

AKSigorta

31 Mart 2013

YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 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 İlk 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 gücü 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.

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

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.

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.

2013’e Doğru

Sürdürülebilir ve karlı büyüme yolculuğuna başarıyla devam eden Aksigorta, 2012’ye çok daha güçlü çok daha genç ve dinamik bir şirket olarak girmiştir.

VİZYONUMUZ

Yenilikçi hizmet sağlayarak sektörün lideri olmak

MİSYONUMUZ

Yenilikçi elementer ve sağlık sigortası hizmetlerini tüm kanallardan sunarak yaşamı güvenli kılmak ve tüm paydaşlarına değer yaratmak.

DEĞERLERİMİZ

- Öncülük
- Müşteri Odaklılık
- Şeffaflık
- Etik Olmak
- Sürdürülebilirlik

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER

Aksigorta, 51 yıllık deneyimi ve sunduğu yenilikçi ürün ve hizmetler ile Türkiye sigortacılık sektöründe “Değişimin Öncüsü” olmaya odaklıdır.

Özet Finansal Göstergeler (Bin TL.)

	31.03.2013
Prim Üretimi	410.893
Ödenen Hasarlar (Net)	(163.416)
Teknik Bölüm Dengesi	16.355
Vergi Öncesi Kar/(Zarar)	11.923
Net Kar/(Zarar)	10.057
Sermaye	306.000
Özkaynaklar	423.781
Aktif Büyüklüğü	1.349.107

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. Şirket ana ortakları, 2012 yılında İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem gören Aksigorta A.Ş. hisselerinden eşit adetlerde satın alarak her bir ortaklık payını %33,11'den %36'ya çıkarmışlardır. Ortaklık yapısında nitelikli paya sahip gerçek kişi bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu Üyeleri ve Şirket Üst Yönetiminin ortaklık payları bulunmamaktadır.

ORTAKLIK YAPISI

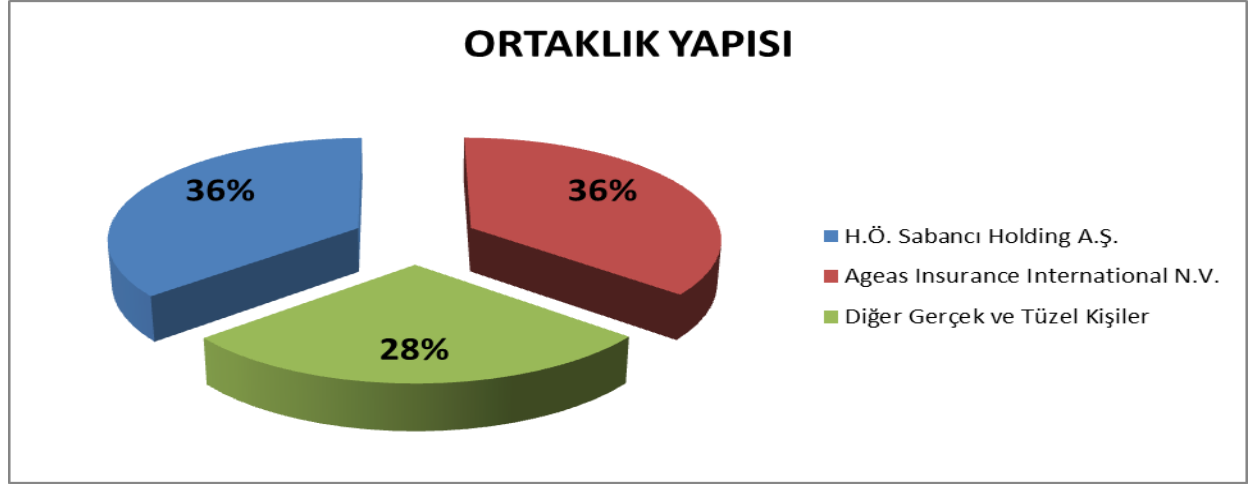
Sabancı Holding ve Ageas Insurance International N.V.'nin Aksigorta A.Ş. üzerindeki yönetim kontrolü eşit olarak devam etmektedir.

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:

	31 Mart 2012	
	Pay Oranı	Pay Tutarı
	%	TL
H.Ömer Sabancı Holding A.Ş.	36	110.160.000
Ageas Insurance International NV	36	110.160.000
Diğer Gerçek ve Tüzel Kişiler	28	85.680.000
	100,00	306.000.000

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU



H.Ö. Sabancı Holding'in ("Holding") ve Ageas Insurance International N.V. ile 18 Şubat 2011 tarihinde imzalanan hisse devir anlaşması uyarınca, Holding portföyündeki Aksigorta A.Ş.'ye ait 18.965.880.200 adet hisse senedinin %50'si 29 Temmuz 2011 tarihinde yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı sonucunda Ageas Insurance International NV'ye devredilmiştir. 29 Temmuz 2011 tarihinden itibaren Holding'in Aksigorta A.Ş. üzerindeki yönetim kontrolü Ageas Insurance International NV ile eşit olarak devam etmektedir.

KURUMSAL YÖNETİM

YÖNETİM KURULU

Yönetim Kurulu Başkanı Haluk DİNÇER (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Başkan Yrd. Bart Karel A De SMET (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Hayri ÇULHACI (31.07.2010'dan beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Bülent BOZDOĞAN (29.07.2011'den beri)
Yönetim Kurulu Üyesi Seyfettin KÖSEOĞLU (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Ata Stefan Georges BRAEKEVELDT (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Leon Antonio CANO (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Uğur GÜLEN (01.05.2009'dan beri)

DENETLEME KURULU

Şerafettin Karakış(06.05.2010'dan beri) Üye	İlker Yıldırım (01.03.2012'den beri) Üye
--	---

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU ÜST YÖNETİM

Genel Müdür Uğur GÜLEN (01.05.2009'dan beri)	Ann Dewaele Genel Müdür Vekili (01.03.2012'den itibaren)	Genel Müdür Yardımcısı Çetin KOLUKISA (18.05.2005'ten beri)	Genel Müdür Yardımcısı Ali DOĞDU (01.11.2009'dan beri)
Genel Müdür Yardımcısı Erkan ŞAHİNLER (20.10.2008'den 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 Tuncay Küçüktaş (21.01.2013'den beri)	Genel Müdür Yardımcısı Melis Aslanağı (25.01.2013'den beri)		

EKONOMİK ve SEKTÖREL DEĞERLENDİRME

2012 yılı, global açıdan 2008'de meydana gelen finansal krizin ortaya çıkardığı sıkıntıların devam ettiği bir yıl olarak ekonomi tarihindeki yerini almıştır.

AB ekonomilerindeki yüksek kamu borcu ve beraberinde yaşanan durgunluk gündemde ön sırayı korurken, nispeten daha iyi durumdaki ABD borç limit tartışmaları ve mali uçurum ile gündeme gelmiştir. Gelişmekte olan ülkeler dünya ekonomisinin lokomotifi olmayı sürdürürken, küresel arenada yaşanan dalgalanmalar farklı kanallardan tüm ekonomileri etkilemeyi sürdürmüştür. IMF'nin, Ekim 2012 Dünya Ekonomik Görünüm Raporu'nda aşağı yönlü revize ettiği tahminlere göre, dünya ekonomisinin 2012 yılında %3,3 ve 2013'te %3,7 seviyelerinde büyüyeceği tahmin edilmektedir.

Bu zorlu süreçte Türkiye ekonomisi yeni bir dengeye oturmuştur. Türkiye, 2001 krizi sonrasında kamu maliyesini ve bankacılık sektörünü doğru ve sürdürülebilir bir şekilde yapılandırmanın meyvelerini, 2008 krizi sonrasında toplamaya devam etmektedir. Olumlu ayrışmasını başarıyla sürdüren ülkemiz, cari açığa planlı bir daralmaya paralel ekonomide yumuşak iniş gerçekleştirmiştir. Diğer taraftan enflasyonda son 40-50 yılın en düşük seviyelerine gelinmiştir. Fitch'in Kasım ayında gelen kredi notu artışı ise bu olumlu tablonun en önemli tamamlayıcısı olmuştur.

Türkiye ekonomisinin 2012 yılında %3 büyüdüğü tahmin edilmektedir. Artan tasarruf bilinci, yerli ve yabancı yatırımların desteklenmesi ve milli gelirin artmasıyla birlikte 2013 yılında ekonomik büyümenin %4 civarında seyretmesi ve Türkiye ekonomisinin 2013'te de dünyada en hızlı büyüyecek ekonomilerinden biri olması beklenmektedir.

Global sigortacılık sektörü prim üretiminde zayıf büyüme Dünya ekonomisindeki daralmaya paralel, hayat dışı sigorta talebi durgun bir seyir izlemiştir. 2012 yılında global sigortacılık sektörü prim üretiminin %3 civarında zayıf bir büyüme gösterdiği tahmin edilmektedir. Diğer taraftan 2012'de felaket hasarlarının geçtiğimiz yıllara kıyasla ortalama bir düzeyde kalmasının olumlu katkısıyla sigorta şirketlerinin sermaye yapılarında güçlenme gözlenmiştir.

