

“Müşteri odaklı kültür ve dönüşümle sektörde fark yaratacağız”

Sigortacı Gazetesi Youtube kanalında yayınlanan 5N1S programına Sompo Sigorta Genel Müdürü Fahri Uğur konuk oldu. Artık her şeyin çok hızlı hareket ettiğini ve bu hıza sigorta şirketlerinin de ayak uydurması gerektiğini vurgulayan Uğur, “Farklı koşullara uyum sağlayacak hazırlıkları yaptıktan sonra odaklanmamız gereken konu müşterinin ihtiyaçlarını anlayıp onları karşılayabilmektir. Müşteri odaklı olan, müşterilerin ihtiyacını anlayan ve ona hizmet eden bir şirket haline dönüşerek sektörde genelden ayrışacağız” açıklamasında bulundu. Gerçekleşen söyleşide Sompo Sigorta Genel Müdürü Fahri Uğur, gündemdeki konular hakkında şu değerlendirmelerde bulundu:

‘FARK YARATAN BİR KÜLTÜRÜMÜZ VAR’

Sompo Sigorta’yı sektörde güçlü kılan hususlar nelerdir?

Sompo Sigorta’yı rakiplerinden ve birlikte çalıştığımız şirketlerden ayıran en temel özellik şirketin kültürü. Recai Dalas’ın 20 yıl boyunca inşa ettiği, sektörde sürekli fark yaratmamızı, kuruluş yılı haricinde hiç zarar etmeyen sürekli kâr elde eden, iş ortaklarıyla birlikte büyüyen, müşteri ve insan odaklı bir şirket olmamızı sağlayan bir Sompo kültürü var. Şirketlerde, organizasyonlarda ortak bir kültür varsa yapılan işler, alınacak kararlar da bu kültür çerçevesinde gerçekleşiyor. Sompo kültürünün temel unsurlarından biri uzun vadeli bakış açısıdır. Şirkette aldığımız kararlar, geliştirdiğimiz uygulamalar uzun vadeli bakış açısıyla alınıyor. Bizim için diğer bir önemli özellik ise rekabetçiliktir. Rekabeti seven bir şirketiz ve birçok alanda rekabet ediyoruz. Rekabetçi karakterimiz kendimizi sürekli geliştirerek sektörde fark yaratan ürün, hizmet ve iş modelleri ortaya çıkarmamızı mümkün kılıyor. Kültürümüzün en önemli özelliklerinden bir tanesi de veri odaklı ve veriyi çok iyi kullanabilen bir şirket olmamız. Datayı, analiz etmeyi, bu analizlerden içgörüler çıkarmayı ve işimizi bilimsel yaklaşımlarla yönetmeyi seviyoruz. Son dönemde müşteri odağını da kültürümüzün temel bir bileşeni haline getirmek için önemli çalışmalar yürütüyoruz. Müşteri ihtiyaçlarını doğru anlamak ve onlara değer sağlamak, uzun vadeli müşteri sadakatini ve büyümeyi destekleyecektir.

‘SERMAYESİ YETERSİZ ÇOK FAZLA KÜÇÜK ŞİRKET VAR’

Sizce sektörün temel problemleri neler?

Birinci konu serbest tarife. Eğer bir endüstrinin gelişmesini istiyorsak tam



rekabet ve serbest piyasa koşullarına uyumunu sağlamak zorundayız. Bunu sağlarsak müşteriler, iş ortakları, araçlar ve şirketler için kaynakların en doğru şekilde dağıtıldığı bir ortam yaratmış olacağız. Günümüzde birçok sigorta şirketi kuruluyor. Serbest rekabet ortamında şirketlerin kurulmasında bir sorun yok; hatta bu olumlu bir şey ancak kurulan şirketlerin sermaye ve öz kaynaklarının yeterli olup olmadığının çok iyi kontrol edilmesi gerekiyor. Bankacılık sektörüyle karşılaştırsak son 10 senede kurulan sigorta şirketi sayısı kurulan banka sayısından çok daha fazla. Bu şirketlerin aldıkları riski karşılayacak yeterli sermayelerinin olmaması ileride finansal zorluğa girme risklerini artıracak ve bu durum da sigorta sektörünün tamamını olumsuz etkileyecektir. Bu sorun sadece bu şirketler açısından değil tüm sektörün birkaç adım geri gitmesine sebep olabilecek nitelikte.

‘MÜŞTERİLERE ULAŞABİLMENİN ÖNEMİNİ ANLADIK

6 Şubat’ta meydana gelen Maraş depreminde 11 ilimiz ciddi şekilde etkilendi. Bu depremden ne tür dersler çıkarıldı?

