

# **AKSigorta**

**30 Eylül 2013**

**YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU**

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 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 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 2013 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**

Yenilikçi hizmet sağlayarak sektörün lideri olmak

### **Misyonumuz**

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

### **Değerlerimiz**

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

### **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 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER

Aksigorta, 53 yıllık deneyimi ve sunduğu yenilikçi ürün ve hizmetler ile Türkiye sigortacılık sektöründe “Değişimin Öncüsü” olmaya odaklıdır.

Özet Finansal Göstergeler (Bin TL.)

	30.09.2013	30.09.2012
Prim Üretimi	1.144.123	996.856
Gerçekleşen Hasarlar (Net)	(489.932)	(467.914)
Teknik Bölüm Dengesi (Hayat dışı)	64.641	29.318
Vergi Öncesi Kar/(Zarar)	161.307	34.958
Net Kar/(Zarar)	143.029	27.123
Sermaye	306.000	306.000
Özkaynaklar	516.955	401.960
Aktif Büyüklüğü	1.515.792	1.271.166

## 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.

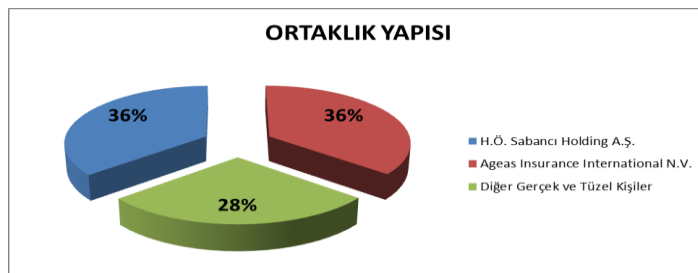
### ORTAKLIK YAPISI

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:

30.06.2013

	Pay Oranı	Pay Tutarı
	%	TL
Hacı 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

30 EYLÜL 2013 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 Seyfettin Ata KÖSEOĞLU (29.07.2011'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 Vekili Ann Dewaele (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 (24.10.2011'den beri)	Genel Müdür Yardımcısı Cem KÖYLÜOĞLU (02.05.2013'den beri)	Direktör Gürsal Gürarda (01.04.2011'den beri)

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## **EKONOMİK ve SEKTÖREL DEĞERLENDİRME**

2013'ün üçüncü çeyreğinde yaşanan gelişmelerin başında Dünya Bankası ve IMF'nin 2013 küresel büyüme tahminlerini aşağı yönlü revize etmelerini görüyoruz. Eylül ayında Rusya'da gerçekleşen G-20 zirvesinden çıkan ise küresel volatiliteye karşı "döviz müdahale fonu" oldu. Dünya ekonomisinin 2013 için yakından takip ettiği haberlerin başında ABD merkez bankası FED'in aylık 85 milyar \$ tahvil alım parasal genişleme programını ne zaman sonlandıracağı yer almakta.

Hatırlanacağı üzere FED'in tahvil alımını azaltacağı yönündeki haberlerden en fazla gelişen ekonomiler etkilenmiş, yerel para birimleri Dolar karşısında büyük kayıplar yaşamış ve borsalarında önemli düşüşler gözlenmişti. Suriye'ye müdahale ihtimalinin artmasıyla da bu düşüşlerin hızlandığına şahit olmuştuk.

Geçtiğimiz günlerde ABD'nin borç tavanının sınıra dayanması ve kepenk kapatması mali disiplinden sapma sinyalleri vermiş ancak oluşan belirsizlik, kongrenin borç tavanını arttırmasının ardından dağıtılmıştı. Buna ek olarak ABD ile Rusya'nın Suriye'ye müdahale konusunda anlaşmaya varması, FED'in tahvil alımını durdurmak için hedef gösterdiği %6,5 – 7 işsizlik seviyelerine henüz ulaşamamış olması, Avro bölgesinden gelen toparlanma sinyalleri ve Avrupa Merkez bankası (ECB) beklentilerine göre 2014 büyümesinin %1 civarlarında tutması temkinli ancak olumlu rüzgarlar esmesine neden olmuştur.

Küresel devlerdeki bu olumlu görünüm sermaye akımlarında yavaşlama olacağı beklentisinin fiyatlandığı gelişmekte olan ekonomilerde bir rahatlama sağlamış, hisse senedi ve kurlarda kazançlar gözlemlenmiştir. FED'in parasal genişlemeyi azaltmasından sonra gelişmekte olan piyasalarda oluşacak olan sermaye çıkışlarıyla birlikte kredi hacminin düşmesi ve faiz giderlerinin artacağı yönündeki beklentiler ağır basmaktadır. Bu durumdan en çok cari açığı fazla olan ülkelerin etkileneceği gerçeği geçerliliğini korumakla beraber esen ılımlı rüzgarlar gelişmekte olan piyasaların ekonomilerini yapısal reformlarla düzenlemeleri için önemli bir fırsat olarak öne çıkmaktadır.

