**Bankacılık ve Siğortacılık**

**A Abonman Poliçesi**: İleride gerçekleşebilecek çeşitli işlemleri içine alan poliçe. Sigorta edilecek mallarda, miktar bakımından devamlı hareket halinde bulunan işletmeler için hazırlanan bir belge.  
**Acente**: Hizmet üreticisi adına hareket eden ve müşteri-hizmet üreticisi arasında yasal ilişki oluşturma yetkisine sahip olan gerçek ya da tüzel kişiye verilen isim. Türk Ticaret Kanunu’nun 116. maddesine göre ticari temsilci, ticari vekil, satış memuru veya hizmetli gibi bağlı bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren akitlerde aracılık etmeyi veya bunları o işletme adına yapmayı meslek edinen kimse.  
**ATM Bankacılığı**: Müşterilere para çekme-yatırma yanı sıra kredi kartı-banka kartı ile tanımlanan tüm bankacılık işlemleri, günlük nakit avansları, fatura, kredi kartı ödemeleri, havale, fon, döviz alım satımı gibi işlemleri banka dışından haftanın her günü, günün her saati yapabilme olanağı sağlayan bankacılık sistemi.  
**ATM**: Bankamatik olarak da bilinen otomatik vezne makinesi. İngilizce Automatic Teller Machine.

**B B2B**: İşletmeler arası ticarete olanak tanıyan elektronik pazar yerleri, gerçek hayattaki pazar yerlerinin internete aktarılmış halleri. Şirketlerin mal ve hizmet alım satımının yanı sıra birbirleri arasında bilgi alış verişi yapmasını, finansal işlemler gerçekleştirmelerini de sağlarlar. Bütün bu işlevler internet üzerinden gerçekleştiği için, hem daha hızlı hem daha verimli bir şekilde işlerler.  
**BES**: Bireysel Emeklilik Sistemi.  
**Broker**: Alım ve satım işlemlerine belli bir ücret karşılığı aracılık eden, işlemleri kendi adına ancak taraf olduğu kişi yada kurumlar hesabına yapan işlemcilere verilen isim. Sigorta ve reasürans aracıları. Broker’ler sigortalıyı veya sigorta veya reasürans şirketini temsil ederek sigorta veya reasürans şirketinin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranmak durumundadır. Bunlar tarafları bir araya getirerek sigorta veya reasürans sözleşmelerinin akdinden önce gerekli çalışmaları yaparak, bu sözleşmelerin uygulanmasına ve özellikle de tazminatın ödenmesine yardımcı olurlar.

**D Doğrudan Bankacılık**: Müşterilerin evlerinde, iş yerlerinde seyahatte ya da tatilde iken bankacılık işlemlerini yapabilmelerine olanak tanıyan teknolojik desteklerle gerçekleştirilen bankacılık.