Dünya sigortacılık sektöründeki durgunluğun aksine Türkiye'de elementer branşlarda %19'luk prim artışı kaydedilmiştir. Sektörde hayat dışı toplam prim üretimi 17 milyar TL olmuştur. Ekonomide yumuşak iniş destekleyen makro politikalar ve rekor seviyelere gerilemiş bulunan faiz oranları sigorta şirketlerinin mali gelirlerinin önemli oranda azalmasına neden olmuş ve şirketlerin kârlılık sorunu devam etmiştir.

Bu tespitlerle birlikte sektörün 2012 yılı performansı beklentilerin altında gerçekleşmiştir. Bunun temel nedenlerinden biri mevzuat değişiklikleri olurken, yangın ve sel branşında meydana gelen hasarlar sektörün toplam performansını etkileyen diğer önemli gelişmeler olmuştur.

Türkiye'de sigorta sektörü 2013'ün makroekonomik beklentileri çerçevesinde önemli bir büyüme potansiyeli arz etmektedir.

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Düşük penetrasyon, hızlı gelişen ekonomi, güçlenen ve sigorta açısından kritik gelir/birikim düzeyi eşliğini 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.

Sabancı Holding & Ageas ortaklığından doğan sinerji, 2012 yılında Aksigorta'nın uzun vadeli planlarına uygun gelişimini ve büyümesini sürdürmesini olanaklı kılmıştır.

2012, Aksigorta'nın hedeflerine ulaştığı ve kârlı büyüme kaydettiği bir yıl olurken, Şirket'in portföyü yeni stratejiler ışığında yeniden yapılandırılmış; yangın gibi motor dışı branşlara ağırlık verilmiştir.

Aksigorta'nın yılsonu itibarıyla prim üretimi geçen yıla göre %15,4 oranında artarak 1.311 milyon TL'ye ulaşmıştır. Teknik kârı %48 artış ile 55 milyon TL'ye, net karı ise %52 oranında artış ile 49 milyon TL'ye ulaşmıştır.

Aksigorta, ilk çeyrekte açıkladığı stratejisine uygun olarak, ürün portföyünü daha kârlı bir dengeye ulaştırmış, penetrasyonu düşük ve büyüme potansiyeli yüksek olan motor dışı branşların payını %47'den %51'e yükseltmiştir. Yangın branşı Aksigorta'nın 2012 yılında sektörün üzerinde ve %39 mertebelerinde büyüdüğü alan olmuştur.

Sektördeki çoğu şirketin zarar yazdığı kasko branşı 2012 yılında da Aksigorta'nın kâr ettiği bir iş kolu olmayı sürdürmüştür. Yine sektörün %18 büyüdüğü mühendislik ve tarım sigortalarını içeren genel zararlar branşında, Aksigorta'nın kaydettiği büyüme oranı %39 gibi önemli bir değere ulaşmış ve Aksigorta'nın açıkladığı en önemli hedeflerinden birinin gerçekleştiğine işaret etmiştir.

Aksigorta olarak, 2009 yılında başladığımız ve 2011'de hızlandırdığımız kârlı büyüme trendimizi, 2013 yılında da sürdürmeyi ve performansımızın gücünü pekiştirmeyi hedefliyoruz.

Önceki yıllarda olduğu gibi 2013'te de ana hedefi kârlılık olan Aksigorta'nın temel odağı özellikle banka sigortacılığında ve motor dışı branşlarda hızlı büyüme oranları yakalamak ve ürün-kanal karmaşasını daha verimli hale getirmektir.

2012 yılında, teknik kârlılığa yansımalarını açıkça görebildiğimiz ve Yönetim Kurulumuzun güçlü ve kararlı iradesi ile desteklenen transformasyon projelerimizin olumlu sonuçlarını ilerleyen senelerde de yaşamaya devam edeceğiz.

Hızla gelişmesini beklediğimiz bu sürecin 2012 yılında kaydedilen en çarpıcı gelişmeleri, sektörün zarar ettiği motor sigortalarında hasar oranımızı hızla düşürerek başa baş noktasını yakalayabilmemiz ve sağlık sigortalarının hasar prim oranında kaydettiğimiz olumlu gelişmeler olmuştur. Bir diğer önemli gelişme ise banka kanalında uyguladığımız "kazan kazan" modeli ile, stratejik planımızın önemli bir parçası olan müşteri odaklı satış ve hizmet kalitesini artıran uygulamalarımızdır.

2012 yılında üretkenlik aşamasına geçen bu projelerimizin meyvelerini, 2013 yılında artan miktarda toplamaya devam edeceğiz. Bu gelişmeler diğer taraftan teknik kârlılığımız üzerinde bir kaldıraç etkisi yaratacak ve Aksigorta sektöründe örnek bir performansa imza atacaktır.

İş planlarımızı, hissedarlarımıza %10-15 bandının üzerinde sermaye kârlılığı üretmek hedefiyle yapmış bulunuyoruz.

Bu noktada 2013'teki hedeflerimizi özetlemek gerekirse

- motor dışı branşların payını artırarak dengeli bir portföy yaratmayı,
- pazar payımızı korumayı,
- banka kanalında büyümeyi,
- acente kanalının kârlılığını iyileştirmeyi,
- dönüşüm projelerini neticelendirmeyi,
- 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. Sabancı Holding ve Ageas'ın hissedarlığında inorganik büyüme olanaklarını da değerlendirecektir. Aksigorta, çalışanlarınca benimsenmiş değerleri, güçlü kurumsal

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

yapılanması ve milyonlarca müşterisinin aklında ve gönlünde güven ile özdeş markasının verdiği enerjile hizmet yarışına devam edecektir.

Elde ettiğimiz başarılar ekibimizin ortak eseridir.

Aksigorta'nın temel varlıklarından biri güçlü ve kenetlenmiş ekibidir. Her bir çalışmamızın 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 2012 yılı performansını ortaya çıkararak 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.

Dünya Ekonomisinde 2012 Yılı

2012: Belirsizliğin egemen olduğu bir yıl

2012 yılı, küresel kriz sonrasında tüm dünyayı etkilemeye başlayan belirsizlik ortamının sürdüğü bir dönem olmuştur. Küresel ekonomik faaliyetlerdeki toparlanma istenen seviyeye ulaşamazken özellikle gelişmiş ülke kamu maliyelerindeki sorunlar gündemde yer almayı sürdürmüştür. ABD, kamu maliyesi sorunlarıyla uğraşmaya ve çözüm aramaya devam ederken, AB'nin görünümüne dair devam eden belirsizlikler durgunluk riskini artırmaktadır. Gelişmiş ülkelerdeki olumsuzluklar, gelişmekte olan ülkeler üzerinde etkili olmuş, bölgesel farklar görünmekle beraber büyüme hızı dünya genelinde aşağı yönlü bir seyir izlemiştir.

Sorunların çözümüne yönelik olarak atılan adımlar ve alınan tedbirler yılın son aylarında küresel piyasaların görünümünü olumlu yönde etkilemeye başlamıştır. Euro Bölgesi tahvil getirilerindeki yükseliş kısmen kontrol altına alınmış ve mali sorunların derinleşme riski azaltılmıştır. Diğer taraftan gelişmiş ülkelerin ekonomilerini canlandırmak adına uyguladıkları parasal genişleme politikaları küresel likidite bolluğunu destekleyerek borsalardaki değer kayıplarını sınırlamıştır.

ABD'de, işsizlik oranlarının uzun süredir yüksek seyretmesi sonucunda Fed üçüncü miktarsal genişleme paketini açıklamıştır. Önceki tedbir paketlerinden farklı olarak Fed, işsizlik oranı tatmin edici bir seviyenin altına düşünceye kadar ipotega dayalı varlık alımlarını sürdüreceğini açıklamıştır. Diğer taraftan ABD'nin bütçe açığı küresel ekonominin kısa ve orta vadedeki geleceğini etkileyebilecek kapsamda bir konu olmayı sürdürmektedir. Harcama kesintileri ve vergi artışları ABD için durgunluk riski oluşturduğu gibi, yatırımcılar için de bir endişe kaynağıdır.

Küresel kriz sonrası toparlanma sürecinde, gelişmekte olan ekonomilerin büyümesine en büyük katkıyı veren Çin'de ekonomik büyüme oranı son 1,5 yıldır düşme eğilimine girmiştir. Çin ekonomisi parlak görünüme rağmen yavaşlamaktadır ve bu durum 2013 yılında da devam edecektir. Geçmişteki aşırı yüksek yatırımlar; yatırılan sermayenin azalan verimi; tüketim eğilimindeki düşüş, Çin'in gelişmekte olan diğer ülkelere oranla azalan rekabet avantajı bu yavaşlamanın arkasındaki ana faktörler olup klasik bir reflasyonist program ile giderilmesi zor görülmektedir.

Yakın geleceğe dair beklentiler dünya ekonomisinin inişli çıkışlı büyüme performansını sürdüreceği yönündedir.

Türkiye Ekonomisinde 2012 Yılı

Talep yapısı optimal bir noktada dengelenmiştir.