Küresel ekonominin dinamosu konumundaki gelişmekte olan ülke ekonomilerinden çıkan sermayenin durdurulabilmesi ve küresel toparlanmanın gerçekleşmesi için gelişmiş ülke ekonomilerinin kısa vadeli büyümeyi destekleyici ekonomi politikalarını sürdürmeleri, orta ve uzun vadede ise finansal istikrarı sağlamak, iç talebi ve kredi hacmini arttırıp sürdürülebilir büyümeyi desteklemek için yapısal reformlara ağırlık vermesi oldukça önemlidir.

Türkiye Ekonomisi de küresel yumuşamadan nasibini almış, Borsa İstanbul'da ve kurlarda yüksek kazançlı getiriler sağlanmıştır. Piyasanın TCMB orta vadeli programa uyumlu ve istikrarlı bir ekonomik görünüm oluşuncaya kadar müdahaleci, etkin bir politika izleyeceğini belirtmiş olması da ılımlı havaya katkı sağlamış, faizler tekrardan aşağı piyasa yukarı yönlü bir seyir içine girmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Türkiye ekonomisinin 2012 yılında %2,2 büyüdüğünü açıkladı. Artan tasarruf bilinci, yerli ve yabancı yatırımların desteklenmesi ve milli gelirin artmasıyla birlikte 1. çeyrekte %2,9 gerçekleşen, 2. çeyrekte %4,4 gerçekleşen ekonomik büyümenin 2013 yılı sonunda %3,6 civarında seyretmesi, enflasyon oranının ise %6,8 olması beklenmektedir.

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. S&P'nin 2013'ün ilk çeyreğinde gelen kredi notu artışı ise 2013'ün ilk aylarındaki bu olumlu tablonun en önemli tamamlayıcısı olmuştur.

Global sigortacılık sektörü prim üretiminde zayıf büyüme Dünya ekonomisindeki daralmaya paralel, hayat dışı sigorta talebi durgun bir seyir izlemiştir. 03/2013 Swiss Re Sigma raporunda 2012 yılında global elementer sigortacılık sektörü prim üretimi %2,6 oranında bir büyüme gösterdiği açıklanmıştır.

Dünya sigortacılık sektöründeki durgunluğun aksine Türkiye'de elementer branşlarda 2012 yılsonunda %19, 2013 yılı ilk 8 ayında ise %24'lük prim artışı kaydedilmiştir. Sektörde hayat dışı toplam prim üretimi ilk 8 ayda 13,4 milyar TL olmuştur. İlk yarıyıldaki ekonomide yumuşak inişi destekleyen makro politikalar ve düşük faiz oranları sigorta şirketlerinin mali gelirlerinin önemli oranda azalmasına neden olmuştur. Son çeyrekte ise iç - dış faktörler ve faizlerin artmasıyla şirketlerin mali gelirlerinin beklenen seviyelere yükselmesine imkân sağlamıştır.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

2012 yılı sonu itibarıyla iyice önemli hale gelen oto branşlarındaki negatif karlılık problemi, T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'nın fiyat politikasındaki ve ürün yapısındaki geliştirmeleri sonucunda 2013 yılı ilk yarıyılında bir nebze de olsa çözülmüş görünmektedir.

Bu tespitlerle birlikte sektörün 2012 yılı performansı beklentilerin altında gerçekleşmesine rağmen, yılın ilk 9 ayında, bir önceki yılın aynı dönemine göre çok daha olumlu seyretmiş ve 2013 yılının son üç aylık dönemi için de olumlu seyredeceğinin sinyallerini vermiştir.

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

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.

**2013 yılının 8 aylık döneminde sigorta sektörü reel olarak büyümeyi sürdürdü.**

Türk Sigorta Sektörü, 2013 ilk 8 aylık sonuçlarına göre %24 büyüme göstererek 13.375 milyon TL prim üretimi gerçekleştirmiştir. Acente ve banka kanalı, motor ve motor-dışı branşlarda büyümelerini sürdürmüştür.

8 aylık dönemde sektörde en çok prim üretilen branş 3.505 milyon TL ile Trafik oldu. Bu branşta prim üretimi geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 43,6 oranında artarken, Kasko branşı 3.336 milyon TL ile geçen yıla göre yüzde 14,5 oranında artmıştır. 2013 yılının ilk 8 aylık prim üretimi geçen senenin ilk 8 ayına göre Motor branşlarında yüzde 27,8, Motor-dışı branşlarında yüzde 24,1 ve Sağlık branşında yüzde 7,9 oranında artmıştır.

Toplam prim üretiminin %68'si acente, %14'ü banka, %11'si broker, %7'i ise direkt kanalından gelmektedir.

