

MALTEPE SİGORTA'NIN SAHİBİ
HALİM KANATCI

“Türkiye Sigorta PORTFÖYÜNÜ BÜYÜTEREK Yurt dışında elini güçlendiriyor”

Maltepe Sigorta'nın kurucusu Halim Kanatcı, Türkiye Sigorta'nın sigorta sektöründe önemli bir misyonu olduğunu ifade ediyor. Kanatcı, “Türkiye Sigorta, özel sektörün vermek istemediği teminatları sağlıyor ve portföyünü büyüterek yurt dışında elini güçlendiriyor” diyor.



Bankacılık sektöründe yıllarca çalışan Halim Kanatçı, emekli olmasının ardından 2005 yılında emekli maaşına katkı sunması amacıyla minimal hedeflerle sigorta sektörüne adım atıyor. Ancak bankacılık deneyimi ve güçlü insan ilişkileri nedeniyle beklentilerinin çok çok üzerinde sigorta sektöründe büyüme sağlayan Maltepe Sigorta'nın kurucusu Halim Kanatçı, enerjiden ulaşım kadar büyük projelere teminat sağlıyor. Başarısının ardında güçlü iletişim yeteneği, bilgi birikim ve müşteri memnuniyeti olduğunu söyleyen Halim Kanatçı, deneyimlerini paylaşıyor.

Sizi tanıyabilir miyiz?

Kastamonu'da 1955'te doğdum. 1965'te ise okumak için İstanbul'a geldim ve İstanbul İmam Hatip Lisesi'ni bitirdim. Liseden sonra 1973'te Garanti Bankası'nda işe başladım. 20 yaşında hem çalışıyor hem de üniversiteye gidiyordum. 1997'de Garanti Bankası'nı, 2000 yılında ise bankacılık sektörünü bıraktım. Maltepe Üniversitesi, Marmara Koleji, Marmara Eğitim Kurumları'nda 2004'e kadar Genel Müdürlük yaptım. 2004'ten 2009 yılına kadar Maltepe Belediyesi'nde seçilmiş Başkan Yardımcısı olarak beş sene çalıştım. Belediyeden ayrıldıktan sonra VakıfBank'ta başbakanlık kontenjanından 2016 yılına kadar VakıfBank İştiraklerinde Yönetim Kurulu Üyeliği, Başkanvekilliği ve Başkanlık yaptım.

Bu arada emekli olduktan sonraki süreçte de insanın bir şeylerle uğraşması lazım... Belediyede bulunduğum süreçte; yani 2005'te Maltepe Sigorta'yı iki kişi olarak kurmuştuk. Bankacılıktan da alışkanlık olduğu için insanlarla iletişim içinde olmayı çok seviyorum. O nedenle bankacılıkla aynı sektörde olan sigorta alanında devam ettim. Çünkü bankacılık ve sigortacılık zevkli bir sektör... Bugün 13 kişilik aile gibi bir kadromuz var. Yani bir banka şubesindeki çalışanlar kadar büyük bir ekibiz.

Size göre sigorta ne ifade ediyor?

Bireysel olarak insanların sağlığından tutun da tüzel kişilik olarak şirketlerin

elde edilmesi yıllar süren kazanımlarını ve değerlerini korumaları çok meşakkatli... Dolayısıyla sigortacılığın ana unsuru ileride doğabilecek risklere karşı kazanılan varlıkları muhafaza etmek. İnsanlar sağlıklarını sigorta ederken, tüzel kişiler de varlıklarını korumak için sigorta yaptırıyor ve kendilerini bu sistemle daha emniyette hissediyor. Düşünün; sağlıktan gayrimenkule, otomobilden iş yerine kadar teminat altına aldığınız değerlerinizi sigorta koruyor. Bir şemsiye gibi kabul etmek lazım sigortayı...

“MÜŞTERİ İLE SİGORTA ŞİRKETİ ARASINDA KÖPRÜYÜZ”

Gençlere ve sektöre yeni başlayan meslektaşlarınıza sigorta sektörünü nasıl tanımlarsınız? Onlara ne gibi tavsiyelerde bulunmak istersiniz?

Sigorta sektörü hiçbir zaman modası geçmeyecek bir sektör... Sokağa çıktığınız zaman, bir yere yemek yemeye gittiğiniz zaman dışarıda sohbet ettiğiniz herkes sizin potansiyel müşterinizdir. Yani müşteri arama gibi bir sıkıntınız yok. Önemli olan orada sizin iletişim biçiminiz! Ben hep şunu söylüyorum; “İnsanlar çok zeki olabilirler, en iyi okullarda olabilirler ama insan iletişimi iyi değilse bu mesleği yapamaz”. Dolayısıyla her şeyden önce gençlere tavsiyem; kendilerini insan ilişkilerinde proaktif ve iyi görüyorlarsa bu meslek onlar için ideal.

