

# **AKSigorta**

**30 Eylül 2011**

**YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU**

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN  
HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## **1960'DAN BUGÜNE: AKSİGORTA'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 Merkezini'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; IK 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 düzenlemeye 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 yaparak 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.

### **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.

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### Sermaye optimizasyonu

Aksigorta 2009 yılında, sermaye optimizasyonunu sağlamak ve sigortacılık değerini ön plana çıkartmak amacıyla girilen spin-off (kısmi bölünme) sürecinde iştirak portföyünün Sabancı Holding'e devir işlemi kamuoyuna duyurulmuştur. Kısmi bölünme süreci, 14 Ocak 2010 tarihinde Şirket portföyünde bulunan Akbank T.A.Ş. ve Avivasa Emeklilik ve Hayat A.Ş. hisse senetlerinin Şirket'in ana ortağı olan Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.'ye devredilmesi ile tamamlanmıştır.

### Yaşamı Daha Güvenceli Kılmak vizyonuyla...

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 ve 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.

### 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

### ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER

Aksigorta, 50 yıllık deneyimi ve sunduğu yenilikçi ürün ve hizmetler ile Türkiye sigortacılık sektöründe "Değişimin Öncüsü" olmaya odaklıdır.

Özet Finansal Göstergeler (Bin TL.)

	<b>30.09.2011</b>
Prim Üretimi	861.328
Ödenen Hasarlar (Net)	(394.495)
Teknik Bölüm Dengesi	12.400
Vergi Öncesi Kar/(Zarar)	18.403
Net Kar/(Zarar)	15.743
Sermaye	306.000
Özkaynaklar	386.138
Aktif Büyüklüğü	1.184.777

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### 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 aşağıda belirtilen ortaklık ve 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 2011	
	Pay Oranı %	Pay Tutarı TL
H.Ömer Sabancı Holding A.Ş.	30,99	94.829.400
Ageas Insurance International NV	30,99	94.829.400
Diğer Gerçek ve Tüzel Kişiler	38,02	116.341.200
	100,00	306.000.000



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.

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 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. Bart Karel A De SMET (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Hayri ÇULHACI (31.07.2010'dan beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Bülent BOZDOĞAN (29.07.2011'den beri)
Yönetim Kurulu Üyesi Seyfettin Ata KÖSEOĞLU (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Stefan Georges Leon BRAEKEVELDT (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Antonio CANO (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Uğur GÜLEN (01.05.2009'dan beri)

#### **DENETLEME KURULU**

Cezmi Kurtuluş (31.03.2008'den beri) Üye	Şerafettin Karakış (06.05.2010'dan 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)

### **EKONOMİK ve SEKTÖREL DEĞERLENDİRME**

Global ekonomi, uzun süreceği öngörülen bir iyileşme sürecine girmiştir.

2010 yılı, global ekonomik göstergelerde olumlu gelişmelerin yaşandığı bir yıl olmuştur. Ekonomideki bu pozitif hava, genişlemeci para politikaları sayesinde sağlanmıştır. Gevşek para politikalarına bağlı olarak faizler birçok ülkede düşüşe geçmiş, özellikle gelişmiş ekonomilerde en düşük seviyelere ulaşmıştır. Reel ekonomi, kısmen toparlanmasına rağmen kriz öncesi seviyesinden oldukça uzaktadır. Gelişmiş ekonomilerde kamu borçları ciddi seviyede yükselmiş, özel tüketim ise istikrarlı bir ekonomik yapıyı destekleyecek seviyeden uzak kalmıştır.

Bu gelişmeler dikkate alındığında global ekonominin ekonomik krizin etkilerini henüz tam olarak atlattığı, ekonomideki iyileşmenin ise kademeli ve uzun bir süreç dahilinde gerçekleşeceği söylenebilir.