Bu sene yaşadığımız Kahramanmaraş depremi bize gösterdi ki sigorta sektörünün yapısal sorunlarından birisi de sigortalıların yeterince tanımaması, doğrudan temas edememesi ve hatta iletişim bilgilerine sahip olmamasıdır. Depremde sektörün çok iyi bir sınav verdiği konusunda herkes hemfikir. Yaşanan bazı aksaklıkların kaynağı ise sigortalılarla zamanında ve yeterli iletişim kurulamamış olmasıdır. Bunun da nedeni sigortalıların doğrulanmış iletişim bilgilerinin olmaması. Sektörün tüm paydaşları olarak bu sorunu hemen çözmemiz gerektiğini düşünüyorum. Tüm paydaşların ortak bir anlayış birliği sağlaması ve gerekli iradenin ortaya konulması durumunda hızla çözülebileceğine de inanıyorum. Sigortalıların daha iyi, daha hızlı hizmet almasından tüm sektör faydalanır. Sektörel ve toplumsal bir sorunumuz da sigortacılığın ekonomik işlevinin

yeterince anlaşılmasını olması ve sigorta sektörünün ekonomideki payıdır. Sigortacılık esas olarak ekonomik aktivitenin kesintisiz devam etmesini sağlamaktadır. Yine depremden örnek vermek gerekirse sigorta teminatı olan işletmeler hızla tekrar kurularak ayağa kalkmaktadır. Bu işletmelerin tekrar faaliyete geçmesi sadece sigortalıya değil tüm topluma ve ekonomiye fayda sağlayacaktır. Maalesef sigorta teminatı olmayan işletmelerin tekrar kurulması çok daha zor olacaktır. Bu nedenle sigortalılık oranının artırılması sektörel olmanın çok ötesinde ekonomik ve toplumsal bir mesele olarak ele alınmalıdır.

Orta ve uzun vadede siz neler planlıyorsunuz?

Dünyada artık her şey çok hızlı hareket ediyor. Sigorta şirketleri olarak biz de buna ayak uydurmak zorundayız. Hızlı hareket edebilme, esnek yapılarda olabilme, yeni konjonktüre uyum sağlayabilme ve müşterinin ihtiyaçlarını hızlıca anlayıp hizmet verebilme yetenekleri ne kadar gelişmişse o kadar iyi. Farklı koşullara uyum sağlayacak hazırlıkları yaptıktan sonra odaklanmamız gereken konu, müşterinin ihtiyaçlarını anlayıp onları karşılayabilmektir. Bizim Sompo Sigorta olarak temel amacımız müşterilerimizin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayabilmektir. Önümüzdeki süreçte müşteri odaklılığı sürekli artıran, müşterilerini daha iyi tanıyan, onların ihtiyaçlarına en doğru çözümleri geliştiren, yaratıcı ve nitelikli ürün ve hizmetler sunan bir şirkete dönüşerek sektörde genelden ayrışacağız. Müşteri odağımızı ve hizmet kalitemizi geliştirirken de başta acentelerimiz olmak üzere tüm iş ortaklarımıza büyük sorumluluklar düştüğünü belirtmek isterim. Bunu hep birlikte yapacağız.

‘GENÇLER DAHA ÇOK İNİSİYATİF ALMALI’

Gençlere ne önerirsiniz?

Bu soruya bir anekdotla cevap verecek olursam, bir gazeteci Warren Buffett’a işe alım sırasında nelere dikkat ettiğini sorar. Buffett, bilgi, birikim, tecrübe; inisiyatif alma ve iyi ahlak olmak üzere üç kriteri olduğunu ancak iyi ahlak olmadan ilk ikisinin anlamsız olduğunu belirtir. Buna katılmamak mümkün değil. Bu kriterleri kendi işe alımlarımızda da uyguluyoruz. Gençler açısından değerlendirdiğim zaman inisiyatif alma, başladığı işi yüksek bir enerji ve disiplinle bitirmenin belki de en önemlisi olduğunu düşünüyorum. Gençlere tavsiyem kendilerine verilen sorumlulukları gerçekleştirmeleri ve kendilerini sürekli geliştirmeleri.

“Farklı koşullara uyum sağlayacak hazırlıkları yaptıktan sonra odaklanmamız gereken temel konu, müşteri ihtiyaçlarını doğru anlayıp onlara en iyi hizmeti sunmaktır” diyen Sompo Sigorta Genel Müdürü Fahri Uğur, “Sompo Sigorta olarak sektörde standartları yükseltmek için çalışmaya devam edeceğiz” açıklamasında bulundu.