

AXA SİGORTA

sigortacılık / yeniden tanımlanıyor

Pazar

Gelişmiş ve gelişmekte olan bazı ülkelere kıyasla Türkiye’de sigorta sektörünün penetrasyonu oldukça düşük (KPMG). Geride kalan 10 yılda her yıl GSYH’nın üzerinde gerçekleşen sektörel büyüme hızı Türkiye’de sigorta alanında hala büyük bir potansiyel olduğunu ortaya koyuyor.

2016 yılında prim gelirlerinde %30 seviyesinde bir artış gerçekleşirken sektör kârı 1.8 milyar TL’ye ulaştı. Ancak bu büyümeye rağmen kâr marjlarında özellikle kârlı branşlardan kasko ve sağlıkta rekabetin de etkisiyle düşüş olduğu görülüyor. Sağlık branşında özellikle tamamlayıcı sağlık alanındaki önemli büyüme (%183.7) ile sektör %23 gelişim gösterirken, sektör için önem taşıyan yangın branşında ise üretim anlamında kârlılıkla terör hasarlarının da etkisiyle bir düşüş gözlemleniyor.

2016 yılında sigorta sektörüne damgasını vuran ise trafik sigortası ile ilgili düzenlemeler oldu. Karayolları Trafik Kanunu’ndaki düzenlemeler, net olmayan konulan açığa kavuştururken, prim artışı sağlamış ve yıllardır zarar eden bu alanda zararlar en aza indirildi. Bunun sonucunda da teknik kârlılık oranlarında iyileşme görüldü.

2016 yılını 102.6 milyon TL faaliyet kârı ile kapatan sektörün önemli oyuncularından AXA Sigorta, aynı zamanda sektörün en güçlü özkaynak yapısına sahip şirketi konumunda bulunuyor. AXA Sigorta trafik sigortasındaki pazar payını %14-15 seviyesinde tutarak ve diğer branşlardaki payını artırarak 2016 yılını dengeli bir portföy ile tamamlamayı başardı. AXA’nın bu başarısının temelinde sürdürülebilir üretim ve buna bağlı kârlılık anlayışının yanı sıra doğru fiyatlama stratejisi ve dijitalleşme yatırımları yatıyor.

Başarılar

2010 ve 2011 yıllarında dünyanın önde gelen ekonomi dergilerinden World Finance tarafından “Türkiye’nin En İyi Sigorta Şirketi” ödülüne layık görülen AXA Sigorta, yine 2011 yılında tüm AXA Grup şirketleri arasında düzenlenen “Inovasyon Ödülleri”nde Akdeniz ve Latin Amerika Bölgesi’nde iki kategoride, 2012 yılında ise bir kategoride birincilik ödülüne layık görüldü.

Şirketin 2015 yılında hayata geçirdiği “İyi Sürücü Hareketi” kampanyası Horizon Interactive Awards’da “Gümüş Ödül”, kampanya videoları “Altın Midas” ve “Midas Sertifika Ödülü”nü kazanırken, “Emekli Hayatı” web sitesi ise Interactive Media Awards’dan ödülle döndü. Great Place to Work Enstitüsü’nün ülkelerin en iyi işverenlerini belirlemek amacıyla düzenlediği En İyi İşverenler Araştırması’nda AXA Sigorta, “500-2000 Çalışan Sayısı Olan İşletmeler” kategorisinde beşinci kez “Türkiye’nin En İyi İşverenleri”nden biri seçildi.

AXA Sigorta, 2014, 2015, 2016 ve 2017



yıllarında Etik Değerler Merkezi Demeği (EDMER) tarafından verilen ETİKA Türkiye’nin “En Etik Şirketleri” ödülüne layık görüldü.

AXA Sigorta, reklam ve pazarlama sektörünün en prestijli ödülü sayılan 9. Effie Türkiye Reklam Etkinliği Yanışması’nda ise 2016 yılında “Sağlığım Tamam Sigortası” için çekilen reklam filmiyle ödül kazanırken şirket, 2016 İnsan Kaynakları Zirvesi’nde yedinci kez Karrier.net “İnsana Saygı Ödülü”nü almaya hak kazandı.