#### **2010, Euro Bölgesi için zorlu bir yıl olurken, gelişmekte olan ekonomilerde büyüme devam etmiştir.**

Euro Bölgesi, her ne kadar 2010 yılını beklenilenden daha iyi kapamış olsa da sorunlu bir yıl geçirmiştir. 2010 yılı Euro Bölgesi açısından ortak para biriminin getirdiği zorluklar ile baş etme dönemi olmuş, maliye politikalarında belli bir eşgüdüm olması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu nedenle 2011'in AB ve özellikle Euro Bölgesi için önemli bir yıl sınav yılı olacağı öngörülmektedir. Güçlü ortak mali politikaların hayata geçirilmesi ve kararlılıkla uygulanması durumunda AB krizden güçlenerek çıkacaktır.

Gelişmekte olan ekonomilerin çoğunlukta olduğu Asya, 2010 yılında başarılı büyümelere ve kayda değer yatırımlara sahne olmuştur. Başta Çin ve Hindistan olmak üzere Asya ülkeleri, büyümelerini büyük ölçüde kendi ulusal kaynaklarından finanse etmişlerdir. Gelişmekte olan bu ekonomilerin en büyük avantajı ise, dünyadaki çok değişken ve kısa vadeli sermaye hareketlerine düşük bağımlılıkları olmuştur.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Türkiye ekonomisi beklenilenden iyi bir performans sergilemiştir. Bir önceki yıl %4,9 oranında küçülen Türkiye ekonomisi, 2010 yılında öngörülenden daha güçlü bir yükseliş göstermiştir.

Ekonomideki bu canlanmayı sağlayan en büyük etkenler uygulanan gevşek para politikaları ve rekor seviyede düşen reel faizler olmuştur. Ayrıca büyüyen bireysel ve kurumsal kredi hacmi, artan hane halkı harcamaları ve stok artışları ile iç talepte gerçekleşen yükseliş bu iyileşmeyi desteklemiştir.

2011 yılında Türkiye ekonomisinin %8'den fazla büyüyeceği tahmin edilmektedir. Bu tahmin gerçekleşirse Türkiye kriz öncesi GSMH rakamlarına ulaşmış olacaktır. Ayrıca, krizle beraber yükselen işsizlik oranı 2010'da %11 mertebelerine gerilemiştir.

Aksigorta olarak Türkiye'nin ciddi bir büyüme potansiyeli olduğunu, istikrarlı bir ekonomiye sahip olmak için milli gelir içindeki yatırım payını ve ulusal tasarruf oranını artırmamız gerektiğine inanıyoruz. Uzun vadeli yatırımlar, hem özel sektörde faaliyet gösteren şirketlerin gücünü artıracak, hem de ülkemizin sürdürülebilir büyümesine katkıda bulunacaktır.

### **2011 sigorta sektörü için iyi bir yıl olacaktır.**

2010 başında sektör adına yaptığımız değerlendirme ve öngörülerin büyük oranda gerçekleştiğini görmüş bulunuyoruz. 2010 yılında sektörde hakim olacak trendin pazardaki büyüme olacağına, buna karşılık kârlılığın azalacağına ve rekabetin fiyat odaklı devam edeceğine dikkat çekmiştik. Yıl boyunca sektör reel olarak büyürken şirketler öngördüğümüz gibi özellikle oto sigortalarından kaynaklanan zarar açıklamıştır.

Sigorta sektörü açısından iyi başlayan 2010 yılı, 2009'a göre iyi bir yıl olsa da sektör krizin etkisi altında kalmaya devam etmiştir. Bu durum rekabetçi fiyatların piyasaya hakim olmasına neden olmuş, sektörün kârlılığı önemli oranda düşmüştür.

2010 yılında sigorta sektörü reel olarak %8 mertebelerinde büyümüştür. Teknik kârlılık ise düşük seviyesini sürdürmüştür. Sektör sigortacılık faaliyetinden zarar etmiştir.

2010 yılı mevzuat anlamında da önemli birçok değişikliğin olduğu bir yıl olmuştur. Özellikle karşılıklarda getirilen yeni düzenlemeler teknik sonuçlarda etkisini göstermiştir.

Sigortacılık sektörünü doğrudan ilgilendiren yeni TTK'nun başta sorumluluk sigortaları olmak üzere sektöre yeni dinamikler getireceği, ürün gamını genişleteceği ve sektörün büyümesinde önemli bir etki yaratacağı açıktır. Ayrıca Borçlar Kanunu'nun uygulamaya girecek olması da mevcut uygulama boşluklarını dolduracaktır.