**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.

## **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.

### 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

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

segmentasyonu” oluşturulmasında, kişiye özel kampanyalar kurgulanmasında, müşteri profili oluşturulmasında kullanılacak ve dolayısıyla “doğru müşteriye, doğru ürünlerin sunulması”na imkân 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 müşteriye 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.

### Sıklaşan 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

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## Aksigorta olarak hedefimizde emin adımlarla ilerliyoruz

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

Aksigorta olarak, 2009 yılında başladığımız, 2011 ve 2012'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 karmasını daha da karlı hale getirmektir.

## Sürdürülebilir ve karlı büyüme yolculuğuna devam eden Aksigorta, 2013'e çok daha güçlü, çok daha genç ve dinamik bir şirket olarak girmiştir.

2013 yılının 3. çeyreğinde Aksigorta'nın prim üretimi geçen yıl aynı döneme göre %15 oranında artarak 1.144 milyon TL'ye ulaşmıştır. Şirket, karlılığı ön planda tutmuş, karsız branşlarda daha temkinli hareket etmektedir.. Bu amaçla ilk yarıyılıda Trafik branşında daha temkinli büyürken, son çeyrekte sektör fiyatlarının da yükselmesiyle bu branşta da prim üretimine ivme kazandırılarak devam edilmiştir. Aksigorta'nın zorunlu trafik sigortası haricinde ilk 9 ay büyümesi aynı dönem için %19'dur. Teknik kârı %120 artış ile 64 milyon TL'ye, net karı ise 143 milyon TL'ye ulaşmıştır.

2013 yılının ilk 9 ayında Aksigorta, prim üretimini artırırken bir yandan da karlı branşların portföyündeki payını büyütülmüştür. Aksigorta, konut sigortalarının içinde bulunduğu Yangın branşında %36,5, mühendislik ürünlerinin içinde bulunduğu Genel Zararlar branşında %28,7 büyümüştür. Aksigorta, uzun vadeli stratejisine uygun olarak, ürün portföyünü daha kârlı bir dengeye ulaştırmış penetrasyonu düşük ve büyüme potansiyeli yüksek olan motor dışı branşların payını geçen yıl aynı döneme göre %52'den%54'e yükseltmiştir. Sektörün zarar ettiği motor branşında yürüttüğü verimlilik çalışmalarıyla çok iyi bir karlılık performansını gösteren Aksigorta bu branşta da karlı büyümesini sürdürmüştür.

Banka kanalında son 3 yılda ortalama %33 büyüme gerçekleştiren Aksigorta, ilk 9 aylık zaman diliminde de bu büyüme seviyesini koruyarak devam ettirmiştir ve önümüzdeki yıllarda da ettirmeyi planlamaktadır. 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 etmektedir.

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.

Aksigorta'nın sağlam finansal yapısına ve sürdürülebilir karlılık odaklı stratejisine olan güven sektörün karsızlığına rağmen elde edilen yüksek kar artışlı finansal sonuçlarıyla pekişmiş, bu güvenin en önemli göstergesi olarak 2013 üçüncü çeyrekteki hem global hem Türkiye ekonomisindeki olumsuzluklara paralel olarak BIST 100 endeksinin değer kaybetmesine rağmen Aksigorta hissesi uzun vadede konumunu korumuştur. Aksigorta hissesi 2013 ilk 9 ayda BIST 100'ün yaklaşık 42 puan üstünde getiri getirmiştir.

2013'teki hedeflerimizi şu şekilde özetleyebiliriz;

- Motor dışı branşların payını artırarak dengeli bir portföy yaratmayı,
- Pazar payımızı korumayı,
- 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

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

değerleri, güçlü kurumsal 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 2013 yılı ilk yarısı 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, 2013 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 2013 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,
- 1000 Akbank şubesi,
- 64 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.

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 arayüzü 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 ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## **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. Üç yılda her yıl ortalama yüzde 33 büyüyen hacim ile birlikte saha ekipleri üç bölge olarak konumlandırılmıştır.

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 2012'de 342 olan eksper sayısı 2013 itibari ile 278'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/talep ve hasar dışı diğer tüm işlem çağrıları konusunda hizmet vermektedir.

## **Sağlık branşındaki yüksek hedefler doğrultusunda organizasyon yapısında değişiklik yapıldı**

2013 yılı stratejileri doğrultusunda, Sağlık Genel Müdür Yardımcılığı kuruldu ve kariyeri boyunca bu alanda çok değerli hizmetler veren Sn. Cem Köylüoğlu Aksigorta ailesine katıldı.

## **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](http://www.facebook.com/Aksigorta)), Twitter ([www.twitter.com/Aksigorta](http://www.twitter.com/Aksigorta)) hesapları ve Youtube ([www.youtube.com/AksigortaTV](http://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 45 bin Facebook hayranına, dört 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

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

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 gelişmelerinin 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. 2013 yılının eylül ayında Genç Yetenek programına; şirket içinden 7, şirket dışından 3 olmak üzere toplamda 10 kişi dâhil edilmiştir.