2011 yılının ilk çeyreğinin hemen ardından ekonomik faaliyetin genel olarak yavaşladığı ve Türkiye ekonomisinin öngörülere paralel olarak yumuşak inişe geçtiği gözlenmiştir. Başarıyla yönetilen bu süreçte yurt içi talep 2011 yılının ikinci yarısından sonra yavaşlamaya başlamış, 2011 yılının son çeyreğinden itibaren net ihracat, büyümenin temel sürükleyicisi olmuştur. Bu gelişme talep yapısını çok daha optimal bir noktada dengelerken büyüme kompozisyonunu dış ticaret lehine değiştirerek daha sağlıklı ve sürdürülebilir bir görünüme kavuşturmuştur. Ekim ayında açıklanan Orta Vadeli Program'da yılın son çeyreğinde net mal ve hizmet ihracatının büyüme katkısının azalması, iç talebin ise nispi olarak toparlanması öngörüsüne paralel olarak 2012 yılı büyümesi %3,2 olarak tahmin edilmiştir.

İhracattaki artış ile ithalattaki gerilemenin yılın dördüncü çeyreğinde de sürmesi sonucunda 2011 yılsonu itibarıyla 10 milyar 453 milyon ABD doları olan dış ticaret açığı, 2012 yılı sonunda 6 milyar 825 milyon ABD dolarına gerilemiş

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

bulunmaktadır. 2011 sonunda %50,7 olan ihracatın ithalatı karşılama oranı, 2012 Aralık ayında %65,6'ya yükselmiştir.

Dış ticaret dengesinde yaşanan iyileşme cari açığa olumlu olarak yansımıştır. 2011 yılı Ocak-Ekim döneminde 64,9 milyar ABD doları olan cari işlemler açığı, 2012 yılının aynı döneminde 41,1 milyar ABD dolarına gerilemiştir. Orta Vadeli Program'da, 2011 yılında %10 olan cari işlemler açığının GSYH'ye oranının, 2012 yılı sonunda %7,3 olarak gerçekleşeceği tahmin edilmektedir.

2012 yılı Nisan ayında %11,1'e kadar yükselen TÜFE artışı, 2012 yılı Mayıs ayı itibarıyla hızlı bir düşüş sergilemeye başlamıştır. TÜFE yılın devamında yatay bir seyir izlemiş, Eylül ayından itibaren düşme eğilimini sürdürmüştür. Yılın dördüncü çeyreğinde enflasyondaki düşüş eğilimi belirginleşmiş, gıda enflasyonunun mevsimsel ortalamasının çok altında gerçekleşmesi sonucunda yıllık TÜFE artışı %6,16'ya gerilemiştir. Yıllık ÜFE enflasyonu ise %2,45 olmuştur. Önümüzdeki süreçte enflasyonun yönünü belirleyici en önemli etmen enerji fiyatlarındaki olası artışlar olacaktır.

Sigortacılık Sektörü

Tahminlere göre Türkiye ekonomisi 2012 yılında %3,2 mertebelerinde büyümüştür. Büyüme açısından yaşanan yumuşak iniş süreci sigortacılık sektörünü de etkilemiş, prim üretimindeki artış 2011 yılının gerisinde kalmıştır.

Sektör, elementer bazda incelendiğinde geçtiğimiz yıllardan farklı olarak hayat dışı branşların büyümede belirleyici olduğu, hayat branşının ise yeterli ilgiyle karşılanmadığı görülmektedir. Hayat dışı branşların toplam üretimdeki payı geçtiğimiz yıla nazaran artmış ve %86,33 olmuştur. Hayat sigortaları prim üretimi ise 2.710 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. Hayat dışı branşlarda 2012 yılında en çok prim üretilen alan 4.533 milyon TL ile kara araçları olmuştur. Kara araçlarını 3.937 milyon TL ile kara araçları sorumluluk ve 2.645 milyon TL ile yangın ve doğal afetler takip etmiştir. Hayat dışı branşlar 2012 yılı reel büyümesi %10'lar mertebesinde gerçekleşmiştir.

Düşük faiz gerçeği 2012'ye damgasını vurmuştur. 2012 yılı başında %11'ler seviyesinde olan mevduat faizleri, 2012 yılı sonunda %7-8'lere gerilemiştir. Hayat-dışı sigorta sektörü için önemli olan mali gelirler bu durum karşısında planını kökten değiştirmek zorunda kalmış ve piyasadaki rekabet büyük oranda artmıştır.

2012 sonunda ulaşılan faiz seviyeleri önümüzdeki dönemler için olası en yüksek seviyelere işaret etmekte olup, sektörde rekabetin artacağına da habercisidir. Ancak hızla gelişen ekonomi ve orta sınıfın sigorta açısından kritik gelir/birikim eşliğiyle birlikte farkındalığındaki artış önemli fırsatlar olarak ortaya çıkmaktadır. Gelecek 10 yılda sektörün 4-5 kat büyümesi beklenirken elementer prim üretiminin de 70-80 milyar TL civarına ulaşacağı öngörülmektedir.

2013'e girerken Türkiye dünyanın 16. büyük ekonomisi, hayatdışı sigorta sektörü ise dünya sıralamasında 30. sırada yer almaktadır. Türkiye sigorta sektöründe 2012 yıl sonu itibarıyla 35'i hayat dışı, bir reasürans, 7 hayat, 18'i hayat ve emeklilik olmak üzere toplam 61 şirket faaliyet göstermektedir.

Dünya değişiyor, Türkiye değişiyor: Sigortacılık sektörünü şekillendiren trendler

Nüfusta:

Demografik değişimler

Nüfusun daha uzun yaşama isteği sağlıklı yaşam trendinin ortaya çıkmasına ve bu da yaşlılık dönemine ilişkin güvencelere ihtiyacı doğurmuştur. Hayat, emeklilik ve sağlık sigortalarının bu değişim içerisinde öne çıkması beklenmektedir.

Gelişmekte olan ülkelerde güçlenen orta gelir grubu,

Gelişmekte olan ülke ekonomilerindeki hızlı büyüme beraberinde gelir artışını da getirmekte, bu durum orta gelir grubunu güçlendirmektedir. Orta gelir grubunun tüketiminin artmasıyla birlikte, özellikle düşük maliyetli sağlık, kasko ve konut sigortaları ön plana çıkacaktır. Sigorta şirketinin "marka algısı" bu grup için tercih nedenidir.

Gelişmekte olan ekonomilerde kırsal kesimde yaşayan düşük gelir grubu,

Güvenceye en çok ihtiyaç duyanlar gelir seviyesi en düşük nüfustur. Muhtemel doğal afetlerin en çok etkilediği ve sosyal güvenceden yoksun bu gelir grubuna yönelik ucuz ve basit ürünlerin sunulması elzemdir.

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Pazarlamada:

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 hale gelmektedir.

Analitik zekâ – müşteri davranış ve profili oluşturma,

Dijitalleşme beraberinde çok büyük bir “veri” topluluğu getirmektedir. Ancak bu veriyi işleyerek “bilgi”ye dönüştürebilen, bu bilgiyi “içselleştiren” şirketler farklılık yaratabilecektir. Elde edilen veri, daha etkin “müşteri segmentasyonu” oluşturulmasında, kişiye özel kampanyalar kurgulanmasında, müşteri profili oluşturulmasında kullanılacak ve dolayısıyla “doğru müşteriye, doğru ürünlerin sunulması”na imkan tanıyacaktır.

Fiyat karşılaştırma platformu olarak hizmet veren online araçların ortaya çıkması,

Farklı şirket, farklı ürün ve farklı fiyat karşılaştırmalarına olanak veren online sağlayıcılar müşterilerin sigorta şirketi seçiminde direkt olarak etkili olmakta ve dolayısıyla pazar payı üzerinde belirleyici olmaktadır.

Müşteri segmentasyonu aracılığı ile daha kârlı ve daha iyi ürün sunumu,

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

Acente, broker dağıtım kanalına alternatif olarak direkt satışın yaygınlaşması,

Alternatif kanalların oluşması ve bunların pazar payında yaşanan artış, geleneksel dağıtım kanalları olan acente ve brokerleri zor durumda bırakmaktadır. Dolayısıyla sigorta şirketleri; danışmanlık hizmetleri, müşteri segmentasyonu, kolay anlaşılır ve satılabilir ürünler aracılığıyla müşterilere farklı kanallardan erişebilmelidir.

Değişen Doğal ve Hukuki Koşullarda:

Artan Katastrofik Olaylar,

Yüksek hasar ödemelerine neden olan katastrofik olay frekansı artmaktadır. Doğal afetler ve diğer insan kaynaklı olayların sigorta sektörüne 2009 yılı maliyeti 62 milyar ABD dolarıdır. Önümüzdeki 5 yıl içerisinde bu tip olayların sıklığı ve hasar tutarlarının artması beklenmektedir.

Sıkılaşan yasal düzenlemeler,

Özellikle global finans krizinin ardından, hükümetler ve düzenleyici organlar sağlıklı bir sigortacılık sektörünün teminine yönelik yoğun çalışmalarda bulunmuşlardır. 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.

Hizmette:

Azalan 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.

Çoklu dağıtım kanalı kullanımı,

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 yüksek önem taşımaktadır.

Müşteri hizmet kalitesinin artırılması,

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.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Aksigorta, 2012 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.

Performansımız ivmeleniyor: %13'lük prim artışı

Aksigorta için 2013 başlangıcı hedefleri doğrultusunda devam etmektedir.