2011 yılı itibarıyla sigorta sektörünün krizin etkilerinden büyük ölçüde kurtulacağını, göstergelerin yukarı yönlü değişeceğini öngörüyoruz. Rekabetin daha da artacağını düşündüğümüz 2011 yılında sigorta sektöründe faaliyet gösteren şirketler için teknolojik altyapı ve ürün gamı anlamında yapılacak yenilikler çok büyük önem kazanacak ve bunlar rekabetin ana belirleyicileri olacaktır. Yeni dönem sigortacılığı olarak da isimlendirdiğimiz 2011 ve sonrası, hizmet kalitesinin daha da artacağı, müşteri odaklı yaklaşım ve çözümlerin sunulacağı, dijital alanda da isminden söz ettireceği bir süreç olacaktır.

### **Aksigorta bu yıl da öngörülerini ile sektörün öncüsü ve sözcüsü olmayı sürdürmüştür.**

Sektördeki trendleri, gelişmeleri ve bunların faaliyetlerimiz üzerindeki olası etkilerini öngörebilme yeteneğimizin sağladığı büyük avantajı 2010 yılında da başarıyla sonuçlarımıza yansıtmış bulunuyoruz. Aksigorta, bu kapsamda proaktif bir yaklaşım sergilemiş, sektörümüzü etkilemesini beklediği gelişmeler karşısında tedbirlerini sene başından almış ve ödünsüz uygulamıştır. Bu sayede Aksigorta, birçok anlamda 2010 yılını başarılı bir biçimde kapatmıştır.

Sigorta sektörünün en bilinir ve en güvenilir markası olan Aksigorta, 2010 yılında kârlılık odaklı bir strateji izlemiş, cirosunu artırarak müşteri ve çalışan memnuniyeti seviyelerini yükseltmiştir.

2010 yılında "Yaşamı Daha Güvenceli Kılmak" olarak yenilediğimiz vizyonumuz ışığında birçok yeniliğe imza atmış ve Aksigorta'nın geleceğini önemli oranda etkileyeceğini düşündüğümüz projeleri hayata geçirmiş bulunuyoruz.

2010'un başında 5 ana şirket metriğini belirlemiş ve bunları yakından takip etmeye başlamıştık. Bu metrikler, ilk ikisi ağırlıklı paya sahip olmak üzere karşılık ve mali gelir öncesi sermaye getirisi, net kâr sermaye getirisi, elementer sigortacılık pazar payı, çalışan memnuniyeti ve müşteri memnuniyetidir.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Memnuniyetle ifade etmek isteriz ki, 2010 yılında Aksigorta şirket metriklerinde hedef gerçekleşme oranı %145 olarak gerçekleşmiştir.

Özellikle faiz oranlarının enflasyon oranının altına indiği bir dönemde hem kârlılık hem de memnuniyet açısından elde edilen sonuçlar olağanüstü bir başarıyı işaret etmektedir. Ana hedeflerimiz olan kârlılığın yanı sıra çalışan memnuniyeti, müşteri memnuniyeti ve banka satış kanalında elde ettiğimiz güçlü artışın çok kıymetli gelişmeler olduğu açıktır.

### **Acentelerimizin hizmet gücünü ve banka yoluyla satış hacimimizi büyütmüş bulunmaktayız.**

Acentelerimiz ile ürün geliştirme ve pazarlama anlamında çok yakın işbirliği içinde çalışmaya devam ediyoruz. Şirketimiz, acentelerimizin çok değerli geri bildirimleri kapsamında piyasanın nabzını tutmaya ve müşterilerimizin talepleri doğrultusunda benzersiz ürünler geliştirmeye devam etmiştir. Bu kapsamda hayata geçirdiğimiz N'olur N'olmaz ve Hayata Devam Sigortaları bu yılın farklılaşmış ürünlerinin arasında yer almış ve büyük talep görmüştür.

Banka satış kanalı, Aksigorta için çok değerli ve temel bir dağıtım kanalıdır. 2010 yılına başlarken hedefimizi, Akbank müşterilerinin dokunduğu her alanda ürünlerimizi pazarlamak olarak belirlemiştik.