**E EDI**: EDI, ticaret yapan iki kuruluş arasında, insan faktörü olmaksızın bilgisayar ağları aracılığı ile belge ve bilgi değişimini sağlayan bir sistem olarak elektronik ticaretin önemli bir aracı. EDI kamu ve özel sektör kuruluşlarının etkin biçimde iletişim kurmaları ihtiyacından doğmuş olup, modern bilgi teknolojilerinin getirdiği avantajlardan yararlanmaktadır. Geleneksel ticari işlemlerde, mektuplar, notlar gibi yapılanmamış dokümanlarla birlikte faturalar, sipariş formları, teslim belgeleri gibi standart şekilde yapılanmış dokümanlar kullanılmaktadır. Elektronik posta (e-mail) yapılanmamış tipte dokümanların iletilmesinde kullanılırken EDI yapılanmış mesaj değişimini sağlamaktadır. Böylece standart bilgilerin diğer bilgisayar sistemlerine kolayca aktarılmasını olanaklı kılmaktadır.  
**EFT**: EFT Sistemi katılımcıları arasında, Türk Lirası aktarım ve mutabakatının elektronik ortamda, kaydi ve gerçek zamanlı olarak yapılmasını ve bu işlemlere ilişkin gerekli belge ve raporların üretilmesini sağlama. EFT Sistemi 1 Nisan 1992 tarihinde işletime açılmıştır. İşletim sırasında katılımcılardan gelen isteklere ve ortaya çıkan yeni gereksinimlere göre çeşitli iyileştirmeler yapılmıştır. 24 Nisan 2000 tarihinde yeni işlevlerin eklenmesiyle sistem yazılım ve donanımda önemli değişikliklerin yapıldığı ikinci kuşak devreye alınmıştır.  
**EFTPOS**: Satış noktasından elektronik fon transferi. Bireysel bankacılık uygulamalarının dünya çapında yaygın örneklerinden biridir. Plastik kartlar ve elektronik bankacılığın bir araya gelmesiyle oluşan bu sistem, satış noktasında yapılan ödemelerde kredi kartı veya hesaba erişim kartı ile çalışan terminallerde müşterinin kendi hesabından satıcının banka hesabına para transferi yaparak hizmet verir.  
**E-iş**: Her türlü iş bağlantıları ve bunlarla ilgili kısımların elektronik ortamda yürütülmesini ifade eden bir kavram. Yani, bir iş ortamının parçaları olan müşteriler, işgörenlerler, ortaklar arasındaki ilişkiler, yeni iş bağlantı yazışmaları ve benzeri her etkinlik elektronik ortamda gerçekleşir.  
**E-iş Modelleri**: Şirketler, kişiler ve devlet arasında gerçekleştirilen elektronik ticaret.  
**Elektronik Para**: E-para (Elektronik Para), tam olarak, kullandığınız bilgisayarın sabit diskinde sizin adınıza bulunan ve Internet üzerinde yaptığınız alışverişlerde harcayabileceğiniz para. Siz harcama yaptıkça, harcadığınız miktar toplamdan düşülür. e-para kullanımı pek yaygın değildir. Ancak, gelecekte sık kullanacağımız bir araç olabilir. Elektronik para, parasal değerin teknolojik bir araç kullanımı yoluyla elektronik olarak depolanması olarak tanımlanır. Elektronik paranın kullanımı zorunlu olarak banka hesaplarının kullanımını gerektirmez ve hamiline kayıtlı bir ödeme aracı olarak kabul edilir. Elektronik para ürünleri, iki ana grup altında toplanır.  
**E-sigorta**: Sigorta şirketlerinin web siteleri hazırlamaları ve bazı şirketlerin bu siteler üzerinden online satış yapmaları.

**F Fonksiyonel Kalite**: Personelin tutumu, personelin davranışları, personelin kendi aralarındaki ilişkiler, hizmetlerin müşteriye ulaştırılışı, personelin görünüşü, müşteri ile ilişkiler ve personelin hizmete dönük kafa yapısında olması gibi unsurlarla oluşan kalite.  
**Franchising**: Bir dağıtım ve pazarlama sistemi olan Franchising, iki taraf arasında süreklilik gösteren ve ticari ilişkiye dayanan bir anlaşma. Franchising, bir işletme sistemi çerçevesinde yapılan satış etkinliklerinde denenmiş, kendini ispat etmiş bir markanın desteği ve güvencesi altında iş yapan, birbirinin kopyası firmaların mal ve hizmet dağılımına yönelik olarak belli bir bedel karşılığında söz konusu marka ve sistemin sahibi olan firma (Franchisor) ile girmiş oldukları bağımsız bir ticari ilişki türüdür.

**G Geçici Sigorta Belgesi**: Sigorta sözleşmesi düzenlemeğe yetkisi bulunmayan acenteler tarafından sigortalılara geçici olarak verilen bir belge.  
**Genel Vekil**: Türkiye’de sigortacılık faaliyeti yapan sigorta şirketlerinin, kanuni mümessil sıfat ve yetkileri ile donatılmış temsilcileri.