2012 yılı başında açıklanan kârlı büyüme stratejisi doğrultusunda prim üretimi artmış, diğer taraftan ise kârlı branşların portföy içindeki payları büyümüştür.

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği (TSRŞB)'nin şubat verilerine göre Aksigorta'nın toplam prim üretimi 297 milyon TL'yi bulurken pazar payı %8 olarak gerçekleşmiştir. Prim üretiminde sağlanan artış ise %13 olmuştur. Bu sonuçla Aksigorta prim üretimi bazında sektörün en büyük dördüncü şirketi olmuştur.

Yangın branşında sektör %25 büyürken, Aksigorta %40 büyüme oranı yakalamıştır. Yine sektörün %58 büyüdüğü mühendislik ve tarım sigortalarını içine alan genel zararlar branşında da %44 gibi önemli bir büyüme oranı kaydedilmiştir.

Aksigorta, ürün portföyünü daha kârlı bir dengeye oturtturarak penetrasyonu düşük ve büyüme potansiyeli yüksek olan oto dışı branşların payını 2012'de %47 den %51'ye yükseltmeyi başarmıştır.

Güçlü dağıtım ağıımız

İşinin özüne odaklanarak, hayatı daha güvenli hale getirmeyi hedefleyen Aksigorta 2012 yılında 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

- 13 bölge müdürlüğü,
- 2 temsilcilik,
- 1.800 den fazla bağımsız acente,
- 961 Akbank şubesi,
- 61 broker,
- 3.600 anlaşmalı kurumdan oluşmaktadır.

Acentelerimizle ilişkilerimiz

Acenteler Aksigorta'nın en önemli iş ortakları arasında yer almaktadır. 2012 yılı verilerine göre acentelerin prim üretimi içindeki payı %62 olarak gerçekleşmiştir.

Aksigorta, 2012 yılında 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 portal 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 sunulmuştur.

2012 yılında acentelerin motivasyonlarını artırıcı kampanyalara önem verilmiştir. Deneyim kampanyaları ve seyahatler ile hem Aksigorta ile acentelerin hem de acentelerin kendi aralarındaki iletişimin güçlendirilmesi yönünde çalışmalar yürütülmüştür. Yine 2012 yılında Acente Etkinliği gerçekleştirilerek, acenteler ortaklık ve hedefler konusunda bilgilendirilmişlerdir.

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.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Aksigorta 2012 yılında bankasürans kanalında daha yüksek performans hedefi doğrultusunda yeni çalışmalara imza atmıştır:

- Akbank kanalı ile yapılan talep ve satışların hızlandırılması ve kişi, bölge ve şube bazlı performans ölçümlerinin yapılabilmesi için başlatılan SAT Talep Projesi'nin testleri tamamlanmıştır. Proje Akbank'ın Salıpazarı, Çekmeköy, Bursa, Bahariye, Topkapı Sanayi şubelerinde pilot olarak uygulanarak hayata geçirilmiştir.
- Bir süredir üzerinde çalışılan Bankasürans Bölge Yapılanması Projesi, eklenen yeni banka bölgesi ile son haline getirilmiştir. Üç yılda her yıl ortalama %35 büyüyen hacim ile birlikte saha ekipleri üç bölge olarak konumlandırılmıştır.
- Akbank ile yakalanan başarılı sinerjinin yarattığı katma değeri ve başarıyı tüm paydaşlara aktaracak en etkili iletişim araçlarından biri olmaya başlayan Bankasürans Gazetesi yayımlanmaya başlamıştır.

Yenilikçi ürün–hizmet yaklaşımımız Aksigorta'ya olan ilgiyi her geçen gün artırıyor.

Aksigorta 2012 yılında, yenilikçi ürün ve hizmet gücünü bir kez daha ortaya koyacak yeni uygulamalar üzerinde yoğun olarak çalışmıştır.

- Temmuz ayı itibarıyla oto servislerine standardizasyon getirerek daha verimli, kârlı ve sürdürülebilir bir iş modeli oluşturmak amacıyla Aksigorta sektördeki öncü rolünü sürdürerek, “Hasar Dönüşüm Projesi”ni başlatmıştır. Bu projenin ilk adımı olarak da İspanyol Centro Zaragoza'nın Türkiye yetkilisi CZ Türk'le bir anlaşma imzalanmıştır. Anlaşma kapsamında, Aksigorta'nın çalıştığı tüm oto servisleri, hizmet kalitesi ve uzmanlık alanlarına göre sınıflandırılarak belli standartlar doğrultusunda uluslararası CZ sertifikası almaya hak kazanacaktır.
- Akbank ve AvivaSa ile birlikte 2010 yılından beri süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla Next Bankasürans Dönüşüm Programı devam etmektedir. Acentelerin yanı sıra yakalanan büyüme ve kârlılık ivmesine ciddi bir katkı sağlayan Aksigorta'nın stratejik ortağı Akbank ile uygulanan Konut Sigortası Hızlı Teklif Projesi, NextBankasürans Dönüşüm Programı'nın ilk adımı olmuştur. Konut Sigortası Hızlı Teklif uygulaması sayesinde bundan böyle Akbank müşterileri, seçecekleri parametrelere göre konut ve eşya sigortası primlerini hesaplayabilecek ve yaptıkları hesaplamaların ardından teklif ile ilgilendiğini belirten müşteriler, Akbank Çağrı Merkezi tarafından aynı gün içerisinde aranarak hızlı bir şekilde sigortalanacaktır.
- Müşterilere büyük kolaylık sağlayacak ve Aksigorta'da uygulamaya koyulan bir başka ilk “Seyahat Sağlık Sigortası Yaptırmak Olay Olmasın, Tek SMS'le Kolay Olsun” sloganı ile başlatılan seyahat sağlık sigortaları uygulamasıdır. Bu uygulama ile Akbank müşterileri Banka'nın SMS kanalından tek bir yanıtla seyahat sağlık sigortalarını yaptırabileceklerdir. Yurt dışı seyahatleri öncesinde, lounge kullanımları sırasında, tatil dönemleri öncesinde ve Çağrı merkezinden mil kullanımları sonrasında iletilecek SMS'leri yanıtlayan Akbank müşterileri, seyahatlerini Aksigorta güvencesinde gönül rahatlığıyla gerçekleştirebileceklerdir. Bankasürans, Pazarlama, Teknik, Hukuk ve Stratejik Planlama ve Bilgi Teknolojileri departmanları yoğun emek harcıyarak bu inovatif projenin hayata geçmesini sağlamışlardır.
- Hasar Departmanı'nda 2011 yılında “Master Of Claims” adıyla başlatılan büyük dönüşüm projesi ile iki önemli sonuç elde edilecektir. Bunlardan biri, mümkün olduğunca otomasyona geçirilen, “Once&Done” hasarlar adı verilen düşük tutarlı kasko hasarlarının, sigortalılar ya da anlaşmalı kurumlardan istenen, hızla ulaştırılabilecek evrakların edinilmesinin ardından otomatik olarak ödenmesidir. Bu sayede Hasar Departmanı yüksek tutarlı hasar dosyalarına daha çok zaman ayırma şansına sahip olacak ve bu dosyalara daha fazla odaklanabilecektir. “Master Of Claims” dönüşüm projesiyle yakalanan bir başka başarı da sahte hasarların tespitinde yaşanacaktır. Bunu sağlamak üzere kurulan sahtecilik ekibi, dosyaları büyük bir titizlikle incelemeye başlamıştır. İnceleme sonuçlarını da otomasyona geçirerek, sahte hasarlar konusunda hızlıca aksiyon alınabilecektir.
- Hasar Dönüşüm Projesi kapsamında gerçekleştirilen bir diğer proje olan kaçak ve suiistimali önlemek amacıyla oluşturulan “Otomatik Fraud Kuralları” canlı ortamda kullanılmaya başlanmıştır. Söz konusu kurallar önümüzdeki dönemde genişletilerek olası kaçak ve suiistimaller ile mücadelede hasar uzmanlarına yardımcı olacaktır.
- Yine Hasar Dönüşüm Projesi kapsamında Mayıs ayında İstanbul'da pilot olarak devreye alınan Toyota, Renault ve VW markalarına yönelik sabit eksper uygulaması diğer illerde de başlatılmıştır. İstanbul'da yapılan çalışma süresince uygulama dahilinde atanan eksperlerin de yönlendirmesiyle her üç markanın ortalama hasar tutarlarında ciddi düşüşler gerçekleştirilmiştir.

Genç yetenekleri Aksigorta'ya kazandırıyoruz.

Aksigorta, yetenek yönetimi konusu da 2012 yılında yoğun mesai harcamıştır. Yetenekli insan kaynağını Şirket'e çekmek için işveren marka çalışmalarında bu yıl birçok yenilik gerçekleştirilmiştir. İşe alımlarda sosyal medya etkin kullanılarak Y jenerasyonuna daha rahat ulaşılması sağlanmış ve yeni mezun programı Genç yetenekler ile Aksigorta'ya katılan potansiyeli yüksek yeni mezun 30 çalışana kariyer hayatlarına yeni başlarken birçok gelişim fırsatı sunulmuştur.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Henüz kariyer hayatlarına başlamamış ancak profesyonel hayata dair bilgiye sahip olmak isteyen üniversite 3. Sınıf öğrencilerine yönelik Genç Yetenek Kampüs programına katılan 10 öğrenciye gerçek iş deneyimine sahip olma şansı verilmiş, ayrıca Aksigorta'da daha iyi yerlere gelmelerini sağlamak için Future Leaders adı verilen yeni bir program oluşturulmuştur. Aksigorta'nın hedefi sektörün en iyi yeteneklerini bünyesinde barındırmak ve en çok tercih edilen işveren olmaktır.

