

AKSigorta

30 Eylül 2014

YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

1960'DAN BUGÜNE: AKSIGORTA'DA SÜRDÜRÜLEBİLİR BÜYÜMENİN KİLOMETRE TAŞLARI

İlk poliçe

1961 yılında Aksigorta çalışanları tarafından ilk poliçe hazırlanmıştır.

İlk sigorta acentesi

Lami Teymen, Adana'da ilk Aksigorta acentesini açmıştır.

Banka sigortacılığının başlangıcı

1980'lerin başında banka sigortacılığı kavramını uygulamaya başlayan Aksigorta, 1983'te ilk kez online poliçe tanzimini gerçekleştirmiştir. 1989'da ise, Şirket'in tüm bölge müdürlükleri online çalışmaya başlamıştır.

Aksigorta'nın halka arzı

Aksigorta, 1994 yılında halka açılmış, 1995'de Genel Müdürlüğü'nü Karaköy'deki tarihi Minerva Han binasından İstanbul, Fındıklı'daki binaya taşımıştır.

Yangın ve Deprem Eğitim Merkezi'nin açılması

1996'da Aksigorta, Türkiye'de bir ilki gerçekleştirerek dünyada da az sayıda örneği bulunan ve tamamen Türkiye'de geliştirilen teknoloji ile inşa edilen Yangın ve Deprem Eğitim Merkezi'ni hizmete açmıştır.

Şirket, aynı yıl ülke çapındaki bölge temsilciliklerini yapılandırmış; İK Projesi'ni uygulamaya başlamış ve performans yönetimi ile kariyer planlama sistemine geçişini tamamlamıştır.

Aksigorta'nın ilk internet sitesi devreye girmiştir.

Türkiye'de banka sigortacılığı kapsamında ilk kez online poliçe

1998'de tamamlanan Bankasürans Projesi ile Akbank şubelerinden Türkiye'de ilk kez online poliçe düzenlemeye başlamıştır. Aynı yıl kapsam geliştirilerek 150'ye yakın acente ile online bağlantı sağlanmıştır.

Şirket, ISO 9001:1994 standardını model alarak kalite güvence sistemini kurmuş, BS EN 9001:1994 Kalite Standardı Belgesi'ni almıştır.

Sağlık branşında yetki belgesi alınması ve Aksigorta Hizmet Merkezi'nin faaliyete geçmesi

2002 yılında Aksigorta sağlık branşına girerek poliçe düzenlenmeye başlamıştır.

Aynı dönemde, müşterilere ve acentelere hasar dosya ihbarından diğer bütün sigortacılık işlemlerine kadar birçok konuda 7 gün 24 saat hızlı ve kaliteli hizmet sunmayı amaçlayan Aksigorta Hizmet Merkezi açılmıştır.

İstanbul'da yeni yapılanma

2004 yılında Şirket, İstanbul bölge yapılanmasını İstanbul 1, İstanbul 2, İstanbul 3 ve Kurumsal Bölge Müdürlükleri olmak üzere 4 bölge müdürlüğü altında yapılandırarak operasyon ve satış işlemlerini bu müdürlüklere kaydırmıştır.

Bölgesel yönetime geçiş

2006'da iş ve karar süreçlerini revize eden Aksigorta, merkezi yönetim biçiminden bölgesel yönetime geçmiştir. Bu kapsamda, Şirket'in müşteri ve acenteleriyle ilk temas noktası olan bölge müdürlüklerinin etkinliği ve güçü artırılmış; yaygın bir bölge teşkilatı oluşturulmuştur.

Ak Emeklilik - Aviva Hayat ve Emeklilik A.Ş. birleşmesi

2007 yılında Aksigorta iştiraklerinden AK Emeklilik A.Ş. Aviva Hayat ve Emeklilik A.Ş. ile birleşerek, 1 Kasım tarihinden itibaren AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş. adı altında faaliyet göstermeye başlamıştır.

Yeni kanunlara tam uyumu sürekli gözetilen bir hizmet sağlayıcı

Aksigorta, 2008 yılında Türkiye'de yürürlüğe giren yeni sigortacılık kanunu ve yönetmeliklerini göz önünde bulundurarak uyum çalışmalarını hızla tamamlamıştır. Başarılı çalışmaları ile dikkat çeken Aksigorta, KalDer'in Türkiye Müşteri Memnuniyet Endeksi'nde lider şirket olmuştur. Aynı yıl Tüketici Dergisi tarafından 4. Kez "Kalitesine En Çok Güvenilen Sigorta Şirketi" seçilmiştir.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Çekirdek işinden daha fazla verim elde etmek için

Aksigorta 2010 yılında, sermaye optimizasyonunu sağlamak ve sigortacılık değerini daha da pekiştirmek amacıyla spinoff (bölünme) sürecine girmiş ve iştirak portföyünü Sabancı Holding'e devretmiştir. Başarılarını çeşitli ödül ve takdirler ile tescilleyen Aksigorta, 2009 yılında AC Nielsen tarafından yapılan araştırmada tüketiciler tarafından "En Güvenilir Sigorta Şirketi" seçilmiştir. Türk Ticaret Kanunu'ndaki değişiklik sonucunda Aksigorta İştiraklerinin Sabancı Holding'e devir işlemleri başlamış, süreç 4 Ocak 2010 tarihli olağanüstü genel kurul toplantısını takiben 14 Ocak 2010 tarihinde tamamlanmıştır.

Ageas ile güç birliği

Belçika merkezli uluslararası sigorta şirketi Ageas, 2011 yılı Temmuz ayında Aksigorta'nın hissedarları arasına katılmıştır. Şirket, yeni hissedar yapısıyla sahip olduğu yetkinliklerine global bir boyut ekleyerek gücünü pekiştirmiştir. Aksigorta'nın %62 hissesine sahip olan Sabancı Holding, hisselerinin %31'ini 220 milyon ABD doları karşılığında Ageas'a devretmiştir.

Yenilikçi hizmet sağlayarak sektörün lideri olmak

2012'de yenilikçiliği bir kültür haline getirmek için çalışmalar gerçekleştiren Aksigorta vizyonunu "Yenilikçi hizmet sağlayarak sektörün lideri olmak" olarak yenilemiştir.

Değişimin Öncüsü, Sektörün İtici Gücü

Vizyonumuz

Sigortayı kolay, yalın ve erişilebilir hale getirmek

Misyonumuz

Hayatın devamlılığı ve kolaylaştırılması için benzersiz sigorta deneyimi sunarak değer yaratmak

Değerlerimiz

- Saygılıyız
- Çözüm Odaklıyız
- Başarı Odaklıyız
- İnsan Odaklıyız

Stratejimiz

- Ürün dengesini, kârlılığı gözeterek oluşturmak
- Kârlı kanallarda daha fazla büyüüp, tüm kanallarda verimliliği artırmak
- Operasyonel mükemmelliği sağlamak için hasar operasyonlarında verimliliği ve etkinliği artırmak
- İnsan kaynakları uygulamalarını daha ileriye taşıyarak kurumsal performans yönetim sistemini geliştirmek
- Bilgi teknolojileri altyapısını iyileştirip bilgi teknolojilerinde dönüşümü tamamlamak
- Hizmette mükemmelliğe ulaşmak için şirket içi inovasyon kültürünün gelişmesine destek vermek
- Acenteleri ve müşterileri daha iyi anlayarak acente ve müşteri bağlılığını güçlendirip, yüksek hizmet kalitesiyle sektörde farklılaşmak

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER

Aksigorta, 54 yıllık deneyimi ve sunduğu yenilikçi ürün ve hizmetler ile Türkiye sigortacılık sektöründe “Değişimin Öncüsü” olmaya odaklıdır.

Özet Finansal Göstergeler (Bin TL.)

	30.09.2014	30.09.2013
Prim Üretimi	1.353.783	1.144.156
Ödenen Hasarlar (Net)	(556.365)	(466.522)
Teknik Bölüm Dengesi (Hayat dışı)	48.509	64.641
Vergi Öncesi Kar/(Zarar)	41.881	161.307
Net Kar/(Zarar)	33.168	143.029
Sermaye	306.000	306.000
Özkaynaklar	505.218	516.955
Aktif Büyüklüğü	1.689.240	1.515.792

SERMAYE HAREKETLERİ

KAYITLI SERMAYE

2499 sayılı kanun hükümlerine göre kayıtlı sermaye sistemini kabul etmiş ve Sermaye Piyasası Kanunu'nun 09.03.1995 tarih ve 301 sayılı izni ile bu sisteme geçmiş olan Aksigorta A.Ş.'nin kayıtlı sermayesi 500 Milyon TL ve ödenmiş sermayesi 306 Milyon TL'dir.

SERMAYE YAPISI

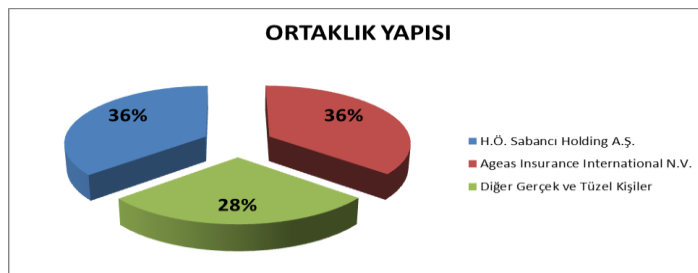
Aksigorta A.Ş.'nin aşağıda belirtilen sermaye yapısında bu dönemde bir değişiklik olmamıştır. Ortaklık yapısında nitelikli paya sahip gerçek kişi bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu Üyeleri ve Şirket Üst Yönetiminin ortaklık payları bulunmamaktadır.

ORTAKLIK YAPISI

Sabancı Holding ve Ageas Insurance International N.V.'nin Aksigorta A.Ş. üzerindeki yönetim kontrolü eşit olarak devam etmektedir.

