyla şöyleydi:

- Müşteri adayının beni geri aramasını nasıl sağlarım?
 - İhtiyaca uygun bir teklifim olduğunda, müşteri adayını randevu vermesi için nasıl ikna ederim?
 - Üzerinde düşünmesine fırsat vermeden, müşteri adayının istediğim kararı vermesini nasıl sağlarım?
- Bu tip sorular genelde mantıklı görünse de, soruların odak noktası maalesef doğru yerde değil. Sordukları soruların ardındaki gerçek amacı kurcaladığımda, aslında şu soruları sormak istediklerini fark ettim: “Müşteri adayını almak istemediği bir satın alma kararını alması için nasıl ikna edebilirim?”

Müşteriler kendilerine bir şey satılmasından hoşlanmaz ama satın almaya bayılırlar!

Satıcı müşteri adayını iknaya zorlayarak, kandırarak veya oyuna getirerek, gerçekte yapmak istemediği bir şeyi yaptırmaya çalışmamalıdır. Müşteri adayını baskı altına almadan, sessiz ve derinden hareket ederek, alınan kararın aralarındaki sürecin doğal sonucu olduğunu hissettirmelidir.

Müşteri adaylarını belli bir kalıpta hareket etmeye zorlayacak teknikleri aramak, bulmak ve öğrenmek maalesef sordukları sorulara cevap vermiyor, zira “Müşteriyi nasıl ikna ederim?” sorusundan yola çıkarak yapılan bu tarz baskıcı yönlendirmeler müşteri adaylarının satıcılar hakkında olumsuz görüşler geliştirmesinden başka hiç bir işe yaramaz.

Önce müşteri adaylarına odaklanın

Satıcı, müşteri adayının kendisine daha olumlu reaksiyonlar göstermesini istiyorsa, öncelikle kendi davranışlarını incelemelidir. Bu durumda sordukları soruların da aşağıdaki gibi değiştirilmesi gerekir:

- Müşteri adayının, geri aramasını sağlayacak kadar

ilgi uyandıran ve etkili bir mesaj nasıl oluşturulur?

- Müşteri adayını etkileşimde tutacak ve merak uyandıran sorular nasıl sorulur?

- Karşılıklı uzlaşılan bir karara varmak amacıyla, müşteri adayıyla toplantı nasıl düzenlenir?

Bu ve benzeri soruları aslında tek bir evrensel soruda bağlayabiliriz: “Benimle, şirketimle olan bağlarını sürdürmelerini sağlayabilmek için, müşteri adayları ile nasıl etkileşmeliyim?”

Önce onlara odaklanın! İşte cevap bu kadar basit.

Genel olarak satıcılar ürün ve hizmetleri üzerine konuşmaya pek heveslidir. Bu yüzden de müşteri adayının içinde bulunduğu ortamı değerlendirmeden, arzu edilen sonuçları anlamadan ve de sunulan çözümün müşteri adayına uygunluğundan emin olmadan, sunum yapar ve teklif verirler. Satıcıların bu eğilimine Prematüre Prezantasyon Sendromu (PPS) diyoruz.

Satıcılar neden PPS'ye yakalanıyor?

Çünkü kendi ürün ve hizmetleri hakkında pek çok bilgiye sahipken, müşteri adayının durumu hakkında bildikleri çok daha az. Satıcı PPS'den sakınmak için, ürünü, hizmeti hakkında konuşmak için ne kadar hazırlık yapıyorsa, müşteri adayının durumu hakkında konuşmak için de en az o kadar hazırlık yapmalıdır. İnternette yapılacak küçük çaplı bir araştırmayla bile, müşteri adayının kurumsal özgörüsü, ürünleri, hizmetleri, sektörü ve rakipleri hakkında pek çok bilgi edinilebilir.

Edinilen bilgiler, müşteri adayının ulaşmayı istediği sonuçları yansıtan mesajı ortaya çıkartarak, geri aramasını teşvik eder. Diğer taraftan müşteri adayının odaklandığı konularda sorulacak sorular, görüşmeye katılımını sağlar ve onu etkileşimde tutar. Son olarak da müzakere edilenlerle müşteri adayının mevcut kaygıları örtüştüğünden görüşmenin sonunda karşılıklı uzlaşılmış bir sonuç elde edilir. Müşteri adayı hakkında ne kadar çok bilgi edinirseniz, aranızdaki bağ da o kadar kalıcı ve uzun süreli olur.

Müşteri adayının içinde bulunduğu ortamı değerlendirmeden sunum yapan ve teklif veren satıcıların eğilimine Prematüre Prezantasyon Sendromu diyoruz.



Tatilde, yolculukta içiniz rahat olsun

Seyahat acentelerine, verdikleri hizmeti garanti edecek sigorta zorunluluğu getirildi. Ancak bu sigorta hastalık ve kazalara karşı koruma sağlamıyor. Bazı acentelerse kendi seyahat sağlık sigortalarını paket turlarla birlikte sunuyor. Tatilciler için seyahat sigortalarının kapsamını ve sigorta alternatiflerini araştırdık... **Emel Coşkun** / ecoskun@akilliyasamdergisi.com

Gelir düzeyindeki artış, hiç şüphesiz halkın tatil, iş ve benzeri amaçlarla seyahatlerine de yansıyor. Özellikle yurtdışı seyahatlerde sağlık sigortası önemli bir ihtiyaç olarak dikkat çekiyor. Nitekim yurtdışı seyahatler için sigorta yaptırmak bir nevi zorunlu hale geldi. Yurtiçi tatillerde de sigorta her geçen gün yaygınlaşıyor. Bu durum hem seyahat acentelerine getirilen düzenlemelerden hem de sigorta bilincinin artmasından besleniyor.

Türkiye Sigorta Birliği (TSB) verilerine göre, 2012 yılında kesilen seyahat sağlık sigortası poliçesi sayısı yaklaşık 2 kat artışla 1.5 milyona ulaştı, bu poliçeler için ise toplam 43 milyon liralık prim

ödüldü. Bu poliçelerin yaklaşık 400 bininin yurtdışı seyahatleri için, 1 milyondan fazlasının ise özellikle paket turlar ağırlıklı olmak üzere yurtiçi seyahatlerde kullanıldığı hesaplanıyor.

15 liraya vize sigortası

Seyahat sigortaları hem yurtiçi hem yurtdışı seyahatlerde karşılaşılabilecek hastalık, kaza ve valiz kaybı gibi riskleri güvence altına alıyor. Yurtdışı seyahat sigortası, özellikle Avrupa ülkeleri ve ABD için vize işlemlerinin bir önkoşulu oldu. Nitekim bu yüzden “vize sigortası” olarak da biliniyor.

Seyahat sigortaları, başta yaralanma ve hastalık sebebiyle tıbbi tedavi ve hastanın nakli, taburcu olduktan sonra

geri dönüş masrafları, ölüm durumunda cenaze masrafları, tıbbi danışmanlık ve organizasyon ile acil mesajların iletimi gibi önemli teminat ve hizmetler sağlıyor. Çoğu standart olan bu teminatların yanı sıra tarifeli bagaj kaybı veya gecikmesiyle ilgili kaybın telafisi, bagajın ulaştırılması, kanuni işlemlerle ilgili kefalet gibi asistans hizmetleri, turla yapılan seyahatlerde geçerli olan seyahatin iptali ve kayak gibi ekstrem sporlar için daha kapsamlı teminatlar da ek prim karşılığında alınabiliyor.

Yurtdışı seyahat sigortalarının primleri, teminat altına aldığı risklere göre oldukça düşük. Nitekim Avrupa’da bir haftalık tatil için 30 bin euro hasar

limitli genel teminatları kapsayan bir seyahat sağlık sigortasını 15 TL'ye (6-7 euro) almak mümkün. Aynı teminat AB dışı diğer ülkeler için 50 bin TL'ye çıkarken prim de 20 TL (8-9 euro) oluyor. Yaklaşık iki katı prim ödeyerek daha kapsamlı, örneğin kayak, snowboard gibi nispeten riskli sporları da teminata dahil etmek mümkün. Bu teminatlar aynı zamanda tarifeli uçuşlarda kayak takımlarının kaybolması, çalınması veya zarar görmesi riskini de kapsıyor. Ancak bu teminatı her sigorta şirketi vermiyor.

Yurtiçi turların iptali sigorta kapsamında

Yurtiçi seyahat sağlık sigortaları ise henüz emekleme aşamasında. Nitekim her yıl tatilcilerin sayısı artmasına rağmen henüz yurtiçinde seyahatler için özel sağlık sigortası pazarı oturmuş değil. Bazı acentelere göre bunun sebebi bilinçsizlik ve uygun ürün olmayışı. Bazılarına göre ise özel sağlık sigortasının kapsamı ya da ferdi kaza sigortasının belirli bir güvence vermesi. Seyahat acentelerinin sunduğu paket sigortalar da bir başka etken...

Bilindiği gibi seyahat acentelerinde zorunlu hale getirilen seyahat sigortası sadece tur iptallerine karşı güvence veriyor. Ağustos 2011'de yürürlüğe giren kanunla birlikte seyahat acentelerine, sattıkları paket turlarda tatilciler verecekleri hizmeti güvence altına almalarını sağlamak amacıyla sigorta yaptırma zorunluluğu getirildi. 1618 numaralı Turizm Kanunu'na göre düzenlenen Zorunlu Seyahat Sigortası Kanunu, seyahat acentelerinin iflasları da dahil olmak üzere herhangi bir nedenle yerine getiremedikleri hizmetlerinden doğacak sorumluluklarını garanti altına alıyor. Yani satın aldığı-

nız tur iptal edilirse paranızı geri alabiliyorsunuz. Ancak söz konusu yasa, acentelere de yeterli yolcu sayısına ulaşamama, yol engeli, grev ya da kötü hava koşulları gibi sebeplerle turu iptal etme hakkı tanıyor. Normalde en az birkaç gün olması gereken bu süre, bazı tur şirketlerinde 1 güne kadar düşmüş durumda. Yani acenteniz son gün sizi arayıp "Kusura bakmayın, turunuzu iptal etmek zorunda kaldık" diyebiliyor ve yaptığınız hazırlık bir yana tüm programınız altüst olabiliyor. Yetersiz katılımdan dolayı en fazla iptallerin yaşandığı alansa kültür turları. İşte tam da bu yüzden paket tur alırken sigorta ve iptal koşullarını iyice öğrenmek gerekiyor.

Erken rezervasyonda iptal süresi 72 saat

Elbette siz de beklenmedik bir durum nedeniyle turunuzu iptal edebilirsiniz. Aslında paket tur alan tatilcileri en fazla zorlayan konu da bu iptaller oluyor. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği'nden (TÜRSAB) aldığımız bilgiye göre, bu konuda herhangi zorlayıcı bir kanun yok. Keza Tüketiciciyi

Yurtiçi seyahate çıkarken bunlara dikkat edin!

- * Eğer paket tur satın alıyorsanız acentenin acente belge numarasını ve acente unvanını mutlaka sorun.
- * Tur satın alırken zorunlu sigorta kapsamındaki iptal ve iade şartlarını içeren genel şartları dikkatli bir şekilde inceleyin. Hangi durumları kapsıyor, süreleri nedir, hangi durumlarda iptal ve iade hakkınız doğuyor iyice anlayın.
- * Eğer satın aldığınız tur seyahat sağlık sigortasını da kapsıyorsa hangi koşullarda teminat sunduğunu araştırın. Sigortanın kapsadığını düşündüğünüz bazı durumlar sigorta planına dahil olmayabilir ve tatilde zor durumda kalabilirsiniz. Sigortanızın sağlık kapsamını, varsa muafiyetini ve teminatlarını sorun.
- * Tur şirketi dışından sigorta yaptıracaksanız satın alacağınız poliçenin özellikle sağlık, yardım ve destek hizmetlerini inceleyin.
- * Sigorta yaptırırken kapsamlı bir poliçe alın. Poliçeniz mutlaka seyahatinize başlamadan önceki dönemi de kapsamlı. İyi bir seyahat sigortası tatile çıkacağınız ana kadar gerçekleşebilecek kaza, hastalık, acil ev kazaları, yangın ve doğal afetlerden kaynaklı iptalleri de kapsamalıdır.
- * Sigortanızın kazalar ya da hastalık sonucu ortaya çıkan her türlü acil sağlık masraflarını karşılamasına dikkat edin. Bazı sigorta planları dış rahatsızlıklarını da kapsayabiliyor. Ayrıca sigortanızın 24 saat acil yardım ve hizmet sunmasına özen gösterin.



Standart yurtdışı seyahat sağlık sigortaları ve primleri

Ülke	Teminat	Genel teminatlar	7 gün	1 ay	3 ay	1 yıl
AB ülkeleri	30.000 euro	Tıbbi tedavi, nakil, geri dönüş, cenaze masrafları, medikal bilgi ve organizasyon, acil mesajların iletimi	15 TL	40 TL	70 TL	95 TL
ABD ve diğer ülkeler	50.000 TL	Tıbbi tedavi, nakil, geri dönüş, cenaze masrafları, medikal bilgi ve organizasyon, acil mesajların iletimi	20 TL	50 TL	90 TL	123 TL



“Yurt içi tatilde de aynı riskler mevcut”

Elvan Atalay
Güneş Sigorta / Sağlık
Sigortaları Grup Müdürü

Hayatın her anında olduğu gibi tatilde de bizleri bekleyen birçok risk bulunuyor. Deniz kenarında yapılan tatillerde suda yaşanabilecek kazalardan güneş çarpmasına, tatil beldesine ulaşım sırasında oluşabilecek trafik kazalarına kadar pek çok risk mevcut. Ayrıca kaza dışında, zehirlenme, kalp krizleri, apandisit, yüksek ateş nedeniyle bilinç kayıpları gibi ani gelişen hastalıklar da olabilir. Bu nedenle, seyahat sağlık sigortası yapılması büyük önem taşıyor.

Güneş Seyahat Sağlık Sigortası ile sigortalılarımızın sağlıklarını seyahatleri süresince güvencemiz altına alıyoruz. Paket kapsamında sağladığımız teminatlar, tüm dünyada geçerli.

Sigortalımızın ani olarak hastalanması ya da kazaya uğraması sonucunda gereken acil tıbbi yardım, tedavi, tıbbi nakil, taburcu olduktan sonra yurda nakli ile vefat halinde defin veya cenazenin yurda nakli ile ilgili giderler sigorta kapsamında karşılanıyor. Ayrıca acil mesajların iletilmesi, kayıp bagajın bulunup sigortalıya iletilmesi, tarifeli bagaj kaybı, ilaç gönderim organizasyonu ve rahatsızlanan sigortalının refakatçisinin yanına getirilmesi için ulaşım masraflarını teminat altına alıyoruz.

Poliçe, yurtdışı seyahati süresi kadar alınabileceği gibi, aylık, 45 günlük, 2 aylık, 3 aylık, 6 aylık ve 12 aylık süre için, yurtdışı seyahatlerde ise seyahat süresi kadar veya en fazla 30 günlük alınabiliyor.

Seyahat sigortaları denilince akla hemen yurt dışı seyahat poliçeleri geliyor, oysa yurt içi gezilerde de aynı riskler bulunuyor. Özellikle çocukların toplu halde karayolu ile çıktıkları doğa gezilerinde veya okul seyahatlerinde maruz kaldıkları riskler oldukça yüksek. Sağladığımız tıbbi danışma, ambulans ve tedavi teminatları velilerin de kendilerini güvende hissetmelerini sağlayacak teminatlar arasında.

Avrupa seyahati için bir haftalık prim yaklaşık 8-10 Euro, tüm dünya içinse 10-12 Euro civarındadır.

Koruma Kanunu da bu konuda belirli bir hak ya da süre tanıtmıyor. Ancak tura 7 gün kalaya kadar seyahatinizi başka bir tatilciye devretme hakkınız var. Yani yasalar normal paket turlarda iptal garantisi değil ama devretme garantisi veriyor.

Öte yandan, tur şirketleri ile müşteri arasında yapılan standart sözleşmelerde iptallere ilişkin farklı uygulamalara rastlamak mümkün. Erken rezervasyonlu turlar için iptal süresi 72 saate (3 gün) kadar düşüyor. İptal sebebi ise önemli değil. Diyelim ki havanızda değilsiniz, canınız istemedi, 3 gün öncesine kadar satın aldığınız turu iptal edip ödediğiniz paranızın koşulsuz iadesini isteyebilirsiniz. Anı Tur örneğinde olduğu gibi bazı tur şirketleri, iade için tur maliyetinin yüzde 1'i oranında erken

rezervasyon sigortası primi alıyor. 1000 liranın altındaki rezervasyonlarda ise 15 liranız tur şirketi tarafından iade edilmiyor.

Erken rezervasyon dönem dışında alınan normal turlarda ise genel eğilim, 15 gün öncesine kadar tur iptallerinde ödediğiniz paranın tamamının iade edilmesi. Elbette sözleşmenizde yazmıyorsa bunun da bir garantisi yok. En fazla rastlanan ikinci uygulama ise 7 gün kalaya kadar iptallerde gezi bedelinin bir kısmının (örneğin yüzde 35) acentede kalması. ETS tur gibi çoğu büyük şirket bu uygulamayı yapıyor. En insafli olanlarsa 20 lira gibi sabit bir “cayma” ücreti ödeyerek bir hafta kala iptal şansı tanıyan acenteler...

Hemen belirtmek gerekir ki tur iptalini 7 günden daha az bir süre kala yaparsa-



nız tur ücretinin tamamını acenteye ödemek zorundasınız. Tarih değişikliği de tur iptali olarak değerlendirildiği için aynı hükümlere tabi tutulduğunu hatırlatmak gerekiyor.

Eğer paket turunuzu satın alırken sözleşmeniz iptale dair bir hüküm içermiyorsa tur iptaliniz de size tur satan satış temsilcisinin insafına kalabiliyor. Özellikle de kültür turlarında iptal güvencesi vermekten çekinen tur şirketleri, bir hafta öncesinde yapılacak iptallerde bile sebep olarak sadece ciddi sağlık sorunlarını kabul ediyor. Dolayısıyla tur satın alırken iptal şartlarını da içeren genel şartları mutlaka dikkatli bir şekilde incelemekte yarar var.

Tur şirketleri neyi sigortalıyor?

Tekrar hatırlatalım, tüketiciyi tur iptallerine karşı koruyan zorunlu seyahat sigortası, herhangi bir kaza ya da hastalık durumunda doğabilecek tedavi masraflarını karşılamıyor. Dolayısıyla ikisini birbirine karıştırmamak gerekiyor. Bu yüzden seyahat sağlık sigortası büyük önem taşıyor. Özellikle de sportif aktivitelerin olduğu seyahatlerde...

Zorunlu Seyahat Sigortası Kanunu'nda "Seyahat acenteleri, paket tur sözleşmesi düzenlerken müşteriye, kaza ve hastalık halinde dönüş masraflarını, her türlü kazadan doğan zararını ve tedavi masraflarını poliçe limiti kadar karşılayacak şekilde sigorta ettirilebileceğini bildirmekle yükümlüdür" ibaresi yer alıyor.

Bu haber için küçük çaplı araştırmamızı yaparken, tur şirketlerinin merkezi Şişli'deki Cumhuriyet Caddesi'ndeki seyahat acentelerinin bir kısmı bize böyle bir bilgi vermedi. Aksine,



sorduğumuzda "Böyle bir sigortamız yok" dediler.

Öte yandan bazı tur şirketleri, ayrı bir poliçe olarak değil ama paket tur fiyatları içinde seyahat sağlık sigortası sunuyorlar. Örneğin ETS Tur ile birlikte verilen sigorta yaralanma, hastalık ve her türlü kazaya karşı tıbbi tedavi teminatı veriyor. 1000 euro ile sınırlı tedavi masrafları karşılanırken ilk 50 euro'luk kısmı hariç ve dolayısıyla sigortalıya ait oluyor.