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, 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 şikayet 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 17 bin Facebook hayranına, iki bini aşkın Twitter takipçisine ulaşmıştır. 2012 yılında Şirket ile ilgili videoların Youtube'da izlenme sayısı 6 bini aşmıştır.

Benim Aksigortam

Müşterileriyle digital 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 imkanı yaratmaktadır.

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'da İnsan Kaynakları Uygulamaları

İşe alım

Aksigorta'da tüm pozisyonların gerektirdiği özellikler tanımlanmıştır. İşe alım süreci sırasında adaylar, bu gereklilikler doğrultusunda değerlendirilir. İşe alım sürecinde mülakat, çeşitli analizler, vaka çalışmaları ve referans kontrolü yapılarak en doğru adayın işe yerleştirilmesi sağlanır.

Performans Yönetimi

Performans Yönetimi sistemi Başarı Yolu'nda sene başında her çalışan, yöneticisi ile birlikte, Şirket hedefleri ile ilişkili, spesifik ve ölçülebilir iş hedeflerini ve kendilerini geliştirmek istediği yetkinlik hedeflerini belirler. Yıl içerisinde çeyrek dönemlerde yönetici ve çalışan bu hedefler üzerinden ara değerlendirme yapar. Sene sonunda bütün bir yıl ile ilgili değerlendirme yapılır ve bu değerlendirme sonuçları, çalışanın eğitim ihtiyacının belirlenmesinde, kariyer olanaklarında, primlerinde ve ücret ayarlamalarında etkin rol oynar.

Yetenek yönetimi

“Çalışanların gelişimi Şirketimizin gelişimidir” anlayışı ile Aksigorta'da çalışanlar farklı kademelerde yetenek yönetimi programlarına dahil olurlar. Orta kademe yöneticiliği için tasarlanan Future Leaders programı ve yeni yetenekleri keşfetmek için tasarlanan Genç Yetenek ve Genç Yetenek Kampüs programlarıyla seçilen yetenekler gelişim programlarıyla geleceğe hazırlanırlar. Bu programlarla Aksigorta kendi liderlerini bünyesinde yetiştirmekte ve en değerli varlığı olan insan kaynağını en verimli şekilde kullanmaktadır. Ücretlendirme ve yan haklar Aksigorta'da çalışanlar için sektör ile rekabetçi ücret politikası izlenmektedir. Yılda 1 kez performans dayalı yapılan ücret artışlarının yanında prim sistemleri, iş değerlemeleri, bireysel emeklilik, hayat sigortası ve ferdi kaza sigortası gibi yan

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN
HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU
haklarda sürekli gelişim sağlanmaktadır.

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.

İç iletişim

Çalışanların bağlılığı ve performansının iyileştirilmesinde iç iletişim kanallarının aktif kullanımı desteklenir. Farklı iletişim kanalları ile çalışanların Şirket hedef ve stratejileri anlatılır ve performansı ile ilgili bilgiler verilir:

- Aylık Genel Müdür e-Bültenleri
- Fonksiyonel Toplantılar
- Yıllık Bütçe Toplantısı
- Çalışan Portalı Çalışan Etkinliği
- Üst Yönetim ile Kahvaltı Buluşmaları

Çalışanların iş dışında da bir arada olacağı faaliyetler ile farklı birimler arasında iletişimin gelişmesi sağlanır. Çalışan memnuniyetini ve sadakati artırmak, çalışanı elde tutmak, iş ve özel yaşam dengesini korumak ve aile ortamı yaratmak en önemli amaçlardandır. Bu kapsamda,

- Sosyal Kulüp Organizasyonları (Tiyatro, Müzik, Dalış, Fotoğrafçılık...),
- Happy Hour'lar,
- Spor Turnuvaları,
- Wellness Programları gerçekleştirilmektedir.

Aksigorta Akademi

Aksigorta Akademi, ürün ve hizmet kalitesinin yanında, müşteri odaklı yaklaşımı ile değişen müşteri ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayan, işinde fark yaratarak sürekli büyümeyi gerçekleştirecek çalışanlar yetiştirmek misyonuyla kurulmuştur.Çeşitli platformlarda çalışanlarını bir araya getirerek gelişimlerine destek olmayı hedefler. Aksigorta Akademi eğitimleri, çalışanların hem yönetsel, hem teknik, hem de kişisel bilgi ve becerilerini geliştirmeye odaklanır.

Gelişim Programlarında sınıf içi eğitimler, e-öğrenme, yüksek lisans programları, İngilizce eğitimleri, seminer/konferans, deneyim paylaşım toplantıları, okuma materyalleri gelişim yöntemlerinden kullanılmaktadır.

Akademi

5 ana başlıkta gelişim faaliyetlerini destekler:

- Genel Eğitim Programları
- Liderlik Akademisi
- Yetenek Yönetimi Gelişim Programları
- Future Leaders
- Satış Akademisi

Genel Eğitim Programları: Eğitim ihtiyaç analizleri doğrultusunda her kademedeki çalışanlar için planlanan kişisel gelişim, teknik, ürün eğitimlerin tamamını ve konferans/seminerleri içerir.

Liderlik Akademisi

Şirket vizyonu ve misyonu doğrultusunda üst ve orta kademe yöneticilerin gelişimlerine yönelik hazırlanan eğitim ve gelişim faaliyetlerini kapsar.

Yetenek Yönetimi Gelişim Programları

Genç Yetenek ve Future Leaders başlıkları altında yürütülen ve yetenekli çalışanları çekmeye ve elde tutmaya yönelik gelişim ve takip programlarıdır.

Aksigorta Satış Akademisi

Aksigorta satış gücünü standart hale getirmek ve değer kazandırmak için 2012 yılında kurulmuş profesyonel bir akademi. Satış Akademisi, satışı geliştirip artırma amacının yanı sıra acenteler ve banka kanalının Aksigorta ile ilişkilerinin kuvvetlendirme, sadakati artıran bir ortam yaratma amacını da taşımaktadır. Satış akademisi kapsamında farklı seviyeler için özel eğitim hedefleri takip edilmesi amaçlanmaktadır.

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ UYUM RAPORU

1. Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Beyanı

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 I: PAY SAHİPLERİ

1.1. Pay Sahipliği Haklarının Kullanımının Kolaylaştırılması

Şirketimizde pay sahipleri ile ilgili ilişkilerden;

Osman Akkoca, Mali Kontrol Müdürü
Tel : (0212) 393 45 08
Faks : (0212) 245 16 87
e-mail: osman.akkoca@aksigorta.com.tr
sorumlu bulunmaktadır.

Yatırımcı İlişkileri birimi, pay sahipleri ile ilişkilerin yürütülmesinde görev almaktadır. Bu görevleri içinde 2013 yılında Şirket merkezinde 6 kez, 2 konferansta 11 kez, 1 genel değerlendirme toplantısında 21 kez olmak üzere olmak üzere toplam 38 kez kurumsal yatırımcılarla yüz yüze görüşülerek Şirket ve sigorta sektörü hakkında bilgiler paylaşılmıştır. 23 defa kurumsal pay sahipleri ile telefonda görüşülmüş ve gelen sorular cevaplandırılmıştır. Pay sahiplerinden gelen 22 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.

2013 yılında pay sahiplerinden gelen telefon, elektronik posta ve bizzat yüz yüze yapılan görüşmelerde 45 adet bilgi talebi cevaplandırılmıştır. 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 duyurulmaktadır. Şirket Esas Sözleşmesi’nde, özel denetçi atanması bir hak olarak düzenlenmemiştir. 2013 yılında pay sahiplerinden bu konuda bir talep alınmamıştır.

1.3. Genel Kurula Katılım Hakkı

2013 yılında olağan ve olağanüstü 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 İMKB 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 2012 yılı rakamlarını da içeren faaliyet raporu, Şirket Genel Merkezi’nde en az 21 gün önceden pay sahiplerinin incelemesine sunulmuştur.

Olağan Genel Kurul Toplantısı 16.04.2013 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 Kurula sunulmuştur.

Genel Kurul esnasında pay sahipleri soru sorma hakkını kullanmamışlardır ve gündem maddeleri haricinde bir öneri verilmemiştir. Türk Ticaret Kanunu’nda yer alan önemli nitelikteki kararlar Genel Kurul’da pay sahiplerinin onayına sunulmaktadır. Kurumsal Yönetim İlkeleri’nin yasal uyumu sağlandığında değişen kanunlarda yer alacak olan tüm önemli nitelikteki kararlar da Genel Kurul’da pay sahiplerinin onayına sunulacaktır. Genel Kurul tutanakları, www.aksigorta.com.tr adresinde internetten yayımlanmaktadır.

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

1.4. Oy Hakkı

Esas Sözleşme’de imtiyazlı oy hakkı bulunmamaktadır. Esas Sözleşmede, 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 değerlendirilmeye 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 Sözleşmesinde 61. , 63.ve 68. maddelerde belirtilmiştir.

