

7. ŞİRKETİMİZ 2006 YILI FAALİYETLERİ

7.1. GENEL

1991 yılında Hayat Sigortacıyı yapmak üzere kurulan Şirketimiz Bireysel Emeklilik Şirketine dönüşüm izni için 31 Mayıs 2002 tarihinde T.C. Hazine Müsteşarlığı'na başvurmuş olup, 21 Şubat 2003 tarihinde bireysel emeklilik şirketine dönüşüm izni almıştır.

14.03.2003 tarihinde şirket ünvanını Vakıf Emeklilik A.Ş. olarak değiştiren Şirketimiz hazırlık çalışmalarını ve gerekli yasal prosedürleri tamamlayarak 17.11.2003 tarihinde Bireysel Emeklilik faaliyetlerine başlamıştır.

Şirketimiz müşterilerine daha iyi hizmet vermek amacıyla, 2002 yılında Ortaköy'de bulunan Genel Müdürlük Binası'nı finansal kiralama yöntemi ile satın almıştır. Söz konusu bina, Şirketimizin hizmet kalitesinin artırılması ve çağdaş bir çalışma ortamı yaratılması için modern iş hayatının gereklerine göre teknolojik altyapı ile donatılmıştır.

Müşteri memnuniyetini arttırmak amacıyla Hayat, Ferdi Kaza ve Bireysel Emeklilik işlemlerini kapsayan Sesli Yanıt Sistemi ve Çağrı Merkezi geliştirilmiş olup, Vakıfbank Çağrı Merkezi 7/24 ile tüm yurt çapında müşterilerimiz şirketimiz Call Center'ine ulaşmaktadır. Aynı anda 30 sigortalının/katılımcının bağlanabilmesine olanak veren ve 24 saat hizmet sunan Sesli Yanıt Sistemi, sigortalıları bilgilendirmesinin yanında işlem yapılabilmesine de olanak vermektedir. Şirketimiz sigortalılarımızın ve katılımcılarımızın poliçeleri ve sözleşmeleri ile ilgili bilgileri haftanın 7 günü, günün 24 saati Sesli Yanıt Sistemi kanalı ile alabilmelerini sağlamaktadır. Detay bilgiler için görevli operatörlerimizden yararlanılmaktadır. Şirketimiz ürünleri hakkında bilgi almak ve sigortalılarımızla katılımcılara satış sonrası hizmet vermek için oluşturulmuş bulunan Müşteri Hizmetleri Servisimizin 2006 yılında gerçekleştirmiş olduğu toplam görüşme adeti 55.934'dür.

Şirketimizin ürünlerini tanıtan Web Sayfası yenilenmiş olup Acentem Online kısmından acentelerimiz kendilerinin aracılık yaptıkları poliçelerin bilgilerine ve acente hesaplarına ulaşabilmektedirler.

7. ŞİRKETİMİZ 2006 YILI FAALİYETLERİ

Bireysel emeklilik katılımcılarımız ve sigortalılarımız ise internet sitemizde kendilerine ulaştırılmış şifrelerini kullanarak "Birikimim Online" menüleri üzerinden, Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigortası birikimlerini görebilmekte ve katkı payı, adres, kredi kartı vb. bilgi değişikliklerini gerçekleştirebilmektedirler.

Bireysel Emeklilik ve artan müşteri ihtiyaçları doğrultusunda ana sistemimize 2005 yılında yeni IBM 9406-570 iSeries 400 yatırımı yapılmış ve eski sistemimiz ise anlık yedekleme ve olağanüstü durumlarda devreye girmek üzere hazırlanarak 2006 yılında Vakıfbank'ın Otomasyon Yedekleme ve Olağanüstü Hal Ünitesinin yer aldığı Ankara'daki binasında konumlandırılmıştır.

Vakıfbank bankomat kartı sahipleri, VakıfBank ATM'lerinde " Diğer İşlemler menüsü" altından "Bireysel Emeklilik" menüsünü seçerek sistemdeki fonlarını , fonların değerlerini ve büyüklüğünü görüntüleyebilmekte ayrıca varsa katkı payı ödemelerini yapabilmektedir.

2006 yılında sigortalı ve katılımcılarımızın nakit, banka havalesi , kredi kartı posta çeki ve banka çeki ödemelerinin takibi yapılarak işlemlerin günlük olarak tamamlanması sağlanmıştır.

Bireysel Emeklilik Sisteminde 60.820 adet katılımcıya, Hayat Sigortacılığında ise Birikimli Poliçelerde 39.968 adet, Birikimsiz Poliçelerde ise 949.298 adet sigortalıya hizmet verilmektedir.