Yine aynı poliçeyle yaralanma, hastalığın çıkış noktasına dönüş masrafları sınırsız karşılanıyor. Her türlü kaza sonucu ölüm ve maluliyet durumunda sigortalıya 5 bin euro tazminat ödeniyor. Terör sonucu yaralanma durumunda 1000 euro ödenip, taburcu



"Ferdî kaza teminatları öne çıkıyor"

Burcu Ertan
AIG Seyahat Sigortaları
Müdürü

Yurtdışı seyahatlerde kaza ve hastalık sonucu tedavi masrafları seyahat poliçesinin önem teşkil eden teminatlarından biri. Seyahat iptali, bagaj kaybı, bagaj gecikmesi ve uçuşun kaçırılması teminatları da seyahatinizi güvence altına alan ve yine önem arz eden seyahat aksaklık teminatlarının başında geliyor. Yurtiçi seyahat poliçelerine baktığımızda ise ferdi kaza teminatları ön plana çıkıyor.

İş seyahatlerinde ağırlıklı çalışan kesim ve erkek profili daha fazla ön plana çıkarken, kişisel tatillerde çocuklu ailelerin çoğunlukta olduğunu görüyoruz.

Zorunlu olmayan sigortalar dünyada Avrupa, ABD ve Asya Pasifik ülkelerinde yoğun olarak tercih edilirken, Türkiye'de bu oran son 5 yılda gelişim göstermekle birlikte, yine de düşük oranlarda. Bir örnek verecek olursak, Türkiye'de seyahat sigortalarında satılan poliçe adedinin yüzde 65 gibi bir bölümünün zorunlu Schengen vize sağlık sigortası olduğunu söyleyebiliriz.

En çok tercih edilen sigorta ürünümüz Schengen yurtdışı vize sağlık sigortası ürün ve planlarıdır. Bunu seyahat iptali teminatı olan sigorta ürünlerimiz takip ediyor. Ek teminat olarak bagaj kaybı, bagaj gecikmesi, diş teminatı, reçeteli ilaçlar ve kayak sporlarını poliçe kapsamına dahil ediyoruz. Yurtiçinde gerek dar gerek geniş kapsamlı poliçe seçeneklerimiz bulunmaktadır. Bunun yanı sıra paket turlar için acenteye özel teklif çalışmaları da yapıyoruz. Amatör sporlar sürpriz ile poliçe kapsamına dahil edilebiliyor. Çok yakında dalış ve kayak için farklı ürünler ile müşterilerimize hizmet veriyor olacağız.

olduktan sonra daimi ikametgâha dönüş masrafları da sınırsız karşılanıyor. Ayrıca sigortalıya uygulanacak tedavi nedeniyle aile üyelerinden birinin seyahat masrafları da sınırsız karşılanıyor.

ETS Tur'un ek teminatları, genel bilgi ve danışmanlık hizmetleri, acil mesaj gönderimi, evde meydana gelen hasar nedeniyle yolculuğunuzun durdurulması sonucu geri dönüş seyahatini de kapsıyor.



“Primler ucuz teminatlar geniş”

Senih Tan
Işık Sigorta Teknik
Operasyon
Bölüm Yönetici

En çok tercih edilen ürünlerimiz Umre Seyahat Sağlık Poliçesi ile yurt içi seyahatler için sunduğumuz Seyahat Paket Sigortası. Bu ürünlerimiz ile ani hastalık ve kaza sonucu yaralanma gibi acil durum tedavi ve nakillerinin yanı sıra seyahat sırasında karşılaşılabilecek birçok duruma karşı teminat veriyoruz.

Sigortalılarımızın seyahat süresince ani olarak hastalanması ya da kazaya uğraması sonucunda gereken acil tıbbi yardım, tedavi, tıbbi nakil, taburcu olduktan sonra yurda nakli ile vefat halinde defin veya cenazenin yurda nakli ile ilgili gidere teminat veriyoruz. Bunlara ek olarak sigortalı yakınının seyahati ve konaklaması, hastanede kalan sigortalının ailesine yardımları da kapsıyor. Ayrıca iş seyahatinin devamı, öngörülmeden dönüş nedeniyle oluşan seyahat masraflarının karşılanması, gecikmeli bagaj, genel bilgi servisi, seyahatin iptali, seyahat acentasının iflası / taahhüdün yerine getirilememesi, geri dönüş teminatı, ferdi kaza ve kayıp bagajın bulunup sigortalıya iletilmesine kadar birçok risk de teminat altına alınıyor.

Seyahat sağlık sigortası yaptırırken hangi teminatlara ihtiyaç duyulduğu tespit edilmesi ve bu riskleri ihtiva eden poliçenin alınması sağlanmalıdır. Ürün teminatlarının kapsamı, teminatın geçerlilik süresi ve yaş sebebiyle getirilen sınırlamalara dikkat edilmesi gerekir. Ayrıca satın alma aşamasında özel ve genel şartların okunmasını tavsiye ediyoruz.

Yurtiçi paket turlarla satılan sigorta ürünlerimizin yeterince teminat verdiğini söyleyebiliriz. Yurtiçi seyahat tur paket ürünümüz, ani hastalık ve kaza sonucu yaralanma gibi acil durum tedavi ve nakillerinden, seyahat sırasında karşılaşılabilecek kişisel yardım ihtiyaçlarını karşılayan teminatlar içeriyor.

Ancak tur satın almadan önce mutlaka turla birlikte verilen sigorta kapsamını ve teminatlarını sormak gerekiyor. Öte yandan çoğu oldukça düşük teminatlar sunan bu sigortaların yerine bir sigorta şirketinden seyahat sağlık sigortası yaptırmak çok daha avantajlı, hem iptal hem de sağlık teminatları açısından.



Sigortasız asla...

Peki normalde, yani tur şirketi dışından seyahat sağlık sigortası alırsanız neleri kapsıyor? Her ne kadar çoğu sigorta şirketi yurtiçine özel seyahat sağlık sigortası sunmasa da seyahatlerde karşılaşılabilecek kaza, hastalık ya da rahatsızlıktan kaynaklı zararları ya da tedavi masraflarını sigortayla teminat altına almak mümkün. Hatta sadece sağlık değil bagaj kaybı ya da tur iptallerine karşı da güvence alınabiliyor. Yıllık sürelerle bu alanda sigorta bulmak güç olsa da 3 günlükten 1 aya kadar seyahat sigortası yaptırılabilir.

Peki bu sigortalar neleri kapsıyor? Temelde iki farklı seyahat sigortası teminatı bulmak mümkün. En temel seyahat sigortası, tıbbi tedavi ve geri dönüş masraflarını karşılıyor. Ayrıca acil aramalar gibi asistans hizmetleri sunuyorlar. Bu temel sigortanın maliyeti ortalama 8-10 lira.

Örneğin Ray Sigorta'dan Antalya'da 8 günlük bir tatil için seyahat sağlık sigortasını 7 liraya alabiliyorsunuz.

Poliçe, yaralanma ve ani hastalık için 2 bin 500 dolar (150 lira muafiyetli), ferdi kaza durumları için 2 bin 500 dolar, sürekli sakatlık ve ölüm durumlarında ise 5 bin dolar tazminat

öngörüyor. Mücbir yani sağlık, ölüm ve doğal afet ve yangın gibi sebeplerle, katılımcının tur iptali durumunda ise 1000 TL ile sınırlı olmak kaydıyla zararınızı karşılıyor.

Tüm bu teminatlara ilaveten ilaç gönderimi, yaralanma durumunda refakatçinizin konaklama masrafları da teminatlara dahil. Ayrıca, evinizde meydana gelen bir hasar ya da aile üyelerinden birinin vefatı gibi kötü bir olay karşısında ise dönüş yolculuğunun yanı sıra tarifeli havayolu uçuşlarında kaybolan ya da zarar gören, çalınan bagajınız için de teminat almak isterseniz 5-10 lira fazla prim ödüyorsunuz.

Örneğin, HDI Sigorta tarafından sunulan ve seyahatsigortam.com adresinden de online olarak satın alınabilen kapsamlı yurtiçi seyahat sigortası; tur iptalinin geç bildirilmesi nedeniyle acenteden alamadığınız kesintileri de sigorta kapsamına dahil ediyor. Yani seyahat sağlık sigortası sadece sağlığını değil turlarınızın iptalini de güvenceye alıyor.

Dolayısıyla yüzlerce ya da binlerce lira vererek çıktığınız tatilin size zehir olmasını istemiyorsanız 10-15 lirayı gözden çıkarın ve seyahat sağlık sigortanızı yaptırın.

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

Güneş Sigorta, banka kanalı için ikiye bölündü

Güneş Sigorta, geleneksel satış kanalı acentelerini ve kurumsal işlerini ihmal etmeden, banka kanalına özel birimler oluşturdu. Güneş Sigorta Genel Müdürü Serhat Süreyya Çetin, "VakıfBank ile iyi bir sinerji yakaladık. 2012'de banka kanalıyla 100 milyon TL'lik prim üretmiştik. Bu yılki hedefimiz 150 milyon TL" diyor. **Barış Bekar** / bbekar@akilliyasamdergisi.com

Güneş Sigorta, yazılım altyapısını yenileyip güçlendirerek neredeyse her gün yeni bir ürün çıkarabilecek konuma ulaştı. Güneş Sigorta Genel Müdürü Serhat Süreyya Çetin, yeniden yapılanma çalışmalarının meyvelerini almaya başladıklarını vurguluyor. Nitekim ilk üç aylık veriler de Çetin'i doğruluyor. Güneş Sigorta, 2013'ün ilk çeyreğinde yangın ve nakliyat branşlarında sırasıyla yüzde 38 ve yüzde 26, kasko ve mühendislikte ise yüzde 56 ve yüzde 600 büyüdü. Aynı dönemde bireysel müşterilere yönelik prim üretimi de artış gösterdi. Konut sigortalarında 7.5 milyon TL'lik prim üreten Güneş Sigorta, bu alanda yüzde 23 büyümeye kaydetti...

Güneş Sigorta Genel Müdürü Serhat Süreyya Çetin ile şirketteki bu değişimi ve yeni hedefleri konuştuk.

Akıllı Yaşam: Güneş Sigorta 2012 yılını nasıl geçirdi?

Serhat Süreyya Çetin: Güneş Sigorta olarak 2012 yılında çok çalıştık. Daha önceki yıllarda başlattığımız yeniden yapılanma çalışmaları kapsamında bilgi işlem altyapımızı yenileyip gerekli geçişleri tamamladık. Şimdi de bu yatırımların meyvelerini almaya başladık.

Ne tür yenilikler yaptınız?

Raporlamaların, anlık uygulamaların hızlı ve esnek olması iş yapış biçimlerimizi olumlu etkilemeye başladı. Artık önümüzü çok daha

rahat görebiliyoruz. Çok daha esnek bir şekilde yeni ürünler üretebilecek durumdayız. Örnek vermek gerekirse, çoğu şirkette 1 ay ya da 2 ay süren ürün geliştirmeyi biz yarım günde yapabiliyoruz. Hiç olmayan bir ürünü sabah başlayıp öğleyn tezgâha koyabiliyoruz. Entegre edilmiş, muhasebesi, reasüransı da oturmuş bir şekilde... Oysa normalde yeni bir ürün için bunu bilgi işleme atıp birkaç ay beklemek zorunda kalabilirsiniz.

Bu yapılanmalar tamamlandı mı?

Güneş Sigorta olarak gelmeyi amaçladığımız noktaya ulaştık. Anlık olarak raporlamalarımızı, şirketin performansını görebilecek durumdayız. Bundan sonrasını planlamak artık bizim için çok kolay. Hayallerimizi gerçekleştirecek noktadayız.

Yapılanma sonrasında beklentilerinizi revize ettiniz mi?

Sigorta sektöründe değişimler öyle çok hızlı olmuyor. Ne yazık ki yaptığımız işi, muhasebe mantığı ve kendi içinde barındırdığı iş mantığı yüzünden araba değil gemi kullanıyoruz gibi tasvir edebiliriz. Bu yüzden de biraz geriden gelen ve ancak belli bir zaman geçtikten sonra sonuçlarını görebildiğimiz hareketler oluyor.

2013'ün ilk çeyreğini nasıl geçirdiniz?

Hedeflerimizi tutturduk. İyi gidiyoruz. Yangın, mühendislik ve nakliyatta verilerimiz çok iyi. Banka kanalımız çok iyi gidiyor. Yüzde 100'ün üstünde artış sağladık. Branş

bazında baktığımızda ilk üç ayda yangın ve nakliyatta yüzde 38 ve yüzde 26, kasko ve mühendislikte yüzde 56 ve yüzde 600 gibi büyüme oranları yakaladık. Aynı dönemde bireysel müşterilere yönelik prim üretimi-miz, konutta yüzde 23 artışla 7.5 milyon, DASK'ta ise yüzde 32 artışla 5.8 milyon TL'ye yükseldi. Güneş Sigorta kendi dinamiklerini belirleyebilecek konuma geldi. İstedığımız alanda büyüyecek ya da frene basabilecek durumdayız. Bu dinamikler bizde var. VakıfBank'la işbirliğimizin, bankanın yenilenen yönetim kadrosuyla daha da güçleneceğini biliyor ve yapamadığımız birçok şeyi yılın ikinci yarısında yapacağımızı düşünüyoruz.

Trafik sigortalarındaki sorun bu yıl da sürecektir mi?

Yıllar itibarıyla bakıldığında, bilinçli bir tercihle sektörün sıkıntı çektiği trafik branşında pazar payımızı yüzde 7.9'dan 4.9'a düşürdük. Bu bizim gibi bir şirket için acı verici bir sonuç oldu ama ayakta kalmamız için önemliydi. Buna rağmen hâlâ trafikteki sorunları biz de hissediyoruz.

Bu alanda prim üretiminiz ne kadar küçüldü?

Trafik branşında yaklaşık 100 milyon TL'lik küçülme oldu. Çok daha fazla üretim yapıp çok daha üst sıralarda olabilirdik ama bu sadece zarar olarak bize yansdı. Stratejik olarak trafikte pazar payını artırmanın bir getirisi olduğunu düşünmüyorum.

Banka sigortacılığında etkin olacağımızı söylüyorsunuz. Bu alanda neler yaptınız?

Banka sigortacılığına özel önem veriyoruz. Bu konuda İstanbul'u pilot bölge seçtik. Burada şirketin mevcut birimlerinden ayrı bir birim kurduk. Kabataş'taki banka bölge müdürlüğümüz sayesinde banka kanallarımıza ayrı hizmet vermeye başladık. Sonuçlar son derece olumlu. Desteği de görünce sektörde olmayan bir şey yaptık. Dört ana kolumuz olan Teknik, Tahsilat, Satış ve Hasar'ı genel müdürlükte de ikiye böldük. Geleneksel kanalımız olan acentelerimiz ve kurumsal işlerimiz sürerken, aynı fonksiyonları banka içinde ayrı birimlere bölerek hizmet vermeye başladık. Bu tabii radikal bir değişiklikti ve bir bakıma şirketi ikiye bölmüş olduk. Bir nevi bankaya özel şirket kurduk.

VakıfBank aracılığıyla ne kadar prim üretimi hedefliyorsunuz?

Şirketi ikiye bölme kararı almamızın iki amacı vardı. Bankamıza etkin olarak hizmet verirken, ana iş ortaklarımız olan acentelerimizi ihmal etmek istemiyorduk. Geleneksel gücümüz olan acentelerimizin işlerini etkilemeden ama stratejik olarak çok önemli gördüğümüz banka sigortacılığına gereken önemi bu sayede vermeyi amaçladık. İlk üç ay sonuçları da bunun doğru bir karar olduğunu gösterdi. Bu yıl için bankacılık kanalını yüzde 50 büyütmeyi hedeflemiştik. İlk çeyrekte bu hedefin çok üstünde büyüdük. Geçen yıl banka kaynaklı 100 milyon TL prim üretimimiz olmuştu. Bu yıl en az 150 milyon TL'ye ulaşma hedefimiz var. Yaptığımız işler o kadar doğru ki ilk üç ayda bunun çok üstüne çıkacağımız görülüyor. Yeter ki bankamızdan şu anda almakta olduğumuz gibi destek alabilelim. 150 milyon TL düşük bir rakam değil. Bunun geleceği sınır 300-350 milyon, en fazla da 450 milyon TL'dir. Bu yıl istediğimizi alırsak almak istediğimiz yolun yarısını almış oluruz.



Serhat Süreyya Çetin

Bankaya yönelmeniz acentelerinizi kızdırmıyor mu?

Ana üretim kaynağımız olan acentelere hizmette de eksiksiz yok aldık. İki tarafın işleri hiçbir şekilde çakışmıyor. Adil olmak ve herkese aynı fiyatı, aynı şartları sunmak bizim ana prensibimiz. Banka kanalıyla acentenin alamayacağı işleri alıyoruz. Artık acenteler de bankaların kendileri açısından yeni poliçeler olarak dönüş fırsatı sunduğunu görmeye başladı. Burada bir çatışma olacağını düşünmüyorum. Fırsat oluşmaya başladı. Gençler artık bankacılıkla erken yaşta, sigortacılıktan çok daha önce tanışıyor. Bu

yüzden sigortanın tanıtımı için banka çok önemli ve doğru bir kanal. Anlık çatışmalar olabilir ama zaten işin devamında, yenilemesinde dönüp dolaşıp bu işin geleneksel satış ayağı olan acenteye geliyor. Biz bu planlamayı yaparken adil olmaya çalışıyoruz. Müşterinin tercihi çok önemli ve onun tercihlerine hiçbir etkimiz olmuyor. Banka ürünleri ile sigorta ürünleri tam bir entegrasyon halinde satılabilir. Bankanın sattığı ürünlerle acentelerin sattığı ürünler farklı. Örneğin kredi kullanırken, konut poliçen olup olmadığı görülebiliyor. Bizim gelmemiz gereken nokta da bu entegrasyonun tam sağlanması.

“Tazminat vurgunu yapan organizasyonlar oluştu”

Serhat Süreyya Çetin, sektörde fiyat odaklı rekabetin hâlâ devam ettiğini söylüyor. Çetin, bu konuda sigorta şirketlerinin hasarı yönetememesinin önemli bir etken olduğunu düşünüyor:

“Hızı azalsa da konsolidasyon sürecine paralel pazar kavgasının süreceğini söyleyebiliriz. Zararın kaynaklarına baktığımızda; özellikle trafikteki davalı dosyalarda ve normal hasar dosyalarında bedensel hasarların, destekten yoksun kalma hasarlarının bizi zarara götürdüğünü görüyoruz. Burada ne kadar serbest fiyatlama yaparsak yapalım hasarı yönetmekten çok uzağız. Mahkemeye giden dosyalarda aktüeryal hesaplamaların çok çok üstünde tazminatlarla karşılaşılıyor.”

Asıl üzücü olan da bu tazminatların gerçek hak sahiplerine ulaşmadığını görmek. Burada çok ciddi araçlar ortaya çıktı. Hastanelerde, mezarlıklarda, adliyelerde, bir kaza sonrasında mağdurların peşinde koşup bu tür tazminat vurgunları yapıyorlar. Peşin para verilip ‘hakkını bize devret’ denilen dosyalara şahit olmaya başladık. Biz tüm mağdurlara hak ettikleri tazminatları ödemek istiyoruz. Kimseyi mağdur etmeden gerekli ödemeyi yapmak zaten görevimiz. Sektörün de zarar etmesine yol açan sürecin; düzenlemelerden ziyade yargı ve hasar yönetiminin her parçasının ortak hareket etmesiyle çözüleceğini düşünüyoruz.”

Bu doğrultuda yatırımlarımız devam ediyor. İstenen seviyede değiliz ama bu bir bahane değil. Manuel olarak eksiklikleri gideriyoruz. Bankacılık da çok yoğun ve hedef odaklı bir sektör. Bankacı arkadaşlarımız, sigorta satabilecek önceliği kendilerinde bulamıyorlar ama bizler farklı kampanyalarla motivasyon sağlıyoruz. Bankacı sigortayla uğraştığında hatırı sayılır bir komisyon elde etme imkânına sahip.

Aynı zamanda eğitimlere başladık. Şimdiye kadar 400 bankacı arkadaşımız eğitimden geçti. Önümüzdeki dönemde bu sayı daha da artacak. Özel ekranlar tasarladık, çok az



Serhat Süreyya Çetin

veri girişiyle basit işlemlerle poliçe çıkarmalarını sağladık.