**H Halkla İlişkiler**: Örgüt ve örgütün çevre faktörleri arasında karşılıklı iletişimi, anlamayı, kabulü ve işbirliğini sağlayıp sürdürmeye yardımcı bir yönetim fonksiyonu.  
**Halkla İlişkiler**: Örgüt ve örgütün ilişki içinde bulunduğu çevre unsurları arasında karşılıklı iletişimi, anlayışı, kabulü ve işbirliğini sağlayıp sürdürmeye yardımcı bir yönetim işlevi.  
**Hizmet**: Bir malın ya da hizmetin satışına bağlı olmaksızın son tüketicilere ya da işletmelere pazarlandığında ihtiyaç ya da istek doygunluğu sağlayan, bağımsız olarak tanımlanabilen eylemler.

**I-İ Imprinter**: İşyerinin kredi kartı kabul ederken kullandığı ve kredi kartının ön yüzündeki kabartma bilgileri satış belgesi üzerine geçiren mekanik cihaz.  
**İçsel Pazarlama**: Pazarlama felsefesini ve uygulamalarını müşterilere hizmet veren personele de uygulama.  
**İlişkisel Pazarlama**: Müşteriyle, bireylerle ve firmalarla uzun dönemli ilişkilerin kesintisiz sürdürülmesini gerektiren bir strateji türü.  
**İnternet Bankacılığı**: İnternet bağlantısı bulunan her hangi bir bilgisayardan istenen anda ve istenen yerden tanımlanan bankacılık işlemlerinin gerçekleştirilmesine olanak tanıyan bankacılık sistemi.

**K Kişisel Satış**: Satıcının müşteri ya da potansiyel müşteriyi satın almaya ikna etmek için onunla bireysel bir ilişki içine girmesi. Satış yapmak amacıyla kişiden kişiye doğrudan doğruya iletişim.

**M Maliyete Dayalı Fiyatlama**: Girdi maliyetleri, genel üretim giderleri ve kâr marjının eklenmesiyle belirlenen fiyat.  
**Misyon**: İşletmelerin hangi mal ya da hizmet sektörünü seçtiğini, tüketici ve Pazar ihtiyaçlarını, teknoloji gereksinimini ya da tüm bu konuların birlikte ifade edilmesi.

**N Net Prim (Risk Primi)**: Eldeki istatistiklere dayanılarak hesaplanmış muhtemel hasar miktarı ve hasar masraflarını karşılamak üzere hesaplanmış net prim miktarı. Tehlike primi olarak da adlandırılabilir. Prim miktarı, ilgili branşa bağlı olarak yıllık hesaplanabildiği gibi tehlikenin var olduğu düşünülen dönem itibariyle de belirlenebilir.

**O Online Satış**: Bir ürünü ya da hizmeti elektronik ortamda doğrudan satmak

**P Pazar**: Değişim eylemlerinin gerçekleştiği yer.  
**Pazarlama**: Kişilerin ve örgütlerin amaçlarına uygun biçimde değişimi sağlamak üzere, malların, hizmetlerin ve düşüncelerin yaratılmasını, fiyatlandırılmasını, dağıtımını ve satış çabalarını planlama ve uygulama süreci.  
**Pazarlama İletişim Süreci**: İşletmenin mallarının ve hizmetlerinin satışlarını kolaylaştırmak amacıyla, üretici ya da aracının denetiminde yürütülen, ikna edici yanı ağır basan, sistemli, planlı ve programlı eylemler.  
**Poliçe**: Sigortacı ile sigortalı arasındaki sigorta sözleşmesinin yazılı, yasal delil. Bir sigorta poliçesinde genel olarak, sigortacıyı ve sigortalıyı tanımlayıcı bilgiler, sigorta konusuna ilişkin açıklamalar, teminatın kapsamı, sigorta bedeli, sözleşmenin süresi, prim miktarı, poliçenin düzenlenme tarihi, tarafların borç ve yükümlülükleri gibi bilgiler bulunmaktadır.  
**Prim**: Herhangi bir riske ilişkin olarak, sigortacının vermiş olduğu teminata karşılık olmak üzere, sigortalı veya sigorta ettiren tarafından para olarak ödenen bedel. Sigorta sözleşmesinin en önemli unsurlarından birisidir ve sözleşmenin diğer bütün şartları yerine getirilmiş olsa dahi, primin ödenmemesi, birçok durumda sigorta sözleşmesinin yürürlüğe girmesini engelleyen bir durumdur. Prim, risk primine ek olarak genel giderler, komisyonlar, sigorta şirketinin bu iş dolayısıyla katlanmak zorunda olduğu tüm maliyetler ve faaliyet karını içermektedir.  
**Prodüktör**: Sigorta şirketlerine aracılık yapan, fakat acentelerin sahip olduğu vekâlet yetkisi bulunmayan kimselere prodüktör denir. Başka bir deyişle, belli bir işyerine sahip olarak veya gezici olarak çalışan ve sigorta işlemlerinin yapılmasına aracılık eden kişiler.