Ancak her meslekte olduğu gibi burada da de marka olmaya çalışmak, işi en iyi şekilde yapmak ve bilgi birikimini artırmak lazım... İletişim sonrasında ilk etapta bilgi çok kıymetli. Bir müşteriye gittiğiniz zaman bilginizi ve deneyiminizi pazarlıyorsunuz. Diğer yandan sigortacılıkta en önemli konu hasar ödemeleridir. Müşterinin bize emanet ettiği varlıkları en doğru şekilde korumalıyız. Yani müşteriye doğru poliçe sunmak çok önemli ve bunun için sektörde bilgili olmanız öne çıkıyor. Ayrıca 24 saat cep telefonlarımız açık ve gece gündüz müşterinin bize ulaşmasına imkan tanıyoruz. Onlara, yanlarında olduğumuzu hissettiriyoruz ve acente olarak onlara aracılık ile danışmanlık hizmetleri veriyoruz. Böylece müşteriye hem danışmanlık yapıyor hem de aynı zamanda danışmanlık yaparken müşteri ile sigorta şirketi arasında aracılık hizmetlerini

“Müşteriye hem danışmanlık yapıyoruz hem de aynı zamanda danışmanlık yaparken müşteri ile sigorta şirketi arasında aracılık hizmetlerini optimum seviyede yönetiyoruz. Bu açıdan müşteri ile sigorta şirketi arasında adeta köprüyüz.”

optimum seviyede yönetiyoruz. Bu açıdan müşteri ile sigorta şirketi arasında adeta köprüyüz. Her iki yanı da çok iyi yönetmeniz gerekiyor.

Sektöre ilk adım attığınız yıllarla bugünü karşılaştığınızda neler söylemek istersiniz?

Ben, emeklilik maaşıma katkı olması amacıyla sigorta sektörüne başladım. O dönemin parasıyla senede bir milyonluk ciroya ulaşırsak belli bir miktar komisyonla giderlerimizi karşılar, bir emekli maaşı da oradan gelir diye mütevazı ve minimal düşünmüştüm. Biz bir milyonluk bir üretim hedeflerken, şükürler olsun bugün hedefimizin çok çok üzerinde bir ciroya ulaştık. Tabii her şeyi iş yaparak öğreniyorsunuz. Dolayısıyla şahsınıza duyulan güven, iyi bir intiba; müşteri edinmenizi kolaylaştırıyor. O dönemler büyük projeler yoktu. Trafik, kasko, DASK gibi poliçeler hazırlıyorduk.

Bugün ise gelişen ekonomi ile birlikte ortaya çıkan çok büyük projelere girebiliyoruz. İnşaat, ulaşım, enerji sektörü gibi alanlarda çok büyük projeler yapılıyor. Örneğin; 2010-2014 arası Artvin'den Zonguldak'a kadar Karadeniz Otoyolunu 'Maltepe Sigorta' olarak teminatlandırdık. Otomobil kiralama şirketlerinden çok büyük olan birkaçına

“Düşünün; sağlıktan gayrimenkule, otomobilden iş yerine kadar teminat altına aldığımız değerlerinizi sigorta koruyor. Bir şemsiye gibi kabul etmek lazım sigortayı...”

kasko ve sigorta hizmeti veriyoruz. Büyük enerji santrallerinin finanse edilmesinde imzamız oldu. Büyük inşaat projelerini teminatlandırıyoruz. Sektörde rekabet çok yoğun ve ben işin banka tarafını da bildiğim için süreçlerin gelişmesine destek oluyorum. Oradaki çevreniz, bilgi birikiminizle öne çıkıyorsunuz. Müşterilerimize sigorta danışmanlığı hizmeti verirken, aynı zamanda finansal danışmanlık hizmeti de veriyoruz. Yani Türkiye'de yap, işlet, devret modeli uygulandıktan sonra sigortacılık sektörü de durmadı ve büyüme ivmesi yakaladı. Çok büyük deneyime sahip bir ekibimiz var ve büyük işlere imza atıyoruz. Çalışanlarımızın memnuniyeti ile birlikte müşteri memnuniyetini de çok önemsiyoruz. Tüm bunlar da başarıyı getiriyor.