Yıl boyunca Şirketimiz ile Akbank arasında sağlanan sinerjik işbirliği, bu hedefimize önemli oranda yaklaşmamızda büyük rol oynamış, 2009 yılında 81 milyon TL olan banka satışları 2010 yılında 117 milyon TL'ye yükselmiştir.

Sigortacılık dilini 360 derece değiştirme hedefimiz kapsamında, yıl boyunca acentelerimize ürünlerimizi müşteriye nasıl daha iyi anlatacakları konusunda eğitimler sunmuş ve aynı zamanda gerek acentelerimizin gerek müşterilerimizin ürünlerimiz hakkında kolay ve anlaşılır bilgiye ulaşmalarını sağlayacak tanıtım malzemelerini tamamlamış ve teşkilatımıza dağıtmış bulunuyoruz.

### **Geniş çaplı yapılanma çalışmalarımız şirket içi etkinliği ve verimliliği önemli oranda ve hızla artırmıştır.**

2010 yılında özverili ekip çalışması sayesinde bütün departmanlarımızın performanslarında bir önceki yıla oranla gözle görülür bir artış gerçekleşmiştir.

Hasar Departmanımızın başarılı çalışmaları sonucunda hayata geçirilen Akçözüm Projesi İstanbul ve Bursa bölgelerinde kullanılmaya başlanmıştır. 2011 yılında Akçözüm'ün tüm Türkiye'ye yayılmasını hedeflemekteyiz.

Şirket içi etkinliği artırma çalışmalarımız kapsamında, tahsilat, hasar ödeme ve muhasebe fonksiyonları yeniden ve daha merkezi bir sistemle yapılandırılmıştır. Bölgelerde yürütülen işlemlerin merkezileştirilmesiyle birlikte verimlilik artışı, gider tasarrufu, uygulama birliği, daha etkin takip ve tahsilat sağlanmıştır.

### **Sabancı Global Sigorta Programı ve Reasürans anlaşmaları yenilemeleri**

Sabancı Holding tarafından takip edilen global program, 2010 yılından itibaren Aksigorta tarafından takip edilmeye başlanmış ve gerek yurt içi-dışı piyasalardan kotasyon temini gerekse tüm plasman takibi başarı ile gerçekleştirilmiştir. Programın büyüklüğü ve içeriği dikkate alındığında ülkemizdeki en kapsamlı programların başında geldiği ve diğer holdinglere ve gruplara da örnek oluşturduğu söylenebilir.

Şirketimizin diğer reasürans anlaşmaları bölüşmeli ve bölüşmesiz olarak başarı ile tamamlanmış ve dünyanın en önde gelen, mali yapısı güçlü, yüksek ratinge sahip reasürans şirketlerine plase edilmiştir. Dünyanın öncü ve itibarlı şirketlerinden oluşan rearürans paneli ve Aksigorta'nın güçlü mali yapısı, edimlerini zamanında yerine getirme ve hızla hasarlarını ödemedede etkili olmaktadır.

### **Sektörün en iyi web sitesi**

2010 yılında gerçekleştirdiğimiz bir diğer önemli proje web sitemizin çağdaş ve dinamik bir bakış açısıyla yenilenmesi olmuştur. Paydaşlarımıza kurumsal bilgilerimizden ürün ve hizmetlerimize kadar geniş bir yelpazede bilgiyi İngilizce ve Türkçe dillerinde aktaran web sitemiz, aynı zamanda müşterilerimiz, acentelerimiz ve anlaşmalı kuruluşlarımız için üç katmanda yapılandırılmış online seçenekleri ile sigortacılığı kolay erişilir ve kullanılabilir bir ürüne dönüştürme çabalarımıza hizmet etmektedir.

Yenilenmiş web sitemiz International Web Awards'da "Sigorta Sektörünün En İyi Web Sitesi" seçilmiş; Devlet Bakanı Sayın Egemen Bağış'tan teşekkür sertifikası almıştır. Bu ödül ve sertifika tüm Aksigorta ailesi için bir gurur vesilesi oluşturmuştur.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### **2010 yılında da sigorta bilincini artırmaya yönelik çabalarımız sürmüştür.**

50. yılımıza özel olarak hazırladığımız “Aksigorta Sanat Projesi” kapsamında dünyaca ünlü 8 Türk sanatçı bir araya gelerek 8 ayrı eser yaratmıştır. “Risk ve güven” temalı bu eserlerin 2 ay boyunca İstanbul’un farklı yerlerinde farkındalık yaratmada katkıda bulunmalarını sağlamış bulunmaktayız.