**R Reasürans**: Sigorta şirketlerine, tek başlarına yüklenmeleri kendi sermayeleri, ihtiyatları, özvarlıkları bakımından kısaca mali yönden mümkün olmayan riskleri, sigortalayabilme imkânı.  
**Reel Sektör**: Belirli bir ülkede üretim yapan sektörü ifade eden bir kavram.  
**Rekabete Dayalı Fiyatlama**: Rakiplerin fiyatlarına maliyet ve gelirlerden daha fazla önem vererek belirlenen fiyatlama. Bu yöntemde pazarın benzer alt bölümlerini hedefleyen hizmetler için rakiplerin fiyatlama kararlarının örgütün kendi fiyatlama kararları üzerinde doğrudan etkisi bulunmaktadır.  
**Reklam**: Malların, hizmetlerin veya düşüncelerin kitlelere duyurulması ve benimsetilmesi amacıyla bir bedel karşılığında kişisel olmayan biçimde sunulması.  
**Risk**: Sigorta terminolojisinde birçok anlamda kullanılmaktadır. Belirsizlik, zarara neden olan olayların meydana gelme ihtimali, sigorta edilen varlık gibi anlamlarda da kullanılmakla birlikte asıl anlamı, sigorta teminatı altına alınmış olan sigortalı varlığın karşı karşıya bulunduğu tehlikeler. Sigortacı; riski, sigortalının bildirimine dayanarak bu riske tekabül eden bir ücret karşılığında temin eder. Şartların değişmesi sigortalıya, sigortacının isteyeceği ek ücreti ödeme zorunluluğu yükler ve bu ücret ödenmediği takdirde ise sigortacıya sözleşmeyi bozma hakkını verir.