ŞİRKETLERİN SİGORTA BİLİNCİ ARTTI

Sizce Türk toplumunda sigorta bilinci oluştu mu? Bu konuda neler yapılabilir?

Biz bu sektöre başladığımız 2005 yılından bu yana bilinçlenme konusunda ciddi mesafe kat edildi. Tabii bu kat edilen mesafe yine de yeterli değil. 1999 depreminde bir gün önce zengin olan kişiler, ertesi gün mal varlıklarını kaybettiler. Bu sigorta bilinci o zamanlar yeterince oluş-





madığı için böyle oldu. Bu hem devlete yük olmuş oldu hem de insanlar kayıplar yaşadı. O konuda geçmişten bugüne ciddi gelişmeler oldu. Örneğin; KOBİ ve KO-Bİ'nin üzerindeki şirketler bu konuda daha deneyimli. Çünkü mal varlıklarını kaybetmek istemedikleri için kurumsal anlamda daha çok gelişiyorlar ve varlıklarını teminat altına alıyorlar. Ama esnaf ve küçük ölçekli işletmeler maalesef bu konuda o kadar gelişmiş değil. Ufak bütçelerle sigortalanmak mümkün olduğu halde maalesef buna yanaşmıyorlar. İlla ki; başarısına kötü bir olay gelmesi gerekiyor ki, sigortayı düşünsünler. Devletin de bu konuda proaktif olması lazım. Reklamlarla bunu insanların bilinçaltına yerleştirilmesi gerekiyor. Özellikle zorunlu hekimlik sigortaları, DASK, avukatlar ve mali müşavirlerle ilgili mesleki zorunlu sigorta gibi uygulamalar çok önemli. Bilinç artırmak için benzer uygulamalar yapılabilir.

Hiç unutamadığınız bir anınızı bizlerle paylaşabilir misiniz?

Parke üretim fabrikası olan bir arkadaşım vardı. O sektör riski yüksek olan bir alan tabii ki... Arkadaşımıza sigorta yapabilemiz için iş yerinde 30-40 bin lira harcama yapması gerekiyordu. Bunu duyunca bize kızdı ve bu harcamayı yapmak istemedi. Bizdeki sigorta süresi doldu ve poliçesini

Sigorta yapmanın gayesi, bir hasar olduğu zaman o hasarın ödenebilmesi... Burada önemli olan nokta, sizin müşteriyi doğru teminatlarla teminat altına almanız.

yenilemedi. Ben de başka bir şirketten sigorta yapacağını sandım. 6 ay sonra sabah 08.00'da beni aradı. "Bizim fabrikanın sizde teminatı var mıydı?" diye sordu. Ben de; "Bildiğim kadarıyla sen onu yenilemedin" dedim. Fabrikada yangın çıktığını söyledi ve 11 milyon liralık zararı oldu. O yüzden sigorta yaptırmak çok çok önemli bir konu... Bundan sonraki süreçte o arkadaşımız sigorta yaptırmaya talimatı verdi.

Rekabetin yoğun olduğu bu sektörde müşteri kaybetmemek için neler yapılması gerekiyor?

Sigorta yapmanın gayesi, bir hasar olduğu zaman o hasarın ödenebilmesi... Burada önemli olan nokta, sizin müşteriyi doğru teminatlarla teminat altına almanız. Bundan dört sene önce plastik fabrikası olan bir arkadaşım, başka bir sigorta acentesinde sigortalıydı. Biz bu tarz büyük kurumsal işleri mutabakat yaparak alırız. Oradaki varlıkların ekspertizini yaptırırız ki, yarın öbür gün müşteriyi sigorta şirketi arasında bir ihtilaf çıkmasın. Önceki sigorta şirketi, bu firmayı 20 milyon lira değerinde göstererek sigortalamış. Biz bir ay içinde ekspertiz yaptırdık, 50 milyonluk bir

değer çıktı ve biz buna göre teminat verdik. Tabii sigorta primi diğer sigorta acentesine göre iki misline çıkmış oldu. Üç ay sonra bu fabrikada yangın çıktı. Hemen gittik. Orada 18 milyon liralık hasar meydana geldi. İlgili sigorta şirketimiz kötü niyet olmadığına karar verince bunu ödedi. Bu firma, eğer daha önceki sigorta şirketine devam etmiş olsaydı, eksik sigortadan dolayı belki 6-7 milyonunu alabilecekti. Biz doğru poliçeyi yaptığımız için hasarın tamamını aldı. Şirket sahibi, "Bu poliçeyi doğru yapmasaydınız batardım" dedi. Yani doğru tespit yapılması gerekiyor ki, müşteriyi bilgilendirelim ve memnun kalmasını sağlayarak uzun yıllar birlikte çalışabilelim.