Çıkarılmış Sermayenin %10'undan Fazlasına Sahip Olan Ortaklar Ortaklık sermayesinin %10'undan fazlasına sahip olan ortağın unvanı ve pay miktarı ile payının sermayedeki oranı aşağıdaki gibidir:

	30 Eylül 2014	
	Pay Oranı %	Pay Tutarı TL
Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.	36,00	110.160.000
Ageas Insurance International NV	36,00	110.160.000
Diğer Gerçek ve Tüzel Kişiler	28,00	85.680.000
	100,00	306.000.000



AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

KURUMSAL YÖNETİM

YÖNETİM KURULU

Yönetim Kurulu Başkanı Haluk DİNÇER (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Başkan Yrd. Barry Duncan SMITH(28.06.2013'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Hayri ÇULHACI (31.07.2010'dan beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Muhterem Kaan Terzioğlu (30.05.2012'den beri)
Yönetim Kurulu Üyesi Neriman ÜLSEVER (28.03.2014'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Stefan Georges Leon BRAEKEVELDT (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Noyan Turunç (30.05.2012'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Uğur GÜLEN (01.05.2009'dan beri)

ÜST YÖNETİM

Genel Müdür Uğur GÜLEN (01.05.2009'dan beri)	Genel Müdür Yardımcısı Çetin KOLUKISA (18.05.2005'ten beri)	Genel Müdür Yardımcısı Erkan ŞAHİNLER (20.10.2008'den beri)	Genel Müdür Yardımcısı Ali DOĞDU (01.11.2009'dan beri)
Genel Müdür Yardımcısı Şenol TEMEL (01.10.2009'dan beri)	Genel Müdür Yardımcısı Fahri ALTINGÖZ (19.09.2011'den beri)	Genel Müdür Yardımcısı Ayhan DAYOĞLU (19.09.2011'den beri)	Genel Müdür Yardımcısı Melis Aslanağı (24.10.2011'den beri)
Genel Müdür Yardımcısı Tuncay Küçüktaş (21.01.2013'den beri)	Genel Müdür Yardımcısı Serdar Dinçaslan (14.07.2014'den beri)		

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

EKONOMİK ve SEKTÖREL DEĞERLENDİRME

DÜNYA EKONOMİSİ

2013 faaliyet dönemi, küresel piyasalarda umut verici gelişmelerin yanı sıra kriz sonrası canlanma sürecini sekteye uğratan risklerin ortaya çıktığı bir yıl olarak kayda geçmiştir. 2013'te %2,9 düzeyinde büyüyen küresel ekonominin yıl içerisindeki seyrini özetleyen temel eğilim, ABD ve Avro Bölgesi'ni kapsayan gelişmiş ekonomilerde yaşanan kısmi iyileşme sürecine paralel olarak Çin'in başını çektiği yükselen ekonomilerin büyüme oranlarında yaşanan düşüş olmuştur. ABD ekonomisindeki kısmi istihdam artışı ve ekonomik canlanmaya paralel olarak FED (Amerikan Merkez Bankası), Aralık ayı itibarıyla aylık tahvil alım programında 10 milyar ABD doları seviyesinde daralmaya gitmiştir. FED'in 2014 yılında da sürdürmeyi planladığı bu politika neticesinde, gelişmekte olan piyasalardan gelişmiş piyasalara yönelik güçlü bir sermaye akışının yaşanması beklenmektedir. Avrupa İstikrar Mekanizması öncülüğünde uygulanan ortak finansal politikalar sayesinde kamu borç krizinin aşıldığı Avro Bölgesi'nde ise durgunluk eğilimi 2013'te de devam etmiştir.

Yükselen ekonomiler

Küresel finansal kriz döneminde küresel ekonomik büyümenin dinamosu konumunda olan yükselen ekonomiler ise FED'in sıkı para politikasına dönüş kararından olumsuz yönde etkilenmiştir. Büyüme performansları büyük oranda dış finansmana bağlı Brezilya, Endonezya, Güney Afrika gibi ülkeler, FED kararı ardından oluşan sermaye çıkışlarını önlemek için faiz artışlarına odaklanmıştır. Yüksek nüfus oranları ve yeni oluşan orta sınıfın tüketim iştahıyla ön plana çıkan bu ülkelerin, önümüzdeki dönemde istihdam ve ekonomik kalkınma alanlarında önemli zorluklarla karşılaşması beklenmektedir. Yüksek tasarruf oranı ve güçlü üretim altyapısıyla diğer yükselen ekonomilerden farklı bir konumda bulunan Çin ise 2013'te de güçlü ekonomik performansını sürdürerek %7,7 oranında büyüme kaydetmiştir. Arap Baharı olarak adlandırılan siyasal çalkantıların Orta Doğu kaynaklı petrol arzı üzerindeki fiyat baskısı karşısında, ABD'nin de içinde olduğu önde gelen petrol tüketicisi ülkelerin kaya gazı gibi alternatifler kaynaklara yönelmesi, petrol varil fiyatınının 100 ABD doları bandında fiyatlanmasını beraberinde getirmiştir.

TÜRKİYE EKONOMİSİ

Art arda yakaladığı yüksek büyüme oranlarının ardından cari açığı azaltmaya odaklanan bir makro-ekonomik programı uygulamaya koyan Türkiye, 2013'te de büyüme ivmesini sürdürerek %3,2 oranında büyüme kaydetmiştir. Gerek yüksek büyüme oranları ardından ekonomiyi soğutmaya yönelik alınan önlemler gerekse FED'in tahvil alımını kısma yönündeki kararı ardından artış gösteren sermaye çıkışları, Türkiye sermaye piyasalarının performansını olumsuz yönde etkilemiştir. Küresel finansal kriz sonrasında yüksek büyüme performansı sergileyen tüm yükselen ekonomilerde kendisini hissettiren bu süreç karşısında T.C. Hükümeti, cari açığın azaltılmasının yanı sıra ihracat odaklı üretimin artırılması ve tasarrufu ön plana çıkaran Orta Vadeli Programı (2013-2015) açıklamıştır.

2013 sonu itibarıyla 59 milyar ABD doları seviyesinde gerçekleşen cari açığın, Orta Vadeli Program kapsamında alınan önlemler neticesinde 2014'te 55,5 milyar ABD doları seviyesine gerilemesi hedeflenmektedir. 2013 sonu itibarıyla %7,40 seviyesinde gerçekleşen enflasyon oranının ise 2014'te %5,3 seviyesine gerilemesi öngörülmektedir. Türkiye, küresel piyasalarda devam eden durgunluğa karşın 2013'te bir önceki yıllara neredeyse aynı seviyede, 151,7 milyar ABD doları düzeyinde ihracat hacmine ulaşmıştır. 2013 sonu itibarıyla cari fiyatlar bazında 851 milyar ABD doları seviyesinde GSYH büyüklüğüne ulaşan Türkiye'nin kişi başına düşen milli geliri ise 10.818 ABD doları seviyesine ulaşmıştır.

Yatırım yapılabilir ülke

Küresel piyasalarda yaşanan durgunluk ve belirsizliklere karşın büyüme ivmesini sürdüren ve dünyanın önde gelen kredi derecelendirme kuruluşları Fitch, Moody's ve Standart and Poor's tarafından "yatırım yapılabilir" kategorisinde derecelendirilen Türkiye'nin, önümüzdeki dönemde de uluslararası finans çevreleri nezdindeki güçlü konumunu koruması öngörülmektedir. Küresel finansal kriz döneminde sağlamlığı test edilen güçlü ekonomik altyapısı, stratejik jeopolitik konumu ile genç nüfus ağırlıklı toplumsal yapısının önümüzdeki dönemde de Türkiye'ye rekabet üstünlüğü sağlayan temel unsurlar olması beklenmektedir.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

SİGORTA SEKTÖRÜ

Türkiye Sigorta Birliği'nin(TSB) 2014 yılı üçüncü çeyrek verilerine göre, sektörde prim üretimi artışı %8 ile 16,1 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Sektör üçüncü çeyrek sonunda Kasko branşındaki küçülmeden dolayı geçen senenin aynı dönemine göre prim üretiminde geride kalırken Trafik branşında geçen seneye göre %3 büyümüştür. Diğer elementer branşlarda büyüme trendi devam etmektedir. Kasko branşındaki teknik karlılık trendi 2014 yılı ikinci çeyreğinde de devam etmektedir. Trafik ise teknik sonuçlarda geçen senenin aynı dönemine göre %15 iyileşmekle birlikte yine de zararlı olarak ikinci çeyreği kapatmıştır. Oto Dışı branşlarda ise Yangın ve Nakliyat branşlarının karlılıkları ön plana çıkmaktadır.

Öne Çıkan Gelişmeler

- 2014 yılı ikinci çeyrek sonu teknik sonuçlarına göre sektör, hayat dışı branşlarda 340 milyon TL kâr elde etmiştir.
- 2014 yılı ikinci çeyrek sonuçlarına göre 468 milyon TL'lik teknik kâr elde eden Kasko branşı geçen senenin aynı dönemine göre %30 iyileşme göstermiştir.
- 2014'ün ilk 6 aylık döneminde Trafik branşı 327 milyon TL zarar etmiştir.
- Yangın sigortalarında 2013 ilk 6 aylık döneminde elde edilen 78 milyon TL'lik kâr, 2014'ün aynı döneminde 172 milyon TL kâra ulaşmıştır.
- 2014'ün ikinci çeyrek sonu rakamlarına göre Sağlık branşı 12 milyon TL'lik zarar elde etmiştir.
- Beklenen Özel Sağlık Sigortaları Yönetmeliği Resmi Gazete'de yayınlanmıştır. Buna göre özel sağlık sigortası sözleşmeleri aynı planla ömür boyu yenilenebilecektir.
- SGK anlaşmalı özel sağlık kuruluşlarına ödenen fark ücretlerindeki artış ve bazı sağlık harcamalarının Genel Sağlık Sigortası kapsamı dışında kalacağına yönelik beklentiler nedeniyle, tamamlayıcı sağlık sigortasına ilginin 2014'ün ilk yarıyılında artmış ve kalan yarıyıl için daha da artması beklenmektedir.
- 2014 yılı ikinci çeyrek sonunda sigorta sektöründe, 43 hayat dışı, 27 emeklilik ve hayat olmak üzere 70 şirket faaliyet göstermiştir.

Sigorta Sektörünü Şekillendiren Trendler

Müşteri Profili

Günümüzde, gençlik X, Y, Z kuşakları olarak adlandırılmaktadır. 1965-1979 arası doğanları kapsayan X kuşağı, yeniliklere adapte olma ve sabırla iş hayatında kademe atlama eğilimleriyle ön plana çıkarken, 1980-1999 arası doğanları kapsayan Y kuşağı ise iş hayatında hızlı bir biçimde yükselme ve tüketim gücü elde etmeye yönelik çalışma eğilimleriyle anılmaktadır. 2000 yılı ve sonrasında doğanları temsil eden Z kuşağı ise sokakta oynamak yerine iPad'leriyle sosyalleşme eğilimi göstermektedir. Türkiye nüfusunun yüzde 85'i X, Y ve Z kuşaklarına mensup gençlerden oluşmaktadır. Bu durum, tüm sektörlerde olduğu gibi sigorta sektöründe de müşteri profilinin hızla değişmesine, geleneksel müşteri profilinin yerini karma müşteri profilinin almasını beraberinde getirmektedir. Sigorta sektörü, geçmiş yıllara oranla çok daha bilinçli, araştıran, karşılaştırma yapan, teknolojiye, yeniliklere ve değişime açık karma bir müşteri profiline sahiptir. Sigorta sektörünün geleceği üzerine araştırma yapan kuruluşlar, önümüzdeki dönemde Y kuşağının sektörünün temel müşteri kitlesini oluşturacağını vurgulamaktadır. Bu doğrultuda, teknolojiyi çok yakından takip eden, sürekli değişen ve bu değişimi hayatlarının her anında yaşayan bu jenerasyona yönelik olarak, sektörün kendini yenilemesi ve geliştirmesi hayati önem taşımaktadır. Sektör aktörlerinin geleceğe hazır olabilmek için bu profilin ihtiyaç ve beklentileri dışında, yeni ürün ve çözümlere odaklanması da kilit öneme sahiptir.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Nüfus

Demografik değişimler: Nüfusun daha uzun yaşama isteği, sağlıklı yaşam trendinin ortaya çıkmasına neden olmakta; bu da yaşlılık dönemine ilişkin güvencelere ihtiyacı doğurmaktadır. Bu değişim içerisinde; hayat, emeklilik ve sağlık sigortaları günden güne öne çıkmaktadır.