2016 yılında bağımsız araştırma şirketi TNS tarafından gerçekleştirilen araştırmaya göre marka bilinirliğinin arttığı ve müşterilerin aklına gelen ilk sigorta şirketinin AXA Sigorta olduğu gözlemlendi. Müşteri algısının AXA Sigorta lehine güçlendiğini gösteren sonuçlara göre; şirketlere atfedilen özenli olma, ulaşılabilirlik, güvenilirlik ve parasının karşılığını alma kriterleri açısından değerlendirildiğinde her bir kriterde en çok adı anılan şirketi yine AXA Sigorta oldu. Ipsos tarafından gerçekleştirilen müşteri memnuniyet araştırmasının sonuçlarına göre ise, kasko ve konut müşterilerinin hasar sürecinde aldıkları hizmetten memnuniyet oranlarının %85 seviyesine ulaştığı görüldü.

Tarihçe

Dünyanın en büyük sigorta grubu olan AXA Grup; finansal koruma ve fon yönetimi alanında dünya lideri konumunda bulunuyor ve dokuz yıldır Interbrand tarafından dünyanın bir numaralı sigorta şirketi olarak gösteriliyor. Dünyanın en değerli üç finans markası arasındaki yerini koruyan AXA, geçtiğimiz yıla göre dört basamaklık bir artışla 42’inci sıraya yükseldi. AXA’nın marka değeri ise 11 milyar USD’nin üzerine çıktı. Bugün dünyada 64 ülkede 165 bin çalışanı ile 107 milyon kişi ve ticari işletme AXA çatısı altında ailelerini, çalışanlarını ve mallarını güvence altına alıyor, kişisel ve ticari varlıklarını yönetiyor.

1828 yılında Fransa Paris’te kurulan ve AXA’nın da temellerini oluşturan L’Union Sigorta Şirketi 1892 yılında Osmanlı topraklarında faaliyetlerine başladı.

1916 yılında İstanbul’da kurulan Nordstern temsilcilik bürosunun 1918 yılında İttihadi Milli Osmanlı Sigorta Şirketi olarak şirketleşmesi sonucunda AXA Sigorta’nın temelleri atıldı. Şirketin unvanı 1956 yılında İttihadi Milli Türk Anonim Şirketi (İMTAŞ) olarak değişirken, 1968 yılında hayat ve hayat dışı branşlarda sigorta hizmeti veren Oyak Sigorta kuruldu. 1994 yılında AXA’nın %11’lik hisse ile Oyak Sigorta’nın sermayesine katılmasının ardından 1995 yılında AXA Oyak Hayat Sigorta kurulmuş oldu.

AXA ve Oyak’ın Türkiye’deki sigorta faaliyetlerinin organizasyonel verimliliğini sağlamak için tek bir çatı altında toplanması amacıyla 1999 yılında AXA Oyak Holding kuruldu ve Oyak Sigorta, Nordstern İmtaş Sigorta, AXA Oyak Hayat Sigorta ve Nordstern İmtaş Hayat Sigorta’daki AXA ve Oyak’a ait hisseler Holding’e devredildi. AXA Oyak Sigorta 2000 yılında 63 trilyon TL prim üretimi ile hayat dışı sigorta pazarında liderliğe oturdu. AXA’nın 2008 yılında Oyak’ın hisselerini alması ile şirket AXA Sigorta unvanı ile faaliyetlerine devam ediyor. AXA Hayat Sigorta 2010 yılında bireysel emeklilik piyasasına adım attı ve o günden bu yana faaliyetlerine AXA Hayat ve Emeklilik unvanı ile devam ediyor.

İnovatif yapısı ile sigortacılık sektöründe birçok yeniliğe imza atmış ve atmaya devam eden AXA Sigorta, en önemli organizasyonu “Müşteri Odaklı Hizmet” ile dikkat çekiyor. Müşterilerin temel alındığı bu organizasyon yapısı; koşulsuz müşteri tatmini sağlayacak sorumluluklarla donatılırken, şirket “Operasyonel Mükemmellik” yaklaşımı çerçevesinde müşterilerine en kaliteli ve hızlı hizmeti sunabilmek için entegre “Çoklu Kanal Yönetimi”ni inovatif bir model olarak benimsiyor.

