

**2**Dünyadan  
Haberler**3**CPP'nin Yeni Ürünü  
Travel Assist**4**CPP Pazarlama Müdürü  
Esin Karakaya**5**Ücretsiz Personel  
AutoMate 7**6-7**2009'da CPP'de  
Neler Oldu?**Ocak 2010**

# KIRMIZI BÜLTEN



2008 yılı son çeyreğinde başlayarak önce finans sektörünü, hemen arkasından reel sektörü etkisi altına alan küresel durgunluğun olumsuz etkilerine rağmen, iş ortaklarımızla beraber yarattığımız sinerji ve başarılı pazarlama stratejileri sonucunda, CPP Türkiye olarak 2009 yılında **150.000**'i aşan poliçe ve **%300** oranında büyüme ile önemli bir başarı hikayesine imza atmanın haklı gururunu yaşamaktayız.

Bu satış grafiği belirsizlik ve risklerin her geçen gün daha da arttığı yeni global ekonomik düzen içerisinde, CPP yaşam destek ve hizmetlerine olan ilgi ve ihtiyacın arttığına dair somut bir göstergesi olmuştur. Bu yıl içerisinde, Türkiye pazarına duyduğumuz güveni haklı çıkartan önemli gelişmeler arasında sektörünün köklü kuruluşlarından Anadolu Sigorta ile 1 Haziran 2009 tarihinde gerçekleştirdiğimiz iş ortaklığı ve arkasından Ağustos 2009'da ülkemizin yenilikçi bankalarından Akbank ile Kart Koruma Planı'nı "BodyCard" markası ile hayata geçirmemiz yer almaktadır.

Yine Türkiye pazarında CPP operasyonlarının genişlemesi ve artan ihtiyaçlarımız da dikkate alınarak, Kozyatağı İstanbul'da Nida Kule'deki yeni ofis binamıza 2009 yılı Kasım ayı itibarıyla taşınarak; iş ortaklarımıza artan etkinlikte hizmet ve çözüm sunabileceğimiz ofis altyapı imkanlarımızı daha da geliştirdik.

2010 yılı içerisinde geleneksel ürünümüz Kart Koruma Planı'nın yanı sıra, pazar tarafından talep edilen ve yenilikçi CPP perspektifi ile lansmanına hazırlandığımız Airport Angel, Seyahat Desteği Planı, Kimlik Koruma Planı ve diğer sigorta dışı ürünlerimizi iş ortaklarımızın ilgisine sunmayı hedefliyoruz.

CPP "Yaşam Destek Pazarı Hizmetleri"ne duyulan ilgi ve iş ortaklarımızla büyüyen iş hacmi ile birlikte önümüzdeki dönemde tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de iş ortakları ile operasyonlarımızın daha da derinlik kazanacağına inanmaktayız. 2010'un tüm iş ortaklarımızla işbirliğimizin zenginleşerek, yeni fırsatları beraberinde getirdiği başarılı ve kazançlı bir yıl olması dileğiyle...

**Recep Duray**  
CPP Türkiye Ülke Müdürü

## Tüketici, Banka Kartına Döndü



Küresel krizden gerçek çıkışın "olmazsa olmaz" olarak kabul edilen tüketici, krizde kontrollü harcamaya yöneldi ve ödeme alışkanlıklarını değiştirdi.

Bol likidite ve kredi kartlarıyla yapılan çılgın harcama döneminin ardından, hem Türkiye'de hem de Avrupa'da tüketici, kredi kartından çok banka kartı ile alışveriş yapmaya başladı. 23 Aralık'ta "Avrupa'da Ödemelerin Geleceği" raporunu açıklayan kredi kartı kuruluşu Visa'ya göre, Türkiye'de Eylül ayı itibarıyla sona eren mali yılda, banka kartı ile yapılan alışverişlerde yüzde 46'lık bir yükseliş kaydedildi. Banka kartı ile yapılan elektronik ödemelerdeki bu artış, kredi kartı ile yapılan ödemelerdeki artışı sollamış oldu. Üstelik sadece Türkiye'de değil Avrupa'daki diğer gelişmekte olan piyasalarda da benzer bir eğilim olduğu görüldü.