Orta gelir grubu: Gelişmekte olan ülke ekonomilerindeki hızlı büyümeyle birlikte gelir artışı yaşanmakta ve orta gelir grubu güçlenmektedir. Orta gelir grubunun tüketiminin artmasıyla birlikte, özellikle düşük maliyetli sağlık, kasko ve konut sigortaları ön plana çıkmaktadır. Sigorta şirketinin “marka algısı” bu grup için tercih nedenidir.

Düşük gelir grubu: Güvenceye en çok ihtiyaç duyanlar, özellikle kırsal kesimde yaşayan ve gelir seviyesi en düşük nüfustur. Muhtemel doğal afetlerin en çok etkilediği ve sosyal güvenceden yoksun bu gelir grubuna yönelik olarak, sigorta sektöründe ucuz ve basit ürünlerin sunulması ihtiyacı artmaktadır.

Pazarlama

Dijital pazarlama: Mobil telefon ve internet kullanıcılarındaki sürekli artışa paralel olarak “uygulama platformları” çeşitlenmektedir. Dijital pazarlama aracılığı ile müşteri bilgisi daha ulaşılabilir hale gelmekte, kullanıcı bilgileri sigorta şirketleri tarafından kullanılabilir. Dijitalleşmeyle birlikte oluşan büyük veri topluluğunu işleyerek bilgiye dönüştürebilen, bu bilgiyi içselleştiren şirketler farklılık yaratabilecektir. Elde edilen veri, daha etkin müşteri segmentasyonu oluşturulmasında, kişiye özel kampanyalar kurgulanmasında, müşteri profili oluşturulmasında kullanılacak ve doğru müşteriye, doğru ürünlerin sunulmasına imkân tanıyacaktır.

Online araçlar: Farklı şirket, farklı ürün ve farklı fiyat karşılaştırmalarına olanak veren online sağlayıcılar, müşterilerin sigorta şirketi seçimine etki etmekte ve pazar payı üzerinde belirleyici olmaktadır.

Müşteri segmentasyonu: Sigorta sektörü her geçen gün genişlemekte ve karmaşık hale gelmektedir. Şirketlerin fırsatları tespit edebilmesi, ancak veriyi işleme ve bilgiye dönüştürme yetenekleriyle ortaya çıkmaktadır. Rekabet avantajı sağlamanın en önemli yolu, müşteriyi tanımak ve müşteri özelliklerine göre ihtiyaçlara en uygun ürünü sunabilmektir.

Direkt satış: Alternatif kanalların oluşması ve bunların pazar payındaki artışı, geleneksel dağıtım kanalları olan acente ve brokerleri zor durumda bırakmaktadır. Sigorta şirketleri; danışmanlık hizmetleri, müşteri segmentasyonu, kolay anlaşılır ve satılabilir ürünler aracılığıyla müşterilere farklı kanallardan erişebilmelidir.

Doğal ve Hukuki Koşullar

Katastrofik olaylar: Yüksek hasar ödemelerine neden olan katastrofik olay frekansı artmaktadır. Önümüzdeki yıllarda doğal afetler ve diğer insan kaynaklı olayların sıklığı ve hasar tutarlarının artması beklenmektedir.

Yasal düzenlemeler: Özellikle global finans krizinin ardından, hükümetler ve düzenleyici organlar sağlıklı bir sigortacılık sektörünün teminine yönelik yoğun çalışmalar yapmıştır. Önümüzdeki dönemde de bu etkinin artarak devam etmesi beklenmektedir. En önemli değişiklik ise Solvency düzenlemeleri ile piyasanın belirli standartlara ulaştırılmasıdır. Solvency II özellikle risk ve sermaye yönetimi ile ilgili şirketlere büyük yükümlülükler getirmektedir.

Hizmet

Müşteri bağlılığı: Yapılan araştırmalar sigorta sektöründe müşteri bağlılığının her geçen gün azaldığını göstermektedir. Şirket ve ürün çeşitliliğine bağlı olarak, müşteri bağlılığı azalmaktadır. Müşteriyi elde tutulabilmek, sigortacılık sektörünün önümüzdeki dönemde en önemli hedeflerinden biri olacaktır. Yapılan araştırmalar her iki müşteriden birinin, bir sonraki dönem için çalıştığı sigorta şirketini tercih edeceğini göstermektedir.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Çoklu dağıtım kanalları: Satış kanallarının çeşitlenmesiyle birlikte, müşteri istediği kanaldan sigorta satın alabilmektedir. Online satışların payı her geçen gün artmaktadır. Dolayısıyla, müşterilerin en fazla tercih ettiği ve/veya edebileceği kanalların üzerine odaklanması ve bunlara dair dağıtım altyapısının oluşturulması önem taşımaktadır.

Müşteri hizmet kalitesi: Sigortacılığın temelini oluşturan "hizmet sağlama" olgusu, önümüzdeki dönemde "mükemmellik" seviyesine ulaşabildikleri ölçüde şirketler adına değer yaratacaktır. Hızlı ve kaliteli hizmet sunmak, önümüzdeki dönemin öncelikli gündem maddesi olacaktır.

Türkiye'de sigorta sektörü 2014'ün makroekonomik beklentileri çerçevesinde önemli bir büyüme potansiyeli arz etmektedir.

Düşük penetrasyon, hızlı gelişen ekonomi, güçlenen ve sigorta açısından kritik gelir/birikim düzeyi eşiğini aşan orta sınıf ve artan farkındalık, sektörün gelişmesi için önemli fırsatlar sunmaktadır. Orta gelir grubunun güçlenmesi ve tüketiminin artmasıyla birlikte özellikle düşük maliyetli sağlık, kasko ve konut sigortalarının ön plana çıkması beklenmektedir. Gelecek 10 yılda beklenen 4-5 katlık büyüme ile beraber elementer prim üretiminin yıllık 70-80 milyar TL mertebelerine ulaşacağı öngörülmektedir.

2014 yılının 9 aylık döneminde sigorta sektörü reel olarak büyümeyi sürdürdü.

Türk Sigorta Sektörü, 2014 ilk 9 aylık sonuçlarına göre %8 büyüme göstererek 16.102 milyon TL prim üretimi gerçekleştirmiştir. Tüm satış kanallarında büyüme gözlenirken branş tarafında oto, oto-dışı ve sağlıkta büyüme sergilenmiştir. Oto branşlarında Kasko'da küçülme gözlemlenirken Trafik'teki büyüme devam etmiştir.

9 aylık dönemde sektörde en çok prim üretilen branş 4.052 milyon TL ile Trafik oldu. Bu branşta prim üretimi geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 2,7 oranında artarken, Kasko branşı 3.640 milyon TL'lik üretim ile geçen yıla göre yüzde 1,6 oranında küçülmüştür. 2014 yılının ilk 9 aylık prim üretimi geçen senenin ilk 9 ayına göre Oto branşlarında yüzde 0,6; Oto-dışı branşlarında yüzde 17,1 ve Sağlık branşında yüzde 15,4 oranında artmıştır.

Toplam prim üretiminin %67'si acente, %14'ü banka, %13'ü broker, %6'sı ise direkt kanalından gelmektedir.

Aksigorta olarak hedefimizde emin adımlarla ilerliyoruz

2013yılı, Aksigorta'nın hedeflerine ulaştığı ve kârlı büyüme kaydettiği bir dönem olurken, Şirket portföyünü uzun vadeli stratejiler ışığında geliştirmeye devam etmiş; oto dışı branşların portföy payını arttırmıştır.

Aksigorta olarak, 2009 yılında başladığımız, 2011, 2012 ve 2013'de hızlandırdığımız kârlı büyüme trendimizi, 2014 yılında da sürdürmeyi ve performansımızın gücünü pekiştirmeyi hedefliyoruz. Önceki yıllarda olduğu gibi 2014'te de ana hedefi kârlılık olan Aksigorta'nın temel odağı özellikle banka sigortacılığında ve oto dışı branşlarda hızlı büyüme oranları yakalamak ve ürün-kanal karmasını daha da karlı hale getirmektir.

Sürdürülebilir ve karlı büyüme yolculuğuna devam eden Aksigorta, 2014'e çok daha güçlü, çok daha genç ve dinamik bir şirket olarak girmiştir.

2014 yılının 2.yarıyılında Aksigorta'nın prim üretimi geçen yıl aynı döneme göre %24 oranında artarak 951 milyon TL'ye ulaşmıştır. Teknik kârı 22 milyon TL'ye, net karı ise 22 milyon TL'ye ulaşmıştır.

2014 yılının ilk 6 ayında Aksigorta, prim üretimini artırırken bir yandan da karlı branşların ve pazar payını geri kazanmak amaçlı trafik branşının portföyündeki payını büyütüştür. Aksigorta, konut sigortalarının içinde bulunduğu Yangın branşında %14; mühendislik ürünlerinin içinde bulunduğu Genel Zararlar branşında %64 ve trafik branşında %46 büyümüştür. Aksigorta'nın pazar payı büyümesi trafik branşındaki büyümesi ile paralel seyretmektedir.

Acente kanalının daha verimli çalışması için projeler geliştirilmiş ve kampanyalar yürütülmüştür. 2011 yılında başlatılan dönüşüm projeleri kararlılık ve titizlikle devam etmektedir. 2012 yılında yansımaları görülen dönüşüm projelerinin katkıları 2013 yılında da artarak devam etmiş ve 2014'te aynı hızla devam etmektedir.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

2012 yılı itibariyle her geçen yıl teknik kârlılığa yansımalarını arttıran ve Yönetim Kurulumuzun güçlü ve kararlı iradesi ile desteklenen transformasyon projelerimizin olumlu sonuçlarını ilerleyen senelerde de yaşamaya devam edeceğiz. 2012 yılında üretkenlik aşamasına geçen bu projelerimizin meyvelerini, 2013 yılında artan miktarda toplamaya devam ediyoruz. Bu gelişmeler diğer taraftan teknik kârlılığımız üzerinde bir kaldıraç etkisi yaratmakta ve çok yakın bir gelecekte Aksigorta'nın sektöründe örnek bir performansa imza atacağına sinyallerini vermektedir.

2014'ün ikinci yarıyılı için hedeflerimizi şu şekilde özetleyebiliriz;

- Oto dışı branşların payını artırarak dengeli bir portföy yaratmayı,
- Pazar payımızı arttırmayı,
- Banka kanalında büyümeyi,
- Acente kanalının kârlılığını iyileştirmeyi,
- Dönüşüm projelerini sürdürmeyi,
- Aksigorta'nın piyasa değeri ile hisse performansını yükseltmeyi,
- Tüm bunları gerçekleştirirken de müşteri memnuniyetini artırmayı amaçlıyoruz.