Yine 50. yılımızda başlattığımız ve 5 yıla yaydığımız “Hayata Devam Türkiye” projesinin ilk etabında 10 il, 50 ilçe gezerek 1 milyon kişiye ulaşmış bulunuyoruz. Risk konusunda farkındalık yaratmak ve sigorta bilincini artırmak amacını güden bu projemiz, AKUT ile yaptığımız işbirliği çerçevesinde gelişmektedir. Özel olarak tasarlanan “Afet Eğitim Tırı” ve Türkiye’nin ilk 3 boyutlu “G-Force Deprem Tırı”ndan oluşturulan bu konvoy ile 5 yılda 50 il ve 250 ilçede 5 milyon kişiye ulaşmayı hedefliyoruz.

Devletimizin takdirini kazanan projemizde yer almayı kabul eden AKUT’a bu vesileyle teşekkür eder, çalışmalarında başarılar dileriz.

### **2011 için ana mesajımız: verimlilik, etkinlik ve kârlılık**

Aksigorta’nın hedefi doğru ürünü, doğru dağıtım kanalında satarak kârlılığımızı maksimize etmek ve bu kârlı ürün ve dağıtım kanalı opsiyonlarında olabildiğince büyüektir. Sigorta sektörünün doğası gereği bize çizdiği çerçeve kapsamında, Aksigorta,

- giderini ve verimliliğini doğru ve etkin yönetmeye,
- doğru kanaldan doğru ürün gruplarını müşterilerine sunmaya
- farklılık ve gelecek için müşteriye odaklanmaya kararlıdır.

Aksigorta kârlılık ana hedefini sürdürülebilir bir büyümeyle taçlandırmak için 2011 yılında operasyonlarındaki verimliliğe daha fazla odaklanacak, müşterisine doğru ürünü doğru bir fiyatlamayla sunmaya ve müşteri memnuniyetini her şeyin üzerinde gözetmeye devam edecektir.

Gelir artıran, kolaylık getiren ve maliyetlerimizin azalmasına neden olacak her türlü teknoloji ve süreçlere yatırım yapmaya kararlıyız. Bu süreçte, Aksigorta’da satış odaklı olmaya, performans ve başarıya göre yönetim anlayışını artırarak uygulamaya devam edeceğiz. Çalışanlarımızın memnuniyetinin önemini biliyor ve kişisel gelişmeleri için yatırım yapmaya devam etmeyi öngörüyoruz Diğer taraftan, geleneksel dağıtım kanallarımızın değerini ve bizim için ne ifade ettiğini unutmadan yeni dağıtım kanallarıyla ciromuzu artırarak yeni müşterilerimize ulaşacağız.

Türk sigorta sektörü son iki yılda büyük bir değişimden geçmiştir. Değişimi benimseyip değişenlerin başarılı olduğu bir süreçten geçiyoruz. Aksigorta sermaye gücüyle ve en önemlisi çalışanlarıyla bu yeni döneme son derece hazır olarak girmiş ve gerekli değişimleri büyük oranda tamamlamıştır.

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

#### **%7’lik büyüme**

2007-2008 yıllarında yaşanan küresel ekonomik krizin büyük ölçüde etkisinde kalan Türkiye sigorta piyasası, 2 yıllık bir aradan sonra 2010 yılında yeniden büyüme trendine girmiştir. Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği tarafından yayımlanan verilere göre, 2010 yılında %8 mertebelerinde reel bir büyüme işaret edilmektedir. Reel Büyüme;

- hayat branşında %13,
- hayat dışı branşlarda ise %8 civarlarında gerçekleşmiştir.

