

# **AKSigorta**

**30 Eylül 2012**

**YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU**

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2012 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 başlanmıştır. 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.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### **Kalitesine en çok güvenilen sigorta şirketi**

Aksigorta 2008’de, Türkiye’de yürürlüğe giren yeni sigortacılık kanunu ve yönetmeliklerine uyum çalışmalarını tamamlamıştır. Aynı yıl Aksigorta, Kalder’in Türkiye Müşteri Memnuniyet Endeksi’nde lider şirket olmuş; Tüketici Dergisi tarafından 4. kez “Kalitesine En Çok Güvenilen Sigorta Şirketi” olarak gösterilmiştir.

### **Sermaye optimizasyonu**

Aksigorta 2008 yılında, sermaye optimizasyonunu sağlamak ve sigortacılık değerini ön plana çıkartmak amacıyla girilen spin-off (bölünme) sürecinde iştirak portföyünün Sabancı Holding’e devir işlemi kamuoyuna duyurulmuştur.

### **Yaşamı Daha Güvenceli Kılmak vizyonu...**

2009’da Aksigorta Türkiye’de sigortacılık bilincini artırmak ve sigortalı sayısını artırmak üzere vizyonunu “Yaşamı Daha Güvenceli Kılmak” olarak yenilemiştir.

Şirket vizyonu doğrultusunda organizasyon yapısını, teknolojisini, geliştirdiği ürünleri müşteriye odaklı bir yaklaşımla değiştirmiştir. Aksigorta’da gerçekleştirilen yeni yapılanma ile insan kaynakları, pazarlama ve iletişim birimleri ayrı ayrı genel müdür yardımcılıkları altında toplanmıştır. Risk yönetimini ve iç kontrol sistemlerinin kuruluşu tamamlanırken Risk Yönetimi/Aktüerya Bölümü yapılandırılmıştır. Aynı kapsamda, farklı müşteri gruplarının ihtiyaç duyduğu ürünleri en etkin bir şekilde sunmak amacıyla çoklu dağıtım kanalı stratejisi geliştirilmiş ve uygulanmaya başlanmıştır.

2009 yılında Aksigorta, AC Nielsen tarafından yapılan araştırmada tüketiciler tarafından “En Güvenilir Sigorta Şirketi” seçilmiştir.

Türk Ticaret Kanunu’ndaki değişiklik sonrasında Aksigorta iştiraklerinin Sabancı Holding’e devir işlemleri başlatılmış ve ilgili süreç 4 Ocak 2010 tarihli olağanüstü genel kurul toplantısını takiben 14 Ocak 2010 tarihinde tamamlanmıştır.

2011 yılı Temmuz ayında Belçika merkezli uluslararası sigorta şirketi Ageas, Aksigorta’ya ortak olmuştur. Aksigorta’nın %62 hissesine sahip olan Sabancı Holding, hisselerinin %31’ini 220 milyon ABD Doları karşılığında, Ageas’a devretmiştir.

Banka kanalı deneyimi, çoklu dağıtım kanalları yönetimi ve sağlık sigortacılığı başta olmak üzere uluslararası deneyimi ile her türlü segmente yönelik geniş ürün yelpazesi bulunan Ageas ile Türkiye sigorta pazarının liderlerinden Aksigorta gücünü birleştirmiştir.

## **VİZYONUMUZ**

Yaşamı daha güvenceli kılmak

## **MİSYONUMUZ**

Toplumda sigorta bilincini artıran, çoklu dağıtım kanalı, ürün çeşitliliği, kaliteli ve yaygın hizmet ağı ile mevcut ve potansiyel müşterilerin ilk tercih ettiği, en kolay ulaşılabilen, en beğenilen ve paydaşlarına değer yaratan sigorta şirketi olmak.

## **DEĞERLERİMİZ**

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

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER

Aksigorta, 52 yıllık deneyimi ve sunduğu yenilikçi ürün ve hizmetler ile Türkiye sigortacılık sektöründe “Değişimin Öncüsü” olmaya odaklıdır.

Özet Finansal Göstergeler (Bin TL.)

	30.09.2012
Prim Üretimi	996.903
Ödenen Hasarlar (Net)	(462.231)
Teknik Bölüm Dengesi	29.380
Vergi Öncesi Kar/(Zarar)	34.958
Net Kar/(Zarar)	27.123
Sermaye	306.000
Özkaynaklar	401.960
Aktif Büyüklüğü	1.271.166

### SERMAYE HAREKETLERİ

#### KAYITLI SERMAYE

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

#### SERMAYE YAPISI

Aksigorta A.Ş.'nin 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

Ortaklık sermayesinin % 10'undan fazlasına sahip olan ortağın unvanı ve pay miktarı ile payının sermayedeki oranı şöyledir:

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



# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 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.

Şirket ana ortakları 30 Eylül 2012 ve 31 Aralık 2011 tarihleri arasında, İstanbul Menkul Kıymetler Borsası'nda işlem gören Aksigorta A.Ş. hisselerinden 1.767.449.200 adet satın alarak Şirket'teki pay oranlarını eşit oranda arttırmışlardır.

### **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 Noyan TURUNÇ (31.05.2012'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 Muhterem Kaan TERZİOĞLU (31.05.2012'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
---	---

#### **ÜST YÖNETİM**

Genel Müdür Uğur GÜLEN (01.05.2009'dan beri)	Genel Müdür Yardımcısı Çetin KOLUKISA (18.05.2005'ten beri)	Genel Müdür Yardımcısı Ömer KARA (18.03.2011'den 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)
Grup Müdürü Gürsal Gürarda (03.04.2012'den beri)	Grup Müdürü Melis Aslanağı (24.10.201'den beri)		

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### **EKONOMİK ve SEKTÖREL DEĞERLENDİRME**

#### **Avrupa borç krizi, 2011 yılında dünya ekonomisini etkileyen en önemli gelişme olmuştur.**

Geride bıraktığımız 2011 yılında, dünya ekonomisindeki iyileşme gelişmiş ülkelerde duraklamış; gelişmekte olan ekonomilerdeyse daha düşük bir hızla da olsa devam etmiştir. Bu süreçte, Türkiye büyümenin sürdüğü ve istihdamın arttığı birkaç ülkeden biri olmuştur.

