

# BİRLİKTE TOPLANTILARI- CIGNA FINANS EMEKLİLİK

4/14/2017

White Paper / PERYÖN Yayınlar 2017.16

2015-2016 PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülleri, Gelişim Yönetimi kategorisinde başarı ödül alan Cigna Finans Emeklilik'in, 2017 yılında gerçekleştirilen Birlikte Toplantıları kapsamında yaptığı paylaşımlarını kapsar.

**Derleyen ve Yazan**

PERYÖN

# BİRLİKTE TOPLANTILARI-CIGNA FİNANS EMEKLİLİK

WHITE PAPER / PERYÖN YAYINLAR 2017.16

## ÖNSÖZ

“Başarımızın en önemli nedeni; İK’nın kapılarının çalışana, üst yönetimin kapılarının ise İnsan Kaynaklarına açık olması” diyen CIGNA FİNANS EMEKLİLİK; “Yeteneği geliştirmek için kurum stratejisi ile uyumlu bir süreç nasıl tasarlanır?” sorusuna yanıt verdiği PERYÖN BİRLİKTE TOPLANTISI’na 07 Nisan 2017 tarihinde, ev sahipliği yaptı.

2015 - 2016 PERYÖN İnsan Yönetimi Ödülleri, Gelişim Yönetimi Kategorisi’nde Başarı Ödülü sahibi Cigna Finans Emeklilik, ödüllü uygulamasını anlattığı PERYÖN Birlikte Toplantısı’na eş zamanlı ev sahibi oldu.

Cigna Finans Emeklilik Öğrenme ve Gelişim Bölümü Müdürü Elçin Başarkanoğlu, 2007 senesinden bugüne kurumun kilometre taşlarını, kurum stratejilerine göre belirlenen İK stratejilerini, ihtiyaçlara özel geliştirilen İK projelerini ve tüm bu çalışmalar sonucunda değişen temel göstergeleri detayları ile aktardı.

### 2007'den 2016'ya Kurumda Neler Değişti?

Toplantıda konuşan Cigna Finans Emeklilik Öğrenme ve Gelişim Bölümü Müdürü Elçin Başarkanoğlu; 2007'de bir Finansbank İştiraki olan kurumun 2012'de Cigna ile ortak girişime geçmesi ile tüm resmin farklılaştığını paylaştı. Tamamen bankaya entegre satış kanalından, çoklu kanala adapte olunurken, üst yönetim ve kurum kültürünün başkalaşması ile daha müşteri odaklı bir yaklaşıma adım atıldığını ve bu süreçte değişim ve gelişim yönetiminin, çok dikkatli ve özenli kurgulanması gerektiğini ilettili.

Başarkanoğlu; bugün yaş ortalaması 30 olan 800 'ü aşkın çalışan sayısı ile Cigna Finans Emeklilik 'in, teknolojik yatırımlarına ağırlık veren; ürünlerini çeşitlendiren, alternatif satış kanalları oluşturabilen, KOBİ'yi odağına alan, temel göstergeleri sürekli yükselen ve çalışanlar tarafından tercih edilen bir kurum konumunda olduğunu aktardı.

### İK Stratejileri Nasıl Yapılandırıldı?

İK stratejilerini belirleyebilmek için önce kurum ihtiyaçlarını analiz ettiklerini belirten Başarkanoğlu, **yetenek kazanımının, gelişiminin ve yeteneği tutundurmanın** çok önemli olduğunu gördüklerini, bu doğrultuda da temel adımlarını şekillendirmek amacı ile pek çok projeyi hayata geçirdiklerini paylaştı.

### Hangi Projeler Yapılandırıldı ve Projelerin Temel Hedefleri Neydi?

Elçin Başarkanoğlu, öncelikle kurum ihtiyaçlarına özel **yetenek kazanımı** alanındaki İK geliştirmelerini katılımcılara aktardı. İşe alım yöntemlerini verimli hale getirmeyi hedeflediklerini ilettili.