Sektördeki yoğun rekabet önümüzdeki dönemde de sürececek mi?

Sektördeki son satın alma (Yapı Kredi Sigorta’nın Allianz’a satışı) ile birlikte çok ciddi bir sıralama değişikliği oldu. Türkiye’nin geldiği durum itibarıyla sektörün görünümünün dünya genelinden farklı olmasını bekleyemezsiniz. Türkiye’ye çok büyük sigorta şirketleri geldi. Her zaman söylediğim gibi, buradaki pazar payı kavgası, yoğun rekabet ortamı gelen devlerle birlikte durulmayacak. Sektörün daha stabil olması ve dengeli gidebilmesi için konsolidasyon sürecinin tamamlanması, sadece pazar payına odaklı rekabet ortamının bitmesi, herkesin yaptığı işle ortaya çıkması gerekiyor.

Sağlıkta yeni planlar hazırladınız. Bu alanda nasıl bir strateji izleyeceksiniz?

Bu branş için iyi bir altyapı oluşturduk. Sağlıkta hiçbir zaman agresif olmadık. Grup ve ferdi oranlarını yüzde 65’e 35 şeklinde

tutmaya çalışıyoruz. Sağlıkta kârdayız.

Bu portföy yapısına gelene kadar zararlı birçok işten çıktık. Sadece kârlı olanlar kaldı. Rekabet edecek çok ürünümüz var, şartlarımız da çok iyi ama agresif değiliz. Tamamlayıcı sağlık sigortası için çok iyi hazırlandık. Bu konuda bir numara dahi olabiliriz. Ancak henüz sistem başlamadı. Bekliyoruz. Altyapı için adımlar atıldı, halen çalışmaları devam ediyor. VakıfBank’ın da gücünü arkamıza alarak bu alana çok iddialı bir giriş yapacağız.

Sigorta bulamayan sektör var mı?

Bazı branşlara poliçe kesilmediğine yönelik tartışmalar var. Ancak sektörde poliçeden kaçmak diye bir durum yok. Biz boyacıyı da çırçırıcıyı da sigortalıyoruz. Ama gerçek risk analizi yaparak fiyat alıyoruz. Geçmişte yapılan hataların karşılığında bazı sektörleri ne yazık ki bazı şirketler yanlış yönlendirdi. Tedbirleri alınan her sektörü sigortalıyoruz. Tüm sektörün de böyle davranması gerekiyor. Sigorta bulamayanlar, alması gerekli önlemleri almayanlardır.

VERUSA HOLDİNG

Verusa Holding, enerji, petrokimya, demir-elik, 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
CELİK



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

130 bin KOBİ, Anadolu Sigorta güvencesinde

Anadolu Sigorta, 2012 yılında 130 bin küçük ve orta boy işletmeyi (KOBİ) sigortaladı. Şirketin hedefi 2015'te 190 bin KOBİ'ye ulaşmak...

Küçük ve orta boy işletmeler her geçen gün sigorta şirketlerinin ilgi alanına daha fazla giriyor. Çünkü riskleri diğer şirketlere göre göre fazla olan KOBİ'lerin sigortalanma oranı oldukça düşük. Bunun için de sigorta şirketleri KOBİ'lere yönelik özel paketler sunuyor. KOBİ'lere yönelik yeni ürünler hazırlayan şirketlerin başında da Anadolu Sigorta geliyor...

Anadolu Sigorta, son yıllarda eczane, noter, turistik tesis, plaza, market, sağlık kurumları, güzellik merkezi, eğitim kurumları, AVM, gıda gibi sektörel paket poliçeleriyle geniş bir yelpazede müşterilerinin ihtiyaçlarına ve faaliyet gösterdikleri sektöre özel teminatlar sunuyor. 2012 yılında 130 bin civarında KOBİ'nin riskini sigortalayan Anadolu Sigorta, 2015'te 190 bin KOBİ müşterisine ulaşmayı hedefliyor.

Şu anda KOBİ müşterilerinin toplam prim üretimindeki payının yüzde 28 olduğunu belirten Anadolu Sigorta Genel Müdürü Musa Ülken önümüzdeki yıllarda bu oranı yüzde 30-33 bandına çıkarmayı hedeflediklerini sözlerine ekliyor.

Paket değil ürün fabrikası

Anadolu Sigorta, KOBİ'ler için temel olarak sektörel paket sigorta poliçesi ürününü sunuyor. Faaliyet konusuna ve farklılaşan ihtiyaçlara göre kapsamı ve ürün ismi özelleşecek şekilde hazırlanan bu paket, son derece geniş bir teminat yelpazesine sahip. Şirket, müşterilerinden gelen talepler doğrultusunda çeşitli sektörlerde ortaya çıkan sigorta ihtiyaçlarını analiz edip, teminatları segmente ederek KOBİ paket poliçesini bir paket ürün

fabrikası haline dönüştürmüş durumda.

Tüm poliçelerle koruma sağlanan yangın, infilak, sel, fırtına, dahili su, hırsızlık ve deprem gibi risklerin yanı sıra eczane, noter, turistik tesis, plaza, market, sağlık kurumları, güzellik merkezi, eğitim kurumları, AVM ve gıda sektörel paket poliçeleriyle geniş bir yelpazede müşterilerin ihtiyaçlarına ve sektörlerle özel teminatlar sunuluyor. Örneğin Plaza Paket Poliçesi; emanete bırakılan araçlar, liftten düşme, yol kasko gibi teminatlar sağlıyor. Gıda Paket Poliçesi'yle; catering hizmetleri, çocuk bakım hizmeti ve garaj mali sorumluluk, valet parking gibi sektördeki ihtiyaçlara özel teminatlar sunuluyor. Üstelik sürekli iyileştirmeler yapılarak paket poliçelerin içerikleri, değişen şartlara ve ihtiyaçlara uygun şekilde geliştiriliyor.

Zengin asistans yelpazesi

Musa Ülken, KOBİ'lere yönelik ürünleri esnek ve modüler bir yapıya kavuşturduklarını, aynı zamanda içeriğine onların ihtiyaç duydukları ve her an yararlanabilecekleri yeni asistans hizmetlerini de eklediklerini vurguluyor. Anadolu Sigorta müşterisi KOBİ'ler, sözelimi Anadolu Acil Sağlık Hizmetleri sayesinde tıbbi danışmanlık, kara ambulansı ve hekim gibi hizmetlerden yararlanabiliyor. Anadolu Hizmet İşyeri de KOBİ'lere yönelik geliştirilen asistans



Musa Ülken

hizmetiyle ön plana çıkıyor. Ülken, asistans hizmetleriyle ilgili şu bilgileri veriyor: "Müşterilerimiz, örneğin iş seyahati servisi kapsamında, ekipman kiralama ve organizasyon servisiyle ihtiyaç duydukları her türlü PC, laptop, cep telefonu gibi cihazları kiralayabilir; toplantı/konferans organizasyon servisiyle katılacakları toplantılarla ilgili her türlü organizasyonu düzenletebilir; patent tescil danışma ve bilgi hattıyla ürünlerin ve fikirlerin patentinin alınması hakkında bilgi edinebilir; marka tescil, endüstriyel tescil ve telif haklarıyla TSE, TSEK ve CE belgelendirme konularında da konusunda uzman profesyonellerden destek alabilirler. Yurtiçinde ve yurtdışında faaliyet alanıyla ilgili sektörel fuar ve organizasyon tarihlerini; eğitim danışmanlığı teminatıyla yurtiçi ve yurtdışında işyerinin faaliyet alanlarıyla ilgili işletme hedefleri doğrultusunda talep edilen kursların, sertifika programlarının içeriğini, yerini, ücretini ve diğer konulardaki tüm bilgileri bir telefonla öğrenebilirler."

fastPay ile her zaman, her yere, herkese cepten para gönderin!

*Siz de akıllı telefonunuza fastPay uygulamasını indirin;
banka müşterisi olsun olmasın, askere, öğrenciye,
istediğiniz kişiye **tüm operatörlerden**,
7 gün 24 saat, sadece 1 TL'ye para gönderin!
fastPay, Deniz'den!*



**SADECE
1 TL'YE
HER YERE**



İşverenin sorumlulukları arttı

Yeni İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, işyerindeki riskleri ortadan kaldırmak için işverenlere büyük sorumluluklar getiriyor. Bu sorumluluklardan kaçınanları ise para cezası bekliyor. “Tehlikeli” ve “çok tehlikeli” sınıftaki işyerleri bu aydan, “az tehlikeliler” ise 2014’ten itibaren yasaya uymak zorunda. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı Teri Bahar, yeni yasayı ve sigortayla ilişkisini yorumladı... **Emel Coşkun** / ecoskun@akilliyasamdergisi.com

Hatırlanacağı gibi geçen yıl Haziran ayı sonunda kabul edilen 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu, bu yılın ilk gününden itibaren yürürlüğe girdi. Daha önce 4857 sayılı kanunda yer alan iş sağlığı ve güvenliğine ilişkin düzenlemeler artık daha kapsamlı bir hale getirilerek 6331 sayılı kanun hükümleri kapsamında değerlendirilmeye başladı.

İşyerlerine yeni sorumluluklar getiren yasanın amacı kısaca şöyle açıklanıyor: “İşyerlerinde iş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması, mevcut sağlık ve güvenlik şartlarının iyileştirilmesi için işveren ve çalışanların görev, yetki, sorumluluk, hak ve yükümlülüklerini düzenlemek...”

Söz konusu düzenleme özetle tüm işyerlerine bir iş sağlığı ve işyeri güvenliği standardı getirmeyi amaçlıyor. Yasanın kapsamı ise hayli geniş. Kamu ve özel sektöre ait bütün işleri ve işyerlerini, bu işyerlerinin işverenleri ile işveren vekillerini, çırak ve stajyerler de dâhil olmak üzere tüm çalışanlarını kapsıyor. Özel olarak ise işverenlere, iş güvenliği ve sağlığı konusunda genel bir sorumluluk yüklüyor.

İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı Teri Bahar, bundan böyle sadece bir çalışanı olan işyerlerinin bile iş sağlığı ve güvenliği bakımından bazı sorumlulukların altına girdiğini, öncelikle tehlike tanımlanması ve risk değerlendirmesinin zorunluluk haline geldiğini vurguluyor. Bahar, “İşveren sorumluluğu ve yükümlülüklerinin yeni yasayla arttığı bir gerçek. Ancak yeni mevzuatla istenilen uygulamaların hiçbir



gereksizlik değil. Bir işyerinde olabilecek tehlikelerin tanımlanması ve buna bağlı risklerin değerlendirilerek analiz edilmesi kesinlikle artı değerdir” diyor. Teri Bahar, özellikle hayatımızın büyük bir zaman diliminin işte geçtiği düşünüldüğünde bunun gereğinin daha iyi anlaşılacağını vurguluyor.

Önce riskler tanımlanacak

Yeni yasa işverenler için hem çalışanların hem de işyerinin güvenliğini tehlikeye atabilecek riskleri tanımlanma ve önleme yükümlülüğü getiriyor. İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı Bahar, işyerindeki risklerin kontrolü, ölçümü ve azaltılması için gerekli çalışmaların yapılmasını, yani riskleri engelleyecek tedbirlerin alınmasını işverenin temel yükümlülükleri

Yeni İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu neler getiriyor?

- * İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile herkes sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sağlanması amaçlanıyor.
- * İş sağlığı ve güvenliğinin sağlanması için işyerlerine yeni bir sistem getiriliyor.
- * Her işyerinde iş sağlığı ve güvenliği profesyonelleri istihdamı şart koşuluyor.
- * Bakanlık, küçük işletmelere iş sağlığı ve güvenliği hizmeti alma konusunda destek olacak.
- * Çalışanlar sağlık gözetiminden geçmeden işe başlayamayacak.
- * İş kazası ve meslek hastalıklarının kayıtları etkin ve güncel olacak.
- * Tüm işyerleri acil durumlara karşı eylem planı hazırlayacak.
- * İş sağlığı ve güvenliği, işyeri çalışanlarının katkı ve katılımıyla sağlanacak.
- * Çalışanlara, iş sağlığı ve güvenliği için bilgi ve eğitim verilecek.
- * İş sağlığı ve güvenliği için çalışanlar arasından temsilci seçilecek
- * Çalışanlar, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınmaması halinde çalışmaktan kaçınma hakkını kullanabilecek.
- * Risk değerlendirmesinin yapılmaması işi durdurma sebebi sayılacak.
- * Ulusal İSG (İş Sağlığı ve Güvenliği) Konseyi’nin kuruluşu başlatılacak.
- * İşyerlerinde iş sağlığı ve güvenliği kurulu oluşturulacak.
- * İşyerlerinin toplu halde bulunduğu yerlerde iş sağlığı ve güvenliği koordinasyonu sağlanacak.
- * Kanunla uyumsuz davranışlara idari para cezası uygulanacak.
- * Hayati tehlike tespitinde ilgili işyerinde iş durdurulacak.
- * Büyük endüstriyel kaza oluşabilecek işyerleri için işletme kurulmadan gerekli önlem ve tedbir alınmış olacak...

olarak tanımlıyor:

“Yeni kanunla işverenler, çalışanların işle ilgili mesleki risklerinin önlenmesi, eğitim

ve bilgi verilmesi dâhil tüm önlemlerin alınması, sağlık ve güvenlikle ilgili tedbirlerin değişen şartlara uygun hale getirilmesi ile mevcut durumun iyileştirilmesi için çalışma yapmak zorunda. Çalışanların görüşlerinin alınması, çalışan temsilcisi veya temsilcilerinin belirlenmesi de koşullar arasında.”

Mesleki risklerin önlenmesi ve bu risklerden korunmaya yönelik çalışmaları da kapsayacak şekilde iş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinin sunulması için işveren, iş güvenliği uzmanı, işyeri hekimi ve diğer sağlık personeli görevlendirmekle de yükümlü tutuluyor. İşveren, bu hizmetin tamamını veya bir kısmını ortak sağlık ve güvenlik birimlerinden alarak yerine getirebileceği gibi kendi çalışanları arasından uygun nitelikteki personelini de görevlendirebiliyor.

Teri Bahar, “Acil durum planları oluşturulması, yangınla mücadele ve ilkyardım, tahliye tatbikatları yapılmak zorunda. İş kazalarının, meslek hastalıklarının kayıt ve bildirimlerinin yapılması, sağlık gözetimi ve sonuçlara bağlı iyileştirme aksiyonlarının alınması da şart” diyor. Bahar, asıl yükümlülükler işverene ait olmakla birlikte çalışanların da bazı sorumlulukları yerine getirmekle mükellef olduklarını vurguluyor. Bunların başında ise çalışanların iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri alması geliyor. Nitekim işveren tarafından iş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili verilen eğitim ve işverenin bu konudaki talimatları doğrultusunda çalışanlar da hem kendilerinin hem de yaptıkları işten etkilenen diğer çalışanların sağlık ve güvenliklerini tehlikeye düşürmemekle yükümlü. Acil durumlarda yapılacaklarla ilgili görev paylaşımına katılmak gibi sorumluluklar da doğabiliyor.

İşyerindeki olası riskler

Sadece bir ofisten ibaret de olsa her işyeri

belli bazı riskleri barındırabiliyor. Dolayısıyla her işyeri için bir risk değerlendirilmesi; yani işyerlerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek tehlikelerin belirlenmesi gerekiyor. Risk değerlendirmesini “mevcut tehlikelerin riske dönüşmesine yol açan faktörlerin ortadan kaldırılması için yapılması gerekli çalışmalar” olarak tanımlayan Teri Bahar, bu tehlikeleri üç grupta değerlendiriyor:

“İşyerlerinde çalışma alanı, faaliyet veya kullanılan malzeme kaynaklı tehlikeler ortaya çıkabilir. Örneğin yüksekte çalışmayı, tank gibi kapalı alanlarda çalışmayı, gece çalışmasını, sürekli soğukta veya sıcakta çalışmayı, gürültülü alanda çalışmayı ‘çalışma kaynaklı tehlikeler’ olarak değerlendiriyoruz. Faaliyet kaynaklı tehlikelere örnek olarak forklift, vinç gibi kaldırma ekipmanlarıyla çalışmayı, kaynak yapmayı, ekranlı araçlarla çalışmayı, elle taşımayı, kaldırma ve yükleme işlerini verebiliriz. Malzeme kaynaklı tehlikelere ise asit, baz gibi her çeşit kimyasallarla çalışma, toz ve çimento gibi malzemeleri kullanma örnek verilebilir.”

Peki hangi işyerleri en riskli? Yeni yasa,

işyerlerini iş sağlığı ve güvenliği açısından, işyerlerini yaptıkları faaliyetlere göre “az tehlikeli”, “tehlikeli” ve “çok tehlikeli” olmak üzere üç gruba ayırıyor. “Az tehlikeli” sınıfta yer alan firmalar için iş güvenliği uzmanı ve işyeri hekimi görevlendirmesi veya ortak sağlık ve güvenlik birimlerinden bu hizmeti temin etmesi yükümlülüğü 2014 yılı Temmuz ayından itibaren başlıyor. “Tehlikeli” ve “çok tehlikeli” sınıfta yer alanların bu hizmetleri temin etme yükümlülüğü ise 2013 yılı Haziran ayında yürürlüğe girecek. Teri Bahar, işyerlerinin tehlike sınıflarını nasıl tanımladıklarını şöyle anlatıyor:

“Tebliğe bakıldığında, çok tehlikeli veya tehlikeli sınıfta yer alan sektörler var. Örneğin demir-çelik, çimento, tersane, kimyasal üretimi yapılan firmalar... Ancak az tehlikeli sınıfta yer alan işyerlerinin risklerine baktığımızda çok tehlikeli sayılması gereken sektör veya şirketler de var. Okul, banka ya da konsolosluklara baktığımızda az tehlikeli sınıfta yer almalarına rağmen terör, patlama, saldırı, soygun, uyuşturucu gibi hiç de hafife alınmayacak tehlikeleri vardır. Biz sistemi tanımlarken bunları da dikkate alıyoruz.”



Hangi güvenlik önlemleri gerekiyor?

İşyerinin risk kategorisi aynı zamanda alınacak önlemleri de belirliyor. “Bir işyerinde risklere bakarken öncelikli olarak tehlike kaynaklarını gözlemliyoruz” diyor Teri Bahar, genel olarak ofis ortamındaki riskleri işyerimizden yola çıkarak şöyle tanımlıyor:

“Akıllı Yaşam dergisinde risk analizi yaparken, sizlerin ofis ortamında oturarak ve sürekli bilgisayar başında çalışmanız, tehlikeleri belirlerken bizim dikkate aldığımız ilk nokta oldu. Kablolara takılma olasılığına, elektrikle ilgili tehlikelere de sizlerin yaşayabileceği riskler gözüyle baktık. Ancak bu gözlemler demir-çelik, çimento gibi ağır sanayide yapılacaksa, öncelikle elbette çalışanların çalıştığı ortamlar, gürültü, yüksek sıcaklık, elektrik, çalışılan alanlardaki kullanılan makine-ekipman ve teçhizatın döner aksamalarının ve zincirlerinin koruyucusunun olması, acil durdurma butonlarının olması, çalışma alanının düzeni, tertibi, makinelerin yerleşimi, kullanılan kimyasallar gibi du-

rumlar, hatta çalışılan makinelerdeki uyarı ve talimatların bile Türkçe yazılı olması gözlemleniyor. Bu sektörlerde de oturarak bilgisayar başında çalışma var. Ancak birincil iş ve yoğunlukla yapılan iş gürültülü, sıcak ve makinelerle çalışma olunca öncelik o tehlikelere veriliyor.”

Bahar, alınması gereken önlemlere karar verirken riskin tamamen ortadan kaldırılmasının amaçlandığını, ancak bu mümkün değilse riskin kabul edilebilir seviyeye indirilmesi için gerekenin yapılması gerektiğine işaret ediyor.