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 iş deneyimi yaşama imkânı tanınmış, ve program bu süreçte 15 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 gelişmelerini 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'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 ve gelişim planı yapar. Yıl içerisinde çeyrek dönemlerde yönetici ve çalışan bu hedefler ve gelişim planı üzerinden ara değerlendirme yapar. Sene sonunda bütün bir yıl ile ilgili değerlendirme yapılır ve bu değerlendirme sonuçlarına göre çalışanın performans puanı belirlenir. Performans puanı, çalışanın eğitim ihtiyacının belirlenmesinde, kariyer olanaklarında, primlerinde ve ücret ayarlamalarında etkin rol oynar.

## **Ücret ve Diğer Haklar**

Aksigorta'da sektör koşullarını dikkate alan, yılda 1 kez gözden geçirilen, Performans Değerlendirme Sistemine dayalı, adil ve gerçekçi bir ücret politikası uygulanmaktadır. Ücret; maaş ve 4 ikramiyeden oluşur. Şirketin yıllık karı doğrultusunda, çalışanlar, değişken ücret uygulamasından faydalanabilirler. Aksigorta ayrıca çalışanlarına kurum katkılı bireysel emeklilik, hayat sigortası ve ferdi kaza sigortası, öğle yemeği ve gelişim giderlerinde servis imkânı sağlar. Ayrıca pozisyon ve kademeye göre değişen yan hak uygulamaları mevcuttur.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## **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 değerlendirilmesi yapılır.

## **Yetenek yönetimi**

Aksigorta'nın yetenek yönetiminin amacı, organizasyonu ve tüm çalışanlarını Yetenek Yönetimi çerçevesinde, şirketin gelecekteki ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde yönlendirmek ve geliştirmektir. Aksigorta Yetenek Yönetimi uygulamaları, şirketin vizyon ve stratejilerine bağlı olarak şirket içinden ve dışından gerekli kaynağı bulma, süreçlere dâhil etme, geliştirme ve elde tutma olarak belirlenmiştir. Aksigorta Yetenek Yönetimi uygulamaları gelecekte ihtiyaç duyacağı çalışan yetkinlikleri doğrultusunda çalışanların geliştirilmesine ve sahip oldukları yetkinlikler doğrultusunda doğru kariyer yollarına yönlendirilmesine ve bu kariyer yolunda belirli programlar ile desteklenmesine yardımcı olur.

Yetenek Yönetimi, şirketin hedeflediği sonuca iç ve dış kaynağını seçerek, geliştirerek, elde tutarak ve doğru kariyer yolları ve gerekli koşulları belirleyerek ulaşması sürecidir.

Aksigorta'da segmente bir yetenek yönetimi yaklaşımı bulunmakta olup üniversite son sınıf öğrencileri, yeni mezun, uzmanlaşmış yetenek, ilk ve orta kademe yönetim ile yönetim komitesi grupları için farklı farklı yetenek programları tasarlanmıştır.

## **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 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 Programları'nda sınıf içi eğitimler, e-öğrenme, yüksek lisans programları, İngilizce eğitimleri, seminer/konferans, deneyim paylaşım toplantıları, okuma materyalleri gibi gelişim yöntemleri kullanılmaktadır.

**Aksigorta Akademi;** 4 ana başlıkta gelişim faaliyetlerini destekler:

- Liderlik Akademisi
- Yetenek Yönetimi Akademisi
- Gelişim Akademisi
- Satış Akademisi

### **Liderlik Akademisi:**

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

### **Yetenek Yönetimi Akademisi:**

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

### **Gelişim Akademisi:**

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

### **Aksigorta Satış Akademisi**

Satış Akademisi, Aksigorta satış gücünü arttırmak için kurulmuş profesyonel bir akademidir. Satış Akademisi, satış güçlendirme amacının yanı sıra acenteler ve banka kanalının Aksigorta ile ilişkilerini kuvvetlendirme ve sadakati

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

güçlendirme amacını da taşımaktadır. Satış Akademisi, Aksigorta Satış Ekipleri, Acenteler ve Banka Çalışanlarına yönelik eğitim faaliyetlerini kapsar

## İç İletişim

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 Bültenleri
- Fonksiyonel Toplantılar
- Haftalık Üst Yönetim Toplantıları
- Yıllık Bütçe Toplantısı
- Çalışan Portalı
- Yıllık 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, çalışana elde tutmak, iş ve özel yaşam dengesini korumak ve aile ortamı yaratmak en önemli amaçlardandır. Bu kapsamda,

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

## 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

### 2. Pay Sahipleri İle İlişkiler Birimi

Şirketimizde pay sahipleri ile ilgili ilişkilerden;

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

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

Işıl Toprak, Mali Kontrol Yöneticisi  
e-mail: isil.toprak@aksigorta.com.tr

e-mail: yatirimci.iliskileri@aksigorta.com.tr

Tel: (212) 393 43 00

Faks: (212) 334 39 00

sorumlu bulunmaktadır.