Müşterileriniz tarafından en çok hangi poliçeler tercih ediliyor?

Biz Maltepe Sigorta olarak daha çok yüzde 70 oranında kurumsal, ticari şirketlerle çalışıyoruz. Bunun içinde ağırlıklı olarak otomotiv şirketleri, enerji sektörü, sanayi şirketleri var. Üretime yönelik şirketlerde daha çok bizim yangın poliçesi dediğimiz her şeyi kapsayan bir paket poliçe tercih ediliyor. Otomotiv sektöründe ise trafik ve kasko tercih ediliyor.

Türkiye Sigorta ile nasıl tanıştınız?

VakıfBank'taki görevlerim nedeniyle önceleri farklı sigorta şirketleriyle çalıştım. Oradan ayrıldıktan sonra 2010'da Güneş Sigorta acenteliğini üstlenerek bugünlere geldik. Güneş Sigorta'nın ise 2 yıl önce Türkiye Sigorta çatısı altında yer almasıyla ülkemizin bu güçlü kurumu ile tanıştım. Hem ülkemizde hem de yurt dışında daha büyük bir güç oluşturmak için faaliyete geçen Türkiye Sigorta, sektörde daha uygun maliyetler oluşturabilmek ve rekabet yaratmak için kuruldu. Türkiye Sigorta'nın hem insan kaynakları açısından hem ayrı ayrı kendi sistemleri açısından üç kurumu birleştirip, bir hamur haline getirmesi sektörümüz adına büyük bir görevdi.

"TÜRKİYE SİGORTA, SEKTÖRDE ÖNEMLİ BİR MİSYONA SAHİP"

Bir acente olarak Türkiye Sigorta sizde nasıl bir heyecan uyandırdı ve sektöre ne kattı?

Bazı sigorta şirketleri, bazı poliçeleri riskli gördüğü için yapmıyor. Ama Türkiye Sigorta'nın böyle lüksü yok. Türkiye Sigorta, o yapılmayanları bir şekilde teminat altına alarak, portföyünü büyütüyor ve yurt dışında da elini güçlendirerek daha rahat hareket edebiliyor. Portföyünüz ne kadar büyükse sizin pazarlık gücünüz de artıyor ve maliyetler konusunda eliniz güçleniyor. Bunlar da sektörümüze güç katıyor. Böyle bir dönemde Türkiye Sigorta taşıdığı misyon gereği zararına da olsa kendi müşterilerine karşı sorumluluğunu yerine getiriyor. Burada önemli olan kar, zarar değil hizmetin

"AB'ye girme sürecinde sigorta sektöründe açılım olacağını düşündüm"



Bankacılık ve sigortacılık aynı sektörde yer alan iş kolları olduğu için bankacılıktan sonra sigorta sektörüne girmeye karar verdin. O zaman 2005 yılında Türkiye'nin AB'ye girme süreci başlamıştı. Sigorta sektörüne girmek istememin esas nedenlerinden biri de bu idi. Araştırdığım zaman Avrupa'da gelişmiş ülkelerdeki fert başına düşen sigorta primi iki bin dolar civarındaydı. Türkiye'de ise 75 dolardı. Yani AB'ye girilmesiyle oradaki fasıllar açılacak ve ülkemizde de bu alandaki kişi başı pay artacaktı. O zaman böyle bir açılım görmüştüm. Sanıyorum şu anda Türkiye'de sigortacılık sektöründe fert başına düşen sigorta primi 150 dolar seviyesine yaklaştı. Yüzde 100 büyümeye var. Ancak AB ülkeleri ile aramızda hala daha çok büyük fark var. Dolayısıyla sektörün büyümesini sürdüreceğini düşünüyorum.

Eğer imkânımız olsaydı neyi sigortalamak isterdiniz?

Dünyaya baktığımızda birtakım tabiat olayları oluyor. O tabiat olaylarını sigortalamak isterdim.

Hangi ülkede sigortacılık yapmak istersiniz? Bu işin merkezi Londra'dır. İngiltere'dir. Orda bir deneyim elde etmek isterdim.

Dikkatinizi çeken en ilginç poliçe hangisi? Bence ses sanatçılarının sesini sigortalaması...