“Türkiye’de maalesef özellikle ‘merdiven altı’ diye tabir edilen işyerlerinde, çalışanları korumak için mevcut tehlikeleri ortadan kaldırmaya çalışmak yerine son çare olan kişisel koruyucu ekipmanları kullanmaları isteniyor. Hatta bazı işyerlerinde kullanılması gerektiği bilinmiyor bile” diyor Bahar, bir başka sorun ise verilmiş olan kişisel koruyucuların uygun özellikte olmaması veya çalışanların kullanılmaları olduğunu söylüyor.

Riskler sigortalanabilir mi?

Yeni İş Sağlığı Güvenliği Kanunu gereğince tüm işyerleri, risk analizi yapmak zorunda. Tehlikeli ve çok tehlikeli sınıftaki işyerleri 1 Haziran 2013’ten itibaren, az tehlikeli işyerleri ise 2014’ten itibaren bu yasayı uygulayacak. Sonuç olarak işverenler yaptırdıkları risk değerlendirmesi sonrasında gerekli önlemleri almak durumunda kalacak.

Teri Bahar, “Benim risk değerlendirmesi

yaptıracak işverenlere önerim, yaptıracakları firma veya kişileri seçerken seçici davranmaları, sektör bilgisi ve tecrübesine önem vermeleri” diyor. Bahar, iyi değerlendirilmeyen risklerin gerçekleşmesi durumunda işverenlere önemli yükümlülükler getirebileceğine işaret ediyor. İşte bu noktada işveren mali sorumluluk sigortasının önemi artıyor. Yeni yasayla işverenin sorumlulukları artacak, risklere karşı sigorta daha fazla gündeme gelecek. Bahar’ın sigorta konusundaki değerlendirmesi şöyle:

“İşyeri sigortaları, daha çok işyeri binasının, demirbaşın, ürünün, hırsızlık, yangın, doğal afetlerden zarar görmesi durumunda zararın tanzim edilmesini kapsıyor. İşveren mali sorumluluk sigortası ise işyerinde meydana gelebilecek iş kazaları ve sonucunda işverenin hukuki sorumlulukları ve ödemesi gerekecek tazminat miktarlarını tanzim için yapılan bir sigorta türü. Resmin bütününe bakıldığında, sigorta önemli parçalardan biri. Her ne kadar yasa doğrudan zorunlu kılmasa da getirdiği yükümlülükler işverenleri sigorta yaptırmaya zorlayacak gibi görünüyor. Risklerin yönetilmesi ve transferi için işyeri sigortaları işyeri güvenliğinin tamamlayıcı bir parçası olabilir.”

Ancak çoğu sigorta şirketinin tek başına işveren mali sorumluluk sigortası yaptırmaktan kaçındığını da belirtmek gerekiyor. Bunun en büyük sebebi ise yüksek hasar oranları. Dolayısıyla işyeriniz için mali sorumluluğu da kapsayan bir işyeri paket sigortası yaptırmanız çok daha makul görünüyor.

İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamı dışında kalan işyerleri

* Fabrika, bakım merkezi, dikimevi ve benzeri işyerlerindeki hariç Türk Silahlı Kuvvetleri, genel kolluk kuvvetleri ve Milli İstihbarat Teşkilatı Müsteşarlığı’nın faaliyetleri

* Afet ve acil durum birimlerinin müdahale faaliyetleri

* Ev hizmetleri

* Çalışan istihdam etmeksizin kendi nam ve hesabına mal ve hizmet üretenler

* Hükümlü ve tutuklulara yönelik infaz hizmetleri sırasında, iyileştirme kapsamında yapılan iş yurdu, eğitim, güvenlik ve meslek edindirme faaliyetlerinde bulunan işyerleri için işletme kurulmadan gerekli önlem ve tedbir alınmış olacak...

*Yasanın tam metnine bu linkten ulaşılabilir: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120630-1.htm>



5 soruda İşveren Sorumluluk Sigortası

1. İşveren Mali Sorumluluk Sigortası nedir?

İşveren Mali Sorumluluk Sigortası, işyerinde meydana gelebilecek iş kazaları sonucunda işverene düşecek sorumlulukları kapsayan bir sigorta türü. Bu poliçe, işverene bir hizmet akdiyle bağlı ve Sosyal Sigortalar Kanunu'na tabi işçiler veya bunların hak sahipleri tarafından işverenden talep edilecek ve SSK'nın sağladığı yardımların üstündeki ve dışındaki tazminat talepleriyle, işverene karşı iş kazalarından dolayı ikame edilecek rücu davaları sonunda ödenecek tazminat miktarlarını, mahkeme masrafları ve avukatlık ücretlerini poliçede yazılı miktara kadar tazmin eder. Sigortacı ayrıca, bu sigortayla ilgili bir dava açılması halinde hükmolunan mahkeme masrafları ile avukatlık ücretlerini ödemekle yükümlüdür.

2. Teminat dışı haller neler?

- A- 1) İşçilerin, işverence sağlanan bir taşıtla işin yapıldığı yere toplu olarak getirilip götürülmeleri sırasında,
- 2) İşçilerin, işveren tarafından görev ile başka bir yere gönderilmesi yüzünden asıl işini yapmaksızın geçen zamanlarda meydana gelen iş kazaları.
- B- Türkiye Cumhuriyeti sınırları dışında meydana gelen iş kazaları.
- C- Meslek hastalıkları sonucunda vaki olacak tazminat talepleri.
- D- Manevi tazminat talepleri teminat dışında kalıyor. Ayrıca;
- a) Kasten ika olunan veya bilerek sebebiyet verilen olaylar sonucu doğacak zarar ve ziyan talepleri,
- b) Bir mukavelenin ifasına veyahut hususi

- bir anlaşmaya dayanıp, sigortalının kanuni sorumluluk ölçüsünü aşan talepler,
- c) Harp, her türlü harp olayları, istila, yabancı düşman hareketleri, çarpışma (harp ilan edilmiş olsun, olmasın) iç harp, ihtilal, isyan, ayaklanma ve bunların gerektirdiği inzibati ve askeri hareketler sebebiyle meydana gelen bütün ziya ve hasarlar,
- d) İşverenin iştigal konusu dışında kalmak şartıyla, herhangi bir nükleer yakıttan veya nükleer yakıtın yanması sonucu nükleer artıklardan veya bunlara atfedilen sebeplerden husule gelen iyonlayıcı radyasyonların veya radyoaktivite bulaşmalarının ve işverenin iştigal konusu içinde olsun veya olmasın bunların getirdiği askeri ve inzibati tedbirlerin sebep olduğu bütün ziya ve hasarlar,
- e) 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanunu'nda belirtilen terör eylemleri ve bu eylemlerden doğan sabotaj ile bunları önlemek ve etkilerini azaltmak amacıyla yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucunda meydana gelen zararlar.

3. Sigorta ettirenin beyan yükümlülüğü nedir?

- Sigorta ettiren, rizikonun hakiki durumunu sigortacıya bildirmekle yükümlüdür. Poliçe sigortalının beyanına göre hazırlanır. Ancak sigorta ettirenin beyanı hakikate aykırı veya eksikse, sigortacının sözleşmeyi yapmamasını veya daha ağır şartlarla yapmasını gerektirecek hallerde;
- a) Sigorta ettirenin kastı varsa, sigortacı durumu öğrendiği tarihten itibaren bir ay içinde sözleşmeden cayabilir ve riziko gerçekleşmişse sigorta ettirene tazminatı ödemez. Cayma halinde sigortacı prime hak kazanır.
 - b) Sigorta ettirenin kastı bulunmazsa, si-

gortacı durumu öğrendiği tarihten itibaren bir ay içinde sözleşmeyi fesheder veya prim farkını almak suretiyle akdi yürürlükte tutar. Sigorta ettiren talep edilen prim farkını kabul etmediğini 15 gün içinde bildirdiği takdirde akit feshedilmiş olur.

4. Sigorta süresi içinde ihbar yükümlülüğü nedir?

- Akdin yapılmasından sonra rizikonun konusu ve mahiyeti sigortacının muvafakati olmadan değiştirildiği takdirde sigorta ettiren, bu değişikliği;
- a) Kendisi tarafından veya rızasıyla bir başkası tarafından yapılmışsa derhal,
 - b) Açık veya zımni rızası olmadan başka bir şahıs tarafından yapılmışsa, durumu öğrenir öğrenmez ve her iki halde de en geç 8 gün içinde sigortacıya ihbarla yükümlüdür. Sigortacı, değişikliği öğrendiği tarihten itibaren, bu değişiklik sözleşmeyi yapmamasını veya daha ağır şartlarla yapmasını gerektiriyorsa 8 gün içinde sözleşmeyi fesheder veya prim farkını talep etmek suretiyle sözleşmeyi yürürlükte tutar.

5. Sigorta ettirenin yükümlülükleri nedir?

Sigorta ettirenin sorumluluğunu gerektiren her türlü olay 5 gün içinde sigorta şirketine bildirilmelidir. Sigortalı, gerekli kurtarma ve korunma tedbirlerini almak, sigortacının talebi üzerine iş kazasıyla ilgili her türlü bilgi ve belgeyi sunmakla mükelleftir. İşveren, iş kazasından kaynaklı dava, tazminat talepleri, ihbarname gibi aleyhine durumları sigortacıya bildirmekle ve sigortacıya gereken bilgi ve yardımı yapmakla yükümlüdür.

Kaynak: Türkiye Sigorta Birliği

Sigortacıyı zıplatan soru

- Harem dizisini sigortaladınız mı?
- Şaka yapıyorsunuz herhalde!

Yahşi Cazibe'nin alışveriş delisi sarışını, romantik ve bir o kadar da şımarık kızı Simge'nin aynı zamanda bir sigorta acentesi olduğunu biliyor muydunuz? Şimdi Harem'in psikopat mürebbiyesi Bihter'i oynayan Hande Katipoğlu, gerçek hayatta oldukça mütevazı bir insan...

Berrin Vildan Uyanık /

buyanik@akilliyasamdergisi.com

Ekranların çılgın, bir o kadar da sevimli yüzü, Yahşi Cazibe dizisinin deki Simge karakteriyle tanıdığımız Hande Katipoğlu herkesin gönlünde taht kurdu. Aslında Katipoğlu'yla ilk Molped reklamlarında karşılaştık ama o 'Simge'yle popüler oldu. Dizide çocuksu, bir o kadar da şımarık bir kadın olarak öne çıkan Simge, Kemal'in zoraki sevgilisi ve Kemal'in çalıştığı şirketin patronunun tek kızıdır. Çok zengindir. Batı özentisinden dolayı Türkçeyi yanlış kullanır ama doğru kullandığını sanır. Aynı zamanda hamarat olduğunu düşünür ve her türlü yemeği 'kettle'da yapar. Paris Hilton'a özendiği için Paris adlı köpeğini yanından hiç ayırmaz. Cazibe'den hoşlanmaz. Tutkunaz adında bir arkadaşı vardır. Kemal ile Cazibe'nin evli olduğunu öğrendikten sonra aralarını bozarak boşanmalarını sağlamak için elinden gelini yapar ve son bölümde muradına erer; Kemal'le evlenir... İşte 93 bölümlük dizinin özetinin özeti böyle... İşin püf noktasına gelince, eminim herkes bizim gibi gerçek hayatta da Hande Katipoğlu'nun dizideki Simge karakteriyle benzeyip benzemediğini merak ediyordur. Bu yüzden hepimizin adına kendisine soruyoruz: "Yahşi Cazibe dizisinde oynadığınız Simge'yle gerçekte bir benzerliğiniz var mı?" Katipoğlu, bu sorumuza karşılık olarak tam tersine mütevazı ve gösterişten uzak bir hayat sürdürdüğünü söylüyor, "Aslında ben süsü püsü çok sevmem, dizideki karakterimle pek alakam yoktur" diyor. Bir sigorta şirketinin acentesi olan Katipoğlu, yakın arkadaşlarıyla birlikte halen bu işi yapmaya devam ediyor. Şu sıralar Harem dizisinde Mürebbiye Bihter'i canlandıran Hande Katipoğlu'na soru yağmuruna başlıyoruz...

Akıllı Yaşam: Bu sıralar nelerle uğraşıyorsunuz?

Hande Katipoğlu: Harem'in çekimleri haftada 5 günümü alıyor. Geriye kalan vaktimi

ailemle geçiriyorum ve dinleniyorum. *Oyunculuk serüveniniz nasıl başladı, bugüne kadar hangi projelerde yer aldınız?* İstanbul'da TÜRVAK Sinema-TV Eğitim Merkezi'ne devam ettim. Türker İnanoğlu'nun Süper adlı televizyon kanalında staj yapmaya başladım. Dizi oyunculuğu, sunuculuk ve reklam işleri gelmeye başladı. Rol aldığım birçok yapım tutmadı. Yahşi Cazibe'den önce 'Deli Dolu', 'Nefes Nefese' dizilerinde oynadım. Yahşi Cazibe'den sonra da 'Pis Yedili', şimdi ise 'Harem' dizisinde oynuyorum.

Yahşi Cazibe sizin için bir dönüm noktası oldu. Bu diziye nasıl başladınız?

Süreç Film ve Gani Müjde'yle zaten dizi öncesinde tanışıyorduk. Birlikte yapacağımız ilk iş Yahşi Cazibe'ymiş. Kısmet diyorum...

Yahşi Cazibe dizisinde oynadığınız karakteri kendinize yakın buluyor musunuz?

Simge karakterini çok severek oynadım. Aslında her ne kadar kendimden kesitler bulsam da bana çok benzemeyen bir karakter. İnsanlar beni tanısin, Simge'ye benzeyip benzemediğimi anlasın istiyorum. Dünya görüşümle, inançlarımla Simge apayrı. Simge gibi bir karakter yok zaten...

Genelde sizi Gani Müjde'nin projelerinde görüyoruz. Bunun özel bir nedeni var mı?

(Gülerek) Aslında Gani ağabeyi çok da sevdiğimi söyleyemem... Şaka bir yana, Gani Müjde başarılı olduğu kadar oyuncusuna sahip çıkan, saygı duyan ve bütün bunların yanı sıra aydın bir insandır. Bu rol için birçok kişi düşünülmüş. Denemelerden sonra role en iyi benim oturacağımı gör-

müşler. Yüzlerini kara çıkarmadım.

Bundan sonra da sizi hep sitcom tarzı dizilerde mi izleyeceğiz?

Bugüne kadar evet hep sitcom projelerde oynadım. Çünkü komediyi seviyorum. Ama tabii bundan sonrası için kısmet. Dramın henüz tadına bakmadım; belli olmaz belki bundan sonra bir dramda oynarım. *Sinema teklifleri alıyor musunuz? Ya da sizin böyle bir düşünceniz var mı?*

Evet var. 7 Haziran'da "Arkadaşım Max" isimli ilk sinema filmim vizyona girecek. Sinema tekliflerini sık sık alıyorum ve bu da beni çok mutlu ediyor.

Televizyon dışında sigorta acenteniz de var. Sigortaya ilginiz nasıl başladı, neden bir acente şirketi kurdunuz?

Maddi olarak kendimi güvenceye almak istedim. Acıbadem Sigorta'da 4 yıl çalıştıktan sonra müşteri portföyümü oluşturdum. İyi anlaştığım arkadaşlarımla bir acente açtık. Ancak acenteden sonra oyunculuğa devam edebildim. İşle fazla ilgilenemiyorum. İki





Hande Katipoğlu, Yahşi Cazibe dizisindeki rol arkadaşı Hakan Yılmaz (Kemal) ile birlikte sette...

Bir koltukta üç karpuz

Yahşi Cazibe dizisinde oynadığı Simge karakteriyle sadece büyüklerin değil çocukların da sevgilisi haline gelen Hande Katipoğlu, ekran başında hepimizi kahkahalara boğdu.

1983 İstanbul doğumlu Katipoğlu, Bilfen Koleji sonrası Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi'nde Sosyoloji Bölümü'nü kazanmış. Ancak Isparta'da yapamaya-çağını düşünerek devam etmemiş. Sonrasında İstanbul'da TÜRVAK Sinema-TV Eğitim Merkezi'ne gitmiş ve Türker İnanoglu'nun Süper adlı televizyon kanalında staj yapmaya başlamış. Dizi oyunculuğu, sunuculuk ve reklam işleri de bu sırada start almış.

Hande Katipoğlu, Simge karakteriyle daha uzun süre sevenlerinin hafızasında kalacak. Yahşi Cazibe'nin ardından kısa bir süre sonra kendisini Harem dizisinde Mürebbiye Bihter rolüyle karşımızda bulduğumuz Katipoğlu, aynı zamanda sigortacı. Bir sigorta şirketinin acentesi ve yakın arkadaşlarıyla birlikte bu işi sürdürüyor. Kısacası Hande Katipoğlu hem sosyolog, hem oyuncu, hem de sigortacı...

birbirine karışmamalı. Arkadaşlarım yeterli desteği veriyor. İkinci bir iş her zaman güvencedir. Ve ben kendimi güvene almayı severim.

Ailenizde başka sigortacı var mı?

Benden başka kimse yok

Ünlülerden sigortaladığınız isimler var mı?

Hayır, kimse yok

Harem dizisini sigortaladınız mı?

(Gülüyor) Şaka yapıyorsunuz herhalde...

Mürebbiye Bihter veya Simge, sigortacı

Hande'ye gitseydi nelerini sigortalatırdı?

Sigortacı Hande, Mürebbiye Bihter'i kapıdan içeri sokmazdı. Bihter psikopat bir karakter, ondan korkardım...

Dizilerde oluşabilecek kazalara karşı sigortalar yapıyor mu? Siz aynı zamanda bir

sigortacı olarak bunun için özel bir çaba sarf ediyor musunuz?

Bildiğim kadarıyla yok.

Sizin özel sigortalarınız var mı? (BES, sağlık sigortası, hayat sigortası, kasko, DASK gibi) sigorta sizin için neyi ifade ediyor?

Elbette bir sigortacı olarak tüm özel sigortalarım ful. Dediğim gibi kendimi güvene almayı severim.

Çocukken ressam olmak istiyormuşsunuz ama sosyoloji okumuşsunuz. Sonra sigortacılık, ardından oyunculuk... Sosyolojiye ya da ressamlığa dönük özleminiz var mı? Oyuncu olunca kâh ressam kâh öğretmen kâh dadı oluyorsunuz; bu yüzden oyuncu oldum ve tüm mesleklere de sahip oldum. Bilfen Koleji'nden mezun olduktan sonra Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyoloji Bölümü'nü kazandım. Ama Isparta'da yapamadım, okulu bitirmeden bıraktım.

Kendinizi nasıl tanımlıyorsunuz?

İnsanın kendisinden bahsetmesi zor aslında. Ama ailesine bağlı, işine âşık bir hayvansever olduğumu söyleyebilirim.

Mutfakla aranız nasıl?

Güzel yemek yaparım. Evlendikten sonra öğrenenlerden değilim. Bir saatte misafir bile ağırlarım.

Hande Katipoğlu, dizideki Simge gibi mi giyiniyor?

Pek giyinmem. Genelde eşofman, tişört, jean, spor ayakkabı giyerim. İçim neyse dışım da o. Süs püs sevmem. Evimde de sadeliği tercih ederim. Biblo falan hiç sevmem. Toz olur. Temizimdir. Evimin temizliğini de kendim yaparım. Haftada bir kez de yardımcımız gelir.

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



ALİŞVERİŞTEN
ANLAYAN
**cömert
kart**



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

444 0 724 | vakifkart.com.tr



VakıfBank

Burası Sizin Yeriniz

f t vakifbank



Mikro sigortanın makro faydası

Dünya genelinde alt gelir grubunda dolayısıyla mikro sigorta hedef kitlesi içerisinde yer alan yaklaşık 4 milyar kişi olduğu tahmin ediliyor. Bu büyüklükteki bir hedef kitle de 40 milyar dolar hacminde bir piyasayı işaret ediyor... **Zeynep Turan** / Assicurazioni Generali S.p.A. – Trieste Italya

Mikro sigorta, özellikle gelişen piyasalardaki düşük gelir sahibi hane halkını hedefleyen ve bu grup içerisinde sigortalanma oranının artırılmasını amaçlayan bir sigorta türü. “Mikro” kelimesi sigorta ürününün dar teminat kapsamını ve düşük prim bedellerini temsil ediyor. Mikro sigorta sayesinde alt gelir grubuna dahil olan hane halkları sahip oldukları riskleri yönetebilme imkanına sahip oluyor ve bu şekilde kişilerin yaşam kaliteleri artıyor. Sigorta şirketi ise gelişen piyasalarda ve alt gelir grubunda marka bilinirliğini artırıyor, geniş bir müşteri portföyü ve veritabanı oluşturarak uzun vadeli büyüme için önemli bir kaynağa ulaşma imkanı buluyor.