Yatırımcı ilişkileri birimi, pay sahipleri ile ilişkilerin yürütülmesinde görev almaktadır. Bu görevleri içinde 2013 yılında Şirket merkezinde 18 kez, 4 konferansta 23 kez, 2 genel değerlendirme toplantısında 42 kez olmak üzere toplam 83 kez kurumsal yatırımcılarla yüz yüze görüşülerek Şirket ve sigorta sektörü hakkında bilgiler paylaşılmıştır. 2012 yıl sonu ve 2013 birinci yarıyıl sonuçlarını açıkladığımız genel değerlendirme analiz toplantılarımızda toplam 42 analist ve fon yöneticisi katılmış, gerçekleşen finansal sonuçlarımızla beraber 2013 yılsonu için öngörülerimiz de paylaşılmıştır. 79 defa kurumsal pay sahipleri ile telefonda görüşülmüş ve gelen sorular cevaplandırılmıştır. Pay sahiplerinden gelen 65 elektronik posta başvurusu yanıtlanmıştır

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## 3. Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

Pay sahiplerinin ve yatırımcıların, ticari sır niteliğinde olmayan ve kamuya açıklanmış her türlü bilgi talepleri; Pay Sahipleri ile ilişkiler birimi tarafından değerlendirilerek; kısa sürede, hatasız, gerçeği tam olarak yansıtacak şekilde ve özenle karşılanmaktadır.

2013 yılında pay sahiplerinden gelen telefon, elektronik posta ve bizzat yüz yüze yapılan görüşmelerde 227 adet bilgi talebi cevaplandırılmıştır. Pay sahiplerini ve yatırımcıları ilgilendiren ve kamuya açıklanmış bilgiler [www.aksigorta.com.tr](http://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.

## 4. Genel Kurul Toplantıları

2013 yılında birisi olağan ve birisi olağanüstü olmak üzere iki 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 2012 yılı rakamlarını da içeren faaliyet raporu, Şirket Genel Merkezi'nde en az 21 gün önceden pay sahiplerinin incelemesine sunulmuştur.

Olağan Genel Kurul Toplantısı 16.03.2013 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 Kurul'a sunulmuştur. Gündemde yer alan 4. madde ile 2012 yılında yapılan bağış ve yardımlar hakkında Genel Kurul'a bilgi verilmiştir.

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. Genel Kurul tutanakları, [www.aksigorta.com.tr](http://www.aksigorta.com.tr) adresinde internetten yayımlanmaktadır.

Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı 27.06.2013 tarihinde yapılmıştır. Toplantıda Yeni Türk Ticaret Kanunu uyarınca Şirket Esas Sözleşmesi'nin 3, 4, 5, 8, 9, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 34, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 44, 45, 46, 48, 49, 51, 53, 54, 61, 71, 72, 73 ve 77'nci maddelerinin değiştirilmesine ve 6, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 39, 40, 43, 47, 50, 76, 78 ve 80'nci maddelerinin çıkarılmasına karar verilmiştir.

## 5. Oy Hakları ve Azlık Hakları

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 değerlendirmeye alınacaktır.

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

## 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

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

gereken zorunlu temettünün nakden ve/veya bedelsiz hisse senedi şeklinde verilmesi yönündedir. Şirketimizin kâr dağıtımını yasal süreler içerisinde gerçekleştirilmektedir.

Şirketimizin kâr dağıtım politikası, dağıtılabilir 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.

## 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

### 8. Bilgilendirme Politikası

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

### 9. Şirket İnternet Sitesi ve İçeriği

Şirketimizin internet sitesinin Türkçe ve İngilizce içeriği bulunmaktadır ve adresi aşağıdaki gibidir:

[www.aksigorta.com.tr](http://www.aksigorta.com.tr)

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri II. Bölüm madde 1.11.5'te sayılan bilgiler internet sitemizdeki "Bilgi Toplumu Hizmetleri" (Investor Relations) 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,
- 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.

### 10. 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.



# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## BÖLÜM III: MENFAAT SAHİPLERİ

### 11. Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

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](http://www.aksigorta.com.tr) "Benim Aksigortam, İş ortağı Girişi" 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.

### 12. Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

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.

### 13. 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.

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.

Çalışan Temsilciler Grubu tüm çalışanların sesi olarak hem "Çalışan Anketi" sonuçlarına göre Çalışan Bağlılığını arttırmaya yönelik aksiyonların belirlenmesine ve bu aksiyonların yayılımına hem de İnsan Kaynakları uygulamalarının Şirket içerisindeki iletişimine destek veren gruptur.