2011 yılı dünya ekonomi gündemini meşgul eden en temel konulardan biri Euro Bölgesi'ndeki borç krizi olmuştur. Yunanistan ve İrlanda'da ortaya çıkan kriz, zamanla diğer Avrupa ülkelerine yayılmıştır. Avrupa borç krizine çözüm arayan Avrupa Birliği, birkaç zirve gerçekleştirerek sorunu ayrıntılı olarak ele almıştır. Bu doğrultuda Avrupa Merkez Bankası'nın ortak para birimi sistemini kurtaracağı ve sisteme likidite desteği yapmak zorunda kalacağı tahmin edilmektedir.

Avrupa borç krizine bağlı olarak, küresel boyutta ekonomik faaliyette düşüş yaşanmış ve ortaya çıkan olası riskler ekonomideki güven hissinin azalmasına yol açmıştır.

2012 yılı dünya ekonomisi açısından zorlu bir yıl olmaya adaydır. Gelişen ve gelişmiş ülkelerin büyüme oranları arasındaki fark 2012 yılında da yüksek seviyelerde seyretmeye devam edecektir. Avrupa'nın yaşadığı ekonomik sorunları gidermeye yönelik tedbirler alınmış olsa dahi, sorunların ancak uzun vadede çözülebileceği ve radikal yapısal düzenlemelere ihtiyaç duyacağı tahmin edilmektedir. 2012 yılında gelişmiş ülke ekonomilerinin ise büyümeye devam edeceği ancak azalan talep nedeniyle büyüme hızlarının yavaşlayacağı düşünülmektedir.

#### **2011 yılında %8 mertebesinde büyüyen Türkiye ekonomisi, global arenada en hızlı büyüyen ikinci ekonomi olmuştur.**

2008 yılında ortaya çıkan ekonomik kriz sonrası 2010 ve 2011 yıllarında Türkiye, yüksek bir ekonomik performans sergilemiştir. Türkiye'yi küresel ekonomide öne çıkaran bu başarının en büyük itici güçleri istikrarlı para politikaları, canlı iç talep ve güçlü temeller üzerinde konumlanmış bankacılık sektörü olmuştur.

2012 için global ekonomide devam eden riskler ve yavaşlama paralelinde Türkiye ekonomisinde de bir daha düşük bir büyüme hızı beklenmektedir. 2011 yılında artan cari açığı dengelemek için alınan önlemlerin ve TL'de değer kaybının etkisi ile düşmeye başlayan iç talepte bu seyrin sürmesi beklenmektedir. Bu ortamda maliyetlerin, likiditenin ve tüm risklerin dikkatli yönetilmesi gerekmektedir.

#### **2011 yılı sektörümüz açısından oldukça başarılı bir yıl olmuştur.**

Borç krizi ile beraber 2011 yılında sigorta sektörü için doymuş bir pazar niteliğinde olan Avrupa'da ciddi penetrasyon problemleri yaşanmıştır.

Bu süreçte Türkiye sigorta sektörü ise gelişmiş ve zenginleşmiştir. Ülkemizin genç nüfusu, giderek yükselen eğitim seviyesi ve şehirleşme oranı ile sigortaya olan talep artmaktadır.

Türkiye, gelişmekte olan ülkeler arasında özellikle sigorta sektörü açısından büyük bir gelecek vaat etmektedir. Bunun en önemli göstergesi, Türkiye'de sigorta sektörünün 2011 yılında bir önceki yıla göre neredeyse tüm branşlarda reel büyüme kaydetmesi olmuştur.

**Sosyal güvenlik sistemindeki yeniden yapılanmadan olumlu yönde etkilenen sağlık sigortaları ile iç piyasadaki otomobil satışlarına bağlı olarak yükselen trafik ve kasko sigortaları sektöründeki büyümede öncü rol oynamıştır.** Ülkemizde sigorta sektörünün büyümesi, sigorta penetrasyonunun artması ve gayri safi milli hasıla içindeki payının da mevcut %1'den yukarı çıkması beklenmektedir. Bu gelişim, hem bireysel, hem kurumsal ürünlerde yaşanacaktır.

Belli bir hayat kalitesine erişen bireyler, bunu sürdürebilmek ve önlerindeki belirsizlikleri ortadan kaldırabilmek için risklerini sigortalatma yoluna gitmektedir. Gelişen ülke ekonomisi, sigorta sektörünün müşteri kitlesi içerisinde yer alan KOBİ'lere büyük fırsatlar sunmakta, artan sigorta bilinciyle KOBİ'ler varlıklarını sigortalamaktadır. Bu etkenler sayesinde hayat dışı sigorta sektörünün önümüzdeki on yılda ortalama %17 büyüyeceği öngörülmektedir. Dolayısıyla 2012'yi sigorta sektörü açısından önemli bir büyümenin kaydedileceği bir gelişme yılı olarak görüyoruz.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

**Aksigorta'nın 2011 yılında ana gündem maddesi Belçika'nın büyük sigorta şirketi Ageas ile gerçekleştirdiği ortaklık oluşturmuştur.**

Sabancı Holding, 180 yılı aşkın tecrübeye sahip dünya devi Belçikalı Ageas ile ortaklık sürecini 28 Temmuz 2011'de tamamlamıştır.

Bir tarafta Türkiye'nin en saygın, adı her zaman güven ile anılan Sabancı Holding, diğer tarafta ise hem sigortacılıkta hem de sigorta yatırımcılığı konusunda uzmanlaşmış Ageas var. Aksigorta olarak, bu iki güçlü ortağın verdiği enerji ile yolumuza devam etmek gerçekten çok heyecanlı ve gurur verici bir durum. Müşteri odaklı bir hizmet anlayışına sahip Ageas'ı hissedarımız olarak görmekten ötürü çok mutluyuz.

***Önümüzdeki dönemde bir yandan sektörün gelişimine katkıda bulunurken diğer yandan kârlı büyümeye ve pazar payımızı artırmaya odaklanacağız.***

52 yıllık geçmişimiz ve 10 binin üzerindeki paydaşımızla sektörünün en geniş ve en güçlü ağına sahip olan Aksigorta olarak bu ortaklıkla gücümüze güç katmış bulunuyoruz. Banka kanalı deneyimi, çoklu dağıtım kanalları yönetimi ve sağlık sigortacılığı başta olmak üzere uluslararası tecrübesi ile her türlü segmente yönelik geniş ürün yelpazesi olan Ageas ile Aksigorta daha büyük başarılarımıza imza atmaya devam edecektir.