Mikro sigorta ürünlerinin yapısını incelediğimizde, faaliyet gösterilen pazarın regülatif yapısının izin verdiği çerçevede, hedef kitlenin alım gücünün mikro sigorta ürünlerinin kolay anlaşılabilirlik özelliği ve dağıtım kanalı etkinliğiyle birleşerek mikro sigorta pazarını oluşturduğunu görüyoruz.1

Düşük teminat ve dolayısıyla düşük prim özelliklerine sahip mikro sigorta türleri, kullanım alanlarına göre yangın, kaza, doğal afet, hayat ve hayvancılık türlerinde karşımıza çıkıyor. Ürün çeşitliliği burada da ihtiyaca göre şekilleniyor.

mikro sigortanın pazar başarısı, piyasada yer alan standart ürün içeriklerinden farklı olarak alt gelir grubuna yönelik yapıya sahip olmasına ve geniş dağıtım ağı aracılığıyla hedeflenen tüketici grubuyla buluşturulmasına bağlı. Bunun yanında düşük gelir grubunda görülen düşük sigorta bilinci, düşük maliyetli bir iş modeli geliştirilebilme fikrinin zorluğu, sektörü düzenleyen kanunların mikro sigorta ürününü ve ürün sahibi sigorta şirketlerini destekleyici nitelikte olup olmadığı mikro sigorta ürününün başarısını etkileyen diğer etkenler.

Dünyada mikro sigorta uygulamaları

Dünya genelinde alt gelir grubunda dolayısıyla mikro sigorta hedef kitlesi içerisinde yer alan yaklaşık 4 milyar kişi olduğu tahmin ediliyor. Bu büyüklükteki bir hedef kitle 40 milyar dolar hacminde bir piyasayı işaret ediyor. Alt gelir grubunun en yoğun bulunduğu bölgelerin başında ise nüfusunun yüzde 70’inin bu grup içerisinde yer aldığı Asya-Pasifik bölgesi geliyor. Bu bölgede mikro sigorta ürünlerinin yoğun olarak tercih edildiği ülkelerin başında ise büyüyen ekonomisiyle Hindistan yer alıyor.

Dünyanın diğer bir ucundaki yüksek alt gelir grubu potansiyeline sahip bölge ise Latin Amerika. Bu bölgede özellikle Brezilya, Meksika ve Peru yüksek mikro sigorta potansiyeline sahip ülkeler.2

Kredi sigortaları gibi düşük gelir grubunun finansal destek sağlayan mikro sigorta örnekleri yanında belli ürün veya meslek gruplarında alt gelir grubu mensuplarının üretim veya hizmetlerini teminat altına alan ve bu özelliğiyle alt gelir grubunda yer alan hane halkının yaşam kalitesine katkıda bulunan, yüksek sosyal etkiye sahip mikro sigorta uygulamaları da bulunuyor.

Afrika, Güney Amerika ve Asya gibi yüksek potansiyel sahibi bölgeleri incelediğimizde, özellikle

Afrika, Güney Amerika ve Asya gibi yüksek potansiyele sahip bölgelerde özellikle 2009–2012 yılları arasında mikro sigorta ürün kullanımındaki yüksek artış dikkat çekiyor.

Mikro sigorta nasıl gelişir?

Mikro sigortada teminat ve sigorta şirketinin sorumlulukları klasik sigorta ürünleriyle kıyaslandığında daha dar kapsamlı, pazarlama ve dağıtım kanalları gibi maliyetler için bütçelerin daha sınırlı olduğu görülüyor. Mikro sigortanın genellikle toplumsal bir dernek, vakıf, proje, risk havuzu uygulamaları gibi dayanışma unsurlarıyla işbirliği içerisinde uygulanması ve bazı düzenlemelerle vergiden muaf tutulması ise proje maliyeti azaltan ve uygulamanın etkinliğini artıran diğer unsurlar.

Dünya genelindeki uygulamalar incelendiğinde,

2009–2012 yılları arasında mikro sigorta ürün kullanımındaki yüksek artış dikkati çekiyor. Bu dönemde yerel yönetimler ve Birleşmiş Milletler Gıda ve Tarım Teşkilatı (FAO), Birleşmiş Milletler Dünya Gıda Programı (WFP), Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Micro Insurance Innovation Facility, Women's World Banking (WWB) gibi uluslararası organizasyonların işbirliğiyle özellikle tarım sektöründe çalışanlar ve onların üretimleri mikro sigorta uygulamalarıyla desteklendi. Böylece hem kişilerin hem de elde ettikleri ürünlerin teminat kapsamına alınması sağlandı. Bu süreç, mikro sigorta uygulamalarının başarılı bir örneği oldu. Bölgenin sosyo-ekonomik yapısında daha olumlu sonuçlar elde edildi ve tarım alanında kesintisiz üretim ve istihdam süreci başlatılabildi. Yüksek alt gelir grubu nüfusa sahip diğer bir ülke Hindistan'da ise sigorta sektörü düzenleyici kurumu IRDA (Sigorta Düzenleme ve Geliştirme Otoritesi) tarafından sigortacıların portföylerinin belli bir yüzdesini kırsal kesim ve sosyal kuruluşlara kullanılması zorunlu hale getirildi. Ayrıca ülke yönetimi, özellikle sağlık ve tarım alanlarında özel sigorta şirketleriyle işbirliği içerisinde sübvansiyon faaliyetlerinin etkinliğini artırmayı amaçlayan faaliyetler yürüttü. 3 Mikro sigorta uygulamalarına baktığımızda, sigortalı tarafından ödenmesi gereken prim bedelinin veya proje büyüklüğüne göre reasürans bedellerinin de uygulama sponsorları tarafından karşılanabildiği görülüyor. Etiyopya'daki tarım faaliyetlerine kuraklık sigortası sağlayan geniş kapsamlı bir proje için reasürans desteğinin bedelsiz olarak Swiss Re tarafından projeye bağışlanması bu uygulamaya güzel bir örnek teşkil ediyor.

Türkiye'deki uygulamalar

Türkiye piyasasında ilk mikro sigorta uygulamalarının dernek, vakıf ve özel amaçlı projeler aracılığıyla başladığını görüyoruz. Alt gelir grubunun gelir düzeyinin artırılmasını ve iş imkanları yaratılmasını amaçlayan projeler mikro sigorta uygulamalarıyla destekleniyor, dar kapsamlı teminatlar düşük prim bedelleriyle sigortalılarla buluşuyor. Bu konuda ilk örneğin, 2011 yılında Tür-

kiye İsrافی Önleme Vakfı (TİSVA) ve Güneş Sigorta işbirliğiyle dar gelirli kadınların ekonomik yaşama katılmaları amacıyla gerçekleştirilen proje olduğu görülüyor. Bu projeye dahil olan bireyleri kapsayan mikro sigorta prim bedeli sponsorlar tarafından karşılandı. Hindistan örneğinde olduğu gibi, düzenleyici kurum tarafından şirketlere portföy dağılımlarıyla ilgili bildirilebilecek önerilerin yanı sıra getirilecek teşvik ve vergi kolaylıkları, mikro sigorta uygulamalarının ülkemizde de her sigorta şirketi tarafından gerçekleştirilen bir sosyal proje olmasını sağlayacaktır.

Daha adil bir gelir dağılımı için...

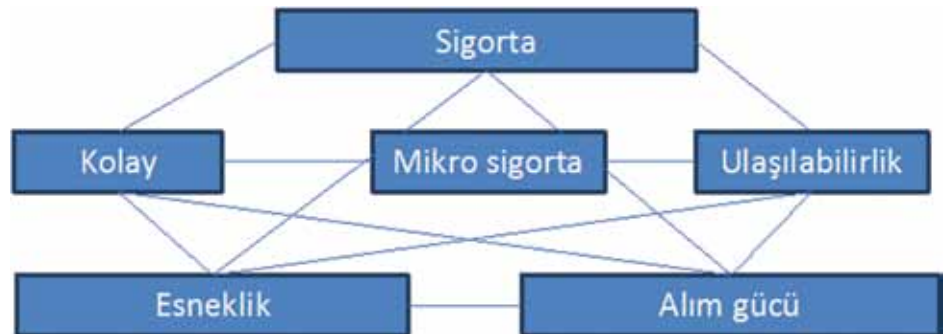
Mikro sigorta, bir sigorta ürünü olmanın ötesinde gelir dağılımının daha adil hale getirilmesi ve sigortanın sağladığı güvencenin alt gelir grubu arasında yaygınlaştırılması gibi sosyal hedeflere de hizmet eden bir faaliyet. Dünya genelinde yukarıda belirtilen kurumlarla yürütülen projelerde hayat bulan mikro sigorta, ülkemizde de sigortanın sağlayacağı güvenceye ihtiyacı olan ancak prim bedelleri nedeniyle bu güvenceden mahsur kalan kesimin sigortayla tanışmasında önemli misyon üstlenecek. Sigorta şirketleri açısından ise bu kesime ulaşılabilmesi ve sigortalanma bilincinin artırılması açısından önemli bir fırsat.

Mikro sigorta projelerini destekleyen şirketlerin sayısının artması ve mikro sigorta kapsamında bağışlanan bedellerin ihtiyaç sahipleriyle buluşturulabilmesi, sigortanın toplumsal etkisinin gösterilebilmesi açısından büyük önem taşıyor.

1 Swiss Re Economic Research&Consulting

2 Swiss Re Sigma 5 Raporu

3 MIIF Annual Report/2012



Don't travel without travel insurance!

Turkey is one of the most popular destination for both domestic and international tourists. More than 20 million tourists visit Turkey each year. Although there is no reliable statistics, millions of local tourists also have their vacation in Turkey. However, the number of insured tourists is rather modest comparing to the local tourism potential of the country. In fact, the number of the people who had travel health insurance was 1,5 million in 2012, according to the Insurance Association of Turkey.

As it is known, a travel insurance that provided by travel agencies has become compulsory in 2011. It only covers bankruptcy risk of the travel agency or cancellation of the tour. That means, it does not

reimburse any accident or hospital costs in an emergency. In addition, you cannot cancel your travel if there is less than 1 week. However, some travel agencies offer standard travel health insurance with their holiday packages. Travel health insurance

covers any accident and hospital costs that occur during your journey or holiday. This insurance only offers basic guarantees, therefore it is better to buy a separate insurance. Among those, cancelling your trip until the start of your journey, unlimi-



ted travel expenses in case of an emergency back home or compensation against the loss of your luggage are some advantages that offered by travel health insurances. The cost of insurance is also as cheap as 10 TRL, according to your insurance cover.



The new Health and Safety at Work Law sets new standards against risks at the workplace and brings greater responsibilities for employers. With the new law employers will have obligations to perform risk assessments and to take measures against them otherwise they may be charged with fines. "Risky" and "very

Employers are more responsible now

risky" workplaces should enforce the new regulations from June 2013 on.

Teri Bahar, a health and safety specialist, points out that, even a workplace with one employee is also obliged to enforce the law. First and foremost, the new law requires a safe and health standard for each work place. Identification of potential risks and a risk analysis are needed for each business.

"Obviously employers' responsibility has increased by the new law. However, the measures are necessary. Identifying the dangers, analysing risks and taking appropriate measures are the main responsibilities of employers", Bahar said. Among others, employers are also responsible for training of employees on health and safety measures at work. "Designing emergency plans, combating fire and providing first aid,

evacuation rehearsals are some of the obligations. Recording and notification of occupational illnesses and workplace accidents are a must" she said. Bahar pointed out that employees also have some responsibilities such as attending health and safety trainings and enforcing appropriate measures, and being part of emergency actions.

Bahar said that liability insurance will be more important with the new law as it brings greater responsibilities to employers and can be a complementary part of safety at workplace. Liability insurance is a part of the general insurance system of risk financing to protect the "insured" from the risk that they may be sued and held legally liable for something such as malpractice, injury or negligence.

“We are with our customers until they retire”



Şeref Aksaç

Ziraat Emeklilik ve Hayat, one of the youngest individual pension companies, sold its first pension contract in 2011. Since then it gained a ground for the last 3 years. Being supported by Ziraat Bank, it has grown above the average growth. Although it is 12th individual pension company by its size, however, it gives strong signals that it will be in top 10 soon. Ziraat Emeklilik ve Hayat has started to give trainings and BES (the individual pension system) licences to workers in 1.500 branch of Ziraat Bank across Turkey.

Şeref Aksaç, General Manager of Ziraat Emeklilik ve Hayat, said that they will start to pick up the fruit of their labour next year. “Our relation with customers will not finish when we sign the BES contract. On the contrary, it just starts then and continues until our customers will retire”, he said.

Güneş Sigorta is divided into two

Güneş Sigorta, with its renewed software infrastructure, is able to produce a new product in almost one day. Serhat Süreyya Çetin, General Manager of Güneş Sigorta, emphasised that they have started to receive fruits of their labour. In fact, the company has grown 38 per cent in fire and 26 per cent in transport insurances in the first quarter of 2013. Premium production of individual customers has also grown by 23 per cent. Çetin said that these positive developments are the result of reengineering efforts in IT in previous years. “Now, we see ahead of us more clearly. We are able to produce new products more flexibly. For example we are able to develop a new product in half a day that usually takes 1or 2 months for most companies” he said. Çetin also pointed out that Güneş Sigorta has had a new bankassurance channel which will be operated as a separate department within the company. “While our traditional channel, agencies and corporate business, continues we

started to serve the same services in different units within the bank (Vakıf-bank). This is obviously a radical change and we divided the company into two, in some ways. That might means, we have built a company for the bank” he said.



Serhat Süreyya Çetin

“No need to discuss the benefits of insurance”

IFTT International Fairs Transportation & Tourism, an experienced company in fair and congress logistics, carries out more than 1.000 transportation projects in one year. It is one of the rare transportation companies working in the field of museum transportation, sports events such as UEFA and concert organisations. IFTT is also the forwarding agent for the trade show in CNR fairground such as and it is responsible for coordinating the movement of all exhibits into and out of the CNR exhibition ground and exhibitors’ stands. It arranges the logistic handling & deliveries and placing of exhibitions cargoes

for fairs such as Auto Show and Boat Show. The company combines land, sea and air transportation and cooperates with its agents in Italy, Holland and India. Zülfi Ünal, General Manager of IFTT, believes that there is no need to discuss the benefits of insurance; however, he said that it is difficult to find liability insurance for transportation companies. “For example there is no insurance usage in Turkey for the material that insured by all risk transportation and CMR insurance (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road)”, he said.

130.000 SMEs under protection of Anadolu Sigorta

More and more insurance companies produce special products for SMEs (small and medium size enterprise) as insurance penetration is still low. Anadolu Sigorta, one of the leading companies in special insurance products to SMEs, covers protection for 130.000 SMEs in 2012. The company targets to reach 190.000 SMEs by 2015. Musa Ülken, General Manager of Anadolu Sigorta, said that the share of special products for SMEs in total premium production is 28 per cent and is expected to grow further by 30-33 per cent. Anadolu Sigorta provides special insurance cover to specific SMEs including pharmacies, beauty parlour, touristic places, medical institutions, shopping malls, etc. Being designed in accordance with customers' needs, special products provide wide range

of guarantees to SMEs. First, all insurance packages have some basic guarantees against risks such as fire, explosion, internal flood, earthquake and theft. In addition, there are special guarantees for special industries. For example, catering policy provides special guarantees such as financial liability, children care or valet parking. Furthermore, each policy presents a flexible structure that more guarantees can be added. Anadolu Sigorta also provides a rich assistance services alongside with the SME products. These services include: emer-



gency medical assistance services, hiring equipment during business trips, organising events, providing information on patent registration, national and international fairs etc.

Willis' Faber sees reinsurance growth in Turkey

While European countries struggle with economic crisis, Turkey is still enjoying steady growth and therefore it presents an opportunity to both insurers and reinsurers according to Namık Gülsün, Executive Director, EMENA at facultative and wholesale broker, Faber Global, a trading division of Willis Group Holdings.

Gülsün sees a huge potential for re/insurance growth in Turkey in spite of the domestic insurance market has been slow to react. "Domestic insurers must take advantage of this growth by promoting the use of more specific insurance covers for the new assets it is creating. While they cruise slowly but surely towards increasing insurance penetration in the country, Turkish insurers must also adapt and become more responsive to new types of risks that they consider 'unusual' in terms of sophistication or size" Gülsün wrote on WillisWire, a blog post. He also explained that much of Turkey's growth is being driven by the government's use of Project Financing where the private sector provides the financing for construction projects, which will eventually be handed back to the government. "This means that the scale and complexity

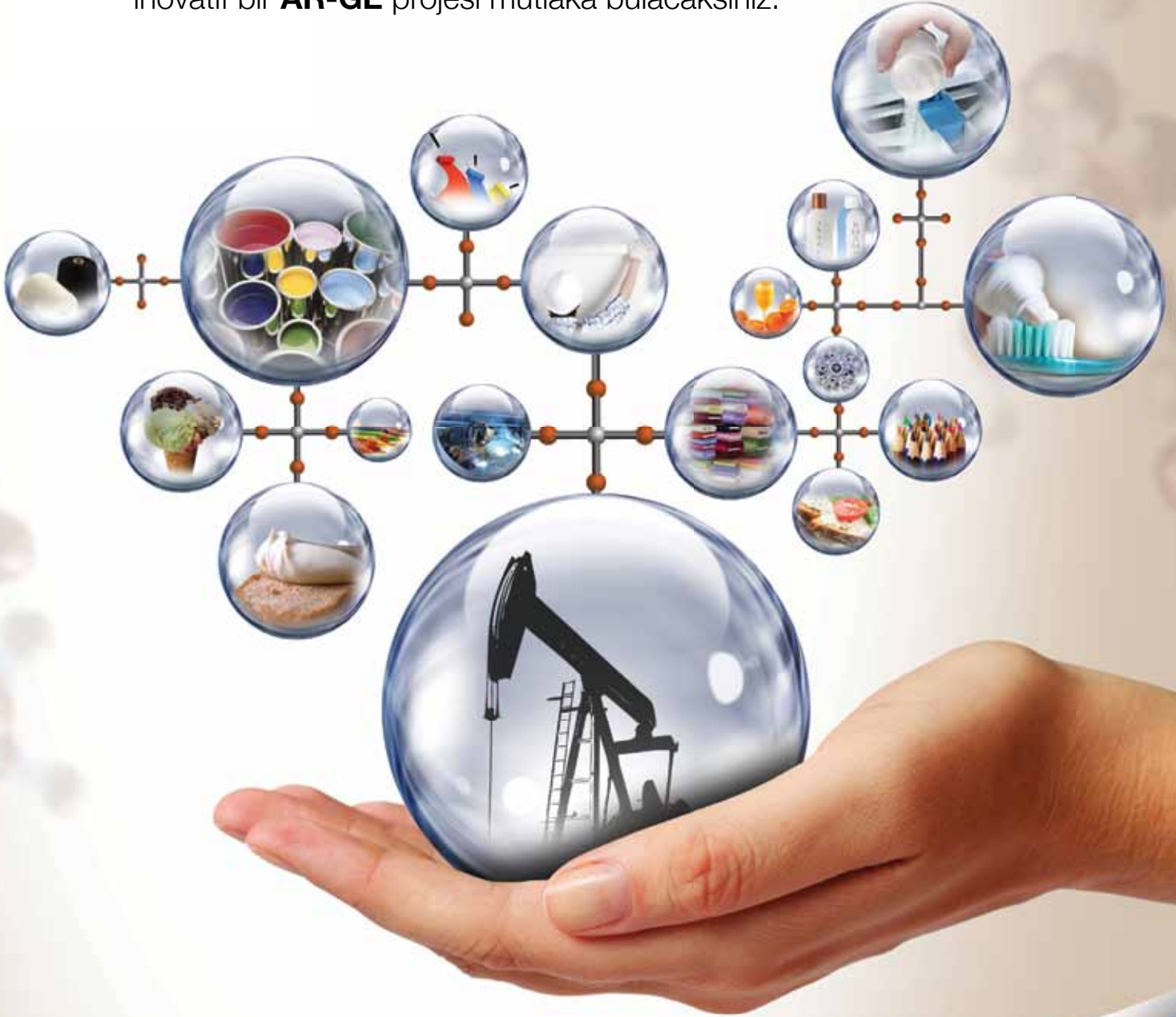
of construction projects and assets in Turkey is increasing phenomenally" he said. Gülsün commented: "This has left Turkey's insurers playing a game of catch up. While the industry is astute at covering traditional risks, it has not yet become attuned to covering more specific complex risks that the country's recent economic boom is creating. This is where reinsurers with global expertise can offer assistance and support in creating appropriate programs to cover more complicated risks. "Faber Global recently brokered coverage for the construction of the Istanbul / Izmir motorway: one of the largest construction projects in the world. Our Global Construction Team was able to help the project's insurers navigate complex risks and match them with appropriate reinsurance cover."