**S Satış Geliştirme**: Kişisel satış ve reklam çabalarını daha etkili kılmak için yapılan özel eylemler.  
**Satış İşlevi**: Pazar bölümünü belirleme, hedef pazara sunulacak hizmetleri seçme ve her bir bölüme uygun elemanları atamaya ilişkin kararlar toplamı.  
**Serbest Tarife Rejimi**: Şirketlerin primlerin hesabında, kendi anlayışları ve olanakları içinde tespit edecekleri kurallara göre hareket etmeleri. Hareket serbestîlerinin sınırlarını da kendilerinin çizmesi.  
**Sertifika**: Herhangi bir şahsın veya kuruluşun, sigortacısı ile abonman sözleşmesi düzenlemek suretiyle yapmış olduğu bağlantıya dayanılarak, taşınan bir mal parçası için, nakliyat abonman sözleşmesi koşullarına uygun biçimde bir kısım olarak sigorta akdini göstermek üzere düzenlenen belge.  
**Sesli Yanıt Sistemi**: Kredi kartı işlemleri, bankacılık ve hesap işlemleri, kayıp-çalıntı kart bildirimi, şifre işlemleri, hisse senedi, fon, yatırım işlemleri, internet bankacılığı işlemleri, ürünlere yönelik bilgi hizmetleri şeklinde sıralanabilen hizmetleri sağlayan sistemler.  
**Sigorta**: Aynı türden tehlikeyle karşı karşıya olan kişilerin, belirli bir miktar para ödemesi yoluyla toplanan tutarın, sadece o tehlikenin gerçekleşmesi sonucu fiilen zarara uğrayanların zararını karşılamada kullanıldığı, bir risk transfer sistemi. Bu sistem sayesinde kişiler, karşı karşıya bulundukları tehlikelerin neden olabileceği, parayla ölçülebilen zararlarını, nispeten küçük miktarlarda ödemiş oldukları primler yoluyla paylaşmaktadırlar. Sigortanın temel işlevi, zararı ekonomik açıdan önemsiz bir duruma getirmektir. Kişiler tek başına karşılayamayacakları zararları bir organizasyon aracılığıyla aralarında paylaşmaktadırlar.  
**Sigorta Bedeli**: Sigorta teklifi yapılırken sigortalının bildirdiği miktar olup, hasarın gerçekleşmesi halinde sigorta şirketinin ödeyeceği en yüksek tazminat. Sigorta şirketi ile sigortalı arasında kurulmuş tazminat sözleşmesi gereği, teminat altına alınmış bir tehlikenin gerçekleşmesi veya sigortalının üçüncü şahıslara karşı sorumlu duruma düşmesi sonucunda sigorta şirketinin ödemekle yükümlü olduğu, tazminata esas oluşturan bedel.  
**Sigorta Eksperi**: Sigorta konusunda oluşan zarar ve benzeri kayıplar ve bunların sonucunda miktarlarını belli eden ve diğer işlemleri serbest meslek halinde yapanlar  
**Sigorta Poliçesi**: Sigortacı ile sigortalı arasındaki sigorta sözleşmesinin yazılı, yasal kanıtı. Bir sigorta poliçesinde genel olarak, sigortacıyı ve sigortalıyı tanımlayıcı bilgiler, sigorta konusuna ilişkin açıklamalar, teminatın kapsamı, sigorta bedeli, sözleşmenin süresi, prim miktarı, poliçenin düzenlenme tarihi, tarafların borç ve yükümlülükleri gibi bilgiler bulunmaktadır.  
**SKA**: Senet karşılığı avans türü krediler  
**Smart Kart**: Akıllı kart, kredi kartı boyutlarında olan ve içine mikro denetleyici yerleştirilmiş olan bir plastik kart. Karışık güvenlik mekanizmalarının kullanılması ile bilginin elektronik ortamda saklanmasını sağlamaktadır. Yarı iletken teknolojisindeki gelişmeler ile birlikte sürekli olarak gelişmektedir.  
**Statüko Yanlı Fiyatlama**: Rakipler arasındaki fiyat savaşını asgariye indirmek amacıyla firma fiyatlarının, ürün yaşam çevriminin olgunluk aşamasındaki fiyatlar düzeyinde tutulması.  
**Strateji**: İleride meydana gelebilecek bütün durumların önceden tahmin edilemediği kısmi belirsizlik koşullarında alınan ve şirketin bütününü ilgilendiren karar türü.  
**Stratejik Plan**: İşletmenin amaçları ve kaynakları ile çevresel koşullar arasındaki uyumu sağlama ve sürekli kılma süreci  
**SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)**: 192 ülkeden 7000 adet banka ve mali kurumun üye olduğu bir ödeme sistemi. Ülkemiz bankaları da SWIFT sistemine üye olmaya 1986 yılından itibaren başlamıştır. Halen 5 banka hariç tüm bankalar bu sistemi kullanmaktadırlar. SWIFT son yıllarda ödeme sistemlerinin yanı sıra elektronik bankacılık, elektronik ticaret, güvenlik, bölgesel ve ülke içi ödeme sistemleri gibi konularda da çalışmalar yürütmektedir. Ayrıca önümüzdeki senelerde farklı kurlarda yapılacak işlemlerde mutabakat görevi yapmak üzere faaliyete geçmekte olan CLS Bank da SWIFT altyapısı üzerinde çalışmaktadır.