Aksigorta, hizmetleriyle Türkiye'de sigortacılığın en güvenilir, tecrübeleriyle en köklü ve vizyonuyla en yenilikçi sigorta şirketi olma yolunda emin adımlarla ilerlemesini sürdürecektir. Aksigorta, çalışanlarınca benimsenmiş değerleri, güçlü kurumsal yapılanması ve milyonlarca müşterisinin aklında ve gönlünde güven ile özdeş markasının verdiği enerjiyle hizmet yarışına devam edecektir.

Elde ettiğimiz başarılar ekibimizin ortak eseridir.

Aksigorta'nın temel varlıklarından biri güçlü ve kenetlenmiş ekibidir. Her bir çalışanımızın özverili ve sınırsız mesaisi kadar ekip üyelerinin Şirketimize ve markamıza olan güvenleri ve bağlılıkları ile paylaştığımız ortak kurumsal değerler, rekabetin giderek keskinleştiği bir süreçte Aksigorta'yı sektöründe lider ve gelişme yönü belli bir şirket olarak konumlandırmamızı sağlamıştır.

Bu vesileyle 2014 yılı üçüncü çeyrek performansını ortaya çıkaran ve marka değerimize değer katan çalışanlarımıza teşekkür etmeyi bir borç biliyoruz. Bir güven kurumu olarak müşterilerimizin nezdinde her yıl katlanarak artan itibarımız ve tercih edilirliliğimiz bizler için ölçülemez değerdedir. En iyi hizmeti sunma tutkusunu ile gerçekleştirdiğimiz başarılarla katkı ve destekleri için hissedarlarımıza ve müşterilerimize şükranlarımızı sunarız.

Aksigorta, 2014 yılında da milyonlarca birey ve kurumun birinci tercihi olmuştur.

Aksigorta bu kapsamda müşterileri için değerli olan her şeyi risklere karşı güvence altına almış, katma değeri yüksek ürün ve hizmetlerini yenilikçi bir anlayışla sunmayı sürdürmüştür.

Güçlü dağıtım ağıımız

İşinin özüne odaklanarak, hayatı daha güvenli hale getirmeyi hedefleyen Aksigorta 2014 yılının ilk yarıyılında da ürünlerini en etkin şekilde müşterilerine ulaştırmayı ve risklere karşı oluşturduğu yüksek güvenceli hizmetleri yaratıcı çözümlerle sunmayı sürdürmüştür.

Aksigorta, bireysel ve kurumsal müşterilerine ülke çapına yayılmış ve farklılaştırılmış bir dağıtım karması üzerinden hizmet sunmaktadır. Aksigorta'nın hizmet ağı

- 19 bölge müdürlüğü,
- 2.000'den fazla bağımsız acente,
- 993 Akbank şubesi,
- 100 broker,
- 4500 anlaşmalı kurumdan oluşmaktadır.

Acentelerimizle ilişkilerimiz artarak devam etti

Aksigorta, 2013 yılında da acentelerinin satış başarısını artıracak eğitim programları yürütmenin yanı sıra geliştirdiği altyapı çalışmaları ile acentelerle iletişimini sürekli hale getirmeyi ve etkinliğini artırmayı hedeflemiştir.

Acentelere yönelik, aylık e-bültenler, bölgesel ve genel toplantılar, interaktif iletişim platformu olan acenteler portalı vasıtasıyla acentelerin hem vizyonlarını hem de becerilerini artırmaya yönelik iletişim çalışmaları yapılmıştır. Dijital Akademi isimli eğitim portalı yoğun olarak kullanılmış, çeşitli e-egitim modülleri ve eğitim videoları acentelerin hizmetine sunulmaya devam edilmiştir.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Acentelerin sorunları ve çözüm önerilerini paylaşmak üzere Türkiye Sigorta Acenteleri Federasyonu (TÜSAF) ve Sigorta Tatbikatçıları Derneği (STD) ile ortaklaşa düzenlenen Serbest Kürsü Toplantıları gerçekleştirildi. Toplam 18 ilde gerçekleştirilen Serbest Kürsü toplantılarında 4 bine yakın acente ile bir araya gelindi. Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürü Sayın Dr. Ahmet Genç, TÜSAF Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Hüseyin Kasap, Sigorta Tahkim Komisyonu Müdürü Sayın Metin Karacan, Aksigorta Genel Müdürü Uğur Gülen ve Aksigorta Genel Müdür Yardımcısı ve Sigorta Tatbikatçıları Derneği Başkanı Sayın Fahri Altıngöz'ün konuşmacı olduğu Serbest Kürsü toplantılarına Aksigorta olarak destek verildi.

Acentelerden alınan geri bildirimler doğrultusunda Ayrıcalıklar Dünyası isimli acenteler portalı, kullanıcı dostu ara yüzü ve tüm ihtiyaçlara yanıt verecek içeriği ile daha kullanışlı hale getirerek yenilendi. Bu yenedünyada acenteler, hedef gerçekleştirme oranlarından portföy dağılımlarına, aktif kampanya detaylarından kampanyalardaki performans durumlarını takip edebilme imkânı buldu.

Aksigorta-Akbank sinerjisi güçlü bir şekilde devam etmektedir

Ülkemizde banka sigortacılığı (bankasürans) denince akla gelen ilk işbirliklerinden biri olan Akbank-Aksigorta ortaklığı 1998'den bu yana başarıyla devam etmektedir. Bankasürans alanında önemli bir sinerji yaratılmış olup geniş bir müşteri kitlesine ulaşılmıştır.

Bankasürans bölge yapılanması, eklenen yeni banka bölgesi ile son haline gelmiştir.2013 yılında ulaşılan karlılıkta Akbank ile yakalanan başarılı sinerjinin katkısı çok önemli bir rol oynadı. Bu işbirliğinin yarattığı katma değeri ve başarıyı tüm paydaşlara aktaracak en etkili iletişim araçlarından biri olan Bankasürans Gazetesi çıkarılmaya başlandı.

Hizmet kalitesini artırmak için optimizasyonda başarılı adımlar atıldı

Servis ve eksper optimizasyonu projesi kapsamında, müşterilere verilen hizmetin kalitesini yükseltmek amacıyla 2014 ikinci çeyrekte 266 olan eksper sayımız 30 Eylül 2014 tarihi itibari ile 255'e indirildi. 2014 için hedef rakam ise 200 olarak belirlendi. Bu sayede eksperlerin marka konusunda uzmanlaşması, mesafe ve zamanın daha tasarruflu kullanılması amaçlanmıştır.

Master Of Claims projesi hayata geçirildi

"Master Of Claims" projesi kapsamında "Once&Done" hasarlar adı verilen düşük tutarlı kasko hasarlarının, sigortalı ya da anlaşmalı kurumlardan istenen, hızla ulaştırılabilecek evrakların edinilmesinin ardından otomatik olarak ödenmesi sistemine geçildi. Bu sayede Hasar Departmanı yüksek tutarlı hasar dosyalarına daha çok zaman ayırma şansına sahip oldu ve bu dosyalara daha fazla odaklanılabildi.

Hasar dışı çağrılar outsource edildi

Bu amaçla 2013 yılının başında Pazarlama Direktörlüğü bünyesinde bulunan Müşteri Deneyimi ve Dijital Pazarlama Birimi'nin yönetiminde hasar dışı çağrılarının outsource edilmesi projesi için analizlere başlandı. 2013 yılının Nisan ayı başında Teleperformance firması seçilerek hasar dışı çağrılar outsource edildi. 1978 yılında Paris'te kurulan ve dünyanın bir numaralı çağrı merkezi unvanına sahip olan Teleperformance, Aksigorta'ya, ürün bilgisi, sağlık, tüm şikâyet/taalep ve hasar dışı diğer tüm işlem çağrıları konusunda hizmet vermektedir.

Aksigorta, dijital varlığına ve dijital kanallarına çok önem veriyor.

Ürün ve hizmetlerini dijital teknoloji vasıtasıyla yaygınlaştıran Aksigorta, dijital pazarlama sayesinde müşteri bilgilerine daha çabuk ulaşmakta ve elde ettiği çok sayıda veriyi işleyerek kullanışlı bilgiye dönüştürmektedir.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Aksigorta, Sosyal Medya üzerinde de resmi Facebook (www.facebook.com/Aksigorta), Twitter (www.twitter.com/Aksigorta) hesapları ve Youtube (www.youtube.com/AksigortaTV) kanalı aracılığı ile iletişimini sürdürmektedir. Sosyal Medya ve Web'i 7/24 tarayarak şikâyet yönetimini de genişletip müşterilerin Şirket'e ulaşmasını daha kolay hale getirmektedir. Doğru müşteriye doğru ürünü doğru teknolojiyle ulaştıran Aksigorta'nın bu çalışmaları sosyal medyadaki repütasyonunu da etkilemiş ve Şirket kısa zamanda 120 bin Facebook hayranına, 11 bin Twitter takipçisine ulaşmıştır.

Benim Aksigortam

Müşterileriyle dijital dünyada da iletişimde olmaya büyük önem veren Aksigorta müşterilerine özel, poliçelerini daha iyi tanımları ve onlar hakkında tüm detaylara ulaşabilmeleri için yepyeni bir platform sunmuştur. Sigorta ile ilgili tüm online işlemlerin yapılabildiği Aksigorta'nın bu yeni platform Benim Aksigortam (<http://benimaksigortam.aksigorta.com.tr>), Aksigorta müşterilerine, tek ekrandan tüm sigorta portföylerine ulaşabilme ve bütün süreçleri adım adım takip edebilme imkânı yaratmaktadır.

Genç yetenekleri Aksigorta'ya kazandırıyoruz.

Aksigorta'da 2008 yılından itibaren yetenek yönetimi uygulamaları başlatılmış olup her geçen yıl geliştirilmiştir. Segmente yetenek yönetimi bakış açısıyla şirkete kazandırmadan, işe almaya, geliştirmekten elde tutmaya kadar tüm süreçler özenle tasarlanmıştır. 2010 yılından itibaren yetenek yönetimi süreçlerinden birisi olan Genç Yetenekler Programı ile yeni mezun ve potansiyeli yüksek adayların Aksigorta'da işe başlaması, program dâhilinde gelişimlerinin sağlanması ve takibi hedeflenmiştir. Böylelikle mevcut yetenek havuzunu daha da geliştirilmiştir. İşe alımlarda sosyal medya kullanılarak Y jenerasyonuna daha rahat ulaşılması sağlanmış ve Genç Yetenek adayları şirketimizdeki programa dâhil edilmeye başlanmıştır. Bu programlar ile başlayan çalışanlara pek çok gelişim imkânı sunulmuştur. 2014 yılının Eylül ayında Genç Yetenek programına; şirket içinden 4, şirket dışından 1 olmak üzere toplamda 5 kişi dâhil edilmiştir. 2010 yılında başlayan bu süreçte toplamda 78 kişi Aksigorta ile iş deneyimi yaşama imkânı tanınmış ve bu zamana kadar geçen süreçte 41 kişi Aksigorta ile yoluna devam etmektedir.