Ürün

AXA Sigorta, araç sigortası, ev sigortası, sağlık sigortası, emeklilik ve hayat ile ticari ve kurumsal sigorta ürünleriyle müşterilerine hizmet veriyor.

İş hayatında KOBİ ve küçük ölçekli kadın girişimcileri desteklemek amacıyla uzun yıllardır global çapta çalışmalar yürüten AXA Sigorta, 2017 yılı Temmuz ayında kadın girişimcilerin hayatlarına değer katmak ve karşılaştıkları zorluklar karşısında onları teşvik etmek amacıyla “Kadın Girişimci Sigortası”ni hayata geçirdi. İş yeri sigortasını oldukça geniş kapsamlı asistans hizmetleriyle genişleten AXA Sigorta, girişimci kadınların bir yandan iş yerlerini tek bir polise ile teminat altına alırken diğer yandan bireysel ihtiyaçlarını da kolaylıkla karşılamalarını sağlıyor.

En Son Gelişmeler

2016 yılını 100.2 milyar Euro gelir ve 5.8 milyar Euro net kâr ile tamamlayan ve toplam sermayesi 70.6 milyar Euro olan AXA Grup, %197 olarak gerçekleşen sermaye yeterlilik oranı ile bilançosunun gücünü ortaya koyuyor.

Hizmet verdiği müşterilerinin memnuniyetini düzenli olarak ölçen AXA Sigorta, 2017 yılında aldığı müşteri geribildirimlerini tüm şeffaflığı ile kendi kurumsal internet sitesinde yayınlıyor sigorta sektöründe bir ilki gerçekleştiriyor. eKomi



tarafından tarafsızlığı denetlenen uygulama, AXA Sigorta’nın sunduğu deneyime olan inancını da göstermiş oluyor.

Sektörde dijital dönüşüme öncülük eden AXA Sigorta, stratejik iş ortaklarından DenizBank ile başlattığı yeni uygulamasıyla dijital alanda bir ilke daha imza atıyor. DenizBank’ın şubelerinde kullandığı iBeacon teknolojisini kullanan ilk sigorta şirketi olan AXA Sigorta, 2017 yılında ürünleriyle ilgili fiyat bilgilerini DenizBank’lılara bluetooth teknolojisi kullanarak ulaştırıyor. Uygulama kapsamında DenizBank’ın mobil uygulamasına sahip kullanıcılar mobil cihazlarından DenizBank şubelerine girdiklerinde AXA Sigorta’nın ürünlerinden “Sağlığım Tamam Sigortası” ile ilgili bilgi ve fiyat detaylarını görüyor.

2013 yılında müşterilerine sunduğu tamamlayıcı sağlık sigortası ürünü “Sağlığım Tamam” ile 2016’da da liderliğini sürdürdü. Türkiye’nin en güçlü ve yetkin acente ağlarından birine sahip olan AXA Sigorta, aynı zamanda 2016 yılında hayat dışı sigorta ürünlerinde münhasır olarak çalıştığı DenizBank dâhil olmak üzere yedi banka ile ürünlerinin satışına devam ediyor.

AXA Sigorta, sigortacılığın geleceğinin dijitalde olduğu ana fikrinden yola çıkarak 2016 yılında Bahçeşehir Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi iş birliği ile “Dijital ve Sosyal Medya Pazarlama Sertifikalı Programı”ni acentelerinin katılımına sundu.

AXA Sigorta, kredi kartı bilgilerinin korunmasını hedefleyen “Uluslararası Kredi Kartı Veri Güvenliği Standartları” çerçevesinde, ülkemizde bankalararası kredi kartı işlemlerinin hizmet sağlayıcısı olan BKM (Bankalararası Kart Merkezi) ile 2016 yılında sektörde ilk olan ortak bir projeye imza attı.