## Almanya Yüz Binlerce Kredi Kartını Geri Çağırarak

İspanya'da kredi kartı transfer hizmeti veren aracı şirketlerden birinden kredi kartı bilgilerinin çalınması üzerine, Almanya yüz binlerce kredi kartını geri çağırdı. İspanya'da tatil yapan Alman turistlerin kredi kartı bilgilerinin çalınması üzerine, Almanya tarihindeki en büyük kredi kartı değişimi gerçekleşecek.

Hırsızlık mağduru olan Visa ve Mastercard kredi kartı sahiplerinin, Almanya'daki tüm banka mudileri arasında dağıldığı bildirildi. Mağdur kredi kartı hamillerine mektup göndermeye başlayan bankalar, hırsızlık tüm bankaları etkilediği için toplu halde hareket etme kararı aldı. İspanya'daki aracı firmadan kredi kartı bilgilerinin nasıl dışarı sızdığı konusu ise açıklığa kavuşmadı. Bankacılar Birliği yetkilileri, tüm tedbirlere rağmen kredi kartlarından usulsüz para çekilmesi durumunda bankaların zararı telafi edeceğini ifade etti.

## Dünyanın En Önemli Mobil Pazarlama Ödülünü Türkiye Aldı

"Patos'la Tamam mı? Devam mı?" kampanyası, merkezi ABD'de bulunan Mobile Marketing Association tarafından verilen, dünya'nın en prestijli mobil pazarlama ödülü "MMA Award"a layık görüldü.

Temel amacı mobil pazarlamanın gelişimini ve devamlılığını sağlamak olan Mobile Marketing Association (MMA), her yıl dünya çapında en başarılı mobil kampanyaları ödüllendiriyor.

Bu yıl Los Angeles'ta beşincisi düzenlenen Mobil Pazarlama Forumu'nda tüm MMA üyeleri ve tüm pazarlama dünyası bir araya geldi. Sektörün örnek niteliğindeki kampanyalarını ödüllendiren törende Avrupa, Orta Doğu ve Afrika Bölgesi'nden katılan birçok kampanya içinden, "Patos'la Tamam mı? Devam mı?" kampanyası en başarılı mobil mesaj kampanyası ödülünü kazandı.

## Gençlerin %17'sinin 3 Kredi Kartı Var



Türkiye'de gençlerin yüzde 82'sinin birikim yapmadığı ve yüzde 86'sının da gelecekte ev, araba, arsa gibi büyük bir yatırım için birikim planlamadığı belirlendi.

Visa Europe Türkiye'nin 15-30 yaş arası gençler arasında gerçekleştirdiği araştırma sonuçlarını açıklayan Visa Europe Türkiye Ülke Direktörü Nur Öztin Kurak, insanların genellikle çok parası olduğunda tasarruf yapmayı düşündüğünü söyledi.

Gençlerin finansal bir karar alırken ya ailelerine danıştıklarını ya da kendi kendine karar vermeye çalıştıklarını anlatan Kurak, gelir ve istihdam rakamlarına bakıldığında gençler arasında özellikle daha az gelişmiş bölgelerde finansal fırsatlar ve bilgi kaynaklarından faydalanma konusunda sıkıntı yaşandığına dikkat çekti. Banka kartı dendiğinde gençlerin sadece yüzde 6'sının aklına alışveriş geldiğini, yüzde 60'tan fazlasının ise banka kartını nakit para ile ilişkilendirdiğini belirten Kurak, gençlerin yüzde 56'sında bir, yüzde 26'sında iki, yüzde 17'sinde üç adet banka kartı bulunduğunu kaydetti.