**T Talebe Dayalı Fiyatlama**: Pazarın etkin bir şekilde bölümlenerek her bir pazar bölümünün maksimum fiyata ulaşmasını esas alan fiyatlama.  
**Tanıtma**: Bir hizmet örgütü ya da örgütün sunduğu hizmetler hakkında haber niteliği taşıyan bilgilerin belirli bir bedel ödemeden kitle iletişim araçlarında yayınlanması.  
**Tanıtma**: Bir ürünün, kişinin, düşüncenin ya da hizmetin bir bedel ödenmesi söz konusu olmadan kitle iletişim araçları ile kamuya olumlu bir şekilde tanıtılıp benimsetilmesi.  
**Tarife**: Sigorta primlerinin saptanmasına yönelik kurallar  
**Tasdik Edilmiş Tarife**: Şirketlerin hazırladığı tarifenin ilgili bakanlık tasdik ettikten sonra aynen uyulan hali.  
**Tecditname**: Bir poliçeyi bir yıl veya daha fazla uzatan hukuken yeni bir poliçe hazırlanmasıyla aynı sonuçları doğuran bir belge.  
**Teklifname**: Yaptırılacak sigortanın ve alınacak teminatın türüne göre değişen, sigortalının sigorta olabilmek için ilgili yerleri doldurarak ve altını imzalayarak sigortacıya vermekle yükümlü olduğu ve riziko hakkında gerekli bilgileri kapsayan, soruları bulunan bir belge.  
**Teknik Kalite**: Müşterinin sigorta hizmetinden elde ettiği faydalar. Milyarlarca liralık yatırım yapmış bir kişinin kendisini güven içinde hissetmesi ya da hasar anında sigorta işletmesinin müşterinin yanında olması gibi.  
**Telefon Bankacılığı**: Müşterilerin tüm finansal işlemlerini telefon tuşlarını kullanarak diledikleri yerden “sesli kayıt sistemi” ile ya da “müşteri hizmet yetkilisi” aracılığı ile anında gerçekleştirebilmesi.  
**Tutundurma**: Satışa sunulması düşünülen bir mal veya hizmetin, müşterilere olumlu bir biçimde tanıtılıp benimsetilmesi.

**V Vizyon**: Bir yöneticinin geçmişte ve şimdi düşünülmemiş ya da başarılmamış olan, gelecekte başarılmasını düşündüğü yapılması gerekenlerle ilgili açıkça ifade edilen ve o kişinin kendisine özgü düşünceleri.

**W WAP**: Wireless Application Protocol (Kablosuz Uygulama Protokolü) olarak anılan WAP, mobil kullanıcıların internet servislerini kullanmalarını sağlayan bir iletişim standardı. 1997 yılında Ericsson, Nokia ve Motorola öncülüğünde kurulan WAP Forum tarafından yönlendirilen WAP sayesinde, kullanıcılar WAP uyumlu cep telefonları veya el bilgisayarları ile internette yer alan Web sitelerinin birer benzeri olan WAP sitelerine bağlanabiliyor.

**Z Zeyilname**: Poliçenin düzenlenmesinden sonra ortaya çıkan ve sigortacının üstlendiği riskin, nitelik veya büyüklüğünü değiştiren herhangi bir durum nedeniyle poliçeye ek olarak düzenlenmiş ve aynı yasal yetkiye sahip yazılı belge.  
**Zorunlu Sigorta**: Kişinin, yasa dolayısıyla yaptırmak zorunda olduğu sigorta. Kişinin üçüncü şahıslara karşı sorumlu olması durumunda, üçüncü şahısların tazminatsız kalmasını önlemek üzere, sigorta sistemi kullanılarak oluşturulmuş bir tedbir olarak düşünülmelidir. Zorunlu sigortalara verilebilecek tipik bir örnek, Trafik Sigortalarıdır. Hemen bütün dünyada uygulanmakta olan bir zorunlu sigorta türüdür. Kişinin, sahibi olduğu motorlu araç dolayısıyla üçüncü şahıslara verebileceği hasarlardan doğabilecek sorumluluklarını kapsamaktadır.