

“2021 yılı finansal olarak sıkıntılı geçebilir”

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, tecrübeli isimlerle yaptığı röportaj serisine Ankara Sigorta Genel Müdürü Vefa Murteza ile devam ediyor. Murteza, “2021 yılının finansal olarak sıkıntılı geçeceği görünmekte” dedi.

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, tecrübeli isimler ile yaptığı röportaj serisine Ankara Sigorta Genel Müdürü Vefa Murteza ile devam ediyor. 2021 yılı hakkında öngörülerini paylaşan Murteza, “2021 yılının finansal olarak sıkıntılı geçeceği görünmekte. Artan yedek parça maliyetleri ve Anayasa Mahkemesi'nin Zorunlu Mali Sorumluluk kapsamındaki tazminatlar da yapmış olduğu değişiklikler neticesinde tüm şirketler, hesaplamalarını tekrar gözden geçirmek zorunda. Bu da trafik ve kasko fiyatlarının önümüzdeki yıl itibarıyla yükselmesi anlamına gelebilir” dedi.

Öncelikle şirketinizin ismindeki Ankara'nın nereden geldiğini bize açıklayabilir misiniz, neden Ankara?

Ankara Sigorta köklü ve tarihi geçmişi olan bir şirkettir. Kuruluş yerimiz Ankara olup, kuruluş tarihimiz 16.05.1936'dır. Şirketimizin kuruluşu ile ilgili Cumhuriyet Gazetesi'nin 02.08.1936 tarihli haberinde, “Sigortacılığın arzu edildiği gibi millileşmesine doğru kuvvetli bir adım olan bu şirketin idare merkezi şimdilik Kınacıyan Han'dır” ifadesine yer verilmiştir. Sektörümüzdeki en eski milli şirketlerden bir tanesidir. O dönemde milli şirket kavramının ön plana çıkması ve Ankara'nın başkent olması sebebiyle ismimizin buradan geldiğini düşünürsek pek de hata etmemiş oluruz. Şahsım ve ekip arkadaşlarım adına şunu söyleyebilirim ki Ankara Sigorta'da çalışmak bizlere gurur veriyor.



Genel müdürlüğe geldiğinizden beri ele aldığınız ilk konular neler olmuştur?

Bu dönem içerisinde şirketin tüm işleyişini gözden geçirmemiz gerekiyordu. Öncelik sırasına göre, tüm konuları belirledik. Aslında, şirketimizin bir röntgenini çektik diyebilirim. Nerede iyiyiz, nerede eksik kalmışız, neleri farklı yapmalıyız. Ve daha birçok konu. Tarihi eski, ama dinamik ve genç bir şirketiz. Bugün itibarıyla geldiğimiz noktada, acente sayımızın pandemi döneminde olmamıza rağmen %50 artması ve kârlılığımızdaki ciddi artış, doğru yolda olduğumuzu göstermekte.

Ankara Sigorta, sizin genel müdürlüğünüzü ilk tecrübe ettiğiniz yer. Üst düzey yönetici olarak çalışırken genel müdür makamından beklediğiniz şeyleri şu anda siz yapabiliyor musunuz?

Evet, Genel Müdür olarak ilk tecrübem. Üst düzey yönetici olarak çalıştığım dönemlerde, Genel Müdürlük makamından ne tür beklentilerin olduğunu çok iyi bildiğimi söyleyebilirim. Tüm çalışanların fikirlerini serbestçe söyleyebileceği bir ortamı oluşturmaktan yanayım. Geniş katımlı bir çalışma modelinin şirkete ve çalışanlara büyük katkı sağlayacağına eminim. Bu aslında

birazda yönetim şekli ile alakalı. Yönetim kademesi olarak, fikirlere önem veren, dinleyen ve önemseyen bir yapımız var. Bu konuda şanslıyım, benim gibi düşünen yol arkadaşlarım ile çalışıyorum. Birlik ve beraberlik ile başarıya daha kolay ulaşabileceğinin farkındayız.

Pandemi döneminde ekibinize acentelerinize ve müşterilerinize sağladığınız ek kolaylıklar neler olmuştur?

İnsanlık adına, tüm dünya sıkıntılı bir süreçten geçiyor. Halen devam eden bu süreçte, personelimizin %80'i evden çalışmaktadır. Ankara Sigorta olarak bilgi işlem yapımız sayesinde, personelimiz, acentelerimiz ve tüm paydaşlarımız ile kesintisiz bir şekilde çalışmaktayız. Bu dönemde, kredi kartı ile çalışan acentelerimize yapmış olduğumuz komisyon ödemelerini daha da geriye çektik. Bitimine 3 ay kalan trafik poliçelerinin iptalinden oluşan komisyon iadelerini acentelerimizden talep etmiyoruz.

Bu uygulamayı sektörde ilk başlatan ve yapan Ankara Sigorta'dır. Önümüzdeki süreçte uygulamayı 6 aya çıkarmayı planlıyoruz. Biz acenteci bir şirketiz. Bizim için acente kavramı çok önemli. Acentelerimiz her türlü konuda kendilerine yardımcı olacağımızı biliyorlar. Bu şirketin kapısı bizimle çalışsın veya çalışmasın sektörümüzdeki tüm acentelere açıktır. Hizmet sektöründe %100 müşteri memnuniyetini sağlamak çok zor. Yeniden yapılandırdığımız Müşteri İlişkileri Merkezi'miz ile müşteri memnuniyeti yüzdemizi yukarıya doğru taşımaktayız. Müşterilerimizi üzmeden süratli bir şekilde yapılan hasar ödemeleri de bunun en büyük göstergesi.

2021 yılında sigorta sektörünü nasıl değerlendirmektesiniz?

Bunu değerlendirmek hiç kolay değil. 2021 yılının finansal olarak sıkıntılı geçeceği görünmekte. Artan yedek parça maliyetleri ve Anayasa Mahkemesi'nin Zorunlu

Mali Sorumluluk kapsamındaki tazminatlar da yapmış olduğu değişiklikler neticesinde tüm şirketler, hesaplamalarını tekrar gözden geçirmek zorunda. Bu da trafik ve kasko fiyatlarının önümüzdeki yıl itibarıyla yükselmesi anlamına gelebilir. Sektör halen 2017 yılı trafik fiyatları ile poliçe satmakta. Bunun sürdürülebilir olması önümüzdeki yıl mümkün görünmüyor. Yakın zamanda, yaşamış olduğumuz İzmir'deki deprem, sigorta sektörünün önemini bir kez daha ortaya koydu.

Bu depremden sonra Doğal Afet Sigortaları Kurumu ve sektörümüzün tüm şirketleri çok çabuk aksiyon alarak yaraları sarmak için seferber oldular. DASK sigorta poliçesi ile konut poliçesinin önemi acıda olsa bir kez daha anlaşıldı. Ülkemiz deprem kuşağında olan bir ülke, yapılması gereken önemli işlerden bir tanesi de DASK poliçesinin gerçek anlamda zorunlu hale getirilmesi, konut poliçe sayısının artırılması ve bu bilincin yayılması olmalıdır.