İlk olarak 2012 yılında kurulan çalışan temsilcilerinde 2012 yılında 25, 2013 yılında ise 32 çalışan tüm Aksigorta çalışanlarımızı temsil etmiştir.

Çalışan temsilcilerinin görevleri çalışan Bağlılığını arttırmaya yönelik çalışmalara destek olmak ve Dönüşüm Elçileri olarak şirket içerisinde kendi bölüm/bölge ve fonksiyonları ile İnsan Kaynakları arasında köprü görevi yapmaktır. İş iletişime destek olmak, kendi bölüm/bölge ve fonksiyonlarına yapılan iletişimi duyurmak ve yaygınlaştırmak.

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

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## 14. 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 Kurul 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 oluşturmanın gerekliliğini ortaya koymaktadır. Aksigorta'da, kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerinde ve gerçekleştirdiği tüm etkinliklerde Türk insanının kaderci yapısına 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 oluşturmayı ve artırmayı da hedefleyen ve 5 yıl sürmesi planlanan projenin ilk dört yılı tamamlanmıştır. Dördüncü etap süresince "Hayata Devam Türkiye" tırının 2 ay boyunca süren yolculuğuyla, toplam 23 il, 24 ilçede yaklaşık 1 milyon kişiye ulaşan Aksigorta, bilinçlendirme çalışmalarını daha geniş kitlelere ulaştırabilmek için sosyal medyada gerçekleştirdiği çalışmalarla da 1,4 milyon kişiyi bilgilendirmiştir. 4. etap maratonu sonunda toplamda 2,4 milyon kişi "Hayata Devam" dedi. Dört yılsonunda ise toplamda 5,4 milyon kişiye ulaşılmış oldu.

"Hayata Devam Türkiye" projesi 2.400 başvurunun yapıldığı SABRE ödülleri finale kalarak, Türkiye'den Altın SABRE 2013 ödülünü alan proje oldu. "Hayata Devam Türkiye" Projesi, Türkiye Halkla İlişkiler Derneği tarafından verilen ve Türkiye'nin en prestijli ödülleri arasında yer alan Altın Pusula Ödülleri'nde de 2012 yılında Kurumsal Sorumluluk-Eğitim kategorisinde en iyi proje ödülünü almıştı.

"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 simülatörlerini çocuklarla buluşturarak, bir ilke imza atılmıştır. Aksigorta, yapılan simülatörler 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

### 15. Yönetim Kurulunun Yapısı ve Oluşumu

Yönetim Kurulu Üyeleri üç yıllık süre için seçilirler.

Şirketimizin Yönetim Kurulu üyelerinin isim ve özgeçmişleri ile görevleri şöyledir:

#### Haluk DİNÇER, Yönetim Kurulu Başkanı

(29.07.2011'den itibaren) 1962 yılında İstanbul'da doğan Haluk Dinçer, University of Michigan'dan 1985 yılında makine mühendisliği dalında lisans ve 1988 yılında işletme dalında yüksek lisans (M.B.A.) derecelerini almıştır. Haluk Dinçer kariyerine 1985 yılında ABD'de General Motors Technical Center bünyesinde proje mühendisi olarak başlamıştır. 1995 yılında Sabancı Topluluğu'na katılan Dinçer, önce TemSA Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı, daha

## AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

sonra 2001 yılında Gıda ve Perakende Grup Başkan Yardımcısı ve 2002 yılında da Gıda Grup Başkanı olarak görev yapmıştır. Haluk Dinçer, 2004 yılında Perakende Grup Başkanı ve Gruba bağlı CarrefourSA, DiaSA ve TeknoSA şirketlerinin Yönetim Kurulu Başkanı olarak görev almıştır. Dinçer, 2011 yılında topluluktaki yeniden yapılandırma sonucunda Perakende ve Sigorta Grup Başkanı olarak AvivaSA ve Aksigorta şirketlerinin Yönetim Kurulu Başkanı görevlerini de üstlenmiştir. Dinçer, aynı zamanda, DEİK/Türk-Amerikan İş Konseyi Başkanı, TÜSİAD Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı, American Turkish Council (Washington D.C.) ve American Turkish Society'de (New York) Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır. Haluk Dinçer, Suzan Sabancı Dinçer ile evli ve iki çocuk babasıdır.

### Barry Duncan SMITH, Yönetim Kurulu Başkan Vekili

(28.06.2013'den itibaren) Kariyerine Halifax'de başlayan Barry Duncan Smith 1990-1995 yılları arasında Homeloan Management Limited'te çeşitli pozisyonlarda görev almıştır. 1996-1991 yılları arasında AA Sigorta'da Süreç Yöneticisi ve Yönetici Müdür olarak çalışmıştır. Barry Duncan Smith AA Sigorta'dan sonra 2 yıl boyunca Axa Sigorta'da Müdür olarak çalışma hayatını sürdürmüştür. 2001-2013 yılları arasında Fortis Insurance Limited/Fortis UK/Ageas (UK) Ltd.'de CEO olarak görev almıştır. 2013'ten bugüne kadar da Ageas'ta COO olarak çalışma hayatına devam etmektedir.