Müşteri kredi kartı bilgilerinin korunmasını sağlayan proje; kredi kartı sahibinin TCKN numarası ile kredi kartının ilk altı ve son dört numarası üzerinden çalışıyor, müşterilerden sadece bu bilgiler temin ediliyor ve işlem gerçekleştiriliyor. Oluşturulan yeni elektronik ortam sayesinde artık müşteri kredi kartı bilgileri hiçbir şekilde şirket veri tabanında tutulmuyor ve bu sayede müşteri veri güvenliği



alanında önemli bir adım atılmış oluyor.

2016 yılında da pek çok proje gerçekleştirerek dijital dönüşüm hedeflerine bir adım daha yaklaşan AXA Sigorta, müşterilerinin hasar süreçlerini canlı ve dijital olarak takip edebilecekleri bir sistem kurarak müşterilerin AXA Sigorta’ya ulaşabildikleri kanallara bir yenisini ekledi.

Hayata geçirdiği yeniliklerle sektöre yön veren şirket, risk değerlendirmesi için insansız hava aracı “drone” kullanan ilk sigorta şirketi oldu. AXA Risk Mühendisleri entegre tesislerde yerleşim planı ve çevresel faktör, güncel su kaynağı, dere ıslah çalışmaları ve heyelan bölgelerin tespitinde; HES, GES, RES gibi her türlü enerji santrallerinin ve büyük bir alana dağılmış tesislerin risk analizinde ve hasarların geniş açılı olarak görüntülenmesinde ve benzeri çalışmalarda da drone kullanılmaya devam ediyor.

Suriyeli çocukların eğitimini desteklemek amacıyla UNICEF Türkiye’nin projesine destek veren AXA Sigorta, aktardığı 40 milyon Euro’luk fon ile Suriyeli çocukların yanı sıra Türkiye’de eğitim gören tüm çocukların faydalanabileceği imkânlar yaratmayı hedefliyor.

Çalışanlarının iş ve özel yaşam dengesine büyük önem atfeden şirket; 2016 yılında yenilikçi ve insan odaklı çalışmalarına bir yenisini eklemiş ve yeni baba olan erkek çalışanlarının da dört hafta tam ücretli doğum izninden faydalanması sağlanmıştır.

17 yıldır AXA Grup’ta CEO ve Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev alan Henri de Castries ise 1 Eylül 2016 tarihi itibarıyla görevini AXA Almanya CEO’su Thomas Buberl’e devretti.

Promosyon

2016 yılı Haziran ayında tamamlayıcı sağlık sigortası ürünü “Sağlığım Tamam”ı tanıtmak amacıyla bir reklam filmi hazırlayan AXA Sigorta, bu sayede sağlığını ihmale gelmeyeceği ve “Sağlığım Tamam” ürünü ile tüm Türkiye’de anlaşılabilir kurumlarda SGK farkı ödmeden tedavi olabilecekleri mesajını verdi. Şirket ünlü oyuncu Gonca Vuslati’nin rol aldığı ve özel hastanelerde fark ödeme korkusu, yani “farkafobi” yaşayan bir kadını canlandırdığı “Sağlığım Tamam” viral filmleri ile de mesajını daha geniş kitlelere, espri ile yaydı.

2017 yılı Ağustos ayında AXA Sigorta; ürün faydalarını basit ve sade bir dille anlattığı ve toplum genelinde sigortalılık bilincini artırmayı hedeflediği yeni kampanyasını, daha önce “Romantik Komedi” filmlerinde ve TV showlarında yer alan Gürgen Öz’ün komedi performansı ve tecrübesi ile hayata geçirdi. Kampanyada Gürgen Öz tarafından canlandırılan Oytunç karakterinin komik maceraları ve “Dert Bende Derman Sende” eserinin jingle uyarlaması dikkat çekti. Kadın girişimcilerin hayatlarını kolaylaştıran “Kadın Girişimci Sigortası” ve “Seyahat Sağlık” iletişimi ile başlayan kampanya; kasko, yedek araç ve ürünleri ile “Sağlığım Tamam Sigortası” videoları ile devam ediyor.

Şirket, 2013 yılından bu yana Twitter’da, 2014 yılından bu yana da Facebook’ta müşterileriyle iletişimlerini sürdürmekte olup, müşterilerinin her mecradan görüşlerini paylaşmalarını sağlıyor.