## **CPP'den Seyahatçilerin Hayatını Kolaylaştıracak Yepyeni Bir Ürün Daha... Travel Assist**

**CPP tarafından Kasım 2009 itibarıyla iş veya tatil nedeni ile yurtdışına seyahat edenlerin kullanımını için tasarlanmış yeni bir ürün daha kullanıma sunuldu.**

CPP'nin yaşam destek pazarındaki uluslararası deneyimi ile oluşturulan Travel Assist-Seyahat Yardım Planı, müşterinin mevcut seyahat sigorta poliçesi veya tatil paketi ile birlikte kombine edilebilen seyahat ve tatil programlarında faydalanılan bir yardım hizmetidir.



Ürün özellikleri arasında; 7/24 acil yardım hattı, aile güvenlik bantları, pasaport yardımı, kayıp ve çalıntı kart vakalarında iptal ve yenileme, kayıp bagaj servisi, tercüman erişimi ve Mobil Anlatım Kitapçığı (Mobil Phrasebook) bulunmaktadır.

Bu ürünü satın almak isteyenler, ürünün barındırdığı özellikler arasından istediklerini seçmek isteyen müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde, oldukça esnek tasarlanmış bir hizmet satın almış oluyorlar. Ürünün tüm özellikleri ailelerin tatil ve seyahat programlarının, mümkün olduğunca sorunsuz bir şekilde sürdürülmesini güvence altına almak üzere geliştirilmiştir.

CPP'nin bu yeni ürünü satış kanalları arasında;

- Seyahat satış ve satış sonrası hizmet noktaları
- Seyahat acentalarından yüz-yüze satış
- Doğrudan postalama yolu (direct mailing)
- Çağrı merkezleri
- Online pazarlama yer almaktadır.

“Travel Assist” spesifik olarak, yurtdışına seyahat esnasında ortaya çıkan özel tüketici kaygıları dikkate alınarak tasarlanmıştır. CPP tarafından yürütülen pazar araştırmalarında ortaya çıkan en temel kaygılar arasında; kişisel ve ailevi güvenlik, kayıp bagaj ve acil durum esnasında ne yapılması gerektiğini bilmek olduğu görülmüştür.

Bu yeni ürün tüketicinin seyahat esnasında rahatlaması, acente ve operatörlere müşterilerinin ihtiyaçlarını tanımlayarak yüksek pazarlanabilirliğe sahip bir hizmet imkanı sunması, ayrıca müşteri tutma ve marka sadakati sağlanması açısından büyük avantajlar sağlamaktadır.

Travel Assist-Seyahat Yardım Planı'nın hayata geçişi; CPP'nin sunmakta olduğu Kart Koruma, Kimlik Koruma ve PhoneSafe (Güvenli Telefon) Sigortası gibi diğer yaşam destek paketi ürün ve hizmetlerimiz ile tamamlayıcı özelliklere sahiptir.





**Esin Karakaya**  
*Pazarlama Müdürü*

## *Yeni Yıl İle Birlikte Herkese "Merhaba"*

CPP Türkiye ailesine Pazarlama Müdürü olarak 16 Kasım 2009 tarihinde katılmış bulunuyorum. Bankacılık ve sigorta kariyerimi CPP'nin uluslararası deneyimleri ve lider rolü ile buluşturuyor olmaktan büyük heyecan ve mutluluk duymaktayım.

Önümüzdeki dönem çalışmalarımızda farklı platformlarda sık sık bir araya geleceğiz. Bu yolla CPP'nin gerek uluslararası, gerekse yerel ürün, hizmet ve faaliyetleri ile ilgili olarak gelişim trendlerini sizlerle paylaşmaya çalışacağım. Şirketimizin kurumsal kültürünün bir parçası olan inovatif yaklaşımlarını sizlerin de değer zincirine katkı sağlayacak şekilde iletacağız.

2009 yılını kapatırken, CPP Türkiye yönetim ekibi olarak Richmond Hotel Sapanca'da 2 günlük bir yıl sonu değerlendirme ve strateji toplantısında olduk. Gündemimizde 2009 yılı genel değerlendirmesi, 2010 hedef ve stratejileri vardı. Oldukça verimli geçen, yeni yıl için enerji ve motivasyon kazandığımız bir program oldu.