### Hayri ÇULHACI, Yönetim Kurulu Üyesi

(31.07.2010'dan itibaren) 1990 yılında Genel Müdür Yardımcısı olarak Akbank'ta göreve başlayan Hayri Çulhacı, sırasıyla Kurumsal İletişim, Yatırımcı İlişkileri ve Stratejiden sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı, Yönetim Kurulu Başkan Danışmanlığı ve Yönetim Kurulu Murahhas Üyeliği görevlerinde bulunmuştur. Hayri Çulhacı daha önce Maliye Bakanlığı bünyesinde Hesap Uzmanlığı ve Daire Başkanlığı görevlerinde bulunmuştur. Hayri Çulhacı, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi mezunu olup yüksek lisans derecesini İşletme (MBA) dalında ABD'de Northeastern Üniversitesi'nden almıştır.

### Seyfettin Ata KÖSEOĞLU, Yönetim Kurulu Üyesi

(29.07.2011'den itibaren) Ata Köseoğlu, Boğaziçi Üniversitesi Makine Mühendisliği Bölümü'nden mezun olduktan sonra Lehigh Üniversitesi'nde Elektrik Mühendisliği yüksek lisansı ve Boston Üniversitesi'nde MBA öğrenimini tamamlamıştır. Bankacılık hayatına İktisat Bankası'nda başlayan Ata Köseoğlu kuruluşundan 1994 yılına kadar Finansbank'ta Yatırım Bankacılığı, Hazine ve Sermaye Piyasaları, Varlık Yönetimi ve Uluslararası İlişkilerden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görev almıştır. 1994-1999 yılları arasında New York'ta ABD'nin en büyük yatırım bankalarından Bear Stearns'te Türkiye, Yunanistan ve Mısır'daki Yatırım Bankacılığı faaliyetlerinden sorumlu Managing Director olarak görev yapmış olan Ata Köseoğlu, daha sonra Paris'e yerleşerek Société Générale Yatırım Bankacılığı bölümünde Türkiye ve Orta Doğu'dan sorumlu Managing Director görevini üstlenmiştir. Bu görevinde Société Générale'in bölgedeki önemli müşterileriyle ilişkilerinin yönetimi ve geliştirilmesinden sorumlu olarak Bankanın yöresel finansal stratejisinin geliştirilmesine yardımcı olmuştur. 2000-2005 yılları arasında Londra/İstanbul Credit Suisse First Boston Bankası'nda Managing Director/CEO olarak görev yapan Ata Köseoğlu, kurumsal finansman, proje finansmanı, sermaye piyasaları, sabit getirili ve türev ürünleri gibi işlemlerden sorumlu olmuştur. 2006 yılında BNP Paribas/TEB Grubu'na katılan ve son olarak TEB Yatırım'da Yönetim Kurulu Başkanı ve CEO olarak görev yapan Ata Köseoğlu, bu görevi sırasında çeşitli birleşme ve satın alma projelerinde rol almış ve TEB Yatırım'ı işlem hacmi ve kârlılık açısından Türkiye'deki en büyük ilk beş aracı kurum arasına sokmuştur.

### Stefan Georges Leon BRAEKEVELDT, Yönetim Kurulu Üyesi

(29.07.2011'den itibaren) 2001 yılında ING Amerika ve Meksika'da Genel Müdür Yardımcılığı görevinden önce birçok uluslararası yönetim fonksiyonunda görev aldı. Belçika'da Catholic Üniversitesi'nde Ekonomi üzerine lisans eğitimini tamamlayan Steven Georges Leon Braekeveldt Fransa'da ve Belçika'da Hukuk üzerine yüksek lisans eğitimini tamamladı. 2006 ve 2009 yılları arasında Fortis Sigorta'da Yönetim Kurulu'nda görev alan Steven Georges Leon Braekeveldt 2009 yılından beri Ageas Avrupa CEO'su olarak görev yapmaktadır. Steven Georges Leon Braekeveldt evli ve 3 çocuk babasıdır.