Hem Aksigorta hem de Türkiye sigorta sektörü için büyük önem arz eden bu gelişme ile beraber Aksigorta 2012 yılına geleceğe dair çok büyük ve iddialı hedeflerle girmiştir.

Operasyonel mükemmelliği ve uluslararası düzeyde başarılı ortaklıklar kurmasıyla ön plana çıkan Ageas'ın ortak olarak varlığının ve katkısının, 1,600'ü aşkın acentemiz ve iş ortaklarımızı da kapsayan organizasyonumuza yeni bir dinamizm kazandıracığına inanıyoruz.

Sektörde önemi gittikçe artan bankasürans kanalında, grup iştiraklerinden Akbank ile önemli bir güce sahip olan Aksigorta, Ageas'ın bu alandaki global deneyimlerinden de faydalanarak acenta kanalındaki gücünü banka kanalındaki daha da etkin kullanımıyla birleştirmeyi amaçlamaktadır. Bu yönde, saha organizasyon yapısı ve BT sistem altyapılarına stratejik yatırımlar yapılmaktadır.

Aksigorta, Hizmet Merkezi ve internet sitesi aracılığıyla hasar süreçlerinin takibinden, diğer sigorta hizmetlerine kadar birçok konuda 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet vermektedir. Aksigorta Hizmet Merkezi, müşterilerine, teklif aşamasıyla başlayan, hasar anından itibaren yoğunlaşan ve sonraki süreçlerde kesintisiz olarak devam eden bir hizmet anlayışıyla, her konuda destek vermektedir.

**2012 yılına Türkiye sigorta sektörünün yenilikçi şirketlerinden biri olma iddiasıyla giriyoruz.**

Önümüzdeki dönemde bir yandan sektörün gelişimine katkıda bulunurken diğer yandan kârlı büyümeye ve pazar payımızı artırmaya odaklanacağız. Mevcut kanallarımızı daha da güçlendirerek büyümemizi devam ettirmeyi hedefliyoruz.

Yeni Türk Ticaret Kanunu'nun devreye girmesiyle birlikte sorumluluk sigortaları başta olmak üzere ihtisas sigortaları alanlarının Aksigorta'nın niş büyüme alanları olacağını öngörmekteyiz. Diğer taraftan ortağımız Ageas'ın küresel deneyimlerinden yola çıkarak, farklı ve yeni ürün uygulamalarını Türkiye'ye taşımayı planlıyoruz.

2012 yılında yine sektörün ilk şirketinden biri olarak; müşteri tarafından aranan, sigorta poliçesi son derece güvenilir, hizmet kalitesini her gün artırmayı hedefleyen, çalışanlarıyla, acenteleriyle, paydaşlarıyla geleceğe dönük, kârlılık içerisinde büyüme hedefinde, sigortacılığı daha saygın ve daha etkin bir hale getirme gayreti ve anlayışında olacağız.

Ageas ortaklığı ile "Gücümüze Güç Katarak" Aksigorta'yı hep birlikte en üst noktalara taşıyacağız. Kârlı ve sürdürülebilir büyüme stratejimiz doğrultusunda dağıtım kanallarımıza, teknoloji altyapımıza ve bizim için her zaman ilk sırada yer alan insan kaynağımıza yatırım yapacağız.

## **Dünya'da ve Türkiye'de Sigorta Sektörü**

**Global arenada sigorta sektörünü etkileyen en önemli olay Avrupa borç krizi olmuştur.**

2011 yılında Yunanistan ve İrlanda'da başlayarak bir süre sonra diğer Avrupa ülkelerine de yayılan kamu borç krizi, Euro Bölgesi'nde birçok sektörü olumsuz yönde etkilemiştir. Bu süreçte, Avrupa'da sigorta sektörü de kriz nedeniyle penetrasyon problemleri yaşanmıştır.

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### **2011, Türkiye sigorta sektörü için başarılı bir yıl olmuştur.**

Genç nüfusu ve sigorta penetrasyonunun gayrisafı milli hasıla içindeki payı ile Türkiye, sigorta sektörü için hala büyük potansiyele sahip bir bölgedir. Bu nedenle 2011 yılı Avrupa sigorta sektörü için çok iyi bir yıl olmasa da Türkiye sigorta sektörü prim üretimi bazında yılı iyi sonuçlarla kapatmıştır.

### **Türkiye sigorta sektörü, 2011 yılında prim bazında %21,5 oranında büyüme kaydetmiştir.**

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği (TSRŞB) yıl sonu prim üretimi verilerine göre prim üretimi 14.487 milyon TL'ye yükselmiştir. Hayat dışı branşların toplam üretimdeki payı %84,36 olmuş, hayat sigortaları prim üretimi ise 2.685 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Hayat dışı branşlarda 2011 yılında en çok prim üretimi gerçekleşen alan 3.787 milyon TL ile kara araçları olmuştur. Kara araçlarını 2.974 milyon TL ile kara araçları sorumluluk ve 2.310 milyon TL ile yangın ve doğal afetler takip etmiştir.

### **Acente kanalındaki gelişmeler**

Kaydedilen primlerin satış kanallarına göre dağılımı incelendiğinde ilk sırada 10.138 milyon TL prim üretimi ile acentelerin yer aldığı görülmektedir. Acenteleri 3.986 milyon TL ile bankalar, 1.659 milyon TL ile brokerler ve 1.390 milyon TL ile direkt satış merkezleri izlemiştir.

### **Sigorta bilincinin geliştirilmesi, sektöre katkı sağlayacak en önemli etmenlerden biridir.**

Sektörün son yıllarda gösterdiği gelişim trendine rağmen halen istenen seviyelere ulaşamamış olmasının sebeplerinin başında, sigorta bilincinin yeterince gelişmemesi yer almaktadır. Mevcut sigorta potansiyelini aktive edebilmek için; öncelikle sigorta sektöründe denetim mekanizmasının çok geliştiğini ve sigortanın pahalı olmadığını kamuoyuna anlatmak gerekmektedir. Bu kapsamda Hazine Müsteşarlığı'nın sigorta bilincini artırma hedefi çerçevesinde Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği koordinasyonu ile başlatıldığı haftası Sigorta Haftası sektör açısından önemli bir adım olmuştur.

### **Önümüzdeki dönemde Türkiye'de sigorta sektöründe reel büyüme trendinin devam edeceğini ancak reel büyüme hacminin 2011 yılına kıyasla daha düşük olacağı tahmin edilmektedir.**

2012 yılında büyümenin göreceli olarak devam edeceğini ancak oransal olarak düşeceği öngörülmektedir. Sigortacılık sisteminin ve toplam prim animasının reel olarak büyüyeceği ve %8 gibi bir reel büyüme olacağı düşünülmektedir.