Dijital dönüşüm içerisinde mobilin önemli bir payı olduğuna inanan AXA Sigorta, acente ve müşterilerinin sigorta ürünleri konusunda hayatını kolaylaştıracak mobil uygulamalar da geliştiriyor. Bunlardan ilki “MyAXA” ile AXA Sigorta müşterileri; tüm polise ve sözleşmelerini görüntülemenin yanı sıra teminat detayları ve kullanımlarını inceleyebiliyor. Şirketin sağlık alanı özelinde hazırladığı mobil uygulaması “AXA Sağlığım” ise müşterilerin kişiselleştirebildikleri özelliklerle donatılmış farklı bir uygulama olarak hizmet veriyor. AXA Sağlığım’ı kullanan tüm AXA müşterileri, AXA Hatı üzerinden müşteri hizmetlerine ve sağlık danışmanlarına ulaşabiliyor; tek tuşla ambulans çağırabiliyor; sağlık poliçelerini teminatlarını ve kullanımlarını görüntüleyebiliyor; randevu işlemlerinin yanı sıra aile, bakım, beslenme, sağlıklı yaşam ve psikoloji gibi farklı başlıklara erişebiliyor. AXA Sigorta, “AXA Sağlığım” mobil uygulamasına eklenen “İyi Yaşam” bölümüyle ise içeriğini zenginleştirmeye devam ediyor. Ünlü oyuncu ve aromaterapist Ayşe Tolga’nın sağlıklı yaşam, aile, diyet, spor gibi farklı başlıklarda AXA Sağlığım kullanıcılarına özel olarak hazırladığı içerikler kullanıcılar için sağlıklı yaşam önerileri sunuyor. Acentelere özel mobil uygulama “AXA Acentem” ile tüm acentelerin performans verilerine kolayca ulaşılmasını hedefleyen şirket, 2016 yılında bu uygulamasını da daha kullanıcı dostu bir arayüz ile güncelledi.

Marka Değerleri

AXA Sigorta’yı baştanla kılan temel değerlerin başında; sözünde durmak, takım ruhu, gerçekçilik, hayal gücü ve yaratıcılık ile profesyonellik geliyor.

www.axasigorta.com.tr

BUNLARI BİLİYOR MUYDUNUZ?

AXA Sigorta

- 81 ilin tamamında hizmet veren AXA Sigorta, 2.000’i aşkın acente ve 1.000’e yakın banka şubesi ile hizmet veriyor.
- AXA Sigorta, ülke çapına yayılmış 1.200’ün üzerinde anlaşmalı servis ve tamirhaneler ile tüm Türkiye’ye ulaşan yaygın servis ağına sahip.
- Türkiye Kalite Demeği’nin yaptığı Türkiye Müşteri Memnuniyeti Endeksi anketinde AXA Sigorta dört kez üst üste birinci oldu.
- Nielsen tarafından 2016 yılında gerçekleştirilen ankete göre AXA Sigorta, acenteler arasında %92’lik memnuniyet oranına sahip oldu.
- AXA Sigorta, Great Place to Work Enstitüsü’nün gerçekleştirdiği araştırmaya göre “500-2000 Çalışan Sayısı Olan İşletmeler” kategorisinde 2017 yılında da beşinci kez “Türkiye’nin En İyi İşverenleri”nden biri oldu.
- AXA Sigorta’nın bireysel sigorta ürünleri Türkiye’deki tüm dağıtım kanallarında “tek fiyat uygulaması” kapsamında aynı fiyatla satılıyor.
- Yılda 365 gün, günde 24 saat hasar anında kesintisiz ulaşılabilen “Acil Yardım, Hasar ve Destek Hattı”, müşterilere ihtiyaç duydukları her anda, çok hızlı hizmet veriyor.
- AXA Sigorta ile AXA Hayat ve Emeklilik ürünlerinin tek bir çatı altında satılabilmesi ayrıcalığı, müşterilerin birden fazla sigorta ihtiyaçlarında hayatlarını kolaylaştırıyor.