Kurumsal Yönetim İlkelerimize göre, Şirketimizin kâr dağıtım politikası, mevcut SPK kurallarına ve SPK’nın 27.01.2006 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. Şirketimizin kâr dağıtımını yasal süreler içerisinde gerçekleştirilmektedir.

Şirketimizin kâr dağıtım politikası, dağıtılabılır kârın asgari %50’si oranında nakit temettü dağıtmaktır. Temettü politikası, ulusal ve küresel ekonomik şartlara, gündemdeki projelere ve fonların durumuna göre Yönetim Kurulu tarafından her yıl gözden geçirilir.

Bu konuyla ilgili olarak yukarıda açıkladığımız kâr dağıtım politikası, Genel Kurul toplantısında ortakların bilgisine sunulmuştur.

1.7. Payların Devri

Halka açık olan hisse senetlerimizin (beyaz ciro ile) devri mümkündür, halka açık olmayan hisselerin devrinde ise Sermaye Piyasası Kanunu hükümleri uygulanır. Sigorta Şirketleri ve Reasürans Şirketlerinin Kuruluş ve Çalışma Esaslarına İlişkin Yönetmelik gereği; doğrudan veya dolaylı olarak bir sigorta şirketinin sermayesinin yüzde onunu, yüzde yirmisini, yüzde otuz üçünü veya yüzde ellisini bulacak ya da aşacak şekilde 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 II: KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

2.1. Kamuyu Aydınlatma Esasları ve Araçları

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri kapsamında Şirketimizin Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Bilgilendirme Politikası, internet sitemizde Yatırımcı İlişkileri bölümünde yer almaktadır. Bilgilendirme politikasının yürütülmesinden Genel Müdür Sayın Uğur GÜLEN ve Genel Müdür Yardımcısı Sayın Erkan Şahinler sorumludur.

2.2. İnternet Sitesi

Şirketimizin internet sitesi bulunmaktadır ve adresi aşağıdaki gibidir:
www.aksigorta.com.tr

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri II. Bölüm madde 1.11.5’te sayılan bilgiler internet sitemizdeki “Yatırımcı İlişkileri” başlığı altında yer almaktadır. Bu başlık altında açıklanan konulardan;

- Son durum itibarıyla ortaklık yapısına, “Ortaklık Yapısı” başlığı altında,
- İmtiyazlı paylar hakkında detaylı bilgiye, “İmtiyazlı Paylar” başlığı altında,
- Son durum itibarıyla yönetim yapısına, “Yönetim Kurulu” başlığı altında,
- Esas sözleşmenin son haline, “Ana Sözleşme” başlığı altında,

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

- Ticaret sicil bilgilerine, “Ticaret Sicil Bilgileri” başlığı altında,
- Periyodik mali tablo ve raporlara, “Finansal Bilgiler” başlığı altında,
- Yıllık faaliyet raporlarına, “Faaliyet Raporları” başlığı altında,
- Genel Kurul Toplantılarının gündemlerine “Genel Kurul Toplantı Gündemi” başlığı altında,
- Katılanlar cetveli ve toplantı tutanaklarına “Genel Kurul Toplantı Cetveli” başlığı altında,
- Vekâleten oy kullanma formuna “Vekâleten Oy Kullanma” başlığı altında,
- Özel durum açıklamalarına, “Özel Durum Açıklamaları” başlığı altında,
- Şirkete ulaşan bilgi talepleri ve sıkça sorulan sorular ile bunlara verilen cevaplara “Sıkça Sorulan Sorular” başlığı altında,
- Bunlara ek olarak pay sahipleri ve kurumsal yatırımcılar ile ilişkilerde başvurulacak iletişim noktalarına “Yatırımcı İlişkileri İletişim” başlığı altında yer verilmiştir.

2.3. Faaliyet Raporu

Şirketimiz, Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin gerekliliklerini Faaliyet Raporu'nda pay sahiplerinin bilgisine sunmaktadır. Faaliyet Raporu, kamuoyunun şirket faaliyetleri hakkında tam ve doğru bilgiye ulaşmasını sağlamaktadır.

BÖLÜM III: 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 kanallarımız ise, Şirket uygulamaları ve prosedürleri hakkında, Şirketimiz web sitesi www.aksigorta.com.tr “Acentelerimize Özel” sayfasında yayımlanan 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. 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.

3.2. Menfaat Sahiplerinin Şirket Yönetimine 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 toplantıları ile 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. 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.

3.3. Şirketin İnsan Kaynakları Politikası

Şirket 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.

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

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 ve 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.

Adil çalışma ortamının oluşturulması ve sürdürülmesi Şirketimizin temel etik değerleri arasında yer almaktadır.

3.4. Müşteriler ve Tedarikçilerle İlişkiler

Müşteri memnuniyetini ön planda tutarak; vizyon, misyon ve değerlerimiz doğrultusunda, acentelerimiz, çalışanlarımız ve tedarikçilerimizle birlikte, sektörde güçlü, saygın ve güvenilir bir şirket olarak kaliteli hizmet sunmayı kalite politikası olarak benimseyen Şirketimiz kalite güvence sistemini kurmuş ve 1998 yılında 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 02 Temmuz 2013 tarihine kadar geçerli olmak üzere yenilenmiştir. Şirketimiz, tüm müşteri/iş ortağı/paydaş ve çalışanlarına kaliteli hizmet vermeye devam etmektedir.

Müşteri odaklı hizmet anlayışıyla, 2002 yılında devreye giren Aksigorta Hizmet Merkezi, 7 gün 24 saat Türkiye çapında hizmet vermeye devam etmektedir.

Aksigorta Hizmet Merkezi, müşterilerin sigortacılık ve acil durumlarda önemli başvuru noktası durumundadır. Hasar süreci Aksigorta Hizmet Merkezi'nden başlamakta ve Aksigorta Hizmet Merkezi, yapılan dış aramalarla tüm hasar süreci boyunca müşterilerimizin yanında yer almaktadır. Aksigorta Hizmet Merkezi'nden verilen hizmetler internet sitemizde de verilmekte, müşterilerimiz kesintisiz olarak hasar dosyaları ve poliçeler ile ilgili bilgilere ulaşabilmektedirler. Müşterilerin verdiğimiz hizmetlerle ilgili şikâyetleri, özel bir yazılım ile tüm dağıtım kanallarımız tarafından kayıt altına alınmakta, çözüm süreleri ve müşteri memnuniyeti izlenmektedir.

Müşterilerin hizmetlerimizden memnuniyeti Aksigorta Hizmet Merkezi'nden yapılan dış aramalarla düzenli olarak ölçülmekte ve izlenmektedir.

Şirketimiz, müşterilerinin şikâyet ve taleplerini karşılamak; kalite standartlarını daha da ileri seviyelere ulaştırarak hem daha iyi hizmet sunmak hem de sektörde fark yaratmak için oluşturduğu “Müşteri İlişkileri Politikası” doğrultusunda “ISO 10002:2004 Müşteri Memnuniyeti ve Kuruluşlarda Şikâyetlerin Ele Alınması” kalite belgesini 2009 yılında almıştır. Müşteri İlişkileri Politikamızın temel taşları şunlardır:

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

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

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

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

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 çözümlenirken herhangi bir ücret talep edilmemektedir.

Gizlilik: Aksigorta'nın kuruluşundan bugüne kişisel verilerin korunması son derece önemlidir. Bu nedenle bize emanet ettiğiniz kişisel verileriniz her zaman gizli tutulmaktadır.

Müşteri Odaklılık: Her zaman en iyisini hak eden 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, sizlere daha iyi hizmet verebilmek amacıyla kararlarımız gerekçeleriyle açıklanır.

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, aile üyelerine; uzman şikâyet çözüm kadrosu ile en iyi hizmeti sunmaktadır.

3.5 Etik Kurallar ve Sosyal Sorumluluk

Şirketimizde, iş etiği kuralları oluşturulmuş ve yayınlanmıştır. Çalışanlarımız ilk işe başladıklarında iş etiği kuralları ile ilgili bilgilendirilmekte, her yıl düzenli olarak iş etiği tazeleme eğitimleri yapılmaktadır. Şirket bünyesinde görevli bir Etik Kural Danışmanı vardır ve tüm paydaşlarımız etik kurallar ile ilgili öneri, şikâyet ve soruları için kendisine başvurabilmektedirler. 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 halkımızda sigorta ürünlerine karşı farkındalık oluşturmamızın gerekliliğini ortaya koymaktadır. Aksigorta'da, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinde ve gerçekleştirdiği tüm etkinliklerde Türk insanının kadere karşı, öncelikli çocuklar ve kadınlar olmak 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 2010 yılında Türkiye'nin doğal afet ve arama kurtarma alanında en etkili sivil toplum kuruluşu olan Arama Kurtarma Derneği (AKUT) ile bir işbirliği yaparak doğal afetler konusunda farkındalık ve bilinç yaratmayı hedefleyen, gezici bir eğitim projesi olan ve Türkiye'nin ilk 3G-Force Deprem Simülatörü ile Türkiye'nin dolaşıldığı "Hayata Devam Türkiye" projesini başlatmıştır. Türk halkında sigorta bilinci oluşturmaya ve artırmaya da hedefleyen ve 5 yıl sürmesi planlanan projenin ilk üç yılını tamamlanmıştır. Üç yılda 30 il ve 100 150 ilçeyi ziyaret edilerek yaklaşık 2 3 milyon kişiye ulaşan Hayata Devam Türkiye projesi, 4. etabı için Nisan 2013 yılında start alacak ve güzerhagındaki yeni 10 il ve 50 ilçeyi ziyaret ederek Türk halkını bilgilendirmeye devam edecektir. Aksigorta bu projesiyle, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından düzenlenen Altın Pusula Ödülleri 2012 organizasyonunda, 18 projenin yarıştığı Kurumsal Sorumluluk- Eğitim kategorisinde en iyi proje ödülünü kazanmıştır.