Henüz üniversitede okurken yetenekleri Aksigorta'ya çekmek, projeler ve ilgili program için özel dizayn edilmiş eğitimler vererek geliştirmek, iş başındaki performanslarını gözlemlemek ve Aksigorta çalışanı olmaya aday olan kişileri işe almadan önce tanımış olmak aynı zamanda katılımcının da Aksigorta'yı ve Aksigorta'da mevcut işleri tanımış olmasını sağlamak amacıyla 2012 yılında Genç Yetenek Kampüs programı başlatılmıştır. 2012 yılında 10 öğrenciye, 2013 yılında 16 öğrenciye ve 2014 yılında 17 öğrenciye iş deneyimi yaşama imkânı tanınmış ve program bu süreçte 16 kişi ile yoluna devam etmektedir. Program sonunda Aksigorta'da çalışmak isteyen ve belirli performans gösteren yetenekler kadroya dâhil edilmektedir.

Aksigorta'nın hedefi sektörün en iyi yeteneklerini bünyesinde barındırmak ve en çok tercih edilen işveren olmaktır.

Yoğun rekabetin yaşandığı sigorta sektöründe Aksigorta'yı zirveye taşıyan en değerli varlığı çalışanlarıdır.

Aksigorta;

- güvenilirliği,
- dinamizmi,
- kalite yönetimi,
- ve müşteri odaklı hizmet anlayışıyla

sürekli gelişmeyi hedefleyen öncü bir şirkettir. Aksigorta'da insan kaynakları yönetimi; Şirket kültürü ve ana değerleri çerçevesinde, tüm çalışanların katılımını sağlayan, işbirliğine ve sürekli iyileştirmeye dayalı bir sistem oluşturmayı ve Aksigorta'nın ana sermayesi olan çalışanların profesyonel ve kişisel gelişimlerini desteklemeyi amaçlamaktadır.

Aksigorta Türkiye'nin En İyi İşverenleri Arasında

İnsan Kaynakları uygulamalarımız doğrultusunda Aksigorta İnsan Kaynakları vizyonumuz olan "Sigorta sektöründe en çok tercih edilen işvereni olmak" hedefi ile yaptığımız çalışmaların, 2013 yılında ilk ödülünü almış bulunmaktayız. Aksigorta olarak 2013 yılında ilk kez katıldığımız "Great Place to Work Türkiye"nin En İyi İşverenleri 2013 Benchmark çalışması ve yarışması değerlendirmelerinde, Aksigorta En İyi İşverenler listesinde yer almaya hak kazanmıştır.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Aksigorta'da İnsan Kaynakları Uygulamaları İşe Alım

Aksigorta'nın işe alım süreci prosedürü, şirket stratejileri ve hedefleri doğrultusunda belirlenmiş ve uygulamalar tanımlanmıştır. Adaylar, işe alım süreçlerinde belirlenen uygulamalar doğrultusunda çeşitli süreçlerden geçirilmekte; doğru pozisyona doğru adayların yerleştirilmesi sağlanmaktadır. Farklı pozisyonlar için tanımlanmış farklı uygulamalarla (mülakat, analizler, vaka çalışmaları, referans kontrolleri vb.) adaylar işe yerleştirilmektedir.

Performans Yönetimi

Performans yönetimi sistemi olan Başarı Yolu'nda her yılın başında her çalışan, yöneticisi ile birlikte şirket hedefleri ile ilişkili, spesifik ve ölçülebilir iş hedeflerini ve kendilerini geliştirmek istediği yetkinlik hedeflerini belirlemektedir. Yönetici ve çalışanlar yıl içinde çeyrek dönemlerde bu hedefler üzerinden ara değerlendirme, yılsonunda ise bütün yıl ile ilgili değerlendirme yapmaktadır. Bu değerlendirme sonuçları; çalışanların eğitim ihtiyacının belirlenmesinde, kariyer olanaklarında, primlerde ve ücret ayarlamalarında etkin rol oynamaktadır.

Ücret ve Diğer Haklar

Aksigorta'da çalışanlar için sektör ile rekabetçi ücret politikası izlenmektedir. Yılda bir kez performansa dayalı yapılan ücret artışlarının yanında prim sistemleri, iş değerlemeleri, bireysel emeklilik, hayat sigortası ve ferdi kaza sigortası gibi yan haklarda sürekli gelişim sağlanmaktadır.

İş Değerleme ve Terfi

Aksigorta'da kişinin sahip olduğu yetkinlikler, bilgi ve beceriler göz önüne alınarak yılda iki kez (Nisan ve Ekim aylarında) iş değerlendirme ve terfi süreci gerçekleştirilir. İş değerlendirme sürecinde, kişinin sene içindeki performansı, gelişim süreci, sahip olduğu bilgi ve becerileri dikkate alınarak, kişinin bir üst kademeye geçişi ile ilgili durum değerlendirmesi yapılır.

Yetenek yönetimi

Aksigorta'nın şirket stratejileri ile paralel, tanımlı ve takip edilen bir yetenek yönetimi süreci bulunmaktadır. Yetenek yönetimi yaklaşımında esas olan, segmente bir anlayıştır. Yeteneği çekmek, işe almak, geliştirmek, bağlılık ve elde tutmak olarak her süreç, yetenek yönetiminin bir parçası olarak görülmektedir. "Çalışanların gelişimi şirketimizin gelişimidir" anlayışı ile uzun dönemli stajyerlerden üst yönetime kadar her kategori için kendi kategorisine özel yetenek yönetimi uygulamaları gerçekleştirilmektedir. Bu programlarla birlikte iç kariyer fırsatları, şirket içi mentorluk gibi uygulamalarla yetenek yönetimi süreci yürütülmektedir. Yetenek yönetimi programları ile Aksigorta kendi liderlerini bünyesinde yetiştirmekte ve en değerli varlığı olan insan kaynağını en verimli şekilde kullanmaktadır.

İşveren markası

Çalışanlar için sigorta sektöründe en çok tercih edilen işveren olma vizyonunu benimseyen Aksigorta bu doğrultuda çalışanları için birçok farklı alanda aktivitelerle ve uygulamalarla bu vizyonunda ilerlemeye devam etmektedir.

AKSIGORTA AKADEMİ

Aksigorta Akademi, ürün ve hizmet kalitesinin yanı sıra müşteri odaklı yaklaşımıyla değişen müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayan, işinde fark yaratarak sürekli büyümeyi gerçekleştirecek çalışanlar yetiştirme misyonuyla kurulmuştur. Çeşitli platformlarda çalışanlarını bir araya getirerek gelişimlerine destek olmayı hedefleyen Aksigorta Akademi'nin düzenlediği eğitimler, çalışanların hem yönetsel hem teknik hem de kişisel bilgi ve becerilerini geliştirmeye odaklanmaktadır.

Gelişim programlarında sınıf içi eğitimler, e-öğrenme eğitimleri, seminer/konferanslar, deneyim paylaşım toplantıları, okuma materyalleri gibi gelişim yöntemleri kullanılmaktadır. Aksigorta Akademi beş ana başlıkta gelişim faaliyetlerini desteklemektedir:

- Gelişim Akademisi
- Liderlik Akademisi
- Yetenek Yönetimi Akademisi
- Satış Akademisi
- Aksigorta E-Akademi

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Gelişim Akademisi: Eğitim ihtiyaç analizleri doğrultusunda her kademedeki çalışanlar için planlanan kişisel gelişim, teknik ürün eğitimlerinin tamamını ve konferans/seminerleri içermektedir.

Liderlik Akademisi: Şirket vizyonu ve misyonu doğrultusunda üst ve orta kademe yöneticilerin gelişimlerine yönelik hazırlanan eğitim ve gelişim faaliyetlerini kapsamaktadır.

Yetenek Yönetimi Akademisi: Yetenek yönetimi uygulamaları kapsamında, çalışanların iş ve yönetsel yetkinliklerinin geliştirilmesinin hedeflendiği özel gelişim ve takip programlarıdır.

Satış Akademisi: Aksigorta satış gücünü artırmak için kurulmuş profesyonel bir akademi olan Satış Akademisi, satış güçlendirme amacının yanı sıra Şirket'in tüm paydaşlarıyla ilişkilerini kuvvetlendirmeyi ve sadakati güçlendirmeyi de hedeflemektedir. Satış Akademisi, Aksigorta satış ekipleri, acenteler ve banka çalışanlarına yönelik eğitim faaliyetlerini kapsamaktadır.

Aksigorta E-Akademi: Gelişim faaliyetlerini günümüz teknolojisinin sunduğu imkânlarla birleştirerek, yer ve zaman kısıtlaması olmaksızın geniş hedef kitlelere ulaştırmak amacıyla kurulan E-Akademi, Aksigorta Akademi çatısı altında faaliyet gösteren tüm akademileri kapsamaktadır.

İç İletişim

Çalışanların bağlılığı ve performansının iyileştirilmesinde iç iletişim kanallarının aktif kullanımı desteklenmektedir. Farklı iletişim kanalları ile çalışanların şirket hedef ve stratejileri anlatılıp performansı ile ilgili bilgiler verilmektedir:

- Fonksiyonel toplantılar
- Çalışan portalı
- Yıllık çalışan etkinliği
- Üst yönetim ile kahvaltı buluşmaları

Çalışanların iş dışında da bir arada olacağı faaliyetler ile farklı birimler arasında iletişimin gelişmesi sağlanmaktadır. Çalışan memnuniyetini ve sadakati artırmak, çalışanı elde tutmak, iş ve özel yaşam dengesini korumak en önemli amaçlardandır. Bu kapsamda şu etkinlikler gerçekleştirilmektedir:

- Sosyal kulüp organizasyonları (tiyatro, müzik, dalış, spor, fotoğrafçılık vb.)
- Happyhour'lar
- Spor turnuvaları
- Wellness programları

KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ UYUM BEYANI

Aksigorta A.Ş. Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayınlanan "Kurumsal Yönetim İlkeleri"ni genel hatlarıyla uygulamakta, uygulanmayan hususlar gerekçe ile birlikte devam eden maddeler çerçevesinde açıklanmaktadır.