- **Toplu işe Alım** metodolojisini tekrar yapılandırdıklarını,
- **Tedarikçi Yönetimini** hedefe uygun planlayarak 10 farklı danışmanlık firmasından hızlı ve doğru aday alımı konusunda destek almaya başladıklarını,
- **İç Referans Sistemi** geliştirerek bağlılık ve adaptasyonu daha yüksek çalışanları ekiplerine kazandırdıklarını,
- **Kıdemli ESD** (Emeklilik ve Sigorta Danışmanı) modeli ile yeni ve ara kademe unvan oluşturduklarını
- **Kıdemli TSD** (Tele Satış Danışmanı) modeli ile tele satış kanalında yeni ve ara kademe unvan oluşturduklarını
- **Yetenek Havuzu** çalışmaları sayesinde yetenekleri keşfedip kariyer yollarını netleştirerek yetiştirdiklerini,
- **Kariyerde Sınır Yok** uygulaması ile satış kanalları arasında kariyer geçişine imkân sağladıklarını,
- **Şeffaf Kariyer** projesinde ise kurum içi tüm rolleri, yetkinlik ihtiyaçlarını ve değerlemelerini güncelleyerek paylaşımına açtıklarını, böylece tüm çalışanların geleceklerini net şekilde planlayabildiklerini, kariyer yolculuklarında sorumluluk almalarını sağladıklarını paylaştı.

Yetenekleri kazandıktan sonra bu **yetenekleri geliştirmeyi** önceliğine alan İnsan Kaynakları biriminin bir dizi projeyi daha hayata geçirdiğini aktaran Başarkanoğlu, ilgili çalışmalarını ana başlıklar halinde özetledi;

- Banka ve Tele Satış kanallarına odaklı **Satış Akademileri** çatısı altında bir yıllık eğitimler tasarlayarak saha satış kadrolarının mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağladıklarını,
- **Finans Akademi** gelişim programlarının, tüm çalışanların kullanımına açıldığını, zaman ve mekân sınırlarını ortadan kaldırmak amacıyla da e - öğrenme ve sosyal öğrenme platformu

olarak kurgulandığını, tüm iç iletişimin de bu portal üzerinden ilerlemesi ile katılımın beklentinin de üzerinde gerçekleştiğini,

- **Liderlik Akademisi** Programı ile şirketin üst kademesine stratejik düşünme ve koçluk gibi konularda gelişim imkânı yaratıldığını,
- **6 Sigma &Yalın Yönetim Felsefesi** çalışmasının, iyileştirmeye açık alanları tespit ederek iş başarısının sürdürülebilir olabilmesi açısından yol haritalarını belirlediğini,
- Şirketin genel müdürlük kadroları için geliştirilen **Rotasyon** programının çalışanlara yeni yetkinlikler kazandırmak için fırsat yarattığını,
- **Exper Akademi** Programı kapsamında çalışanların teknik bilgi ve donanımını geliştirerek, kuruma faydalarının artırılmasını hedeflediklerini,
- **Yetenek Değerlendirme (9 Box)** çalışmasında kritik pozisyonlar için kilit isimleri ve eğitim/gelişim yatırımı yapılacak çalışanları belirlediklerini,
- Global bir şirket olmalarının gereği olarak belirlenen İngilizce kullanım yetkinliğini artırabilmek için, genel merkez çalışanlarına **İngilizce kurs** programları açtıklarını,
- Sektör için önemli sertifikalardan biri olan Aktüerlik sertifikasının alınabilmesi için, ilgililere **Aktüerlik Akademisi** çatısı altında eğitimler organize ettiklerini aktardı.

**Geliştirilen yeteneklerin** kurumda tutundurulmasının önemini vurgulayan Elçin Başarkanoğlu, bu amaçla bir dizi çalışma yaptıklarını anlattı. Buna göre;

- **İK Sorumlum** uygulamasının amacı; İK biriminde çalışan tüm ekibin, genel merkez, saha ve tele satış çalışanlarının sorumluluklarını aralarında paylaşarak “business partner” mantığı ile düzenli olarak ekipleri ile bir araya gelmesi ve İK - çalışan arasındaki mesafeyi yakınlaştırması,
- Kurumun, çalışanına değer ve öncelik verdiğini vurgulayan **CIN Fikir Atölyesi** ile çalışanlardan yaratıcı önerilerin toplanması ve uygun bulunanların hayata geçirilmesi,
- Çalışanların, şirketten ne kadar memnun olduklarını ve gelişmeye açık alanları ölçümleyen **Çalışan Bağlılığı Araştırması**,
- Danışmanlık firmalarından alınan destek ile **ücretlendirme ve yan haklar yönetiminin** güncellenmesi.