#### **Bankacılık sektörünün getirdiği ivme**

Son yıllarda, bankacılık sektöründe ağırlıklı olarak bireysel kredilerde yaşanan artışın etkisiyle, hayat sigortalarında istikrarlı bir büyüme gözlenmektedir. Hayat branşının toplam prim içindeki payının %15 ile sınırlı olması ise, branşta yaşanan artışın toplam prim artışı üzerindeki etkisinin görece düşük kalmasına neden olmaktadır.

Hayat dışı branşlarda en çok prim üretilen branşlara bakıldığında ise, kara araçları ve kara araçları sorumluluk sigortalarının piyasa genelinde görülen reel artış oranı seviyelerinde büyüdüğü görülmektedir. Mühendislik sigortalarının da dahil olduğu genel zararlar branşında %3.2 reel büyüme gerçekleşirken, hastalık ve sağlık sigortalarında %19 mertebelerinde artış olduğu gözlenmiştir. Yangın ve doğal afetler sigortalarında ise, 2010 yılında %4 civarında küçülme meydana gelmiştir.



# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### **Rekabet kökenli küçülme**

Yangın ve doğal afet sigortaları priminde görülen küçülmenin en önemli nedeni ise sektörde yıllardır devam eden fiyat odaklı rekabet olmuştur. Bu branşta poliçeler sadece deprem teminatına ait maliyetlerle fiyatlandırılmış, diğer unsurlar rekabet nedeniyle göze alınmamıştır.

Geçen yıla kadar sigorta bedeli 100 milyon doları geçen ticari ve sınai rizikolar deprem tarifesini uygulaması dışında tutulurken, 2010 yılında Hazine Müsteşarlığı'nın gerçekleştirdiği tarife revizyonu ile limit 100 milyon Türk Lirası olarak belirlenmiş ve bu limiti aşan rizikolar deprem tarifesini uygulaması dışında bırakılmıştır.

Tarife dışı kalma limiti düşürüldüğünden bu kapsamda kalan rizikoların sayısı artmış; ticari ve sınai rizikolar fiyat indirimi konusunda rekabet edilebilir bir alan haline gelmiştir. Bu gelişme, yangın ve doğal afet sigortaları priminde görülen küçülmenin de önemli bir nedenini oluşturmuştur.

### **Hastalık ve sağlık sigortası poliçe sayısında %30'u aşkın artış**

2010 yılında hastalık ve sağlık sigortaları primlerinde reel anlamda artış görülmüştür. Bu artışta, branşta uzun yıllardır ortaya çıkan zararı azaltmak adına şirketlerin fiyatlamada yaptıkları yukarı yönlü revizyonların yanı sıra geçen yılın aynı dönemine oranla poliçe sayısında gerçekleşen %38'lik artış rol oynamıştır.

### **Toplam poliçe sayısında durum**

2010 yılında sektör toplam poliçe sayısı, hayat dışı branşlarda %18, hayat branşında ise %36 civarında artmıştır.

Küresel finansal krizin etkilerinin azalmasının yanında otomotiv ve inşaat sektörlerinin gösterdiği güçlü büyüme sektörü olumlu etkilemiştir. Motorlu araç ve gayrimenkul satışlarında ve dolayısıyla banka kredilerinde görülen artışın yanı sıra sorumluluk sigortalarında uygulamaya konulan yeni zorunlu sigortalar toplam poliçe sayısının artmasına katkıda bulunan unsurlar olmuştur.

### **Çok sayıda şirket yılı zararlar kapatacaktır.**

Primlerde yaşanan reel artışa ve toplam poliçe sayısındaki büyümeye karşın, sektörün onbir aylık sonuçları, kaydedilen büyümelerin sektör bilançolarına teknik ve bilanço kârlılığı olarak yansımadığını ortaya koymaktadır. Bu noktadan hareketle, sektördeki çok sayıda şirketin 2009 olduğu gibi 2010 yılında da zarar edeceği öngörülmektedir.

Teknik zarar en fazla kasko, trafik ve sağlık branşlarında ortaya çıkmaya devam etmektedir. Sağlık sigortalarında ise, zarar azaltmaya yönelik tedbirlerin olumlu sonuçları bu yıl görülmeye başlanmıştır. Bu branşta, 2010 yılında geçen yıla nazaran daha az teknik zarar ortaya çıkmıştır.