BÖLÜM 1: PAY SAHİPLERİ

1.1 Pay Sahipliği Haklarının Kullanımının Kolaylaştırılması

Şirket'te pay sahipleri ile ilgili ilişkilerden, aşağıda yer alan yetkililer sorumludur;

Osman Akkoca, Mali Kontrol Müdürü
e-mail: osman.akkoca@aksigorta.com.tr

Gülnur Kurt, Muhasebe Müdürü
e-mail: gulnur.kurt@aksigorta.com.tr

Necip Çakmakoglu, Mali Kontrol Birim Yöneticisi
e-mail: necip.cakmakoglu@aksigorta.com.tr

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Esra Yılmaz, Raporlama ve Yatırımcı İlişkileri Yöneticisi
e-mail: esra.yilmaz@aksigorta.com.tr

Nergiz Demirköprü, Raporlama ve Yatırımcı İlişkileri Uzmanı
e-mail: nergiz.demirkopru@aksigorta.com.tr

e-mail: yaticimci.iliskileri@aksigorta.com.tr
Tel: (212) 393 43 00
Faks: (212) 334 39 00

Yatırımcı İlişkileri Birimi, pay sahipleri ile ilişkilerin yürütülmesinden sorumludur. Bu görevleri içinde 2014 yılının üçüncü çeyrekte şirket merkezinde 25, bir yurtiçi konferansta toplam 35 ve dört yurt dışı konferansta toplam 39 olmak üzere toplam 99 defa kurumsal yatırımcılarla yüz yüze görüşülerek şirket ve sigorta sektörü hakkında bilgiler paylaşılmıştır. 71 defa kurumsal pay sahipleri ile telefonda görüşülmüş ve gelen sorular yanıtlanmıştır. Pay sahiplerinden gelen 63 elektronik posta başvurusu yanıtlanmıştır.

1.2 Bilgi Alma ve İnceleme Hakkı

Pay sahiplerinin ve yatırımcıların, ticari sır niteliğinde olmayan ve kamuya açıklanmış her türlü bilgi talepleri; Pay sahipleri ile İlişkiler Birimi tarafından değerlendirilerek; kısa sürede, hatasız, gerçeği tam olarak yansıtabilecek şekilde ve özenle karşılanmaktadır.

2014'te pay sahiplerinden gelen telefon, elektronik posta ve yüz yüze yapılan görüşmelerde 230 adet bilgi talebi cevaplanmıştır. Pay sahiplerini ve yatırımcıları ilgilendiren ve kamuya açıklanmış bilgiler, www.aksigorta.com.tr adresinde yayınlanmaktadır. Ayrıca, pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyecek gelişmeler, düzenli olarak İMKB aracılığıyla duyurulmaktadır. Önemli görülen hususlar, yatırımcı ve analistlere elektronik posta yoluyla da iletilmektedir. Şirket Esas Sözleşmesi'nde, özel denetçi atanması bir hak olarak düzenlenmemiştir. 2014'te pay sahiplerinden bu konuda bir talep alınmamıştır.

1.3 Genel Kurula Katılım Hakkı

2014 yılında olağan olmak üzere bir adet Genel Kurul Toplantısı yapılmıştır. Genel Kurul öncesi toplantı tarihi, yeri ve gündemi Ticaret Sicili Gazetesi, ulusal gazete, Şirketimiz web sitesi ve BİST aracılığıyla duyurulmuş; kayıtlı yatırımcı ve analistlere elektronik posta ile bildirilmiştir. Pay defterine kayıtlı nama yazılı pay sahiplerinin Genel Kurul'a katılması için herhangi bir süre mevcut değildir. Denetlenmiş 2013 yılı rakamlarını da içeren faaliyet raporu, Şirket Genel Merkezi'nde en az 21 gün önceden pay sahiplerinin incelemesine sunulmuştur.

Olağan Genel Kurul Toplantısı 28.03.2014 tarihinde yapılmıştır. Toplantıda Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu ile Denetçi Raporları, Bilanço ve Kar/Zarar Raporları okunmuş ve müzakere edilmiştir. Yıl içerisinde yapılan bağışlar ortakların bilgisine sunulmuştur. Yönetim Kurulu Üyeleri ve Denetçiler ibra edilmiş, Yönetim Kurulu içerisinde yapılan değişiklikler tasvip edilmiştir. Yönetim Kurulu tarafından seçilen Bağımsız Dış Denetleme şirketi Genel Kurul'a sunulmuştur. Gündemde yer alan 4. madde ile 2013 yılında yapılan bağış ve yardımlar hakkında Genel Kurul'a bilgi verilmiştir.

Genel Kurul esnasında pay sahipleri soru sorma hakkını kullanmamıştır ve gündem maddeleri haricinde bir öneri verilmemiştir. Türk Ticaret Kanunu'nda yer alan önemli nitelikteki kararlar, Genel Kurul'da pay sahiplerinin onayına sunulmaktadır. Genel Kurul tutanakları, www.aksigorta.com.tr adresinde internette yayınlanmaktadır.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

1.4 Oy Hakkı

Esas Sözleşme’de imtiyazlı oy hakkı bulunmamaktadır. Esas Sözleşme’de, mevcut ortaklık yüzdelerinde ve ortaklık yapısında birikimli oy hakkı tanınmasının Şirket’in uyumlu yönetim yapısını bozacağı düşüncesiyle bir düzenleme yapılmamıştır. Bu konu ilgili yasalarla düzenlenip azınlığın birikimli oy hakkını kötüye kullanımı engellendiğinde, konu Genel Kurul tarafından değerlendirmeye alınacaktır.

1.5 Azlık Hakları

Esas Sözleşme’de azlık haklarına dair bir düzenleme bulunmamaktadır. Genel Kurul tarafından atanan Yönetim Kurulu’nda azınlık payı temsilcisi bulunmamaktadır.

1.6 Kâr Payı Hakkı

Şirket’in kârına katılım konusunda herhangi bir imtiyaz bulunmamaktadır. Kâr dağıtım şekli ve dağıtılma zamanı Esas Sözleşmesi’nde 61, 63 ve 68’nci maddelerde belirtilmiştir. Kurumsal Yönetim İlkeleri’ne göre, Şirket’in kâr dağıtım politikası, mevcut SPK kurallarına ve SPK’nın 27 Ocak2006 tarih 4/67 sayılı toplantısında temettü ve bedelsiz payların dağıtım esaslarına uygun olarak dağıtılması gereken zorunlu temettünün nakden ve/veya bedelsiz hisse senedi şeklinde verilmesi yönündedir. Şirket’in kâr dağıtımı yasal süreler içerisinde gerçekleştirilmektedir.

1.7 Payların Devri

Şirket’in halka açık olan hisse senetlerinin (beyaz ciro ile) devri mümkündür, halka açık olmayan hisselerin devrinde ise Sermaye Piyasası Kanunu hükümleri uygulanmaktadır. Sigorta Şirketleri ve Reasürans Şirketlerinin Kuruluş ve Çalışma Esaslarına İlişkin Yönetmelik gereği; doğrudan veya dolaylı olarak bir sigorta şirketinin sermayesinin %10’unu, %20’sini, %33’ünü veya %50’sini bulacak ya da açacak şekildeki hisse edinimleri ile bir ortağa ait hisselerin söz konusu oranları bulması veya bu oranların altına düşmesi sonucunu doğuran hisse devirleri, T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı’nın iznine tabidir.

BÖLÜM 2: KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

2.1 Kamuyu Aydınlatma Esasları ve Araçları

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri kapsamında Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Bilgilendirme Politikası, Şirket’in internet sitesinde Bilgi Toplum Hizmetleri bölümünde yer almaktadır. Bilgilendirme politikasının yürütülmesinden Genel Müdür Sayın Uğur Gülen ve Genel Müdür Yardımcısı Sayın Erkan Şahinler sorumludur.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

2.2 İnternet Sitesi

Şirket'in internet sitesinin Türkçe ve İngilizce içeriği bulunmaktadır ve adresi şöyledir: www.aksigorta.com.tr

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri II. Bölüm madde 1.11.5'te sayılan bilgiler, Şirket'in internet sitesindeki "Bilgi Toplumu Hizmetleri" (Investor Relations) başlığı altında yer almaktadır. Bu başlık altında açıklanan konulardan;

- Son durum itibarıyla ortaklık yapısına, "Ortaklık Yapısı" başlığında,
- İmtiyazlı paylar hakkında detaylı bilgiye, "İmtiyazlı Paylar" başlığında,
- Son durum itibarıyla yönetim yapısına, "Yönetim Kurulu" başlığında,
- Esas sözleşmenin son haline, "Ana Sözleşme" başlığında,
- Ticaret sicil bilgilerine, "Ticaret Sicil Bilgileri" başlığında,
- Periyodik mali tablo ve raporlara, "Finansal Bilgiler" başlığında,
- Yıllık faaliyet raporlarına, "Faaliyet Raporları" başlığında,
- Genel Kurul Toplantılarının gündemlerine, "Genel Kurul Toplantı Gündemi" başlığında,
- Katılanlar cetveli ve toplantı tutanaklarına, "Genel Kurul Toplantı Cetveli" başlığında,
- Vekâleten oy kullanma formuna, "Vekâleten Oy Kullanma" başlığında,
- Özel durum açıklamalarına, "Özel Durum Açıklamaları" başlığında,
- Şirkete ulaşan bilgi talepleri ve sıkça sorulan sorular ile bunlara verilen cevaplara "Sıkça Sorulan Sorular" başlığında,
- Pay sahipleri ve kurumsal yatırımcılar ile ilişkilerde başvurulacak iletişim noktalarına, "Yatırımcı İlişkileri İletişim" başlığı altında yer verilmiştir.

2.3 Faaliyet Raporu

Aksigorta, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin gerekliliklerini faaliyet raporunda pay sahiplerinin bilgisine sunmaktadır. Faaliyet raporu, kamuoyunun Şirket faaliyetleri hakkında tam ve doğru bilgiye ulaşmasını sağlamaktadır.

BÖLÜM 3: MENFAAT SAHİPLERİ

3.1 Menfaat Sahiplerine İlişkin Şirket Politikası

Şirket çalışanları, uzmanlık alanlarında ve genel ilgili oldukları konularda yapılan toplantılar, düzenlenen seminerler ve eğitimler, portal uygulaması ve internet kanalıyla gönderilen bilgiler vasıtası ile bilgilendirilmektedir.

Dağıtım kanalları ise, Şirket uygulamaları ve prosedürleri hakkında, Şirket'in web sitesi www.aksigorta.com.tr "Benim Aksigortam, İş ortağı Girişi" sayfasında yayınlanan sirkülerler marifetiyle yapılan duyuruların yanı sıra tertip edilen geleneksel ve bölgesel acenteler toplantıları, ön ve teknik eğitimler ve elektronik posta yolu ile periyodik olarak bilgilendirilmektedir.

3.2 Menfaat Sahiplerinin Şirket Yönetime Katılımının Desteklenmesi

Çalışanların yönetime katılımı, periyodik toplantılar vasıtası ile sağlanmaktadır. Aylık icra toplantısına, bölge ve birimlerden yöneticiler katılmaktadır. Birimlerde yapılan toplantılar icra toplantılarını destekleyici yönde olmaktadır. Ayrıca, bilgi paylaşım toplantıları ile gruplar halinde tüm çalışanlara uygulamalar, politika ve hedefler hakkında bilgiler aktarılarak, çalışanların görüşleri alınmakta, Şirket'in etkin yönetimini temin için gerekli katılım ve katkıları sağlanmaktadır.