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.



“İmzayı atana kadar değil, emekli olana kadar müşterinin yanındayız”

Ziraat Bankası’nın 1.500 şubesinden aldığı güçle BES’te ilk 10 hedefine yaklaşan Ziraat Emeklilik’in Genel Müdürü Şeref Aksa, “Bizim müşteriyle ilişkimiz sözleşme imzalandıktan sonra bitmez. Aksine imza atıldıktan sonra başlar, emekli oluncaya kadar da sürer” diyor.... **Barış Bekar** / bbekar@akilliyasamdergisi.com

Ziraat Emeklilik ve Hayat, 2009 yılının Mayıs ayında kuruldu. 2011 yılının Temmuz ayında da BES lisansı aldı. Bireysel Emeklilik Sistemi’nin (BES) en genç oyuncularından biri olan şirket, önümüzdeki ay kuruluşunun dördüncü yılını kutlayacak.

Ziraat Emeklilik ve Hayat, dört yılda çok yol aldı. Ziraat Bankası’nın güçlü desteğiyle sektörün hayli üzerinde büyüme kaydetti. Gerçi 17 şirketin faaliyet gösterdiği BES pazarında henüz 12’nci sırada yer alıyor ancak, kısa sürede ilk 10’a girebileceğinin sinyalinin veriyor.

Ziraat Emeklilik ve Hayat, Ziraat Bankası’nın Türkiye’nin dört bir yanında faaliyet gösteren 1.500 şubesine lisanslı BES araçları yerleştirmeye başladı. Bu yapılanmanın meyvelerini önümüzdeki yıl alacaklarını söyleyen Ziraat Emeklilik ve Hayat Genel Müdürü Şeref Aksa, “Müşteriyle ilişkimiz BES sözleşmesi imzalandıktan sonra bitmeyecek. Aksine asıl o zaman başlayacak ve müşterimiz emekli oluncaya kadar da sürecek” diyor. Ziraat Emeklilik ve Hayat’taki yeniden yapılanmayı ve ileriye yönelik beklentileri Şeref Aksa ile konuştuk.

Akıllı Yaşam: BES’teki yeni düzenlemeler, yani devlet katkısının uygulanmaya başlaması sektörü nasıl etkiledi?

Şeref Aksa: Devlet katkısıyla birlikte katılımcı sayısı ve fon büyüklüğünün hızla artacağı yönündeki beklenti güçlendi. Emeklilik şirketleri, büyümesi beklenen pastadan pay

almak için özellikle reklam ve tanıtım faaliyetlerine, kampanyalara hız verdi. Bu tanıtımların ekseninde de hep devlet katkısı yer aldı.

Yılbaşından bu yana BES’e dahil olanların sayısı ne kadar arttı? Katkı payında da belirgin bir artış görülmüyor mu?

BES’e yönelik yeni düzenlemeler ilgiyi önemli ölçüde artırdı. Yeni katılımcı sayısında önemli bir artış oldu. 2013 yılının başında 3 milyon 119 bin olan katılımcı sayısı, nisan sonu itibarıyla yaklaşık 422 bin (yüzde 13,5) artışla 3 milyon 523 540 bine ulaştı. Sektörde 2012 sonunda 16.1 milyar TL olan katkı payı tutarı da yine ilk 4 ayda yaklaşık yüzde 12.8 artarak 18,1 milyar TL’ye ulaştı. Bilindiği gibi, ocak ayına ilişkin devlet katkısı katılımcı hesaplarına 30 Nisan; şubat ve mart ayına ilişkin devlet katkısı ise 2 Mayıs’ta yatırılmaya başladı. Önümüzdeki aylarda da BES’e yoğun ilginin süreceğini, katılımların artacağını öngörüyoruz.

Ziraat Emeklilik ve Hayat sektörünün neresinde? Kısa ve orta vadeli hedefleriniz neler?

Ziraat Emeklilik olarak Temmuz 2011’den bu yana Bireysel Emeklilik Sistemi’nde hizmet veriyoruz. Sistemin 2003 yılında kurulduğuna göz önüne aldığımızda, sektörün yeni oyuncularından biri sayılırız.

Ziraat Emeklilik, önümüzdeki dönemde bu pazarda daha aktif mi olacak?

Bireysel emeklilik sisteminin bir yatırım ve tasarruf aracı olarak ön plana çıktığı, yeni

teşviklere ve uygulamalara geçildiği bu dönemde Ziraat Emeklilik olarak elbette sektörde daha etkin olacağız. Bankamızın 1.500’ü aşkın yaygın şube ağı sayesinde bireysel emekliliğin tabana yayılmasında etkin bir finansal oyuncu olmayı amaçlıyoruz. Özellikle bankamızın kurumsal ve ticari müşterilerine ulaşarak ve işveren grup sözleşmelerini artırarak pazar payımızı büyütme öngörüyoruz. Banka ve Ziraat Finans grubunun diğer üyeleriyle çapraz satışlar ve işbirliği geliştirerek sinerji yaratarak büyümek önceliklerimiz arasında. Tabii bir yandan da bilgi teknolojileri altyapımızı geliştiriyor, ürün ve hizmet çeşitliliğini sürekli artırıyoruz.

Devlet katkısıyla birlikte BES’e toplu katılımlar oldu mu? Özellikle işveren katkılı sözleşmelerde artış var mı?

2013 yılında ana hissedarımız Ziraat Bankası ve iştirakleri çalışanları da işveren grup emeklilik planı kapsamına dahil edildi. Böylece işveren grup emeklilik sertifikası sayımız 15 bini aştı. Yeni yılda uygulamaya giren düzenlemelerin ardından bireysel emeklilik sözleşmeleriyle birlikte gruba bağlı bireysel sözleşmeler ve işveren grup emeklilik sertifikası sayısında da dikkate değer artışlar oldu. EGM (Emeklilik Gözetim Merkezi) verilerine göre gruba bağlı bireysel emeklilik sözleşmelerinin sayısı 2012 yılı sonundaki 709 bine göre yüzde 14 artışla, 30 Nisan 2013 itibarıyla 809 bine ulaştı. Yine 2012 sonunda 176 bin olan işveren

grup emeklilik sertifikası sayısı da yüzde 27 (47 bin 840 adet) artarak 223 bine ulaştı. Bu yeni 47 bin işveren grup emeklilik sertifikasının yaklaşık üçte birine (15 bin 606) Ziraat Bankası ve iştiraklerinin çalışanları sahip oldu. Yeni kanunun işverenlere sağladığı vergi avantajı ve kurumların çalışanlarının bağlılığını artırmak için yaptırdıkları işveren grup emeklilik sözleşmeleri sayesinde katılımın daha da artacağını öngörüyoruz.

Sizce son 10 yılda grup katılımlarının istenilen ölçüde artmamasının nedeni nedir?

Bizim patronlar BES'e neden ilgisiz?

Az önce de değindiğim gibi, işveren grup emeklilik sertifikası sayısı 224 bin civarında. Toplamda 3 milyon 977 bin olan toplam bireysel emeklilik sözleşme ve sertifika sayısında işveren grup emeklilik sertifikaların payı yüzde 5,6. Bu oldukça düşük bir oran. Bence bunun ardında yatan temel neden, işverenlerin BES'in sağladığı avantajlardan yeterince haberdar olmaması. Bildiğiniz gibi işveren, çalışanları adına ödedikleri katkı paylarını doğrudan gider yazabiliyor. İşveren grup emeklilik sözleşmelerinde çalışanları için ödedikleri katkı payına istinaden, ödemenin yapıldığı ayda elde edilen ücretin yüzde 15'ini ve brüt asgari ücretin yıllık tutarını geçmeyecek şekilde gider olarak vergiden düşebiliyorlar. Çalışanlarına BES katkısı sağlayan işveren, diğerlerinden farklılaşarak kuruma aidiyet duygusunu geliştiriyor, sık sık iş değiştirilmesine engel oluyor. Bu da yüksek nitelikli elemanları çekmede ve bu çalışanların uzun süre kurumda kalmasında önemli bir faktör.

BES şirketleri bu avantajları yeterince vurgulamıyor mu?

Bu avantajların özellikle işverenlere çok iyi anlatılması gerektiğini düşünüyorum. Zira genel olarak Bireysel Emeklilik Sistemi tanıtımlarında olayın bireysel

Ziraat Emeklilik ve Hayat Genel Müdürü Şeref Aksaç, Ziraat Bankası'nın güçlü desteğiyle önümüzdeki yıllarda da büyümeye devam edeceklerini söylüyor.



boyutu üzerinde duruluyor. İşveren grup emeklilik sözleşmelerinin üzerinde yeterince durulmadığını görüyoruz. Reklam ve tanıtımların, işverenleri çalışanları adına bu sisteme girmeye teşvik edici yönde olması gerekiyor. Çalışanların işverenlerinden işveren grup emeklilik sözleşmesini işe giriş aşamasında talep etmesi gerekiyor.

BES'te en büyük sorun fon getirileri gibi görünüyor. En azından katılımcılar en çok bu durumdan şikâyetçi. Fon getirileri gerçekten kötü mü? Yoksa tercihlerde mi sorun var? Aslında bu durum tespitten çok bir önyargıyı yansıtıyor. Son yıllardaki fon performanslarına baktığımızda, emekliliğini düşünerek yatırım yapanlar arasında en yüksek getiri sağlayanların hisse tercihi

yapanlar olduğu görülüyor. 2012'de İMKB 100 Endeksi yüzde 52.5 getiri sağladı. Bu oran emeklilik hisse fonlarına da benzer şekilde yüzde 53.2 olarak yansıdı. 2012'de 22 hisse emeklilik fonunun brüt getirisi yüzde 46 ile 63 arasında değişti. Birikimlerin değerlendirildiği fonlara bakıldığında, genelde riski de getirisi de düşük olanların tercih edildiğini görüyoruz. 2012 sonu itibarıyla birikimlerin yaklaşık yüzde 49'unun kamu borçlanma araçları, yüzde 31'inin esnek, yüzde 8'sinin likit, yüzde 4'ü kamu borçlanma araçları döviz, yüzde 7'sinin de hisse fonlarında değerlendirildiği görülüyor.

Hisse fonlarından neden korkuyoruz?

Hisse senedine endeksli fonlar, diğer fonlarda olduğu gibi piyasa şartlarına bağlı olarak getiri açısından zaman içinde dalgalanmalara konu olabiliyor. Katılımcıların finansal okur-yazarlıklarını geliştirmesi de işte tam bu noktada önem kazanıyor. Zira değişen piyasa koşullarını takip ederek; daha yüksek risk ama yüksek getiri içeren hisse fonlarından zamanında çıkıp daha güvenli addedilen kamu borçlanma araçlarına geçebilmek için fon performanslarının yakından takip edilmesi gerekiyor. Emeklilik planları, katılımcılara katkı paylarının yatırıma yönlendirildiği fonları seçmede ve performansından memnun olunmayan fonları yılda altı kez değiştirme esnekliği tanıyor. Katılımcının sağlıklı fon tercihlerinde bulunabilmesi için şirketlere önemli görevler düşüyor.

Size göre bir BES şirketinin tüketici açısından başarılı ya da başarısız olduğu nasıl anlaşılabilir?

"Başarılı bir emeklilik şirketi nasıl olmalı" sorusundan yola çıkmak çok daha anlamlı olacaktır. Emeklilik şirketleri, hizmet sektöründe yer alan tüm şirketlerde olduğu gibi öncelikle müşteriye kaliteli, hızlı, güvenilir hizmet vermekle yükümlüdür. Bu yükümlülük, özellikle de bireylerin uzun dönemli

tasarruflarını güvence altına alan emeklilik sektöründe çok daha kritiktir. Müşteri ilişkileri ve müşteriye yaklaşım, satış öncesinden ziyade sonrasında çok daha önemlidir müşteri gözünde. Emeklilik şirketinden şikâyetçi bir katılımcının şu sözü bence çok manidar: "Emeklilik şirketimin benimle ilişkisi sözleşmeyi imzaladığım anda bitti. Benim ise şirketle ilişkim imzayı attıktan sonra başladı."

Bu beklentilerdeki uyumsuzluğu anlatan ve mevcut yapıyı özetleyen güzel bir anekdot. Bence müşteri hizmetlerini, müşteri bilgilendirmesini doğru ve eksiksiz yapan, müşterisinin ihtiyaç duyduğu bilgiye, beklediği

amaçlıyoruz. Önceliğimiz, müşterilerimizin daha kolay ulaşabildiği bir emeklilik şirketi olmak.

Ziraat Emeklilik önümüzdeki dönemde acente kanalıyla satışlara başlayacak mı?

Sektördeki mevcut duruma bakıldığında, özel acenteliğin payının gerek hayat sigortaları gerekse BES satışlarında yüzde 10 civarında olduğu görülüyor. Dağıtım kanalı bankasürans olan hayat ve emeklilik şirketleri, genelde özel acenteler kanalına ağırlık vermiyor ya da paylarını azaltıyor. Bankasürans imkânı bulunmayan şirketlerinse bu dağıtım kanalında daha etkin bir şekilde yer



"Öncelikle fon karmalarının belirlenmesi, tercih ve beklentilere uygun fon dağılımı yapılması, fonların riskleri hakkında katılımcıları güncel verilerle doğru olarak bilgilendirmesi gerekiyor." Şeref Aksaç

hizmete cevap vermede çabuk davranan emeklilik şirketi başarılıdır.

Ziraat Emeklilik'i rakiplerinden ayıran en büyük özelliği nedir?

Öncelikle müşterilerimize hizmet verirken köklü ve büyük Ziraat Bankası'ndan güç alıyoruz. Bankamızın geniş şube ağı sektörde bize birçok avantaj sağlıyor. Ülkemizin her köşesindeki tasarruf sahiplerine ulaşmamıza imkân veriyor. Her kesimden tasarruf sahibinin Bireysel Emeklilik Sistemi'nde birikimlerini değerlendirmesine cevaz verecek şekilde ürünler hazırlıyor, değişen pazar dinamiklerini yakından izliyoruz. Gerek üst gelir gerekse dar gelirli kapsayan geniş bir sosyo-ekonomik yelpazeye hizmet vererek de sektördeki diğer emeklilik şirketlerinden ayrılıyoruz. Bankasüransı en iyi şekilde kullanarak ülke genelinde mümkün olan en fazla noktada hizmet vermeyi

aldığı görülüyor. Yeni düzenlemeler, BES'te şirketler aleyhine kesintileri azalttı. Bu ortamda ana dağıtım stratejisi olarak daha çok bankasürans yoluyla faaliyetlerimizi sürdürmeyi planlıyoruz.

Genel olarak sektörde de bankasüransa doğru eğilimin arttığını söyleyebiliriz. Bu açıdan Ziraat Finans grubunun bir üyesi olarak, bankamızın 1.500'ü aşkın şube ağıyla sağladığı yaygın dağıtım kanalı imkânını ve müşteri potansiyelini kullanmak yönünde bir dağıtım ve pazarlama stratejisi izleyeceğiz. Acentelerle ilgili yeni yasal düzenlemelerin netleşmesinin ardından maliyetlere ve bölgesel bazda ihtiyaçlara bağlı olarak uzun yıllar işbirliğinde bulunabileceğimiz kurumsal acentelikler kurulmasına yönelik strateji belirlemeyi öngörüyoruz. Ziraat Bankası dışında farklı bankalara acentelik verme yönünde çalışmalarımız da devam ediyor.

Emeklilikte geliriniz azalır, kendinizi sıkışmış ve daralmış hissedersiniz.



Siz en iyisi emekliliğiniz gelmeden önce AXA HAYAT VE EMEKLİLİK ile tanışın. Hayallerinizdeki gibi mutlu ve rahat emeklilik için doğru bir adım atın. **Üstelik ister çalışan, ister ev hanımı, ister öğrenci, 18 yaşından büyük herkes için AXA HAYAT VE EMEKLİLİK şimdi devlet katkısıyla % 25 daha kazançlı.**

AXA Acenteleri
www.axahayatemeklilik.com.tr
0850 250 99 99



**AXA HAYAT
EMEKLİLİK**

gelecek / yeniden tanımlanıyor



Yeni BES'in çıpası

"100 TL'ye 25 TL Devlet Katkısı" söylemi aylık 1.000 TL tasarruf yapabilecek kesimin bile 100 TL'den konuyu değerlendirmeye başlamasına yol açtı. Anlaşılabilirliği kolay diye tercih edilen bu ifade yeni BES'in çıpası oluverdi! **Dalkan Delican / BES Uzmanı**

2013 ile uygulamaya giren yeni BES'in tanıtım ve pazarlamasında en çok karşılaştığımız ifade "100 TL'ye 25 TL Devlet Katkısı" oldu! Anlaşılır olması birçok BES aktörünü bu ifadeyi kullanmaya teşvik etti! Ama temelde başka bir şeye de zemin hazırladı...

Bireysel Emeklilik yaptıracaklara, dolaylı olarak şu ima edilmiş oldu: "BES için baz alınacak aylık ödeme 100 TL'dir." Halbuki aylık 1.000 TL tasarruf yapabilecek kesim bile 100 TL'den konuyu değerlendirmeye başladı. Anlaşılabilirliği kolay diye tercih edilen bu ifade, Yeni BES'in çıpası oluverdi!

Eğer böyle olmasaydı 2013 yılında BES katkı payı artışı, katılımcı sayısı gibi misliyle artması gerekirdi. Hem 2013 öncesi katılımcıların, hem de 2013 sonrası BES'e dahil olan katılımcıların

baz alması gereken rakam aylık 1.000 TL'den başlayarak, tasarruf edilebilen rakama doğru sarkmalıydı.

56 yaşını tamamlama kriteri yanlış anlaşıldı

Yeni BES'in bir diğer yeni çıpası ise, BES'e en iyi giriş tarihinin 46 yaş olarak algılanması oldu. Katılımcılar için toplam 10 yıl sistemde kalma ve 56 yaşını tamamlama kriteri, BES'e giriş yaş çıpasını 46'ya getirdi. 2013 öncesinde de bu böyleydi ama devlet katkısının tamamına hak kazanmak için 10 yıl ve 56 yaşının tamamlanmış olması bu algıya destek sağladı.

Bir diğer çıpa ise "56 yaşını tamamladın mı BES'ten ayrılmalısın" düşüncesi oldu. Halbuki 56 yaşını tamamlamış, en az 10 yıl katkı payı ödemiş bir katılımcı, katkı payı ödeyebilecek durumdaysa BES'ten emekli olmak yerine katkı payı ödemesine devam etmesi çok büyük fayda sağlıyor. Düşünsenize, artık devlet katkısının tamamına hak kazanmış durumdasınız, ne kadar uzun süre daha öderseniz, ödediğiniz tutarların yüzde 25'i kadar devlet katkısına zaten hak kazanıyorsunuz. Sanırım, bu çıpaların değiştirilmesi için BES aktörleri bir aksiyon planı uyguladılar. Örneğin, 100 TL'ye 25 TL devlet katkısı yerine, "Yıllık 12.000 TL'lik katkı payı ödemelerinize 3.000 TL'ye varan devlet katkısı" çok daha isabetli olacaktır. Böylece yıllık ve yüksek ödeme yapabilecek olan kesim BES algısını 100 TL'den başlatmayacaktır. "Hem benim için hem de eşim için 12.000 TL ödeme yapsam daha iyi olmaz mı?" diye konuyu değerlendirecektir.