Şirketimizin Hayat Sigortası poliçe sahipleri ile Bireysel Emeklilik katılımcılarının müşteri bilgilerinin güncellenmesi hizmeti için Bil-Kay Tic.Ltd.Şti. ile anlaşma yapılmış olup, bu kapsamda müşterilerimizden 27.581 adedinin bilgilerinin güncellenmesi sağlanmıştır.

7. ŞİRKETİMİZ 2006 YILI FAALİYETLERİ

2006 yılında hedeflerimizi gerçekleştirme doğrultusunda, Bankamız ile yapılan işbirliği sonrasında, şubelerimizin potansiyelini değerlendirmek adına personelimizin Vakıfbank şubelerinde görevlendirilmesine devam edilmiş, referans oluşturma konusunda Bankamız sinerjisinden faydalanılmıştır. 2007 yılında bu çalışmalarımızın daha da verimli olması için çalışmalarımız devam edecektir.

Bireysel Pazarlama personelinin başarı ve başarısızlıklarının görüşülmesi ve motivasyonlarının sağlanması yönünde, performans toplantıları düzenlenmiş ve bu toplantılarda tüm Türkiye satış ekibi biraraya getirilerek paylaşımında bulunmaları sağlanmış ve başarı ödülleri dağıtılmıştır.

2006 yılında Kurumsal pazarlama birimi bünyesinde ise daha önceki yıllarda olduğu gibi Hayat ve Bes ile ilgili pazarlama faaliyetleri devam etmiş olup, yeni bir branş olan Bireysel Emeklilik Sistemi'ne yönelik çalışmalar sektörde de olduğu gibi ağırlık ve öncelik kazanmış ve bu konuda birçok yeni ürün ve pazarlama stratejileri geliştirilmiştir.

Bireysel Emeklilik Müdürlüğü, Hayat Sigortacılığı ve Acenteler Müdürlükleri bünyesinde eğitilmiş yatırım danışmanlarından ekipler kurularak hem yüksek portföy değerli sigortalıların/katılımcıların özel müşteri temsilciliği görevi görmeleri ve hem de tüm sigortalı ve katılımcılarımızın çeşitli konularda bilgilendirilmeleri sağlanmıştır.

Ulusal yazılı ve görsel basının kullanıldığı, geniş kitlelere ulaşmayı hedefleyen dergi ve süreli yayınlar ile çeşitli sponsorluklara da yer verilen tanıtım faaliyetlerinin, 2007 yılında da Vakıf Emeklilik isminin markalaşması ve pazar payının geliştirilmesi yönündeki destekleyici çalışmalarının artarak sürdürülmesi planlanmaktadır.

Şirketimiz Ankara Bölge Müdürlüğü hizmet lokali, mevcut 127 m2 alanımıza ilave olarak 430 m2'lik bir alan satın alınarak genişletilmiş, tüm hizmet lokali restorasyona tabi tutularak çağdaş bir görünüme kavuşturulmuş, sigortalılarımız ve katılımcılarımıza daha iyi bir hizmet sunulabilir hale getirilmiştir.

7. ŞİRKETİMİZ 2006 YILI FAALİYETLERİ

2006 faaliyet dönemimizde şirket içi ve pazarlama teşkilatımıza 132 gün eğitim verilmiş olup, bu eğitimler;

Kurumsal/Bireysel Pazarlama Eğitimleri:

Pazarlama grubunun ihtiyaçları doğrultusunda "Temel Sigortacılık, Ürün Bilgisi, Rekabet Bilgisi ve Hayat Sigorta Şirketleri, Temel Satış Becerileri" ağırlıklı "Finansal Yatırım Danışmanı Temel Eğitim" programları ve "Bireysel Emeklilik ve Ürün Bilgisi, e-BEAS Sınava Hazırlık Eğitimi" ile iş ve kişisel gelişime katkı sağlayıcı eğitimler düzenlenmiştir.

Acente Eğitimleri:

Pazarlama grubunun ve Bölge Müdürlüklerinin ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda "Bireysel Emeklilik, Temel Sigortacılık, Ürün Bilgisi, Satış Becerileri, e-BEAS Sınava Hazırlık Eğitimi " konularında eğitimler düzenlenmiştir

Banka Bireysel Emeklilik Eğitimleri:

Vakıfbank ve Tekstilbank personeline bireysel emeklilik aracısı olarak satış yapabilmelerini temin etmek üzere kazanılması gereken sınava hazırlık ve ürün eğitimi içerikli olmak üzere İstanbul'da toplam 12 günlük "BES Lisanslama ve Ürün Bilgisi Eğitimi" düzenlenmiştir.