Çalışanlarla, yıllık performans değerlendirme toplantıları yapılmaktadır. Toplantılarda, çalışanlara performansları hakkında geribildirim verilmekte, çalışanların görüş ve beklentilerini ifade etmeleri sağlanmaktadır.

Bölgesel acenteler toplantılarında sigortacılık sektöründe yaşanan gelişmeler ve değişen rekabet ortamı acentelerle paylaşılmaktadır. Bu toplantılarda gerçekleştirilen Serbest Kürsü uygulamalarında; yerel ve merkezi yönetim birimleri ile bir araya gelen acenteler, güncel sorunlarını dile getirmektedir. Aksigorta, bu sayede mevcut politikalarla ilgili geri bildirim almakta ve şirket stratejilerini oluşturmada acentelerin görüşlerini göz önünde bulundurmaktadır.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

3.3 Şirketin İnsan Kaynakları Politikası

Şirket'in insan kaynakları politikaları, vizyon, misyon ve Şirket değerleri doğrultusunda yönetilmektedir. Şirket hedeflerine ulaşılması için, Şirket stratejilerine uygun organizasyonel planlama, Şirket değerlerini bilen ve bu değerlere uygun davranmayı bir yaşam biçimi haline getirmiş çalışanlarla çalışılması temeldir.

Şirket; içeriden terfi, hedef bazlı etkin performans yönetimi, uzun vadeli gelişim ihtiyaçlarını karşılayan gelişim aktiviteleri ve sosyal kulüpler ve etkinlikler ile çalışanların motivasyonunu ve verimini artırmayı hedeflemektedir.

Vizyon, misyon ve değerler doğrultusunda, çalışanlardan beklenen davranış özellikleri "Yetkinlikler Kataloğu" adı altında Şirket çalışanlarına duyurulmuştur. Hedefler gibi, yetkinlikler de yıllık performans değerlendirmesinin bir parçasıdır. 360 derece değerlendirme, davranış bazlı mülakatlar, geliştirme ve değerlendirme merkezi uygulamaları ile çalışanların güçlü yönleri ve gelişim alanları belirlenmekte, Şirket gelişim programları bu doğrultuda hazırlanmaktadır. Çalışanlar ile ilişkileri yürütmek, yöneticilerin ana sorumlulukları arasındadır. Yöneticiler, kendilerine bağlı çalışanların sorunları ile yakından ilgilenmekte, gelişim olanaklarını takip etmektedirler.

Çalışan Temsilciler Grubu tüm çalışanların sesi olarak hem "Çalışan Anketi" sonuçlarına göre çalışan bağlılığını artırmaya yönelik aksiyonların belirlenmesine ve bu aksiyonların yayılımına hem de insan kaynakları uygulamalarının Şirket içerisindeki iletişimine destek veren gruptur. 2012'de kurulan Çalışan Temsilciler Grubu'nda 2012 yılında 25, 2013'te 32 ve 2014'te ise 31 çalışan ile tüm Aksigorta çalışanlarını temsil etmiştir.

Çalışan temsilcilerinin görevleri, çalışan bağlılığını artırmaya yönelik çalışmalara destek olmak, Dönüşüm Elçileri olarak şirket içerisinde kendi bölüm/bölge ve fonksiyonları ile İnsan Kaynakları Birimi arasında köprü görevi yapmak, iç iletişime destek olmak, kendi bölüm/bölge ve fonksiyonlarına yapılan iletişimi duyurmak ve yaygınlaştırmaktır.

Adil çalışma ortamının oluşturulması ve sürdürülmesi, Aksigorta'nın temel etik değerleri arasında yer almaktadır.

3.4 Müşteriler ve Tedarikçilerle İlişkiler

Müşteri memnuniyetini ön planda tutarak; vizyon, misyon ve değerler doğrultusunda, acenteler, çalışanlar ve tedarikçilerle birlikte; sektörde güçlü, saygın ve güvenilir bir şirket olarak kaliteli hizmet sunmayı kalite politikası olarak benimseyen Aksigorta, kalite güvence sistemini kurmuş ve 1998'de BVQI' dan (Bureau Veritas Quality International) BS EN 9001:1994 Kalite Standardı Belgesi'ni almıştır. 1998 yılından itibaren sistem devamlılığı ve sertifikasyonu sağlanmış olup, ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi sertifikasyonu 2 Temmuz 2013 tarihine kadar geçerli olmak üzere yenilenmiştir. Şirket; tüm müşteri, iş ortağı, paydaş ve çalışanlarına kaliteli hizmet vermeye devam etmektedir.

Müşteri odaklı hizmet anlayışıyla, 2002'de devreye giren Aksigorta Hizmet Merkezi, 7 gün 24 saat Türkiye çapında hizmet vermeyi sürdürmektedir. Aksigorta Hizmet Merkezi, müşterilerin sigortacılık ve acil durumlarda önemli başvuru noktası durumundadır. Hasar süreci Aksigorta Hizmet Merkezi'nden başlamakta ve Merkez yapılan dış aramalarla tüm hasar süreci boyunca müşterilerin yanında yer almaktadır. Aksigorta Hizmet Merkezi'nden verilen hizmetler, Şirket'in internet sitesinde de verilmekte, müşteriler kesintisiz olarak hasar dosyaları ve poliçelerle ilgili bilgilere ulaşabilmektedir. Müşterilerin verilen hizmetlerle ilgili şikâyetleri, özel bir yazılım ile tüm dağıtım kanalları tarafından kayıt altına alınmakta, çözüm süreleri ve müşteri memnuniyeti izlenmektedir. Müşterilerin memnuniyetleri de yapılan dış aramalarla düzenli olarak ölçülmekte ve izlenmektedir.

Aksigorta, müşterilerinin şikâyet ve taleplerini karşılamak, kalite standartlarını daha da ileri seviyelere ulaştırarak hem daha iyi hizmet sunmak hem de sektörde fark yaratmak için "Müşteri İlişkileri Politikası" oluşturmuştur. Bu politika doğrultusunda "ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti ve Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması" kalite belgesini 2009'da almıştır. Müşteri İlişkileri Politikası'nın temel taşları şunlardır:

Şeffaflık: Aksigorta ailesi üyeleri; şikâyet, talep ve sorularını; doğru, eksiksiz, anlaşılabilir ve kolay bir şekilde istedikleri an ulaştırabilmektedir. Tüm iletişim kanallarımız müşterilere açıktır.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Erişilebilirlik: Aksigorta ailesi üyeleri; şikâyet, talep ve soruları için 7 gün 24 saat, 444 27 27 numaralı Hizmet Merkezi ve diğer tüm erişim kanallarından yetkililere ulaşabilmektedir.

Cevap Verilebilirlik: Aksigorta ailesi üyeleri; şikâyet, talep ve sorularına “Aksigorta Hizmet Merkezi” ayrıcalığıyla en kısa sürede cevap bulabilmektedir.

Objektiflik: Aksigorta ailesi üyelerinin herhangi bir konu hakkında başvurdukları şikâyet, talep ve soruları ön yargısız ve adil bir şekilde değerlendirilmektedir.

Ücret: Aksigorta ailesi üyelerinin herhangi bir konu hakkında başvurdukları şikâyet, talep ve soruları, değerlendirilip çözülmüşken herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

Gizlilik: Aksigorta'nın kuruluşundan bugüne kişisel verilerin korunması son derece önemlidir. Bu nedenle Şirket'e emanet edilen kişisel veriler, her zaman gizli tutulmaktadır.

Müşteri Odaklılık: Aksigorta ailesi üyelerine; etkin, gerçekçi ve uygulanabilir çözümler sunulmakta, ihtiyaçları karşılanmakta ve hakları her zaman korunmaktadır.

Hesap Verilebilirlik: Aksigorta ailesi üyelerinin şikâyet, talep ve soruları; kayıt altına alınarak daha iyi hizmet verebilmek amacıyla kararlar gerekçeleriyle açıklanmaktadır.

Sürekli İyileştirme: Sektörün en güçlü şirketlerinden biri olan Aksigorta, aile üyelerinin daha iyi hizmet alabilmesi ve doğru yönlenebilmeleri için, sunulan tüm sigortacılık hizmetlerinde sürekli iyileştirmeler yaparak, yatırımlarına ara vermeden devam etmektedir.

Hızlı ve Etkin Çözüm: Aksigorta, aile üyelerine ihtiyaçları doğrultusunda hızlı ve etkin çözümler üretebilmek için sektöre yenilikler getirmektedir.

Profesyonellik: Aksigorta, uzman şikâyet çözüm kadrosu ile aile üyelerine en iyi hizmeti sunmaktadır.

3.5 Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk

Aksigorta'da, iş etiği kuralları oluşturulmuş ve yayınlanmıştır. Çalışanlar işe başladığında iş etiği kuralları ile ilgili bilgilendirilmekte, her yıl düzenli olarak iş etiği tazeleme eğitimleri yapılmaktadır. Şirket bünyesinde görevli bir Etik Kurul Danışmanı vardır ve tüm paydaşlarımız etik kurallar ile ilgili öneri, şikâyet ve soruları için kendisine başvurabilmektedir. Sabancı Holding ve iştiraklerine yönelik iş etiği kuralları, Holding internet sayfasında kamuya açıklanmıştır.

Risk ve sigorta bilincinin çok düşük seviyelerde olması, sektörü geliştirmek için öncelikle halk arasında sigorta ürünlerine karşı farkındalık oluşturma gerekliliğini ortaya koymaktadır. Aksigorta'da, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinde ve gerçekleştirdiği tüm etkinliklerde Türk insanının kadere yapısına karşı, öncelikli çocuklar ve kadınlar üzere toplumun tüm kesiminde risk ve sigorta bilincini artırmaya odaklanmaktadır. Kurulduğu yıllardan bu yana, birçok bilinçlendirici ve eğitici projeye imza atarak topluma artı değer katmayı hedefleyen Aksigorta için sosyal sorumluluk, kurum kültürünün en önemli unsurlarından biridir.

Aksigorta'nın Türkiye'nin doğal afet ve arama kurtarma alanında en etkili sivil toplum kuruluşu olan Arama Kurtarma Derneği AKUT'la birlikte toplumu başta deprem olmak üzere sel ve yangın gibi doğal afetler konusunda bilgilendirmek amacıyla 2010 yılında başlattığı ve 5 yıllık kurumsal sosyal sorumluluk projesi olarak tasarladığı “Hayata Devam Türkiye” Projesi'nin 5. ve son etabı Sakıp Sabancı Müzesi'nde gerçekleştirilen etkinliklerle tamamlandı.