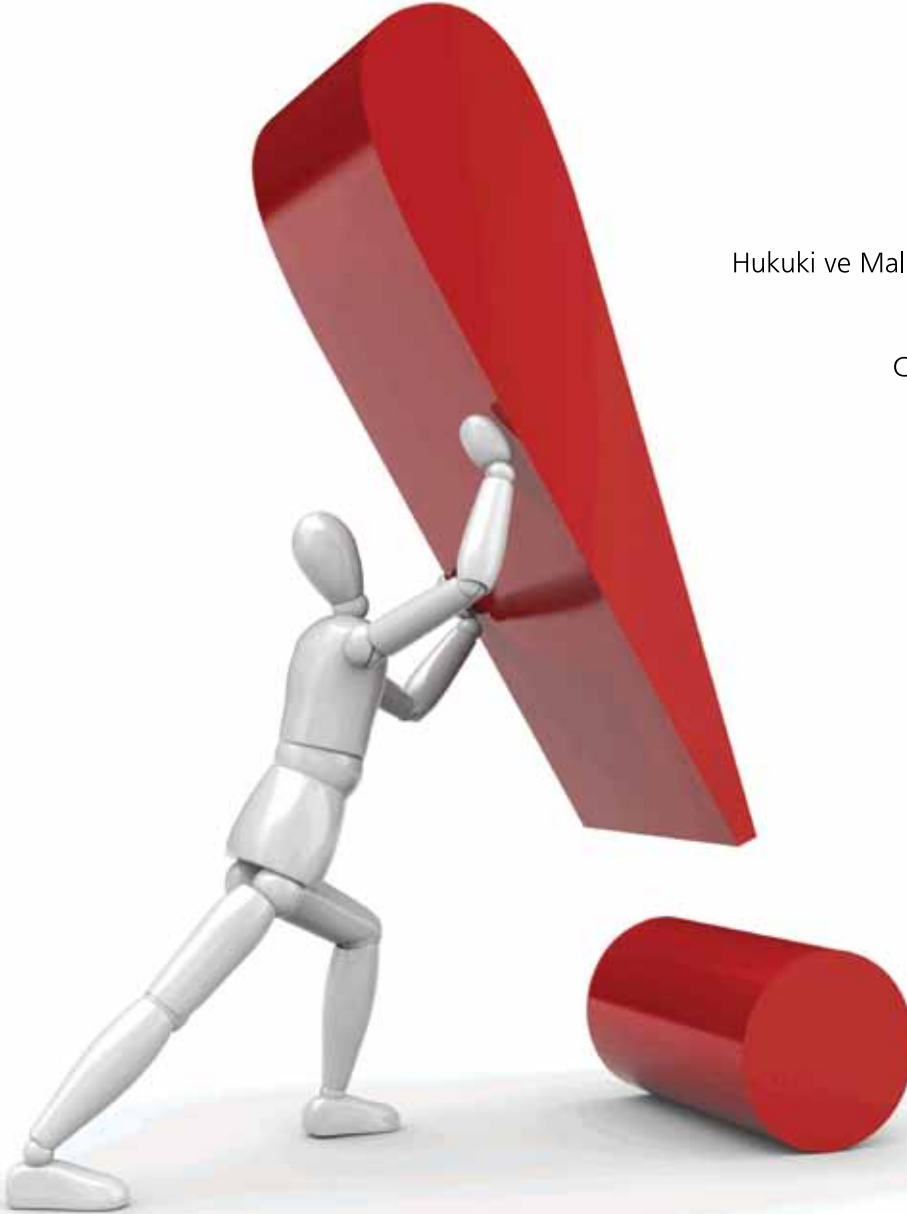
Bu tür uygulamaları teşvik edecek yöntemler geliştirmek de hiç şüphesiz BES'in çıpasını yukarı çekecektir.

Sağlıkla kalın...



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.



Devlet katkısı fonları nasıl yönetilecek?

Devlet katkısı içeren fonların karşılaştırma ölçütü odaklı yönetilmesi bekleniyor. ... Alp Keler / Ak Portföy Genel Müdürü

Geçtiğimiz bir yıllık süreçte Bireysel Emeklilik Sistemi ekonomi gündeminin en önemli konularından biriydi. Yüzde 25 oranındaki devlet katkısıyla beraber Bireysel Emeklilik Sistemi önemli bir ivme kazandı. Ülkede tasarruf eğiliminin artırılması amaçlı çalışmaların en önemli halkası olan Bireysel Emeklilik Sistemine yönelik teşviklerin işe yaradığı yeni açılan sözleşmeler ve sisteme yatırılan toplam katkı düzeyi gibi göstergelerde sağlanan yüksek büyüme oranları ile kendisini gösteriyordu. Aynı zamanda sisteme getirilen vergisel düzenlemeler ile Bireysel Emeklilik Sistemi bir anlamda yatırım aracı niteliğine de kavuşmuştu. Söz konusu %25'lik devlet katkılarının yönlendirileceği fonların kuruluş süreçleri ise mevzuatın yayınlanmasının ardından 2013 yılı içerisinde gerçekleşti. Yılın ilk dört ayında, bireysel emeklilik sektöründe yaşanan hummalı bir çalışmanın ardından sektörde 'katkı fonları' kuruldu ve halka arz edildi. İlk 4 ayda 21 tanesi katkı fonu olmak üzere toplam 26 tane emeklilik yatırım fonu kurulup işlem görmeye başladı.

Fon kuruluşlarının tamamlanmasının ve sistemsel altyapının test edilmesinin ardından Mayıs ayının ilk günlerinde devlet hakedilmiş 2013 yılı Ocak, Şubat ve Mart aylarına ait devlet katkılarını bireysel emeklilik hesaplarına ödemeye başladı. Devletin Bireysel Emeklilik Sistemi'ne devlet katkısına ilişkin olarak 2013 yılı bütçesinde 1,2 milyar TL tutarında bir kaynak ayırdığını biliyoruz. 2013 yılı ilk 3 ayında 252 milyon TL devlet katkısı olarak aktarıldı. Sistemin hızla büyümesinden yola çıkarak 2013 yılında toplam rakamın 1.5 milyar TL'ye ulaşması bekleniyor.

Devlet katkısı içeren fonların, karşılaştırma ölçütü odaklı yönetilmesi bekleniyor. Fonların içeriğinin minimum %75'inin devlet tarafından ihraç edilen borçlanma araçlarından oluşması gerekiyor. Kalan kısmın ise maksimum %25'i de mevduat, borsada işlem gören banka kaynaklı borçlanma araçları, İMKB 100 Endeksi veya İMKB Katılım Endeksi'ndeki hisse senetlerinden oluşabilir. Sektörde katkı fonlarının

risk algısı ve yönetim stratejisinin büyük ölçüde muhafazakara yakın bir seviyede belirlendiği görülüyor. Karşılaştırma ölçütü odaklı yönetilen fonlarda bono ağırlıklı olarak ve getiri eğrisinin tüm vadelerine yatırım gerçekleştiriliyor. Mevduat limitleri aktif olarak kullanılıyor. Portföylerdeki sabit getirili menkul kıymet oranları %82.5-100.0 aralığında değişmekle beraber ortalama %92.2 seviyesinde yer alıyor. Hisse senedi oranları da fondan fona farklılık göstermekle birlikte %0-5 aralığında değişiyor, sektör ortalaması bu manada %1.14 seviyesinde. Tabii ki fonların kuruluşu çok yeni olduğundan zaman içinde stratejilerde değişiklikler beklenebilir.

Devlet katkısı için hakediş süreleri ise farklılık arz ediyor. İlk üç yıl içinde sistemden çıkılması durumunda devlet katkısı olarak yatırılan tutarlar elde edilen nemaları ile birlikte devlete geri dönüyor. Üçüncü yılın sonunda katılımcı devlet katkısının %15'ini, altıncı yılın sonunda %35'ini, onuncu yılın sonunda %60'ını, emekliliğe hak kazandığında ise tamamını alabiliyor. Bu sayede katılımcıların sistemde daha uzun süre kalmaları ve toplam tasarrufların artması amaçlanıyor. 1 Ocak 2013 tarihinden önce sisteme girmiş olan katılımcıların devlet katkısına hak kazanmaya esas süresinde dikkate alınmak üzere 1 Ocak 2013 tarihi itibarı ile sistemde bulundukları toplam süreye, bu tarihten itibaren üç yıl sistemde kalmak koşuluyla üç yılın sonunda bir defaya mahsus olmak üzere;

- Sistemde 3 ile 6 yıl arasında bulunan katılımcılara 1 yıl
- Sistemde 6 ile 10 yıl arasında bulunan katılımcılara 2 yıl
- Sistemde 10 yıldan uzun süredir bulunan katılımcılara 3 yıl

süre eklenecek. Devlet katkısının hesaplara aktarıldığı bu günlerde bireysel emeklilik fonlarına ilgi artıyor. Bu sayede devlet katkısı ile beraber ivme kazanan bireysel emeklilik fonlarının 2013 sonunda 2012 yılına göre yaklaşık yüzde 50 büyüyerek 30 milyar TL'ye ulaşması beklenilmektedir.

Devlet katkısının hesaplara aktarıldığı bu günlerde bireysel emeklilik fonlarına ilgi artıyor.

Güvenle sürdürülebilir hizmet.



BORLEASE

FILO YÖNETİMİ

www.borlease.com.tr



Poliçenizi ne kadar tanıyorsunuz?

Sigorta yaptırsanız dahi hasar tazminatınızın ödenmeyeceği bir durumla karşılaşsanız ne yaparsınız? **Musa Günaydin** / Sigorta Eksperti

Sahip olduğumuz varlıkları sigortalatmak bizi rahatlatıyor. Arabamızın kasko poliçesini yaptırdığımızda ya da evimizi sigortalattığımızda gerisini düşünmüyoruz. Bir hasar durumunda sigorta sisteminin karşılayacağını biliyoruz. Peki, sigorta yaptırsanız dahi hasar tazminatınızın ödenmeyeceği bir durumla karşılaşsanız ne yaparsınız?

Hayal etmesi bile ürkütücü ama herhalde ilk hayıflanacağınız kişi sigorta eksperti ve dolayısıyla sigorta şirketiniz olacaktır. Böyle durumlar yaşanmıyor mu? Maalesef incelemesini yaptığımız “nakliyat sigortası” hasar dosyalarında karşımıza çıkabiliyor. Üstelik bunun sebebi, bir önceki yazımızda belirttiğimiz “hasar tutanağının olmayışı” da değil. Sadece ilgisizlik veya bilgisizlik.

Normal olarak taraflar arasında sigorta akdi kurulurken, genelden özele doğru sıralayacak olursak, kanunlar ve ardından sigorta genel şartları gözetiliyor. Elbette tüm poliçelerde olduğu gibi gerek sigortalının gerekse riskin durumuna göre sigortacının poliçeye özel şartlar getirmesiyle sigorta sisteminin hukuki silsilesi tamamlanmış oluyor. Yani bir yangın sigortasındaki çerçeveyi, Türk Ticaret Kanunu, yangın sigortası genel şartları ve tarafların belirlediği özel şartlar olarak tamamlayabiliriz. Ancak nakliyat sigortaları, özellik itibarıyla diğer sigorta türlerine göre farklılık arz eden bir sigorta kolu. Nasıl mı?..

Risk paketleri neleri içeriyor?

Nakliyat sigortalarının diğer sigorta türlerinden ayrıldığı temel nokta, ilave olarak bu çerçeveye ICC klozlarının (paket risk grubu) giriyor olması. Üzerinde menfaatimizin olduğu bir varlığı sigorta ettirirken sadece o varlığın karşılaşılabileceği riskleri öngörerek sigorta ettiriyoruz. Eğer bize verilen poliçede özellikle

istediğimiz bir teminat varsa bunu da tekil kloz/şart olarak veya özel şart olarak satın alabiliyoruz. Oysa nakliyat sigortalarında emtianın karşılaşılabileceği risklerin yanı sıra nakliye aracının da taşıdığı riskler bulunuyor. Durum böyle olunca da dünyada nakliyat sigortalarının temelini oluşturan ve gerek emtia gerekse taşıma aracı açısından nakliyatla oluşabilecek riskleri gruplandırarak ihtiyaca göre standart paketler haline getiren İngiliz Sigortacılık Enstitüsü tarafından belirlenen risk paketleri (ICC) devreye giriyor.

Nakliyat sigortalarında kloz, temel olarak poliçe genel şartlarını tamamlayıcı özelliği olan şart veya şartlar grubunun oluşturduğu bir paket. İngiliz Sigortacılık Enstitüsü tarafından belirlenen şartlara göre oluşturulan klozlar genişten dar doğru ICC (A), ICC (B) ve ICC (C) klozları olarak adlandırılıyor. B ve C klozlarda poliçenin teminatı kapsamındaki riskler tek tek sayılırken A klozda teminat o kadar geniş veriliyor ki “verilen teminatın dışındaki riskler” tek tek sayılıyor.

Zaten en geniş teminat olan ICC (A) klozda teminat dışında bırakılan riskleri incelediğimizde, emtianın tesadüfen karşılaşılabileceği fiziki riskleri değil de sigortalı veya adamlarının kası hareketleri veya emtianın gizli/kendi kusuru gibi zaten sigorta mantığının dışında bulunan hasarları teminat dışında bırakmış olduğunu görüyoruz. Bu kapsamda düşündüğümüzde sigorta mantığı çerçevesindeki tüm riskleri kapsadığını söyleyebiliriz.

Peki bütün bunları neden anlatıyoruz? Elbette sigorta dersi vermek için değil. Son dönemde kasko poliçelerinde gündeme gelen “teminat paketine göre prim uygulaması” yukarıda anlattığımız gibi zaten nakliyat sigortası poliçelerinin temelini oluşturuyor. Peki nakliyat sigortalarında konu bununla bitiyor mu? Hayır...

Üzerinde menfaatimizin olduğu bir varlığı sigorta ettirirken sadece o varlığın karşılaşılabileceği riskleri öngörerek sigorta ettiriyoruz.

Ya hep ya hiç

Dar veya geniş olsun ICC A, B ve C klotları emtianın kendisine teminat veriyor. Ancak bir de taşıyan aracın çarpma, devrilme veya doğal afet nedeniyle hasar görmesi neticesinde emtiada oluşan hasara teminat veren klotlar bulunuyor. Zaten işin püf noktası burada ve mal sahiplerinin yanılışı da bundan kaynaklanıyor. Örneğin “tam ziya” klotu poliçesinde, emtianız yolda çalındı veya ıslanarak hasar gördü. Bu klotun şartlarına göre hasarınız teminat dışında değerlendiriliyor.

Biraz daha açmak gerekirse, tam ziya klotuna göre diyelim ki gemiyle nakledilen emtianın ıslanma hasarı tazminatı ödenmezken, geminin batması ve tamamen zayı olması nedeniyle oluşan hasar teminat kapsamında kabul ediliyor. Bu geminin karaya oturması nedeniyle hasar gören emtianız ise gemi tamamen zayı olmadığı için teminat dışında kalıyor. Yani hasarlı emtianın tazminat talebinin ödenmesi ancak taşımayı yapan aracın tamamen zayı olmasına bağlı. Öyle ki emtianızda oluşacak kısmi hasarın tazminatını alamıyorsunuz. Biraz kaba olacak ama “ya hep ya hiç” durumu söz konusu.

Kamyon klotu daha insaflı

Diğer bir nakliyat teminatı olan ve piyasa şartlarına göre ortaya çıkmış “kamyon klotu” teminatı da dar teminatlar kapsamında değerlendiriliyor. Ancak biraz daha insaflı. Hiç olmazsa aracın tamamen yok olması gerekmiyor. Anlatalım...

Kamyon klotu teminatı doğrudan taşınan malı değil, emtiayı taşıyan aracın fiili olarak hasar görmesi neticesinde “emtianızda” oluşan hasarın tazminatını kapsıyor. Doğal afet veya aracın hasar alması şart. Varsayalım İstanbul’dan Ankara’ya emtianızı sevk ettiriyorsunuz. Araca yüklediğiniz emtia yolda yağmura yakalanarak sırlısklam oldu ve artık kullanılamaz durumda. Bu hasar kamyon klotuna göre teminat kapsamı dışında değerlendiriliyor. Çünkü klotun en önemli şartı olan - özetle- “aracın dışarıdan, beklenmedik ve tesadüfi fiziksel nedenlerle

hasar alması” şartı oluşmuyor.

Eğer aracın yüklenmesi, aktarımı, boşaltılması esnasında malda oluşacak hasarları poliçenize eklettirmedinizse bu hasarlar zaten teminat dışında kalıyor.

Ancak aracın trafik kazası yapması veya devrilmesi gibi nedenlerden dolayı taşınan malda oluşan hasarlar klotun şartı yerine geldiği için teminat kapsamında değerlendiriliyor

Yukarıda anlattığımız “tam ziya” klotunda emtiayı taşıyan aracın tamamen zayı olması gerekirken “kamyon klotu” teminatında kamyonun tamamen yok olması gerekmiyor.

Kamyon klotuna ilişkin önemli bir ayrıma değinip bu konuyu kapatalım.

Diyelim ki soğuk hava tertibatlı araçla taşınması gereken dondurulmuş et sevkiyatı yapıyorsunuz. Araç sevkiyat esnasında trafik kazasına karıştı. Yapılan kontroller sonucu etlerin ısı farklılığı nedeniyle bozulmuş olduğu anlaşıldı. Hasara ilişkin yapılan ekspertizde hasar nedeninin trafik kazası değil de soğuk hava tertibatındaki bozulma olduğu tespit edildi. Bu durumda hasarın yakın nedeni meydana gelen trafik kazası olmayıp araçtaki soğutma tertibatının bozuk olması olduğundan hasar yine teminat dışında kalıyor.

Dışarıdan bakıldığı zaman bu klot teminatlarının hepsi için “malımı sigortalattım artık kafam rahat” diye düşünebilirsiniz. Ancak klotların içeriğini incelediğimizde her birinin farklı dertlere derman olduğunu görüyoruz. Nakliyat klotları bununla bitmiyor. Ancak şimdilik bu kadarına değinebiliyoruz.

Oysa yazının başında değindiğimiz gibi, gerek evimizi gerekse arabamızı sigorta ettirirken böyle bir karmaşa yaşamıyoruz. Onun için nakliyat sigortası teminatı satın alırken öncelikli olarak ihtiyacımızın ne olduğunu tespit etmemiz ve uygun olan teminatı belirlememiz gerekiyor.

(musagunaydin@gmail.com)

Bu birliktelik 'Ray'ında gidiyor

Ray Sigorta'nın motor underwriting (UW) ve hasar servisi 2011 yılından bu yana tek direktörlük altında hizmet veriyor. İki birim arasındaki iletişim ve sinerjinin artması olumlu sonuçlarını vermeye başladı... **Burak Taşçı / btasci@finansgundem.com**

Ray Sigorta'nın motor branşında 2010 yılından bu yana sürdürdüğü değişim stratejisi, underwriting (riskin hangi şartlarda ve hangi fiyat üzerinden kabul edileceğinin belirlenmesi süreci) ve hasar departmanlarının oluşturduğu sinerjiyle olumlu sonuçlar vermeye başladı. Şirket, motor UW ve hasar servisini 2011 yılından itibaren tek bir direktörlük altında top-
layarak iki iş birimi arasındaki iletişimi güçlendirdi.

Bu değişimin sonuçlarını Ray Sigorta'nın genç yöneticileri Aktüerya Oto Kaza Sigortaları Müdürü Sevil Şener ile Hasar ve Rücu Müdürü Fahrettin Turan'dan öğrendik...

Ray Sigorta'nın motor branşında uyguladığı değişim stratejisinin süreçleri nasıl gelişti?