2010 yılı, geleneksel Kart Koruma Planı ürünümüz dışında Türkiye pazarı için üzerinde çalışmakta olduğumuz yeni ürün ve hizmetlerin gündemimizde olacağı bir dönem olacak. Mevcut iş ortaklarımız ile ilişkilerimizi çeşitlendirerek verimliliğimizi artırdığımız, diğer taraftan potansiyel iş ortaklarımızı aramıza katacağımız bir yıl olacağına inanıyoruz.

**Hayatı yaşarken daha az kaygılandığınız bir yıl olması dileğiyle...**



### **CPP Türkiye Pazarlama Müdürü Esin Karakaya oldu.**

CPP'nin Türkiye Pazarlama Müdürlüğü'ne Esin Karakaya atandı. İstanbul Üniversitesi İktisat Bölümü'nden 1996 yılında mezun olan Karakaya, profesyonel iş hayatına Pamukbank'ta uzman yardımcısı olarak başladı.

Pamukbank'ta bireysel bankacılık alanında farklı kademelerde yöneticilik görevleri üstlenen Karakaya, bankanın 2004 yılında Halkbank ile birleşmesi sonrasında aynı görevlerle kariyerine devam etti. Bankanın iştiraki olan Birlik Sigorta'da Kurumsal Pazarlama Müdürü olarak da çalışan Karakaya, son olarak Halkbank Bireysel Ürünler Pazarlama Daire Başkanlığı'nda Satış ve Pazarlama Yöneticisi olarak görev yapmaktaydı.



Oğuz Mater  
Operasyon Müdürü

## Ücretsiz Personel "AutoMate 7"

Şu an için CPP'nin İngiltere ve İspanya'daki operasyon merkezlerinde kurulu terminallerde kullanılan bu program, günümüzde el oyalayan birçok iş için terih

edilmekte. Özellikle data güncelleme işlerinde yoğun olarak kullanılan program, son derece basit komutlarla manuel yapılan bazı işleri otomatik hale getirmekle kalmayıp, uzun süren bilgi işlem geliştirmeleri veya kod yazılımları yerine kullanılabilir çok verimli bir ara program niteliği de taşımaktadır.



*AutoMate 7'nin sistem altyapısına uyumla ilgili bir sorunu yok, öğle tatili yok, sigara molası yok, çay-kahve içmeden uzun süre çalışmakla kalmayıp istediğinizde gece mesaisi yapıp, sabaha yetişmesi gereken işleri size teslim edebilme gibi bir becerisi de var. Üstelik doğru şartlar sağlandığında hata yapması da imkansız.*

CPP Türkiye olarak, operasyonumuzda verimi ciddi şekilde artırıp, zamandan tasarruf etmemizi sağlayan bu programla ilgili deneyimlerimizi sizlerle de paylaşmak istedik.

Online eğitim modülü ve ücretsiz deneme paketleri sunan bu basit ama güçlü program hakkında detaylı bilgi almak istiyorsanız

<http://www.networkautomation.com/automate/7>  
adresini ziyaret edebilirsiniz.

## CPP Türkiye Yeni Ofis Binasına Taşındı!

CPP Türkiye olarak, hayata geçirdiğimiz tüm yeni ürün ve hizmetlerimiz, kısa sürede elde ettiğimiz başarılarımız ile birlikte 26 Ekim 2009'da yeni ofis binamıza taşındık. Yeni yıla yeni ofisimizde ve çok daha büyük hedeflerle başladık. 2010 yılının tüm iş ortaklarımız ve çalışanlarımız için de başarının ve büyümenin yılı olmasını temenni ederiz.

*Bu taşınma kararının arkasında, Türkiye pazarındaki büyüme trendimiz, artan ihtiyaçlarımız ve CPP Grubu'nun öngördüğü uluslararası güvenlik ve teknolojik standartlarının sağlanması yer almaktadır.*



İstanbul Anadolu yakası Kozyatağı'nda iş merkezlerinin ortasında yer alan Nida Kule'deki yeni ofis binamızda, iş ortaklarımıza artan etkinlikte hizmet ve çözüm sunabileceğimiz tüm ofis altyapı imkanları bulunmaktadır.