Yeni gelişmekte olan pazarlar arasında Türkiye hem nüfusu hem de coğrafi konumu nedeniyle ön plana çıkmaktadır. Özellikle önümüzdeki 10 yılda Türkiye sigorta pazarı daha da önem kazanacaktır.

## **SEKTÖRDE AKSİGORTA**

### **Sürdürülebilir büyümeye ve kârlılığa doğru...**

Sigortacılık sektöründe büyüme potansiyelini yüksek olduğu Türkiye'de Aksigorta, daha müşteri odaklı bir şirket olarak hem pazar payını hem de kârlılığını artırmayı hedeflemektedir. Türkiye sigorta sektörünün büyüklüğünün milli gelire oranı %1 seviyelerinde seyretmektedir. Gelişmiş ülkelere göre düşük olan bu oran sigorta sektörünün hızla büyüyeceğine işaret etmektedir.

Aksigorta, hizmet kalitesinde mükemmeye ulaşarak, operasyonel verimlilik ve mevcut dağıtım kanalları potansiyelini en etkin şekilde kullanarak sağlıklı büyümeyi amaçlamaktadır. Aksigorta'nın rekabet gücünün temel yapı taşlarını oluşturan deneyimli ve uzman ekibi, Aksigorta markasının yüksek bilinirlik oranı Şirket'in bu hedefe ulaşmasını sağlayacak en temel unsurlardır.

Aksigorta gelecekte de kârlılık içinde büyüme stratejisi doğrultusunda dağıtım kanallarına, teknoloji altyapısına ve insan kaynağına yatırım yapmayı sürdürecektir.

### **Aksigorta, Ageas ile Türkiye sigorta sektörüne yeni bir yön verektir.**

2011 yılında Sabancı Holding, Aksigorta'da global arenanın uzman sigorta devi Belçikalı Ageas ile ortaklığa gitmiştir. Yeni hissedar yapısıyla Aksigorta Türkiye sigorta pazarında beklenen büyümenin içinde yer almaya odaklanmıştır.

Ageas'ın Aksigorta'ya iştiraki Türkiye sigorta sektörü için yeni bir isim ve yabancı yatırımın Türk ekonomisine kazandırılması açısından da son derece önemli bir atılım olmuştur.



# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Ageas'ın 180 yıllık uluslararası deneyiminden alacağı güçle Aksigorta, Türkiye'nin en iyi sigorta şirketlerinden biri olma yolunda güçlü adımlarla ilerlemektedir. Aksigorta, banka sigortacılığında ve sağlık alanında uzman, alternatif kanallarda büyük başarıya sahip olan Ageas ile global arenanın da önde gelen şirketlerinden biri olmayı hedeflemektedir.

Kurduğu ortaklık ile gücüne güç katan Aksigorta, küresel pazarda çok önemli deneyimlere ve başarı hikayelerine sahip olan Ageas ile Türkiye sigorta sektörüne yeni bir yön vermeyi amaçlamaktadır. Ageas'ın farklı ve yeni ürün ve uygulamalarını Türkiye'ye taşımayı planlayan Aksigorta, Ageas'ın çoklu dağıtım kanallarındaki deneyimi ile gücünü pekiştirmiştir.

### **ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemi kuran ilk elementer sigorta şirketi**

Aksigorta A.Ş. 1998 yılında ISO 9001 Kalite Yönetim Standardını Model olarak Kalite Yönetim Sistemini kurmuş olup, aralıksız olarak sistem şartlarının gerekliliğini sağlayarak 2013 yılına kadar sertifikasyonun devamlılığına hak kazanmıştır.

Aynı zamanda Aksigorta A.Ş. Müşteri Memnuniyeti yaklaşımını önemsemiş ve bu doğrultuda 2009 yılında ISO 10002 Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemini kuran ilk elementer sigorta şirketi olmuştur. 2009 yılından itibaren aralıksız olarak Müşteri Şikayetleri Yönetim Sistemine ilişkin sistem şartlarının da gerekliliği sağlanarak 2013 yılına kadar sertifikasyonun devamlılığına hak kazanılmıştır.

### **Aksigorta, marka değerini artıran en iyi 100 şirket arasında**

Aksigorta, İngiliz BrandFinance danışmanlık şirketinin Capital dergisi için gerçekleştirdiği "Türkiye'nin En Değerli 100 Markası" araştırmasında bu yıl 12 sıra yükselerek 61. Sıraya yerleşmiştir. "2009'dan 2010'a Değerini En Çok Artıran 20 Marka" listesine de girerek 16. sırada yer alan Aksigorta, marka değerini artırmak ve geleceğe güvenli adımlar atmak adına çalışmalarına devam edecektir. **Türkiye'nin en güçlü dağıtım ağına sahip sigorta şirketi** Yaşamı güvenceli kılmak misyonuyla hareket eden Aksigorta, 2011 yılında milyonlarca müşterisinin evini, ailesini, işini, aracını kısaca değerli olan her şeyi risklere karşı güvence altına almayı ve katma değeri yüksek ürün, hizmetler ve çözümler sunmayı sürdürmüştür.

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

- 9 Bölge Müdürlüğü,
- 2 Temsilcilik,
- 1.801 Acente,
- 960 Akbank şubesi,
- 58 Broker
- 4.828 Anlaşmalı Kurum Ağından oluşmaktadır.

### **Aksigorta, 2012 yılında Hayata Devam Türkiye projesinin ikinci etabını hayata geçirmiştir.**

Aksigorta, 2010 yılında AKUT işbirliği ile başladığı "Hayata Devam Türkiye" projesinin ikinci etabını 5 Nisan 2011 yılında başlatmıştır. Hayata Devam Türkiye projesi, Türk halkını doğal afetler konusunda bilinçlendirmek ve bir felaket yaşanması durumunda olası kayıp ve zararları en aza indirmeyi hedeflemektedir.

Projenin bir diğer amacı ise Türk halkını bu tür felaketlerin ardından, geleceklerini güvence altına almaları yönünde teşvik etmek, toplumda risk ve sigorta bilincini artırmaktır.