"Hayata Devam Türkiye" projesinin yanı sıra 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 yılında, henüz 1999 Marmara Depremi yaşanmadan önce kurulmuştur. O yılların teknolojisinde "en iyi" olma özelliğine sahip merkezde ileri teknolojiye sahip yangın ve deprem

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

simülasyonlarını çocuklarla buluşturarak, bir ilke imza atılmıştır. Aksigorta, yapılan simülasyonlar ile her yıl 7-14 yaş arasındaki 15.000 çocuğun eğitim gördüğü YADEM'i, 2006 yılında 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. Doğal afetler ve sigorta bilinci sağlam nesiller yetiştirilmesine katkıda bulunacak farklı projeler gerçekleştirmeye devam edecektir.

BÖLÜM IV: YÖNETİM KURULU

4.1. Yönetim Kurulu'nun İşlevi

Şirketimizin Yönetim Kurulu, üye ayrımı ile şöyledir:

Haluk DİNÇER, Yönetim Kurulu Başkanı
Bart Karel A De SMET, Yönetim Kurulu Başkan Vekili
Hayri ÇULHACI, Yönetim Kurulu Üyesi
Muhterem Kaan TERZİOĞLU, Yönetim Kurulu Üyesi
Noyan TURUNÇ, Yönetim Kurulu Üyesi
Seyfettin Ata KÖSEOĞLU, Yönetim Kurulu Üyesi
Stefan Georges Leon BRAEKEVELDT, Yönetim Kurulu Üyesi
Uğur GÜLEN, Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

Yönetim Kurulu Üyeleri üç yıllık süre için seçilmişlerdir.

Yönetim Kurulu Üyelerimize, Genel Kurul kararı ile Türk Ticaret Kanunu'nun 334. ve 335. maddeleri doğrultusunda işlem yapma hakkı tanınmıştır.

4.2. Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Şirketimiz 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 Şirket Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiştir.

4.3. Yönetim Kurulunun Yapısı

Şirketimiz 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

Şirketimiz Yönetim Kurulu, 2013 yılı içinde Türk Ticaret Kanunu ve Esas Sözleşme hükümleri paralelinde yazılı onay alınmak sureti ile toplam 9 toplantı yapmıştır. 2013 yılında gerçekleştirilen Yönetim Kurulu Toplantıları'na mazereti olmayan üyelerin fiili katılımı sağlanmıştır.

Şirket Yönetim Kurulu Toplantıları'nın gündemi Şirket 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 1 hafta önceden iletilmektedir. 2013 yılında yapılan toplantılarda Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından alınan kararlar aleyhinde farklı görüş açıklanmamıştır.

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU 4.5. Yönetim Kurulu Bünyesinde Oluşturulan Komiteler

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 TERZİOĞLU - 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 İlkelerine uygun şekilde etik değerlere dayalı, içeriye ve dışarıya karşı sorumlu, riziko bilinçli, kararlarında saydam ve sorumlu, paydaşlarının menfaatini gözeten, 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 İlkelerine uyum sağlamak amacıyla Aksigorta A.Ş. Yönetim Kurulu'na önerilerde bulunmak ve bu ilkelerin hayata geçirilmesi ile uygulamasını teminen tavsiyeler oluşturmak, Şirketin bu ilkelere uyumunu izlemek ve bu konularda iyileştirme çalışmalarında bulunmaktır.

Üyeler:

Muhterem Kaan TERZİOĞLU - Başkan (Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi)
Stefan Georges Leon BRAEKEVELDT - Üye
Aday Gösterme Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Ücret Komitesi görevleri de Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından yerine getirilir.

4.6. Yönetim Kurulu Üyelerine ve Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Şirketimizin Yönetim Kurulu Üyelerinin 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 2013 yılında sağlanan ücret ve benzeri menfaatler finansal tablo dipnotlarımızda toplu olarak kamuya açıklanmaktadır.

Risk Yönetim ve İç Kontrol Mekanizması

5684 sayılı sigortacılık kanununun 4 üncü maddesi uyarınca yayımlanan Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik'in 4. maddesi gereğince sigorta şirketleri, maruz kaldıkları risklerin izlenmesi ve kontrolünün sağlanması amacıyla, faaliyetlerinin kapsamı ve yapısıyla uyumlu ve değişen koşullara uygun, tüm bölge müdürlükleri ve birimleri ile yürürlüğe konulan düzenlemelerde öngörülen usul ve esaslar çerçevesinde yeterli ve etkin iç sistemler kurmak, işletmek ve geliştirmekle yükümlüdürler.

Söz konusu yönetmelikte adı geçen iç sistemler tanımı içinde Risk Yönetim Sistemi ve İç Kontrol Sistemi yer almaktadır. Sigortacılığın doğasında var olan ve Şirketimizin kurulduğu günden bugüne mevcut olan Risk Yönetimi ve İç Kontrol sistemleri Yönetim Kurulu tarafından alınan karar ile 2008 yılında tanımlanmıştır. Bu kapsamda, Risk Yönetimi, İç Kontrol, Yönetişim, Uyum ve Aktüerya fonksiyonlarının toplandığı "İç Sistemler ve Aktüerya" Grup Müdürlüğü oluşturulmuştur.

İç Kontrol

Şirket varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde Kanuna ve ilgili mevzuata, şirket içi politikalar ile kurallara ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesini, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğini sağlamak amacıyla iç kontrol sistemi kurulmuştur. Sorumlulukların devamlılığı ve gelişimini sağlamak için kontrol biriminin

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

sorumluluğundadır. Şirket iç sistemlerinde birinci savunma hattı olarak oluşturulan İç kontrol sorumluluğu, esas olarak iş birimleri üzerindedir: iş birimi, sorumluluğu altındaki işlemlerin kontrolünden de sorumludur. İç Kontrol birimi, iş birimlerinin kontrol sorumluluğunu yerine getirmesi için koordinasyon faaliyetlerini yürütmektedir.

Risk Yönetimi

Şirket'in maruz kaldığı tüm risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrol altında tutulması amacıyla oluşturulmuştur. İkinci savunma hattı olarak oluşturulan Risk Yönetimi, her birimin sahip olduğu risklerin ilgili birimlerle birlikte yönetilmesini koordine etmektedir. İş sürekliliği, bilgi güvenliği ve Sermaye Yeterliliği'nin takibi de yine risk yönetiminin sorumluluğundadır. Ayrıca iş birimleri ile birlikte belirlenen kritik riskler, yakından takip edilmekte ve bunlara ilişkin alınan aksiyonlar yönetime raporlanmaktadır.

Şirketin maruz kaldığı ve ileride ortaya çıkabilecek risklere ilişkin, Şirket Üst Yönetimi tarafından, en az 2 ayda bir toplanmak üzere Risk Yönetimi Komitesi oluşturulmuştur. Risk Yönetimi Komitesi temel olarak şu görevleri yerine getirmekle yükümlüdür:

- Şirket'in genelini etkileyecek olası risklerle ilgili uygulamaları ve/veya önlemleri; ilgili bölümlerinin katılımıyla gerçekleştirilecek toplantılar dâhilinde değerlendirmek,
- Yönetim Kurulu tarafından belirlenen temel politika, strateji ve limitleri; organizasyon geneline yaygınlaştıracak ve alt operasyonlara yansıtacak risk yönetim kararlarını almak,
- Mevcut durumda var olan underwriting politikalarını, belirli aralıklarla işin gereklerine uygunluk açısından değerlemek ve var ise yapılması gerekli değişiklikleri tespit etmek. Eğer bunlar, komitenin yetkisi dâhilinde konular ise değişikliklerin gerçekleştirilmesini sağlamak; aksi durumda ise konuyu Yönetim Kurulu onayına sunmak,
- Belirli bir büyüklüğün üzerindeki yeni işlerin, şirketin underwriting politika ve süreçlerine uygunluğunu değerlendirmek; işin kabul veya reddi ile ilgili nihai kararı oluşturmak.

Yönetişim

Şirket'in tüm süreçlerinin, iş akışlarının, yönetmelik ve politikalarının belirli bir düzende yazılı ve güncel tutulmasını sorumluluğu, İç sistemler ve Aktüerya Grup müdürlüğüne verilmiştir.

Uyum

Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi için, "Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun" ve bu kanun uyarınca çıkarılan yönetmelik ve tebliğlere gerekli uyumun sağlanması amacıyla risk temelli bir yaklaşımla uyum programını oluşturmak ve oluşturulan uyum programı kapsamında gerekli çalışmalarını yürütmek ve MASAK Başkanlığı ile gerekli iletişim ve koordinasyonu sağlamak amacıyla Uyum birimi oluşturulmuştur.