En çok prim üreten branşların başında gelen trafik ve kasko sigortalarında ise zarar miktarı geçen yıla oranla artmıştır. Sigortalarda teknik fiyatlamamanın yapılmaması nedeniyle gereken primin tahsil edilmemesi ve kaza tespit tutanağı uygulaması sonucunda hasarlarla ilgili ödemelerin artmış olması trafik ve kasko sigortalarındaki bu durumun ana nedenlerini oluşturmaktadır. Sektörde mali gelirlerin azalmasında rol oynayan bir diğer husus olarak, AB'ye uyum çalışmaları kapsamında Hazine Müsteşarlığı tarafından mali bünyelerinin güçlendirilmesine yönelik olarak karşılıklar konusunda getirilen yeni düzenlemeler yer almaktadır.

## **SEKTÖRDE AKSİGORTA**

Aksigorta bireysel ve kurumsal müşterilerine ülke çapına yayılmış ve farklılaştırılmış bir dağıtım kanalı üzerinden hizmet sunmaktadır. 30 Eylül 2011 tarihi itibarıyla Şirket'in hizmet ağı

- 10 bölge müdürlüğü,
- 2 temsilcilik,
- 1.614 serbest acente,
- 896 Akbank şubesi,
- 48 broker'den oluşmaktadır.

50. yılını görkemli bir şekilde kutlayan Aksigorta, 2010 yılında kârlı büyümeye odaklanmış; %4'lük büyüme kaydeden Şirket, büyük çaplı değişim programı kapsamında birçok önemli projeyi 2010 yılında başarıyla hayata geçirmiştir.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

Aksigorta ürün yönetiminde başarılı bir yılı geride bırakmıştır.

Ürün yönetiminde 2010 yılında önemli gelişmeler kaydeden Aksigorta,

- AkAcente kanalında bireysel ürünlerde 1,2 milyon TL ek kâr elde etmiştir.
- acentelerle kampanya iletişimi formatını değiştirmiş; çok daha kolay anlaşılır, satış konusunda
- ipuçları ve öneriler içeren duyurular hazırlamıştır.
- tüm kanallar için kampanya raporlama standartları hazırlamış ve yaygınlaştırmıştır.
- bütün bireysel ürünler için kolay anlaşılır ve müşteri odaklı yeni broşürler yayınlamıştır.
- Çağrı Merkezi'nden satış amaçlı dış aramalar başlatmıştır.
- 160 kişilik saha ekibi için bir çalıştay düzenlemiştir.

### 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 ile İlişkiler Birimi

Şirketimizde pay sahipleri ile ilgili ilişkilerden;

Osman Akkoca, Mali Kontrol Müdürü  
Tel : (0212) 393 45 08  
Fax : (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 2011 yılında Şirket merkezinde 16 kez kurumsal yatırımcılarla yüz yüze görüşülerek Şirket ve sigorta sektörü hakkında bilgiler paylaşılmıştır. 71 defa kurumsal pay sahipleri ile telefonda görüşülmüş ve gelen sorular cevaplandırılmıştır. Pay sahiplerinden gelen 44 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 yansıtabilecek şekilde ve özenle karşılanmaktadır.

2011 yılında pay sahiplerinden gelen telefon, elektronik posta ve bizzat yüz yüze yapılan görüşmelerde 131 adet bilgi talebi cevaplandırılmıştır. Pay sahiplerini ve yatırımcıları ilgilendiren ve kamuya açıklanmış bilgiler www.aksigorta.com.tr adresinde yayınlanmaktadır. Ayrıca, pay sahipliği haklarının kullanımını etkileyecek gelişmeler düzenli olarak İMKB aracılığıyla duyurulmaktadır. Önemli görülen hususlar, yatırımcı ve analistlere elektronik posta yoluyla da duyurulmaktadır. Şirket Esas Sözleşmesi'nde, özel denetçi atanması bir hak olarak düzenlenmemiştir. 2011 yılında pay sahiplerinden bu konuda bir talep alınmamıştır.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### 4. Genel Kurul Bilgileri

2011 yılında olağan ve 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 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 2011 yılı rakamlarını da içeren faaliyet raporu, Şirket Genel Merkezi'nde en az 15 gün önceden pay sahiplerinin incelemesine sunulmuştur.