"Her ne yaşanırsa yaşansın Hayata Devam Türkiye" diyebilmeyi amaçlayan proje, 5 yılda 50 il ve 250 ilçede 5 milyon kişiye ulaşarak, doğal afet ve sigorta bilinci sağlam nesiller yetişmesine katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

2012 yılında proje ile daha çok kişiye ulaşmak için aktivitelerini çeşitlendiren Aksigorta, proje kapsamında kadınlara özel eğitimler ve çocuklar için oyun saatleri organize etmiştir.

Aksigorta, gelecekte de doğal afet ve sigorta bilincini geliştirmek misyonuyla Hayata Devam Türkiye projesine devam etmeye kararlıdır.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### **Türkiye'nin ilk ve tek yelkenli okul gemisi Aksigorta güvencesinde...**

Aksigorta, Bodrum'da eğitimlerini sürdüren Türkiye'nin ilk ve tek okul gemisi STS Bodrum Yelkenli Okul Gemisi'ne sponsor olarak, genç denizcilerin sektöre kazandırılması için önemli bir işbirliğine imza atmıştır. Aksigorta'nın son birkaç yıldır sigorta sponsoru olduğu STS Bodrum gemisi, 18-23 Ekim tarihleri arasında, Bodrum Cup'ta Şirket adına yarışmış ve ikinci olmuştur.

### **Acente Kârlılık ve Verimlilik Projesi**

Aksigorta, acente dağıtım kanallarını daha kârlı hale getirmek için bilgi alışverişi ve tecrübe aktarımı sağlayabilmek için 2011 yılında Ageas ekibi ile karşılıklı ziyaretler gerçekleştirmiştir. Ageas ekibi İstanbul'a gelerek Aksigorta'nın acente satışı yönetim yaklaşımı, hedefleri, raporlama ve yazılım uygulamaları gibi konularda bilgi sahibi olmuştur. Ardından Aksigorta Brüksel'e giderek Belçika AG Insurance'taki uygulamaları izlemiş, broker ziyaretleri gerçekleştirmiştir. Ageas ile birlikte yapılan karşılıklı görüşmelerden çıkan sonuçlar da dikkate alınarak The Boston Consulting Group'un (BCG) danışmanlığında Acente Kârlılık ve Verimlilik Projesi başlatılmıştır. Projenin birinci fazı 14 Temmuz'da tamamlanmıştır.

### **2011 yılında, Dijital Akademi ve Aksigorta acentelerine özel "Ayrıcalıklar Dünyası" gibi 2 önemli dijital proje yayına başlamıştır.**

Aksigorta'nın çalışanları ve acenteleri için geliştirdiği dijital eğitim platformu olan Dijital Akademi, 2011 yılında faaliyete geçmiştir. Aksigorta kültürünün kesintisiz ve doğru bir şekilde tüm çalışanlara ve dağıtım kanallarına ulaşmasını sağlamak amacıyla açılan akademi.aksigorta.com.tr platformuna, yer ve zaman sınırlaması olmaksızın Aksigorta çalışanları ve acenteleri hem bilgisayarlarından hem de akıllı telefonlardan ulaşabilmektedir. Ayrıcalıklar Dünyası –Acente Portalı Aksigorta acentelerini özel bir dünya olarak tasarlanmıştır.

Acenteler, tüm iletişim ihtiyaçlarını ve paylaşımlarını bu platform üzerinden gerçekleştirebilmektedir. Ayrıca portaldaki sürekli yeni haber akışı ve yapılan canlı yayınlar sayesinde Genel Müdürlük ile acenteler arasındaki iletişimin sürekliliği sağlanmaktadır.

Aksigorta acentelerinin iş hayatını kolaylaştıracak, hızlandıracak ve daha kazançlı bir hale getirecek "Ayrıcalıklar Dünyası" da 2011 yılında devreye alınmıştır. Aksigorta acenteleri, "Ayrıcalıklar Dünyası"nda segmentlerine göre farklılaştırılmış oranlarda ek komisyon kazanma fırsatını yakalarken; eğitimlerden faydalanabilmekte ve muhteşem seyahatler, indirimler ve hediyeler kazanabilmektedir.

### **Aksigorta, 2011 yılında müşteri memnuniyetini artırmıştır.**

TNS Piar'ın yaptığı araştırma sonuçlarına göre 2011 yılında Aksigorta müşterilerini işinin merkezine koyarak yaptığı ürün ve süreç iyileştirmeleri sonucunda 2009 yılında 55 olan memnuniyet ve bağlılık endeksini 2011 yılında 11 puan artırmıştır.

### **Aksigorta, "Deprem Haftası" kapsamında Şirket çalışanlarına depreme karşı bilinçlendirme eğitimi vermiştir.**

Mart ayında gerçekleştirilen eğitimde, Prof. Dr. Ahmet Mete Işıkara, yaklaşık 200 Aksigorta çalışanının katıldığı eğitimde çalışanlara deprem öncesinde ve sırasında neler yapılması gerektiğini anlatmıştır.

"Yaşamı güvenceli kılma" misyonu ile hareket eden, toplumda risk ve afet bilinci oluşturmayı hedefleyen Aksigorta, 1-7 Mart Deprem Haftası etkinlikleri kapsamında çalışanlarına verdiği eğitimde, deprem öncesinde ofislerde alınması gereken önlemler ve deprem anında korunmak için neler yapılması gerektiğini aktarılmıştır.

## **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.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### BÖLÜM I: PAY SAHİPLERİ

#### 2. Pay Sahipleri ile İlişkiler Birimi

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 2012 yılında kurumsal yatırımcılarla 29 kez Şirket merkezinde, 2 Yurtiçi konferansta toplam 28 kez ve 1 Yurtdışı konferansta toplam 6 kez yüz yüze görüşülerek Şirket ve sigorta sektörü hakkında bilgiler paylaşılmıştır. 68 kez kurumsal pay sahipleri ile telefonda görüşülmüş ve gelen sorular cevaplandırılmıştır. Pay sahiplerinden gelen 34 elektronik posta başvurusu yanıtlanmıştır.

#### 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 İlişkiler birimi tarafından değerlendirilerek; kısa sürede, hatasız, gerçeği tam olarak yansıtacak şekilde ve özenle karşılanmaktadır.

2012 yılında pay sahiplerinden gelen telefon, elektronik posta ve bizzat yüz yüze yapılan görüşmelerde 165 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. 2012 yılında pay sahiplerinden bu konuda bir talep alınmamıştır.