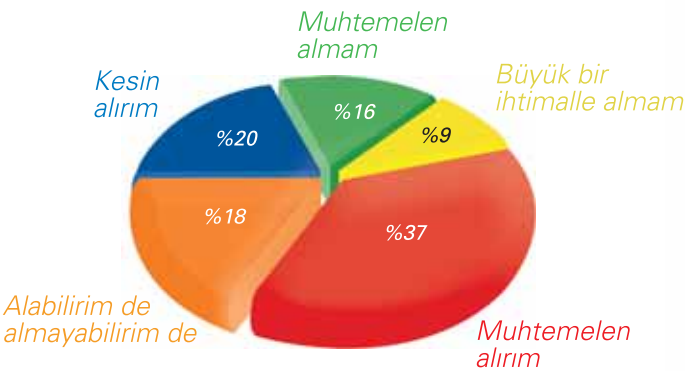
# 2009'da CPP'de Neler Oldu?

## OCAK

### CPP Kart Koruma Planı Büyük İlgı Görüyor

2007 yılının sonuna doğru satışına başladığımız Kart Koruma Planı'mızın, 2009 Ocak ayı itibarıyla Türkiye'deki aktif müşteri sayısı 50.000'i aştı. Tüm dünyada 10 milyondan fazla müşteri sayısına ulaştığımız bu ürünümüzün kullanıcı sayısının ülkemizde kısa ve orta vadede çok büyük bir ivme kazanmasını bekliyoruz. Bu beklentimize neden olan güçlü argümanları şu şekilde sıralayabiliriz:

- Türkiye'de ATM kartı ve kredi kartlarının toplam sayısı 90 milyona yakın.
- Avrupa ülkelerinde kredi kartlarının ortalama %42'si sigortalı.
- İngiltere'de kartların sigortalanma oranı %80'in üzerinde. Bu oranı %65 ile Fransa, %60 ile İspanya takip ediyor.
- CPP'nin Türkiye'de 2006 yılında yaptırdığı araştırmada, görüşülen kişilerden ortalama 2 karta sahip olanların oranı %63, 3 karta %21,4 ve üstü karta sahip olanların oranı %16 idi. Bu örneklem içerisinde ulaştığımız sonuçlara göre kart koruma ürününe olan tüketici yaklaşımı çok olumlu.



CPP'nin 2006 yılında HTP Exclusive firmasına yaptırdığı özel pazar araştırması sonuçlarına göre, tüketicilerin Kart Koruma Planı'nı satın alma konusundaki yaklaşımları çok olumlu.

## TEMMUZ

### CPP Kart Koruma Planı Artık Anadolu Sigorta'nın da Portföyünde

Kart Koruma Poliçesi'ni devreye sokan Anadolu Sigorta, kendi alanında en kapsamlı ürünü, CPP Türkiye desteğiyle sigortalıların tercihine sundu. Anadolu Sigorta'dan yapılan açıklamada, ürünün kredi kartı ve diğer kartların kullanımının artması, kişilerin cüzdanlarında birden fazla kart taşımaya başlaması ile birlikte, kayıp ve çalıntı durumlarında oluşabilecek yüksek riski dikkate alarak geliştirildiği vurgulandı.

Çok kısa bir sürede sistemsel yazılım ve uygulama süreçlerini tamamlayan Anadolu Sigorta, Kart Koruma Planı'nı acenteleri aracılığıyla sigortalılara sunarken, bir taraftan da acentelerinin başarı ve kazançlarına katkı sağlıyor. Bu hedef paralelinde gelişen CPP-Anadolu Sigorta iş ortaklığı 01.06.2009 tarihi itibarıyla yürürlüğe girdi.

CPP'nin Kart Koruma Planı'nın Anadolu Sigorta versiyonu, Bireysel Plan ve Aile Planı olmak üzere iki farklı şekilde düzenlenebiliyor. Bireysel Plan'da tek bir sigortalı için teminat sağlanırken, Aile Planı'nda asıl poliçe sahibine ek olarak, bu kişi ile aynı evde yaşayan dört kişi daha poliçe kapsamına alınıyor.



