

Genel Müdür Yardımcısı  
Sayın Cevdet Altuğ'un Mesajı

## Değerli Çalışma Arkadaşlarım, Değerli MAPFRE Sigorta Ailesi



Ülkemizin dört bir yanında müşterilerimize en iyi hizmet vermek için çalışan acentelerimiz, bölge müdürlüklerimiz ve İstanbul'daki Genel Müdürlüğümüzü buluşturan bu platformda yeniden bir aradayız. Aradan geçen süre zarfında MAPFRE Sigorta olarak yeniliklere ve başarılarla imza atmayı sürdürdük. Şimdi bunları sizlerle paylaşma ve hep birlikte kutlama zamanı...

Türkiye İstatistik Kurumu'nun verilerine göre, Türkiye'deki işletmelerin yaklaşık yüzde 99,8'ini KOBİ'ler oluşturuyor. Dolayısıyla KOBİ'ler hem toplumumuzun hem de ekonomimizin can damarını oluşturuyor. Bildiğiniz üzere geçtiğimiz yıl MAPFRE Sigorta olarak sektörümüzde bir ilke imza atarak Şirketim 360° isimli danışman satış modelimizi tamamen ücretsiz olarak hayata geçirdik. İçeride detaylarını görebileceğiniz gibi, bu zamana kadar 748 rapor paylaştık ve bundan sonra da paylaşmaya devam edeceğiz. Şirketim 360°'in sürdürülebilirliğini sağlamamız için sizlerin vereceği katkılar çok kıymetli. Özellikle anketlere katılımınız, projenin bundan sonraki başarısı için büyük önem teşkil ediyor.

MAPFRE Sigorta olarak bireysel ve tüzel müşterilerimizle sürekli iletişim kuruyor, memnuniyetlerini ölçüyor, talep ve şikayetlerini değerlendiriyoruz. Ancak bu işlemi bizim dışımızda bağımsız olarak yapan kuruluşlar da var. Yılda iki kez gerçekleştirilen Net Tavsiye Skoru (NPS) araştırmasının elimize yeni ulaşan sonuçları hepimizi çok gururlandırdı. Buna göre, kasko müşterileri tarafından en çok tavsiye edilen sigorta şirketleri arasında açık ara ilk sırada yer alıyoruz. Sağlıktaki tavsiye oranımız da her geçen dönem artış gösteriyor. Emeği geçen herkesi tebrik ediyor, teşekkürlerimi iletiyorum.

Bir önceki buluşmamızda MAPFRE Acente Portal'ı (MAP) devreye aldığımızın müjdesini vermiştik.. Tüm sistemlerimize bilgisayarınızdan ve tüm mobil cihazlardan tek bir kullanıcı adı ve şifreyle girebildiğiniz bu sistem ile iş süreçleri çok daha hızlı, kolay ve pratik hale geldi. Arkadaşlarımızın sistemde yaptığı yeni geliştirmeler sayesinde artık çalışanlarınızın bilgilerini görebilecek, işlerinizin performansını MAP üzerinden takip edebilecek, tüm duyurulara erişebileceksiniz.

Acentelerimizin başarısıyla her zaman övünen ve bu başarının ödüllendirilmesi gerektiğine inanan bir şirketiz. Bu nedenle gerek yurt içinde gerekse yurt dışında seyahatler düzenliyor, bizi birbirimize daha sıkı bağlayan dostluklar ve anılar biriktiriyoruz. Bu seyahatlerimizin katılımcılarını belirlemek için kurallarımızda bazı değişiklikler yaptık, yeni yapıda daha adil ve rekabetçi bir puanlama sistemi hedefledik. Yapılan çalışmalardan şirkette çalışma süresine kadar pek çok kriteri puanlandırdık ve bir anlamda seyahatlerimizi hep birlikte heyecanla takip edeceğimiz daha dinamik ve keyifli bir yarışmaya dönüştürdük. Umuyoruz başarılı sonuçlar alırsınız ve daha nice güzel seyahatlerde hep birlikte olursunuz.

Önümüzdeki ay yeniden buluşmak üzere...  
Sevgi ve saygılarımla,

**Cevdet Altuğ**  
MAPFRE Sigorta  
Satış ve Pazarlamadan Sorumlu  
Genel Müdür Yardımcısı