#### 4. Genel Kurul Bilgileri

2012 yılında olağan 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 15 gün önceden pay sahiplerinin incelemesine sunulmuştur.

Olağan Genel Kurul Toplantısı 30.05.2012 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](http://www.aksigorta.com.tr) adresinde internette yayımlanmaktadır.

#### 5. Oy Hakları ve Azınlık 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.

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### 6. Kâr Dağıtım Politikası

Şirket'in kârına katılım konusunda herhangi bir imtiyaz bulunmamaktadır. Kâr dağıtım şekli ve dağıtılma zamanı Esas Sözleşmesinde 61. ve 63. 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 %30'u 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. Şirket Bilgilendirme Politikası

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.

### 9. Özel Durum Açıklamaları

Şirketimiz, 2012 yılı içinde SPK düzenlemeleri uyarınca toplam 22 adet özel durum açıklamasında bulunmuştur. Yıl içinde SPK'ya yapılan özel durum açıklamaları;

- 9 tanesinde bağımsız denetimden geçmemiş tahmini prim verisi,
- 1 tanesi kar dağıtım tarihi bildirim
- 1 tanesi olağan genel kurul toplantı sonucu bildirim
- 3 tanesinde yönetim kurulu ve çeşitli komite üyelerinin bildirim,
- 1 tanesi kaydedilmeyen hisse senedi sahiplerinin tüm haklarını 31.12.2012'de kaybedecek olması hakkında bildirim,
- 1 tanesi olağan genel kurul toplantı bildirim
- 1 tanesinde bağımsız denetimden geçmemiş finansal tablo ve dipnot açıklamaları bildirim
- 1 tanesinde finansal tablo ve faaliyet raporlarının kabulüne ilişkin yönetim kurulu kararı,
- 1 tanesinde bağımsız denetimden geçmiş finansal tablo ve dipnot açıklamaları düzenleme bildirim,
- 1 tanesinde esas sözleşme değişikliği ile ilgili bildirim,
- 1 tanesinde yasal denetçi değişikliği bildirim
- 1 tanesinde 6103 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun Yürürlüğü ve Uygulama Şekli Hakkında Kanun'a uyum bildirim

hakkında yapılmıştır. Söz konusu açıklamalar zamanında yapılmış olup SPK veya İMKB tarafından yaptırım uygulanmamıştır.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### 10. Şirket İnternet Sitesi ve İçeriği

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,
- 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.

### 11. Gerçek Kişi Nihai Hâkim Pay Sahibi/Sahiplerinin Açıklanması

Şirketimizin gerçek kişi nihai hâkim pay sahibi bulunmamaktadır. Şirket ortaklık yapısı yıllık faaliyet raporlarında ve İnternet sitesinde yayınlanmaktadır.

### 12. İçeriden Bilgi Öğrenebilecek Durumda Olan Kişilerin Kamuya Duyurulması

SPK Özel Durumların Kamuya Açıklanmasına İlişkin Esaslar Tebliği’nin (No 54) 16. maddesi uyarınca Şirket’in içsel bilgilerine erişimi olanların listesi düzenlenmekte ve takip edilmektedir. İçeriden bilgi öğrenebilecek durumda olan kişilerin listesi açıklanmamaktadır. Bu konumda olabilecek Yönetim Kurulu Üyeleri, Denetçiler ve üst düzey yöneticiler faaliyet raporlarında ve internet sitesinde yer almaktadır.

## BÖLÜM III: MENFAAT SAHİPLERİ

### 13. 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 “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.

### 14. 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 aktararak, çalışanların görüşleri alınmakta, Şirket’in etkin yönetimini temin için gerekli katılım ve katkıları sağlanmaktadır.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

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.

### 15. 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.

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

### 16. Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler hakkında Bilgiler

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:

## AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

### 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

**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.

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

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

**Gizlilik:** Aksigorta'nın kuruluşundan bugüne kişisel verilerin korunması son derece önemlidir. Bu nedenle 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.

#### 17. Sosyal Sorumluluk

Sosyal Sorumluluk, günümüzde şirketlerin iş stratejilerinin vazgeçilmez bir parçası konumundadır. Şirketler artık kendilerine yalnızca ticari hedefler koymamakta; içinde buldukları toplumun gelişimine katkıda bulunmayı da amaçlamaktadırlar. 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.

Bir sigorta şirketi olarak işimizin temelinde “risk” olgusu yatıyor. İşimizin doğası gereği müşterilerimizi çeşitli risklere karşı koruyan ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. “Yaşamı daha güvenceli kılmak” vizyonumuzdan hareketle insanların kendilerini rahat ve güvende hissetmelerini istiyoruz. Pek çok alanda sosyal sorumluluk faaliyetleri gerçekleştirecek de ağırlıklı üzerinde durduğumuz asıl konu risk bilinci.

Türkiye’de risk ve sigorta bilinci çok düşük seviyelerde. Topraklarının %95’i deprem başta olmak üzere risk altında olan bir coğrafyada yaşıyoruz; ancak toplum olarak yaşadığımız felaketleri çok çabuk unutuyoruz. Kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerimizde ve gerçekleştirdiğimiz tüm etkinliklerde Türk insanının kaderci yapısına karşı, öncelikli çocuklar ve kadınlar olmak üzere toplumun tüm kesiminde risk bilincini artırmaya odaklanıyoruz. Diğer bir amacımız da sigortaya olan ihtiyaca dikkat çekmek. Risklerden korunmak için sigortanın önemini bilen ve risklere karşı dayanıklı bir toplum yaratmak istiyoruz.

Türkiye’de ilkleri gerçekleştiren Aksigorta, henüz daha 1999 Kocaeli depremi yaşanmamışken, Sayın Sakıp Sabancı önderliğinde çocuklarda afet bilincini artırmak amacıyla Türkiye’nin ilk Yangın-Deprem Merkezi’ni (YADEM) kurarak yüz binlerce çocuğa eğitim olanağı sundu.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

O yılların teknolojisinde “en iyi” olma özelliğine sahip merkezde, ileri teknolojiye sahip yangın ve deprem simülatörleri eşliğinde çocuklara uzman eğitimler tarafından deprem ve yangın eğitimleri verildi. Her yıl 7-14 yaş arasındaki 15.000 çocuğun eğitim gördüğü YADEM, 2006 yılında daha geniş kitlelere ulaşmak amacıyla Şişli Belediyesi Bilim Merkezi'ne bağışlandı. Bugün merkezi yılda 400.000 çocuk ziyaret ediyor.