Binlerce vatandaşımızı yitirdiğimiz 1999 Marmara ve ardından yaşanan depremlerde, afetler konusunda bilgi yetersizliğinin, kayıpları daha da artırdığı gerçeğinden yola çıkılarak tasarlanan ve uygulanan “Hayata Devam Türkiye” Projesi'nin 5. ve son etabı sonunda toplamda 5.4 milyon kişi “Hayata Devam” dedi.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

5 yıl boyunca Türkiye’de 52 il ve 174 ilçe meydanında, vatandaşlara, “Hayata Devam Tırı”nda bulunan 3 boyutlu G Force deprem simülatörüyle 1999 yılında yaşanan 7,4 büyüklüğündeki Marmara Depremi yaşatılarak, konunun önemine vurgu yapıldı. “Güvenli Oda” ve “Güvenli Olmayan Oda” olarak iki farklı bölümün bulunduğu deprem tırında eşyaları sabitlemek gibi alınabilecek basit önlemlerin önemine dikkat çekildi. 60 bin kilometre yol katedilen “Hayata Devam Türkiye” projesi kapsamında 700 bin öğrenciye eğitimler verildi, eş zamanlı olarak sosyal medyada gerçekleştirilen çalışmalarla da 1 milyon 400 bin kişi bilgilendirildi.

“Hayata Devam Türkiye” projesi, geçtiğimiz 5 yıl içinde 4 kez ödülle taçlandırıldı. “Hayata Devam Türkiye” kurumsal sosyal sorumluluk projesi, Uluslararası KSS Mükemmellik Ödülleri’nden (International CSR Excellence Awards) Uluslararası-Genel kategorisinde Altın ödül kazandı. 2013 yılında 2.400 başvurunun yapıldığı SABRE ödüllerinde Türkiye’den Altın SABRE 2013 ödülünü alan “Hayata Devam Türkiye” Projesi, aynı yıl Stevie 2013 Uluslararası İş Ödülleri’nde bronz ödüle layık görüldü. “Hayata Devam Türkiye” Projesi, 2012 yılında da Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından verilen ve Türkiye’nin en prestijli ödülleri arasında yer alan Altın Pusula Ödülleri’nde Kurumsal Sorumluluk-Eğitim kategorisinde en iyi proje ödülünü almıştı.

Aksigorta’nın bir başka projesi de YADEM’dir. Rahmetli Sakıp Sabancı’nın da desteği ile dünyada nadir örnekleri bulunan ve tamamen Türk teknolojisi ile inşa edilen Yangın ve Deprem Eğitim Merkezi’ni (YADEM) 1996’da, henüz 1999 Marmara Depremi yaşanmadan önce kurulmuştur. O yılların teknolojisinde “en iyi” olma özelliğine sahip merkezde, ileri teknolojiye sahip yangın ve deprem simülatörleri çocuklarla buluşturularak bir ilke imza atılmıştır. Aksigorta, yapılan simülatörler ile her yıl 7-14 yaş arasındaki 15 bin çocuğun eğitim gördüğü YADEM’i, 2006’da daha geniş kitlelere ulaşması amacıyla Şişli Belediyesi Bilim Merkezi’ne bağışlamıştır.

Aksigorta, sahip olduğu köklü geçmişi yarınlara taşıırken sorumluluğunun büyük olduğuna inanmaktadır. Önceliğinin eğitim ve toplumda risk bilincinin artırılmasını sağlayacak sürdürülebilir projeler hayata geçirmek olduğunu düşünen Aksigorta, mevcut projelerini de bu alanda, özünde eğitim olan, uzun vadeli bir platforma oturtmuştur. Şirket, doğal afetler ve sigorta bilinci sağlam nesiller yetiştirilmesine katkıda bulunacak farklı projeler gerçekleştirmeye devam edecektir.

BÖLÜM 4: YÖNETİM KURULU

4.1 Yönetim Kurulunun İşlevi

Aksigorta’nın Yönetim Kurulu, üye ayrımı ile şöyledir:

Haluk Dinçer, Yönetim Kurulu Başkanı
Barry Duncan Smith, Yönetim Kurulu Başkan Vekili
Hayri Çulhacı, Yönetim Kurulu Üyesi
Stefan Georges Leon Braekeveldt, Yönetim Kurulu Üyesi
Muhterem Kaan Terzioğlu, Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız Üye)
Noyan Turunç, Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız Üye)
Neriman Ülsever, Yönetim Kurulu Üyesi
Uğur Gülen, Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

Yönetim Kurulu Üyeleri üç yıllık süre için seçilmiştir. Yönetim Kurulu Üyeleri’ne, Genel Kurul kararı ile Türk Ticaret Kanunu’nun 334. ve 335. maddeleri doğrultusunda işlem yapma hakkı tanınmıştır.

4.2 Yönetim Kurulu’nun Faaliyet Esasları

Şirket’in Yönetim Kurulu’nun yönetim hakkı ve temsil yetkileri Esas Sözleşme’de tanımlanmıştır. Yöneticilerin yetki ve sorumluluklarına ise Şirket Esas Sözleşmesi’nde yer verilmemiştir. Ancak, söz konusu yetki ve sorumluluklar Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiştir.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

4.3 Yönetim Kurulu'nun Yapısı

Şirket'in Yönetim Kurulu'nun yapısı ve Yönetim Kurulu Üyeleri'nin nitelikleri, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'nde yer alan ilgili maddeler ile örtüşmektedir. Yönetim Kurulu Üyeleri'nde aranacak asgari niteliklere Esas Sözleşme'de yer verilmemiştir. Ancak, 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, Yönetim Kurulu Üyeleri'nin vasıflarını tayin etmektedir.

4.4 Yönetim Kurulu Toplantılarının Şekli

Yönetim Kurulu, 2014 yılı içinde Türk Ticaret Kanunu ve Esas Sözleşme hükümleri paralelinde yazılı onay alınmak sureti ile toplam 20 toplantı yapmıştır. 2014'te gerçekleştirilen Yönetim Kurulu Toplantıları'na, mazereti olmayan üyelerin fiili katılımı sağlanmıştır.

Yönetim Kurulu Toplantıları'nın gündemi, Yönetim Kurulu Başkanı'nın mevcut Yönetim Kurulu Üyeleri ile görüşmesi sonucu oluşturulmaktadır. Tespit edilen gündem ve gündemde yer alan konuların içerikleri Yönetim Kurulu Üyeleri'ne gerekli inceleme ve çalışmaları yapmalarını teminen, Genel Müdür tarafından bir hafta önceden iletilmektedir. 2014'te yapılan toplantılarda Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından alınan kararlar aleyhinde farklı görüş açıklanmamış, kararlar Yönetim Kurulu karar tutanaklarında zapta geçirilmiştir.

4.5 Yönetim Kurulunda Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı

Yönetim Kurulu Komiteleri

Denetim Komitesi

Yönetim Kurulu'nun denetim ve gözetim faaliyetlerinin yerine getirilmesine yardımcı olmaktan sorumlu olan Denetim Komitesi, iç sistemler ile muhasebe ve raporlama sistemlerinin işleyişini, yeterliliğini gözetmekle görevlidir.

Üyeler

Noyan Turunç-Başkan (Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi)

Muhterem Kaan Terzioğlu-Üye (Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi)

Kurumsal Yönetim Komitesi

Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarının sağlıklı bir biçimde yerine getirilmesi amacıyla Kurumsal Yönetim Komitesi oluşturulmuştur. Kurumsal Yönetim, Aksigorta A.Ş.'nin SPK tarafından belirlenen Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun şekilde etik değerlere dayalı, içeriye ve dışarıya karşı sorumlu, riziko bilinçli, kararlarında saydam ve sorumlu, paydaşlarının menfaatini gözetken, sürdürülebilir başarı hedefli yönetim sürecidir.

Kurumsal Yönetim Komitesi'nin amacı, Aksigorta A.Ş.'nin kurumsal yönetim ilkelerinin SPK tarafından belirlenen ve diğer uluslararası kabul edilmiş Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum sağlamak amacıyla, Aksigorta A.Ş. Yönetim Kurulu'na önerilerde bulunmak ve bu ilkelerin hayata geçirilmesi ile uygulamasını teminen tavsiyeler oluşturmak, Şirket'in bu ilkelere uyumunu izlemek ve bu konularda iyileştirme çalışmalarında bulunmaktır.

Üyeler

Muhterem Kaan Terzioğlu-Başkan (Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi)

Stefan Georges Leon Braekeveldt (Üye)

Erkan Şahinler (Genel Müdür Yardımcısı)

Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi görevleri de Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilmektedir.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2014 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Riskin Erken Saptanması Komitesi

Şirket'in varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin ve çarelerin uygulanması, riskin yönetilmesi amacıyla çalışmalar yapmaktadır. Komite, Yönetim Kurulu'na vereceği raporda durumu değerlendirip varsa tehlikelere işaret etmekte ve çareleri göstermektedir. Rapor, denetçiye de gönderilmektedir. Risk yönetim sistemleri, yılda en az bir kez gözden geçirilmektedir.

Üyeler

Muhterem Kaan Terzioğlu-Başkan (Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi)

Stefan Georges LeonBraekeveldt (Üye)

4.6 Yönetim Kurulu Üyelerine ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Şirket'in Yönetim Kurulu Üyeleri'nin ve üst düzey yöneticilerinin ücretlendirme esaslarını içeren "Yönetim Kurulu Üyeleri ile Üst Düzey Yöneticilere Ait Ücretlendirme Politikası",30 Mayıs 2012 tarihli genel kurul toplantısında ortakların bilgisine sunulmuş ve bu konuda ortaklara görüş bildirme imkânı tanınmıştır.

Yönetim Kurulu Üyeleri ile üst düzey yöneticilere 2014'tesağlanan ücret ve benzeri menfaatler, finansal tablo dipnotlarında toplu olarak kamuya açıklanmaktadır.2014'te Şirket ile Yönetim Kurulu üyeleri arasında çıkar çatışmasına neden olabilecek bir işlem gerçekleşmemiştir.

1 Temmuz 2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 199. maddesi uyarınca, Aksigorta A.Ş. Yönetim Kurulu, faaliyet yılının ilk üç ayı içinde, geçmiş faaliyet yılında şirketin hâkim ortağı ve hâkim ortağına bağlı şirketlerle ilişkileri hakkında bir rapor düzenlemek ve bu raporun sonuç kısmına faaliyet raporunda yer vermekle yükümlüdür. Aksigorta A.Ş.'nin ilişkili taraflarla yapmış olduğu işlemler hakkında gerekli açıklamalar 45 no'lu finansal rapor dipnotunda yer almaktadır.

Aksigorta A.Ş. Yönetim Kurulu tarafından hazırlanan 17 Şubat 2014 tarihli Rapor'da Aksigorta A.Ş.'nin hâkim ortağı ve hâkim ortağın bağlı ortaklıkları ile 2013 yılı içinde yapmış olduğu tüm işlemlerde, işlemin yapıldığı veya önlemin alındığı veya alınmasından kaçınıldığı anda tarafımızca bilinen hal ve şartlara göre, her bir işlemde uygun bir karşı edimin sağlandığı ve şirketi zarara uğratabilecek alınan veya alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem bulunmadığı ve bu çerçevede denkleştirmeyi gerektirecek herhangi bir işlem veya önlemin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.