Şirketimiz 2006 yılı sonu itibariyle 131 kadrolu personel, mesleğinde uzmanlaşmış doktor, aktüer, hukuk müşaviri gibi teknik personelin de içinde yer aldığı 5 sözleşmeli çalışanı ve 236 Bireysel Pazarlama Personeli ile Genel Müdürlük, İstanbul, Ankara, Adana, Antalya, Bursa, İzmir ve Samsun Bölge Müdürlüklerinde sorumluluk sahibi ve takım çalışması fikri ile kalite, dürüstlük ve müşteri memnuniyetini hedefleyerek faaliyette bulunmuştur.

7. ŞİRKETİMİZ 2006 YILI FAALİYETLERİ

7.2. HAYAT SİGORTACILIĞI

Şirketimiz 2006 yılında hayat branşında 2005 yılına göre %14,56'lık bir artış sağlamıştır. Bireysel emeklilik faaliyetinin birikimli hayat sigortacılığını olumsuz yönde etkilemesi ve genel ekonomik koşulların prim üretimi üzerindeki olumsuz etkilerine rağmen toplam prim üretiminde sektörün bir önceki yıla göre gerçekleştirdiği %11,57'lik artışın üzerinde olmak üzere %14,56'lık bir artış gerçekleştirilmiştir.

Hayat Sigortası Prim Üretimimizin Branş Bazında Son Yedi Yıllık Gelişimi:

Yıllar	Hayat	Artış	Hayat Dışı	Artış (%)	Toplam	Artış (%)
2000	18.938	93 %	5.026	14 %	23.964	68 %
2001	23.028	22 %	3.197	-36 %	26.225	9 %
2002	28.426	23 %	1.201	-66 %	29.627	12 %
2003	57.586	102 %	1.287	7 %	58.873	99 %
2004	70.200	22 %	370	-71 %	70.570	19,8 %
2005	74.637	6,32 %	329	-12,4 %	74.966	6,22 %
2006	85.506	14,56 %	593	80,24 %	86.099	14,85 %

Şirketimiz, 2006 Yılında Ferdi Kaza branşında 593 Bin YTL ve Hayat branşında 85.506 Bin YTL olmak üzere toplam 86.099 Bin YTL prim üretimi gerçekleştirmiş bulunmaktadır.

Genel ekonomideki gelişmeler ve BES sürecinin başlaması, sigortalılarımızın iştirah ve Bireysel Emeklilik Sistemine aktarım taleplerini artırmış bunun sonucunda 2006 yılında toplam vade gelimi/tazminat/iştirah ve aktarım ödemelerimiz bir önceki yıla göre % 45,17 oranında artmıştır.

Hayat Sigortalılarından Bireysel Emeklilik Sistemine aktarım işlemleri 12 Ağustos 2004 tarihi itibarıyla başlamış olup, Şirketimizce 2006 yılında hayat sigortalılarından bireysel emeklilik hesaplarına 35.822.490 YTL'lik bir fon aktarıma konu olmuştur.

7. ŞİRKETİMİZ 2006 YILI FAALİYETLERİ

7.3. BİREYSEL EMEKLİLİK

Önceki yıl sonu ve cari yıl sonu itibariyle Bireysel Emeklilik büyüklüklerimiz ise;

	31.12.2005	31.12.2006	%
Katılımcı Fon Büyüklüğü	72.829.685	189.770.204	161
Katkı Payı Tutarı	58.032.518	203.439.775	251
Sözleşme Sayısı	52.894	63.703	20
Katılımcı Sayısı	51.628	60.820	18

Şeklinde sonuçlanmış olup, Fon Büyüklüğümüz % 161, Katkı Payı Tutarımız % 251, Sözleşme sayımız % 20 ve Katılımcı sayımız % 18 oranlarında büyümüştür.

2003 Yılında uygulamaya konulan ve yaklaşık 3 yıllık geçmişli olan bireysel emeklilik sisteminde genelde henüz arzulanan boyutlarda talep yaratılamamış, öte yandan faaliyet gösteren 11 şirket arasında kıyasıya bir rekabet ortamı oluşmuştur. Bu rekabet nedeniyle henüz gelişme sürecinde olan bu nedenle de karlılığı bulunmayan sektörün şirketlere olan maliyetleri oluşan bu rekabet koşullarıyla daha da yükselmiştir.