“Risk ve Güven” teması kapsamında, Türkiye'nin her köşesinde doğal afet bilinci oluşturmak için 2010 yılında AKUT ile tasarladığımız “Hayata Devam Türkiye” projesiyle Türkiye'nin en ücra ilçelerine kadar ulaşıyoruz. Türkiye'nin ilk 3G-Force Deprem Simülatörü ile Türkiye'yi dolaşan Aksigorta ve AKUT ekipleri; deprem, yangın, sel gibi afetler sırasında kendimizi nasıl korumamız gerektiğiyle ilgili eğitimlerin yanı sıra zorunlu deprem sigortası ile ilgili bilgiler veriyor. Proje ile bugüne kadar 20 il ve 100 ilçeyi ziyaret edilerek yaklaşık 2 milyon kişiye ulaştık. 2012 yılında üçüncü etabı gerçekleştirilecek olan projenin toplamda beş yıl sürmesini planlıyoruz.

Aksigorta olarak sahip olduğumuz köklü geçmişi yarınlara taşırken sorumluluğumuzun büyük olduğuna inanıyoruz. Doğal afetler ve sigorta bilinci sağlam nesiller yetiştirilmesine katkıda bulunacak farklı projeler gerçekleştirmeye devam edeceğiz.

### BÖLÜM IV: YÖNETİM KURULU

#### 18. Yönetim Kurulu'nun Yapısı, Oluşumu ve Bağımsız Üyeler

Şirketimizin Yönetim Kurulu, üye ayrımı ile şöyledir:

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

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

#### 19. Yönetim Kurulu Üyeleri'nin Nitelikleri

Şirketimiz Yönetim Kurulu Üyeleri'nde olması gereken özellikler, 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.

#### 20. Şirket'in Vizyon ve Misyonu ile Stratejik Hedefleri

##### Vizyonumuz

Yaşamı daha güvenceli kılmak

##### Misyonumuz

Toplumda sigorta bilincini artıran, çoklu dağıtım kanalı, ürün çeşitliliği, kaliteli ve yaygın hizmet ağı ile mevcut ve potansiyel müşterilerin ilk tercih ettiği, en kolay ulaşılabilen, en beğenilen ve paydaşlarına değer yaratan sigorta şirketi olmak.

##### Değerlerimiz

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



# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### 21. 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, Kalite Kontrol, Uyum ve Aktüerya fonksiyonlarının toplandığı "İç Sistemler ve Aktüerya" Grup Müdürlüğü oluşturulmuştur.

#### Risk Yönetimi

Şirket'in maruz kaldığı tüm risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrol altında tutulması amacıyla oluşturulmuştur. 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.

#### 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 iç kontrol biriminin sorumluluğundadır. İç kontrol sorumluluğu, iş birimleri üzerindedir: iş birimi, sorumluluğu altındaki işlemlerin kontrolünden de sorumludur. İç Kontrol birimi, iş birimlerinin kontrol sorumluluğunu yerine getirmesi için koordinasyon faaliyetlerini yürütmektedir.

#### Kalite Kontrol

Şirketimizin ISO 9001 Standardı'nı model alarak kurduğu kalite yönetim sistemine ilişkin işlemlerin yürütülmesi ve ISO 9001 kalite sistem ve ISO 10002 Kalite Yönetimi-Müşteri Memnuniyeti belgelerinin gerekliliklerini yerine getirmek, bu kapsamda Şirket'in politika, prosedür ve iş akışlarının yazılı ve sürekli güncel tutulmasını sağlama amacıyla Kalite Kontrol birimi oluşturulmuştur.

#### 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 alanlarındadır.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### Risk Yönetimi

Aksigorta Risk Yönetimi biriminin misyonunu; Şirket'in hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek risklerin en kısa sürede tanımlanması, ölçülmesi, yönetilmesi, raporlanması ve gözlenmesidir.

Aksigorta Risk Yönetimi birimi aşağıdaki hedeflere ulaşmayı amaçlamaktadır:

- Şirket'in almış olduğu önemli risklerin anlaşılması ve söz konusu risklerin, Şirket'in sigortalılarına, ortaklarına, çalışanlarına ve tüm ilgililere karşı yükümlülüklerini yerine getirmesine engel teşkil etmemesinin sağlanması,
- Risk iştahının tanımlanması ve risk profilinin belirlenen limitler dahilinde tutulmasının sağlanması,
- Karar alıcılara sağlanacak Riskler ile ilgili tutarlı, güvenilir ve en güncel bilgilerin sağlanması ve bu bilgiler kullanılarak risk görüşünün sunulması ile Şirket içi karar alma mekanizmalarının desteklenmesi,
- Şirket'in her bir yöneticisinin sorumluluk alanı ile ilgili risklerin farkında olduğu, bu riskleri uygun bir şekilde yönettiği ve bunları şeffaf bir biçimde raporladığı bir "Risk Farkındalığı Kültürü"nü Şirket içerisinde oluşturulması,
- Risk limitlerinin izlenmesi, limit aşımalarının ilgili komitelere raporlanması ve uygun aksiyonların alınmasının sağlanmasıdır.

Aksigorta'nın Risk Yönetimi aşağıda belirtildiği şekilde yapılandırılmıştır:

- Risk Organizasyonu ve Kurumsal Yönetimi,
- Risk Yönetimi Yönetmeliği ve Prosedürü,
- Ölçme ve modelleme metotları,
- Risk İştahı,
- Raporlama.

Bu çerçeve, Şirket'in kendi geçmiş deneyimleri ile güç kazanmasını teminen sürekli gözden geçirilmekte ve gerekli değişiklikler yapılmaktadır. Risk yönetimi yapısı aynı zamanda Şirket'in iki büyük ortağı H.Ö. Sabancı Holding ve Ageas Insurance International NV'nin risk yönetimi politikaları ile Aksigorta'nın değişen ihtiyaçları doğrultusunda güncellenecektir. Yapı, yukarıda belirtilen misyon, hedef ve yüksek standartlara ulaşılmasını desteklemeyi amaçlamaktadır.

### Risk İştahı

Aksigorta Risk Profilini 5 grup altında aşağıdaki gibi belirlemiştir:

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

### Finansal Riskler

Şirket portföyünde bulunan varlıklar, finans piyasalarında ortaya çıkan dalgalanmalar sonucunda ortaya çıkan risklere maruz kalmaktadır. Finansal Riskler aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştır;

- Piyasa Riski (Kur Riski ve Spread Riski),
- Faiz Riski,
- Kredi Riski,
- Likidite Riski,
- Sermaye Riski,
- Karşılıklar.