Sevil Şener: Ray Sigorta'da underwriting aşamasında; müşteri bazlı risk analizi ve fiyatlandırma, bölgesel analiz ve değerlendirme, etkin ve sürekli pazar araştırmaları yaparak daha hızlı kararlar alıp hayata

geçirmeye başladık. Bu sayede özellikle "müşteri ne ister" sorusunun yanıtını teknik bakış açısıyla değerlendirme imkanı bulduk. Hasar aşamasında ise temel olarak efektif süreç yönetimi ve etkin saha denetimleriyle maksimum müşteri memnuniyeti sağlama yolunda önemli adımlar attık.

**Sektör genelinde motor branşının kârsızlık sorunuyla boğuştuğu biliniyor. Sizce bunun teknik ve hasar tara-
fındaki nedenleri neler?**

Sevil Şener: Bana göre sektördeki kârsızlık sorununun temel nedeni hizmet veya ürün değil, fiyat rekabeti. Rekabet süreci beklenenden uzun sürünce bu alanda şirketlerin zarar yazması kaçınılmaz oldu. Gerek poliçe gerek hasar aşamasındaki uygulamaların şirket politika ve süreçlerine uygunluğunun kontrol edilmesi gerekiyor.

İkinci temel etkense poliçe ve hasar sistemlerindeki kontrol noktalarının eksikliği. Yani hasar yönetim süreçlerindeki yetersizlik de kârsızlıkta önemli bir un-

sur. Son olarak, yine bir önceki sebeple bağlantılı olarak gerekli kontrol mekanizmalarının kurulmasını destekleyen ve sağlayan sistem altyapı kaynaklarının eksikliği sayılabilir.

Bu içsel sebeplerin yanı sıra yeni Kaza Tespit Tutanağı sistemi, Sağlık Bakanlığı'nın trafik poliçelerindeki yeni uygulaması, eksper atamaları, tamirhanelerin uygulamaları gibi dışsal etkenler de kârsızlıkta önemli rol oynadı.

Ray Sigorta olarak zarar yaratıcı bu temel etkenlere karşı ne tür önlemler aldınız?

Sevil Şener: Underwriting sürecinde ürünlerimizi ve prosedürlerimizi sadeleştirerek daha çok kontrol imkanı sağladık. Sistemsel birçok düzenlemeyle poliçe tanziminde hatalı veya eksik uygulamaların önüne geçmek için yatırım projeleri oluşturup hayata geçirdik. Bu süreçte sadece "büyüme" değil "kârlı büyüme" odaklı bir strateji belirledik. Böyle olunca da iş bizi değil, biz işi seçtik.





Sevil Şener



Fahrettin Turan

Fahrettin Turan: Hasar tarafında ise özellikle servis network'ü konusunda 4-5 yıl önce temellerini attığımız "Ray Hızlı Onarım Merkezi" projemizle sektörde hizmet anlamında fark yarattık, takip edilen bir uygulama başlattık. Hasar maliyetlerinde fark edilir bir düşüş sağladık. Hasar yönetimini tıpkı bir tedarik zinciri yönetimi olarak görüyor ve uygulamalarımızı bu doğrultuda düzenleyip kontrol ediyoruz. Doğru anlaşmalar ve "kazan-kazan" ilkesiyle hareket ederek iş ortaklarımızla güçlü bir yapı oluşturduk. Yılın belirli dönemlerinde yaptığımız memnuniyet anketlerine göre kasko hasarlarında müşterilerimizin yüzde 90 gibi yüksek bir oranda memnun olduğunu gördük.

Sevil Şener: Risk kabulü, şartların belirlenmesi, poliçe tanzimi ve hasar işleyişinde kazadan sonra dosya açılmasıyla başlayıp gerçek hasarın ödenmesine kadar geçen süre zarfında oyuna dahil olan zincirin tüm halkalarına hakimiz.

Tüm süreci etkin olarak yönetmenin çok belirleyici olduğunun bilincindeyiz.

Underwriting ve hasar departmanları hangi alanlarda işbirlikleri geliştirdi, ne gibi kazanımlar sağladı?

Fahrettin Turan: Hasar ve UW süreçleri doğrudan etkileşim içinde olan ve birbirlerinin sonuçlarını yüksek korelasyonla etkileyen konular. Motor branşında poliçe teminatlarının ve wording'inin (reasürans anlaşmasının hükümlerini içeren metin) belirlenmesi, araç segmentasyonları konusunda yapmış olduğumuz bilgi paylaşımları, tartışmalar ve analizler UW sırasında ve hasar sonrasında bizim için çok yararlı oldu. Sigorta suiistimallerinin önlenmesi ve suiistimalin sigortalanma aşamasında tespiti konusunda oluşturulan çalışma gruplarının büyük faydasını gördük. Mevzuat değişikliklerinin hem hasar hem underwriting gözüyle değerlendirilmesi ve yol haritasının birlikte çizilmesinin uygulamada da oldukça

katkı sağladığını düşünüyoruz.

Motor UW ve hasarın 2011 yılından itibaren tek bir direktörlük altında toplanmasının ardından bu iki iş birliğimiz arasındaki iletişim güçlendi ve daha iyi sonuçlar almamızı sağladı.

Underwriting ve hasar yönetiminin birlikte oluşturduğu sinerji motor branşı sonuçlarını nasıl etkiledi?

Sevil Şener: Sürekli ve doğru bilgilendirme sayesinde yapılan işin kalitesinde gözle görülür artış sağladık. Müşteri memnuniyetimiz yükseldi. Tüm kararların birlikte alınması, sorumluluğun da paylaşılmasını sağladı. Tüm süreçler tartışılarak, beyin fırtınaları yapılarak çok daha etkin ve efektif şekilde oluştu. Poliçeden yola çıkıp hasara, hasardan yola çıkıp poliçeye giden çift taraflı çalışmalarla sigortalılarımızı doğru ve daha sağlıklı bilgilendirdik. Böylece sigortalımız, satın aldığı poliçenin hak ettiği hasar hizmetini eksiksiz alma imkanı buldu.

“Sigortanın faydalarını tartışmam bile”

Kongre ve fuar lojistiğinde uluslararası deneyime sahip olan IFTT Uluslararası Fuar Taşımacılığı ve Turizm, yılda binden fazla taşıma hizmeti veriyor. Ancak IFTT Genel Müdürü Zülfi Ünal, Türkiye’de sorumluluk sigortası yaptırmakta zorluk yaşadıklarını söylüyor...

Emel Coşkun / ecoskun@akilliyasamdergisi.com

IFTT Uluslararası Fuar Taşımacılığı ve Turizm şirketi uluslararası arenada hemen her türlü taşımacılığı yapıyor. Ancak özellikle fuar ve kongre taşımacılığında uzmanlaşmış durumda. Yaklaşık 9 yıl önce kurulan IFTT, hem yurtiçi hem de yurtdışında uluslararası fuarlara hizmet veriyor. Spor, sanat ve konser etkinliklerine yönelik uluslararası TIR, uçak, gemi, tren taşımacılığıyla birlikte gümrükleme, depolama, yerel transferi ve son teslimat noktasına kadar teslimat yapıyor. Ayrıca ekipmanları etkinlikler sonrasında ilk teslim aldığı yere geri götürerek çift yönlü nakliyat ve lojistik hizmetleri veriyor. IFTT, ağır sanayi makineleri ve ağır mo-

torların yanı sıra emtia, fabrika, tesis ve ünite taşımacılığı da yapıyor. Daha küçük çapta ise evden eve eşya, kapıdan kapıya ofis taşımacılığı hizmeti veriyor. Türkiye’de müze taşımacılığı yapan az sayıdaki nakliyat firmasından biri olan IFTT, bu alanda önemli bir deneyime sahip. IFTT’nin kurucusu ve Genel Müdürü Zülfi Ünal, “Misyonumuz; dünyanın birçok ülkesindeki acentelerimizle birlikte uluslararası fuar, kongre, spor ve sanat etkinliklerine yönelik kara, hava, deniz ve demiryolu, proje ve kombine taşımacılığı, gümrükleme, ithalat ve ihracat işlemleri, depolama gibi nakliyeciliğin pek çok alanında kaliteli ve etik anlayışla lojistik hizmetleri sunmak” diyor.

“Futbol kulüpleri de müşterimiz”

IFTT, oldukça geniş bir müşteri portföyüne hizmet veriyor. Ünal, etkinlik lojistiği alanında başta fuar ve kongre organizatörleri olmak üzere fuar ve kongre katılımcıları, stant yapım ve dekorasyon firmaları, konser organizatörleri, uluslararası ve yerel milli olimpiyat komiteleri, FIFA, UEFA ve diğer uluslararası federasyonlar, sanat ve spor



Zülfi Ünal

sponsorları gibi çeşitli sektörlerde hizmet verdiklerini anlatıyor. IFTT, reklam firmaları, medya ve televizyon kanallarına da hizmet veriyor. Zülfi Ünal, evden-eve ve ofis taşımacılığında da uluslararası müşterileri olduğunu söylüyor. Bu müşteriler arasında Türkiye’de çalışan yabancı yöneticiler, bakanlık ve konsolosluklarda çalışan görevliler ilk sırada geliyor. Sergi ve sanat eserleriyle ilgili müşteri profilinde ise sergi ve müzeler yer alıyor. Enerji santralleri gibi yapıların ağır malzeme ve iş makinelerini de taşıdıklarını söyleyen Ünal, “En çok yurtdışı ve Türkiye dahili sektörel fuarlar, sanat ve spor etkinliklerine yönelik taşımalar yapıyoruz” diyor. IFTT Uluslararası Fuar Taşımacılığı, kurulduğu 2005 yılından bu yana 8 bin civarında gönderime hizmet vermiş. Ünal, yılda ortalama binin üzerinde taşıma yaptıklarını anlatıyor. Bunun da etkinlik taşımacılığı açısından gayet yüksek bir rakam olduğunu sözlerine ekliyor. IFTT, verdiği hizmetlerin

Uluslararası nakliyatın duayeni

Daha önce Alman menşeli Schenker nakliyat firmasında yönetici olarak 22 sene çalışan Zülfi Ünal, emekli olduktan sonra IFTT’ye yüzde 40 oranla hissedar oldu. Bugüne kadar 300 üzeri fuar ve kongrenin lojistik hareketlerini, İstanbul’da 1985 yılında tertip Avrupa Şampiyon Kulüpler finalinin nakliyat ve lojistiğini yönetti. Sydney, Atina, Beijing Yaz Olimpiyatları, Utah Salt Lake City (ABD), Torino (İtalya) Kış Olimpiyatlarında görev aldı. Red-Bull Air race hava yarışlarının lojistik hareketlerini yönetti.

önemli bir kısmını dışarıdan temin ediyor. Ünal, dış kaynak kullanımı (outsourcing) ile ilgili şu bilgileri veriyor:

“Biz forwarding (nakletme) kuruluşuyuz. Yani taşımacılığın diğer bir kolundayız. Dolayısıyla filomuzda kendi aracımız yok. Araçları kiralarak taşımalarımızı gerçekleştireyoruz. Buna etkinlik alanında kullandığımız forklift, vinç gibi tahliye ekipmanları da dahil. Bu yüzden bünyemizde çok fazla çalışan yok. Projeye göre çalışan sayımız 15 ile 100 arasında değişiyor.”

“Türkiye’de sorumluluk sigortası yok”

Özellikle değerli eşyaların nakliyesi sigortayı kaçınılmaz kılıyor. Bu konuda çok duyarlı olduklarını vurgulayan Zülfi Ünal, “Sigortanın faydalarını tartışmam bile” diyor. Ünal, verdikleri hizmetlerin büyük kısmını dışarıdan satın aldıkları için araçlarını kullandıkları ve hizmet satın aldıkları firmaların sigortasından faydalandıklarını söylüyor: “Bunlar CMR, Marine Insurance veya Havayolu AWB konşimentosu dahilindeki sigortalar. Müşterilerimiz genelde ‘all risk’ nakliye sigortasını satın alıyor ve hasar durumunda kayıplarını sigorta firmasından tanzim ediyorlar.”



Zülfi Ünal, Kongre ve fuar alanlarında genelde yangın, hırsızlık gibi klostlar içeren sigortalar kullanıldığını işaret ediyor. Ancak Türkiye’de bazı sigortalar için sıkıntı yaşadıklarını da sözlerine ekliyor. “Türkiye’de bizim tanzim ettirmemiz gereken sorumluluk (Liability Insurance) sigortası tanzim edilmiyor. Örneğin her türlü ‘all risk’ nakliyat ve CMR sigortası olan malzemenin tarafımızca tahliyesindeki hasar ya da yaralanma gibi durum-

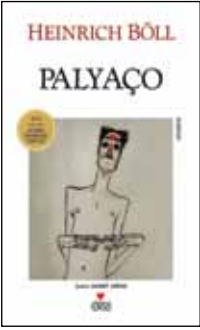
larda sigorta kullanımı henüz Türkiye’de yerleşmiş değil” diyor.

Tüm riskleri kapsayan çift yönlü sigortanın maliyeti, genelde taşınan malın fatura üzerindeki değerinin yüzde 2’si civarına denk geliyor. Zülfi Ünal, sigorta maliyetinin ülkeye, mesafeye, ürüne ve teşhir edildiği gün sayısına göre değiştiğini anlatıyor. Benzer şekilde lojistik ve taşıma maliyetleri de mesafeye, ürünün cinsine, adedine, nakliyat yoluna göre değişiyor.



Auto Show ve Boat Show’u IFTT taşıyor

2005 yılında kurulan IFTT’nin ana faaliyet konusu kara, hava ve denizyoluyla ulusal ve uluslararası taşımacılık. Sergi, fuar, spor, sanat, ağır sanayi gibi alanlara hizmet veren şirket, yılda ortalama 1.100 proje için taşımacılık hizmeti veriyor. Şirketin referansları arasında Auto Show, Boat Show, Avrupa Yüzme Şampiyonası ve çeşitli fuarlar göze çarpıyor. Çalıştığı acentelerse Cargo Carriers Srl (İtalya), Fairrex Logistics for Exhibitions BV (Hollanda), Transmec S.P.A. (İtalya), Saishri Forwarder (Hindistan) gibi alanında önemli isimlerden oluşuyor.



Palyaço

Heinrich Böll
Çeviri: Ahmet Arpad
Can Yayınları
253 Sayfa

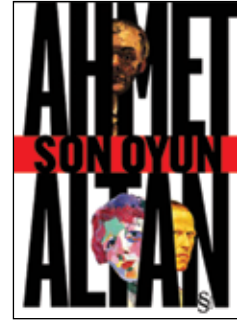
Alman edebiyatının en önemli yazarlarından biri olan Heinrich Böll, yapıtlarında yaşamı, insanları, toplumu yansıtırken ve toplumsal eleştiri yaparken yalın bir dil kullanır. Belki de Almanya'da olduğu kadar başka ülkelerde de severek okunmasının nedeni budur. Böll'ün 'Palyaço' romanının konusu şöyle; Romanın kahramanı pandomimci bir palyaçodur. Sevdığı genç kadın Marie ile birlikte evlerini ve yaşadıkları kenti terk eden palyaço aralarındaki bağı resmî ve dini nikâhla perçinlemeyi gereksiz bulur. Fakat genç kız Katolik'tir ve cemaatin baskısından kurtulamayıp Katolik bir erkekle evlenir. Sevgilisi kendisini terk ettiğinde palyaço yıkılır, sanatı biter. Palyaçonun Marie'yle yaşadıklarını anlatması, yitirdiklerini tekrar kazanmak için giriştiği ümitsiz bir çabadır. Böll de palyaçonun maskesi ardında en sarsıcı gerçekleri dile getirir.



Modern Dünyaya Yön Veren 50 Düşünür

Stephen Trombley
Çeviri: Gonca Gülbey
Kolektif Yayınevi
396 sayfa

Modern Dünyaya Yön Veren 50 Düşünür insanlığın dünyayı daha doğru bir bakışla görmesini sağlayan önemli filozofları bir arada sunarak, düşünce tarihinin bütünlüklü bir haritasını çıkarıyor. Kant'ı kavramak, yirminci yüzyıl Sovyet sosyalizminin Hegel ve Marx'tan gelen düşünce çizgisini takip etmek, varoluşçuluğun nasıl farklı biçimlerde tezahür ettiğini görmek ya da Foucault, Lacan ve Derrida'nın fikirlerindeki kilit noktalara tekrar tekrar bakmak isteyen okurlar için bir başucu kitabı... Modern Dünyaya Yön Veren 50 Düşünür, yaşadığımız çağı derinlemesine etkileyen filozofların, siyaset ve toplum kuramcıları ile biliminsanlarının eserlerini, yaşamlarını ve etkileşim noktalarını temel alarak, Aydınlanmadan günümüze modern düşüncenin kısa bir tarihini sunuyor. Kant, Hegel ve Alman idealistleri; Bentham, Mill ve faydacılar; Saussure'ün göstergebilim kuramı; toplum kuramcıları Weber ve Durkheim ve daha fazlası...



Son Oyun

Ahmet Altan
Everest Yayınevi
416 sayfa

Ahmet Altan'ın merakla beklenen yeni romanı "Son Oyun" geçen ayın en çok satanlar listelerinde ilk sırada yer aldı. Altan tarafından üç ay gibi kısa bir sürede kaleme alınan roman, katil olan bir yazarın hikayesini anlatıyor. Uzun zamandır yazamayan tanınmamış bir yazarı merkeze alan roman bir sahil kasabasında geçiyor. Aslında tam da yazmayı arzuladığı cinayet romanının içine düşen yazar belalı çetelerin elindeki bir kasabada, içinden çıkamayacağını bildiği bir durumda başlar anlatmaya. Aldatmak, En Uzun Gece, İsyan Günleri'nde Aşk romanlarının yazarı Ahmet Altan'ın sekiz yıl aradan sonra yazdığı onuncu romanı olan Son Oyun sürükleyici dili ile sadık okurlarını hayal kırıklığına uğratmıyor. Hatta "tipik bir Ahmet Altan romanı" olarak anılan roman teması, kurgusu ve diliyle belki de en iyi Ahmet Altan romanı örneği olarak gösteriliyor. Nitekim Everest Yayınları'ndan çıkan romanın 100 bin adetlik ilk baskısı tükendi ve ikinci baskısı yapıldı.



Sosyal Medya 101 2.0 Pazarlamacılar için Sosyal Medyaya Giriş

Murat Kahraman
MediaCat
Yayıncılık

Sosyal medya alanında Türkiye'de yazılan ilk kitaplardan biri olan ve 2010 basılan Sosyal Medya 101'in yeni ve güncellenmiş baskısı Sosyal Medya 101 2.0 yayınlandı. Aradan geçen 3 yıllık zamanda sosyal medya artık sadece günlük hayatın vazgeçilmez bir parçası değil iş hayatında pazarlama faaliyetlerinin önemli bir parçası haline geldi. Kaçınılmaz olarak kitabın yeni baskısı da sadece güncellenmenin ötesine geçti. Murat Kahraman'ın güncel sosyal medya kampanyalarında örneklerle desteklediği kitapta

yazarın deyişiyle, okuyanları belki birer sosyal medya gurusu yapmayacak ama konuyla doğrudan ilgilenen herkesin işine yarayacak pek çok bilgiyi bir arada bulabileceği bir kaynak niteliği taşıyor. ODTÜ mezunu olan Kahraman farklı firmalarda ürün yönetimi ve pazarlama alanlarında çalıştıktan sonra kendi girişimi olan eskidostuz.biz'i hayata geçirdi. Bu süreçte Doğan Online'da görev alan yazarın ayrıca ekolay.net ve onpunto.com geçmişi de bulunuyor.

SEN UNUTSAN DA ASYA MESAJ HATIRLATIR

TÜRKİYE'DE
BİR İLK



App Store'dan
yükleyebilirsiniz.



Android Market'ten
yükleyebilirsiniz.

Hesabınızla ilgili her hatırlatma Asya Mesaj'da.

Siz de Bank Asya müşterisiyseniz akıllı telefonunuza **Asya Mesaj** uygulamasını yükleyin, hesabınızla ilgili hatırlatmalar, ödeme bilgileri ve talimatlar anında cebinize gelsin.

www.bankasya.com.tr | 0850 222 4 888



BANK ASYA

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 kuruluşudur.

TÜRKİYE İŞ BANKASI