Cigna Finans Emekliliğinin daha geniş bir çalışma ortamına ihtiyaç duyması ile genel merkezlerinin **taşınma** sürecini dahi projelendirdiklerini söyleyen Başarkanoğlu, tek hedef, tek yürek olabilmek, daha verimli çalışabilmek, iş yaşam dengesini zenginleştirebilmek için bu değişimi fırsata çevirdiklerini ekledi.

### **Bu Projeler Uygulanırken Sinerji Nasıl Sağlandı?**

Elçin Başarkanoğlu, kurum için yapısal değişim ile birlikte pek çok yeniliğin hayata geçtiğini ve adaptasyon sürecinin karşılıklı güvene dayalı uzun bir yolculuk olduğunu ilettili.

Yolun başında tüm bu projeleri doğru anlatabilmek adına iletişimin son derece önemli olduğunu paylaştı.

Tüm uygulamaların öncesinde mutlaka firma içinde bir lansman yaptıklarını, yılda dört defa genel müdürlük çalışanları ile bilgilendirme toplantıları organize ettiklerini, ‘happy hours’ ve kutlama etkinliklerinde çalışanları bir araya getirdiklerini ve takım ruhunun desteklendiğini, sosyal sorumluluk projelerine verilen katkılarla da her ekip üyesinin kalbine dokunmayı başardıklarını aktardı.

## Bu Çalışmalar Kurum Göstergelerine Nasıl Yansıdı?

Toplantıda; Cigna Finans Emeklilik İK Birimi Ekibi ise bütün uygulamalarının sonuç ölçümlemesini titizlikle takip ettiklerini, verilerin projeleri yapılandırmalarında yol haritaları olduğunu çizdi.

İK Ekibi,

- 2013'te genel merkezden ayrılma oranı yüzde 17,6 iken, 2015 sonunda yüzde 12'ye düştüğünü, 2016'da daha da azaldığını,
- Gizli müşteri çalışması ile ölçümledikleri hizmet kalitelerinin 10 puan arttığını,
- Gelişen çalışan yetkinlikleri sayesinde ise ürün satışlarının önemli düzeyde yükseldiğini, aktardı.

“Amaç sistemleri kurmak değil uygulamak” diyen Elçin Başarkanoğlu ve ekibi tüm projeleri daima sahiplendiklerini, ölçümlediklerini, sürekli motivasyonu tetikleyerek teşvik ettiklerini aktardı.

Temel amaçlarının çalışanların gurur duyacağı, her gün gelirken kendilerini mutlu hissedecekleri bir kurum yapılanmasını desteklemek olduğunu belirtti.

## KATILIMCI YORUMLARI

Öncelikle bu güzel organizasyonu planladığınız için sizlere teşekkür ederim. Türkiye'deki öncü firmalarımızın yaptığı yeni ve iyileştirici uygulamalar her sektörden firmaya ilham kaynağı olmaktadır ki bu durumu bugün katıldığımız organizasyonda da net bir şekilde gördük. Bu çalışmaların artarak devam etmesi dilerim.

*Gökhan ARSLAN*  
*OTOKOÇ*  
*İşe Alım & Kariyer Uzmanı*

\*\*\*

Uygulamaların detaylı olarak paylaşıldığı, etkileşime elverişli, keyif bir toplantı oldu. Emeği geçen herkese teşekkürler...

*Tuğçe ARAT*  
*BNP PARIBAS CARDIF*  
*HR/Organizational Development Assistant Manager*

\*\*\*

Örnek teşkil edecek başarılı işlerin ödüllendirilmesinde PERYÖN'e, paylaşılmasında ise Cigna Finans Emeklilik'e teşekkürler. Keyifli, verimli bir toplantıydı.

*Burçak ASLAN*  
*OTOKAR OTOMOTİV VE SAVUNMA SANAYİ A.Ş*  
*Eğitim ve Gelişim Uzmanı*