Sigortacılık ve Şirket'in tabi olduğu diğer mevzuata uyumun sağlanması da yine uyum birimi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Aktüerya

İç sistemler ile aynı grup müdürlüğü altında oluşturulan aktüerya biriminin temel görevi, Şirket'in ana faaliyet alanı olan sigortacılığa ilişkin risklerinin yönetimidir. Şirket'in ayırması gereken teknik karşılıkların hesaplanması, risk fiyatlamasına ilişkin teknik destek ve Risk Yönetimi ile birlikte finansal risklerin ölçülmesi ve yönetilmesi, sektör takibinin yapılması ve aktüeryal göstergeler ile raporlanması, uygulanacak stratejilere ilişkin simülasyon çalışmalarının yapılması ve öngörü tahminlemesi Aktüerya biriminin faaliyet alanlarındandır.

Risk Yönetimi Politikasına İlişkin Bilgiler

Aksigorta A.Ş.'nin gelecekteki nakit akımlarının ihtiva ettiği risk ve getiri yapısını, buna bağlı olarak faaliyetlerin niteliğini ve düzeyini izlemeye, kontrol altında tutmaya ve gerektiğinde değiştirmeye yönelik olarak belirlenen politikalar, uygulama usulleri ve limitler vasıtasıyla, maruz kalınan risklerin tanımlanmasını, ölçülmesini, izlenmesini ve kontrol edilmesini sağlamak amacı ile kurulan risk yönetimi sisteminin genel çerçevesi Aksigorta A.Ş. Risk Yönetimi Yönetmeliğinde belirlenmiştir.

Yönetmelik çerçevesinde, Aksigorta Yönetim Kurulundan, kendisine bağlı icracı ya da operasyonel birim bulunmayan bir üye, Yönetim Kurulu tarafından İç Kontrol ve Risk Yönetiminin de dahil olduğu İç Sistemlerden Sorumlu olarak görevlendirilmiştir.

Risk Yönetimi Yönetmeliği çerçevesinde, Şirketin maruz kaldığı kritik risklerin takibi, risk yönetimine ilişkin konuların görüşüldüğü ve karara bağlandığı, şirket Genel Müdürü ve Üst Yönetimi ile Risk Yönetimi sorumlularının

AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

katıldığı Operasyonel Risk Yönetimi Komitesi oluşturulmuştur. Komite en az iki ayda bir toplanmakta ve öncelikli olarak şirketin kritik risklerine ilişkin son durumu görüşmektedir.

Riskin Erken Saptanması ve Yönetimi Komitesi

Kurumsal Yönetim İlkeleri Tebliği uyarınca Risklerin Erken Tespiti amacıyla ayrıca bir komite kurulması veya Kurumsal Yönetim Komitesinin bu görevi üstlenmesi gerekmektedir. Aksigorta Risklerin Erken Tespiti Komitesinin görevi, Kurumsal Yönetim Komitesine verilmiştir.

Kurumsal Yönetim Komitesi, diğer görev ve sorumluluklarına ek olarak, Şirketin varlığını, gelişimini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklere ilişkin gerekli önlemlerin uygulanması ve risklerin yönetilmesi amacıyla çalışmalar yapmaktadır.

Aksigorta Risk Profili

Aksigorta Risk Profilini 5 grup altında aşağıdaki gibi belirlemiştir:

- Sigortacılık Riskleri
- Finansal Riskler
- Operasyonel Riskler
- Stratejik Riskler
- Dış Çevre Riskleri

Sigortacılık Riskleri

Sigortacılık riski, poliçenin düzenlenmesi sırasında yapılan masraf ve iptal oranları gibi varsayımlar ile hasarların tutar ve zamanlamasına ilişkin tahminlerdeki sapmalar ve prim seviyesinin yeterli tespit edilememesi gibi sigortacılık ile ilgili teknik konulardaki riskleri içermektedir. Hayat dışı branşlarda en büyük sigortacılık riski, alınan primler ile gerçekleşmesi beklenen hasarların karşılanamaması riskidir. Sigortacılık risklerinin en önemli iki kaynağı, bir kerede gerçekleşen ancak etkisi çok büyük olan, deprem, fırtına gibi katastrofik olaylar ile etkisi zamanla yavaş yavaş ortaya çıkan, sonuçları uzun vadede görülebilen, enflasyon ve sigortalıların davranışlarındaki değişiklikler gibi genel hasar riskleridir. Şirket'in ana faaliyet konusu olan Sigortacılık, birçok riski ihtiva etmektedir. Söz konusu risklerin iyi yönetilmesi, Şirket'in başarısı için büyük önem taşımaktadır. Aksigorta Sigortacılık risklerinin en iyi şekilde yönetilmesi için gerekli sistemleri kurmuştur. Sigortacılık riskleri aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır:

- Yazım Riski (Underwriting)
- Ürün Yönetimi Riski
- Reasürans faaliyetlerinden kaynaklı riskler
- Konsantrasyon Riski
- Fiyatlama Riski
- Hasar Yönetimi Riski

Yukarıda sayılan riskler, Şirket'in ilgili teknik birimleri tarafından gerekli görülen yerlerde Aktüerya Bölümü'nün de vermiş olduğu destek ile yönetilmektedir. Bunlara ilaveten, Şirket'in sigortacılık faaliyetlerinden doğan yükümlülüklerinin karşılanmasına yönelik Teknik Karşılıklar, Finansal Riskler altında sınıflandırılmış ve Şirket'in Aktüerya ve Risk Yönetimi birimleri tarafından birlikte izlenmektedir.

Operasyonel Riskler

Finansal şirketler de dahil olmak üzere tüm şirketler, yeterince kontrol edilmeyen iç süreçler veya sistemler, insan hatası, yasal mevzuata uyum eksikliği ile dış kaynaklı operasyonel riskler taşımaktadırlar.

Şirket, Risk Yönetimi çerçevesinde, operasyonel risklerini belirlemek, ölçmek ve yönetmekle yükümlüdür. Operasyonel risklerin takibine ilişkin temel sorumluluk, ilgili birimlerde olmakla birlikte, İç Denetim, İç Kontrol ve Risk Yönetimi birimleri koordineli olarak bu tür riskleri izlemektedir.

Stratejik Riskler

Stratejik riskler, Aksigorta'nın mevcut iş planına uyumunu ve büyüme ve değer yaratma hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek Strateji Planlama ile Kurumsal Yönetim Risklerini kapsamaktadır. Söz konusu risklerin tanımlanması, ölçümü ve yönetimi, Şirket üst yönetimi ile strateji planlama departmanları tarafından gerçekleştirilmektedir.

Dış Çevre Riskleri

Dış çevre riskleri, Aksigorta'nın içerisinde bulunduğu dış çevreden kaynaklanan riskleri içermektedir. Söz konusu riskler aşağıda yer almaktadır;

- Yasal Düzenleme Riski

AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

31 MART 2013 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

- Ekonomik, politik ve Sosyal riskleri
- Rekabet Riski
- Sektör Riski

Yukarıda sayılan risklerin kontrolü şirket açısından çok kolay olmasa da bu risklere karşı alınabilecek tedbirler her zaman bulunmaktadır. Aksigorta, dış çevre risklerinden asgari seviyede etkilenmek amacıyla gerekli tedbirleri almakta ve bu risklerin yakın takibi için gerekli sistemleri kurmaktadır.

Maruz kalınabilecek riskleri yönetmek amacıyla kurulmuş olan Risk Yönetimi birimi faaliyetlerine 2012 yılı içerisinde de devam etmiştir. Aksigorta, Risk Yönetim Sistemi çerçevesinde, riskler kapsamlı ve sistematik bir değerlendirme süreci dahilinde ele alınmaktadır.

Risklerin nedenleri ve öncelik seviyeleri belirlenmekte, gerek nicel gerekse nitelendirici çalışmalar aracılığı ile ölçüm ve analiz çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Öncelikli risklerimiz için alınması kabul edilen risk miktarını gösteren risk iştahı ve limitleri tanımlanmakta; gerekli aksiyon planları geliştirilmektedir. Bu doğrultuda 2012 yılında Şirket'in tüm birimleri ile birlikte ortak yapılan risk değerlendirme çalışmasının sonunda, belirlenen riskler Aksigorta Risk Modeline göre sınıflandırılmış ve riskler risk iştahı ve limitleri dahilinde incelenerek Şirket'in Risk haritası güncellenmiş ve etki-olasılık skalasına göre riskler önceliklendirilmiştir. Bu risklerin 2013 yılı boyunca gelişimi takip edilecek ve gerekli durumlarda belirlenen aksiyon planları uygulanacaktır.

Risk yönetim faaliyetleri ve Aksigorta'nın kritik riskleri, şirket üst yönetim ekibinin üyesi olduğu "Risk Yönetimi Komitesine" ve "Kurumsal Yönetim Komitesine" düzenli olarak sunulmaktadır.

Aksigorta 2013 yılındaki olası gelişmelere hazırlıklı olup; risklerini etkin bir şekilde yöneterek, hissedarlarına değer yaratmaya devam edecektir.