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Şirket, serbest ve blokeli varlıklarına ilişkin Yatırım Politikasını, her yıl başında belirlemekte ve belirlenen bu politika dahilindeki limitler Yönetim Kurulunca onaylanmaktadır. Söz konusu politikanın çeşitli senaryolara göre stres testleri Risk yönetimi tarafından gerçekleştirilmekte, varsa önemli riskler ile ilgili öneriler yönetime sunulmaktadır. Belirlenen limitlere uyum, limit aşımaları aylık olarak yine Risk Yönetimi birimi tarafından takip edilmekte, limit aşımaları gerekçeleri ile birlikte rapor edilmektedir.

### 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 edilememesinden kaynaklanmaktadır. Hayat dışı branşlarda en büyük sigortacılık riski, beklenen hasar seviyesinin alınan primler ile yeterlilik seviyesinin istenen seviyede olamamasıdır. 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,
- 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 takibi, ilgili birimlerde olmakla birlikte, İç Denetim, İç Kontrol ve Risk Yönetimi birimleri koordineli olarak bu tür riskleri izlemektedir.

### Stratejik Riskler

Stratejik riskler, Ak Sigorta'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.

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

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

Aksigorta, yukarıda sayılan tüm riskleri ve ortaya çıkacak yeni risk türlerini yönetmek amacıyla kurmuş olduğu Risk Yönetimi birimi faaliyetlerine 2011 yılı içerisinde de devam etmiştir. Risk yönetimi birimi 2011 yılında Şirket'in tüm birimleri ile birlikte risk değerlendirme çalışmalarını dönemler itibarıyla gerçekleştirmiş, belirlenen riskler detaylı incelenerek Şirket'in Risk haritası oluşturulmuştur.

Aksigorta, Risk Yönetim Sistemi çerçevesinde, riskler kapsamlı ve sistematik bir değerlendirme süreci dahilinde ele alınmaktadır. Risklerin nedenleri ve öncelik seviyeleri belirlenmekte, gerek nicel gerekse niteleyici 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.

Risk yönetim faaliyetleri, nihai olarak Aksigorta Yönetim Kurulu'nun sorumluluğu altında olmakla birlikte, Genel Müdür'e bağlı faaliyet gösteren İç Sistemler ve Aktüerya Grup Müdürlüğü liderliği ve koordinasyonu ile yürütülmektedir. Risk değerlendirme çalışması sonuçları ve risklerin gelişimi üst yönetime düzenli olarak raporlanmakta; risk yönetim politikaları, stratejileri ve aksiyon planları oluşturulan "Risk Komitesi" tarafından onaylanarak, gelişmeler izlenmektedir.

Maruz kalabileceğimiz riskler; "Aksigorta Risk Modeli" içerisinde Finansal Riskler, Dış Çevre Riskleri, Operasyonel Riskler, Stratejik Riskler ve Sigortacılık Riskleri başlıkları altında sınıflandırılmıştır ve bu çerçevede ele alınmaktadır. Risk yönetimi alanındaki uygulamalar ve yenilikler sürekli olarak takip edilmekte, gerekli güncelleme çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Mevcut faaliyetlerimize ek olarak; önümüzdeki dönemde Aksigorta Risk Yönetimi, iş sürekliliği, bilgi güvenliği, finansal risklerin Solvency II kuralları da dikkate alınarak yönetimi gibi konulara ağırlık verecektir. Bu yönüyle, Şirketimiz 2012 yılındaki gelişmelere hazırlıklı olup; risklerini etkin bir şekilde yöneterek, hissedarlarına değer yaratmaya devam edecektir.

### 22. Yönetim Kurulu Üyeleri ile Yöneticilerin Yetki ve Sorumlulukları

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.

### 23. Yönetim Kurulu'nun Faaliyet Esasları

Şirketimiz Yönetim Kurulu, 2012 yılı içinde Türk Ticaret Kanunu ve Esas Sözleşme hükümleri paralelinde yazılı onay alınmak sureti ile toplam 17 toplantı yapmıştır. 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 dosya halinde yazılı olarak iletilmektedir. 2012 yılında yapılan toplantılarda Yönetim Kurulu Üyeleri tarafından alınan kararlar aleyhinde farklı görüş açıklanmamıştır.

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri IV. bölüm 2.17.4. maddesinde yer alan konular karara bağlanırken, Yönetim Kurulu Toplantıları'na mazereti olmayan üyelerin fiili katılımı sağlanmıştır. Bu konularda Yönetim Kurulu Üyeleri'nin soruları olmadığı için zapta geçirilmemiştir. Yönetim Kurulu Üyeleri'ne söz konusu kararlarla ilgili ağırlıklı olarak oy hakkı ve/veya veto hakkı tanınmamıştır.

### 24. Şirketle Muamele Yapma ve Rekabet Yasağı

Şirket Yönetim Kurulu Üyeleri, dönem içinde Şirketle işlem yapmamıştır.

## **AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ**

### **30 EYLÜL 2012 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU**

#### **25. Etik Kurallar**

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, şikayet ve soruları için kendisine başvurabilmektedirler. Sabancı Holding ve iştiraklerine yönelik iş etiği kuralları, Holding internet sayfasında kamuya açıklanmıştır.

#### **26. Yönetim Kurulu'nda Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı**

Şirketimizde, Yönetim Kurulu'na bağlı olarak Denetim ve Risk Yönetimi Komitesi mevcuttur. Komitede icrada görevli olmayan iki Yönetim Kurulu üyesi bulunmaktadır.

#### **27. Yönetim Kurulu'na Sağlanan Mali Haklar**

Yönetim Kurulu'nun tabi üyesi olan Genel Müdür'e; Yönetim Kurulu tarafından Şirket ücret politikasına paralel, yıllık olarak belirlenen yılda 12 maaş ve dört ikramiye ödenmektedir. Söz konusu hakların belirlenmesinde Şirket sonuçları ile performans değerlendirme yöntemi göz önüne alınmaktadır. Genel Kurul, Yönetim Kurulu'nun diğer üyelerine ödenen huzur hakkını belirlemektedir. Yönetim Kurulu üyelerine, Şirket tarafından başka bir mali hak sağlanmamıştır.