Anadolu Sigorta'nın 1600'ün üzerindeki acentesinden satın alınabilecek ürüne ilişkin her türlü hasar ihbarı ve destek için 7 gün 24 saat CPP'nin 0212 444 1 277 numaralı "Kart Koruma Planı" iletişim merkezi aranabilecek.

## TEMMUZ

### CPP Genel Merkez Ziyareti

En büyük değerimiz olan iş ortaklarımız ve Türk Bankacılık ve Sigortacılık sektörünün saygın firmalarının yöneticileriyle, 24-27 Haziran tarihleri arasında, Yorkshire'da bulunan genel merkezimizi ziyaret ettik. Akbank, TEB, Vakıfbank, Denizbank ve Zurich Sigorta'nın yöneticilerinin katıldığı toplantının amacı, CPP'nin iş ortaklarına ve müşterilerine sunduğu değeri yakından görebilmektir.

30 yıllık güçlü bilgi birikimi ve deneyimle, bugüne kadar iş ortaklarımızla gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerin bulunduğu sunumların, CPP Kuzey Avrupa Direktörü Stephen Kennedy, Uluslararası İş Geliştirme Direktörü Simon French ve Pazarlama ve Ürün Grubu Direktörü Shirley Woolham tarafından paylaşıldığı Genel Merkez ziyareti verimli ve keyifli geçti.

Yoğun bir tempoda geçen etkinliğimizin son gününü ise dünyanın en önemli iş ve finans merkezlerinden biri olan Londra'yı gezip ünlü Grease müzikalini izleyerek geçirdik. Dolu dolu bir programla, herkesin memnun ayrıldığı bir genel merkez ziyaretini daha tamamlamış olduk.



Soldan sağa: Yunus Mücaz (CPP), Sinem Soğukçay (Denizbank), Recep Duray (CPP), Meriç Apatay (Akbank), Ongun Ersun (Vakıfbank), Seyfi Orhan (Zurich Sigorta)

## KASIM

### Akbank'tan Yepyeni Bir Ürün BodyCard Kart Koruma Planı

**Türk bankacılık sektörünün yenilikçi gücü Akbank; Axess, Wings, Fish ve Carrefour Axess sahipleri için BodyCard Kart Koruma Planı ismiyle yepyeni bir ürünü hizmete sundu.**

Akbank-Aksigorta ve CPP iş birliğiyle gerçekleştirilen proje Ağustos ayı başında tamamlandı. Ürün teminat içerikleriyle sistem yazılım hizmetlerinin tamamlanması amacıyla yoğun bir çalışma dönemine yayılan projede, her üç kurumun deneyimi ve uzmanlığıyla tanımlanan iş süreçleri müşterilere en iyi hizmeti verecek şekilde yapılandırıldı.



BodyCard Kart Koruma Planı sahiplerinin cüzdanları her zaman koruma altında olacak. Kullanıcılar, cüzdanları kaybolduğunda veya çalındığında kartlarını iptal ettirmek için 444 25 25'i aradıklarında, tüm banka ve kredi kartlarının kapatılması sağlanarak ilave hizmet ve sigorta teminatları ile yaşamları kolaylaşacak. BodyCard Kart Koruma Planı kapsamında kayıp-çalıntı riskleri, bildirim öncesi ve sonrasında cömert teminat tutarlarıyla koruma altına alınıyor.

BodyCard sahipleri ek olarak yurtiçi ve yurtdışında birçok asistans ve destek hizmetlerinden de faydalanabiliyor. BodyCard sigorta hizmetlerini Aksigorta sağlarken, kayıp-çalıntı ve asistans hizmetleri ise CPP Group Plc tarafından verilecek.



- Tek bir telefonla **tüm kartlarınızın iptali**
- Kimlik kartlarınıza ve pasaportunuza **yenileme desteği**
- Yurt dışında **nakit avans**
- Kayıp **bagaj ve anahtar teminatı**
- 7/24 ücretsiz ve limitsiz **asistans hizmetleri**



**Kart  
Koruma  
Planı**