### Muhterem Kaan TERZİOĞLU, Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız Üye)

(30.05.2012' den itibaren) Kariyerine İstanbul'da Arthur Andersen and Company'de denetçi ve finansal danışman olarak başlayan Kaan Terzioğlu, daha sonra 1990-2000 yılları arasında Chicago ve Brüksel'de bilgi teknolojileri, bilgi güvenliği ve bilgi yönetimi alanlarında yönetim danışmanlığı yapmıştır. Son 12 senedir Cisco Systems'te farklı üst düzey pozisyonlarda çeşitli uluslararası sorumluluklar üstlenmiştir. TUSİAD Üyesi olan Kaan Terzioğlu İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası'na kayıtlıdır ve SMMM sertifikasına sahiptir. Kaan Terzioğlu Boğaziçi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü mezunudur.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## Noyan TURUNÇ, Yönetim Kurulu Üyesi (Bağımsız Üye)

(30.05.2012' den itibaren) Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nde lisans ve yüksek lisans eğitimini tamamlayan Noyan Turunç, kariyerine Ray Sigorta'da Reasürans Bölümü'nde başladı. Daha sonra Boeing ve Coca-Cola'da görev yapan Noyan Turunç, 1990 yılında Turunç Hukuk Bürosu'nu kurdu. İstanbul ve İzmir'deki ofislerinde faaliyet gösteren Turunç Hukuk Bürosu, bankacılık, finans, birleşme ve satın almalar, proje finansı, rekabet kurulu, iş hukuku ve vergi hukuku gibi çok geniş bir yelpazede hizmet vermektedir. Noyan Turunç, İzmir Barosuna kayıtlı ve Amerikan Barolar Birliği ve Uluslararası Barolar Birliği üyesidir.

## Uğur GÜLEN, Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

(01.05.2009'dan itibaren) 1991 yılında çalışma hayatına başlayan Uğur Gülen; Interbank, Denizbank, Ak Internet, MNG Bank'ta çeşitli pozisyonlarda görev almıştır. 2004-2009 yılları arasında Genel Müdür Yardımcısı olarak, Ak Emeklilik ve AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de görev yapmıştır. Mayıs 2009'tan itibaren Aksigorta Genel Müdürü ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır. Uğur Gülen, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü'nde lisans eğitimi görmüş olup, aynı bölümde yüksek lisansını tamamlamıştır.

## **16. 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.

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.

Şirketimiz Yönetim Kurulu, 2013 yılı içinde Türk Ticaret Kanunu ve Esas Sözleşme hükümleri paralelinde yazılı onay alınmak sureti ile toplam 22 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 açıklanmamış olup kararlar Yönetim Kurulu Karar Tutanaklarında zapta geçirilmiştir.

## **17. 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 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 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 İlkelerine uyum sağlamak amacıyla Aksigorta A.Ş. Yönetim

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Kurulu'na önerilerde bulunmak ve bu ilkelerin hayata geçirilmesi ile uygulamasını teminen tavsiyeler oluşturmak, Şirketin bu ilkelere uyumunu izlemek ve bu konularda iyileştirme çalışmalarında bulunmaktadır.

## 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.

## Riskin Erken Saptanması Komitesi:

Şirketin varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin ve çarelerin uygulanması, riskin yönetilmesi amacıyla çalışmalar yapar.

Komite, Yönetim Kurulu'na vereceği raporda durumu değerlendirir, varsa tehlikelere işaret eder, çareleri gösterir. Rapor denetçiye de gönderilir.

Risk yönetim sistemlerini en az yılda bir kez gözden geçirir.

## Üyeler:

Muhterem Kaan Terzioğlu – Başkan

Stefan Georges Leon BRAEKEVELDT – Üye

## 18. 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 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,

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

- 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 çalışmaları 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.

## 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

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

sigortacılık ile ilgili teknik konulardaki riskleri içermektedir. Hayat dışı branşlarda en büyük sigortacılık riski, alınan primler ile gerçekleşmesi beklenen hasarların karşılanamaması riskidir.

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

Maruz kalınabilecek riskleri yönetmek amacıyla kurulmuş olan Risk Yönetimi birimi faaliyetlerine 2013 yılının ilk yarısında da devam etmiştir. Aksigorta, Risk Yönetim Sistemi çerçevesinde, riskler kapsamlı ve sistematik bir değerlendirme süreci dâhilinde ele alınmaktadır.

2012 yılında etki-olasılık skalasına göre önceliklendirilen risklerin takipleri gerçekleştirilmiştir ve 3 aylık raporlarla Yönetim Kuruluna sunulmuştur. Gerekli durumlarda aksiyon planlarıyla risk seviyelerinin düşürülmesine katkı sağlanmıştır.

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.

## 19. Şirketin Stratejik Hedefleri

Şirketin stratejik hedefleri Yönetim Kurulu tarafından belirlenir. Kısa ve uzun vadeli stratejik planlar her sene trendler ve hedefler doğrultusunda güncellenir. Faaliyetler, hedeflerin gerçekleşmesi ve şirketin performansı

## AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2013 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Yönetim Kurulu tarafından yılda en az 4 kez gözden geçirilir. Yönetim Kurulu üyelerinin detaylı açıklama talep ettikleri konularda Şirket Yönetimi, Yönetim Kurulu üyelerini bilgilendirir.

### 20. 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.

2013 yılında Şirket ile Yönetim Kurulu üyeleri arasında çıkar çatışmasına sebep olabilecek bir işlem gerçekleşmemiştir.