Olağan Genel Kurul Toplantısı 14.04.2011 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. Olağanüstü Genel Kurul Toplantısı ise 29.07.2011 tarihinde yapılmıştır. Bu toplantıda Şirket ortaklarımızdan HACI ÖMER SABANCI HOLDİNG ANONİM ŞİRKETİ sahibi bulunduğu 18.965.880.200 adet nama yazılı hisselerinden 9.482.940.100 adetini 18.02.2011 tarihli sözleşme ile AGEAS INSURANCE INTERNATIONAL N.V. ünvanlı şirkete devir ettiğini yazılı olarak bildirmiştir. AGEAS INSURANCE INTERNATIONAL N.V. ünvanlı şirket HACI ÖMER SABANCI HOLDİNG ANONİM ŞİRKETİ ünvanlı şirketin sahibi olduğu hisselerden 9.482.940.100 adetini devir aldığını yazılı olarak bildirmiştir. Sonuç olarak yapılan hisse devir anlaşması onaylanmıştır. Ayrıca Yönetim Kurulu'nda yapılan değişikliklere de oybirliği ile karar 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. 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 internetten 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.

### 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.

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### 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, 2011 yılı içinde SPK düzenlemeleri uyarınca toplam 37 adet özel durum açıklamasında bulunmuştur. Yıl içinde SPK'ya yapılan özel durum açıklamaları;

- 8 tanesinde bağımsız denetimden geçmemiş tahmini prim verisi,
- 1 tanesinde geçici vergi beyannamesi bildirimini,
- 1 tanesinde yönetim kurulu başkan vekili değişim kararı,
- 2 tanesinde yönetim ve denetim kurulu üyelerinin bildirimini,
- 2 tanesinde vergi tarhiyatı ile ilgili açıklama,
- 1 tanesinde vergi ve ceza tarhiyatları için uzlaşma sonrası vergi ödeme kararı,
- 3 tanesinde finansal tablo ve faaliyet raporlarının kabulüne ilişkin yönetim kurulu kararı,
- 2 tanesinde bağımsız denetimden geçmiş finansal tablo ve dipnot açıklamaları düzenleme bildirimini,
- 3 tanesinde faaliyet raporu düzenleme bildirimini,
- 1 tanesinde kar dağıtım kararı,
- 1 tanesinde olağan genel kurul toplantı tarihi ve gündeminin ilanı,
- 1 tanesinde olağanüstü genel kurul toplantı tarihi ve gündeminin ilanı,
- 1 tanesinde genel müdür yardımcısı ataması,
- 1 tanesinde genel müdür yardımcısı değişikliği,
- 1 tanesinde olağan genel kurul toplantı tutanağı ve hazirun cetveli bildirimini,
- 1 tanesinde olağanüstü genel kurul toplantı tutanağı ve hazirun cetveli bildirimini,
- 1 tanesinde esas sözleşme değişikliği başvurusu
- 1 tanesinde bağlantı kurulacak şirket yetkililerinin bildirimini,
- 1 tanesinde esas ortaklık basın açıklaması,
- 1 tanesinde şirkete ait hisse senetlerinin satışının tamamlanmasına ilişkin açıklama,
- 1 tanesinde yönetim kurulu toplantısında alınan kararlar,
- 1 tanesinde ortaklık yapısı bildirimini,
- 1 tanesinde organizasyon değişikliği bildirimini

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

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 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.

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

### 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 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.

### 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 elemanlarla 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 elemanların sorunları ile yakından ilgilenmekte, gelişim olanaklarını takip etmektedirler. Tüm yöneticilerin kapıları, her zaman çalışanlara açıktır.

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.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

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 Şikayetlerin Ele Alınması” kalite belgesini 2009 yılında almıştır. Müşteri İlişkileri Politikamızın temel taşları şunlardır:

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

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

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

**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.

Türkiye'de ilkleri gerçekleştiren Aksigorta, henüz daha 1999 depremi yaşanmamışken, Sakıp Sabancı önderliğinde çocuklarda afet bilincini artırmak amacıyla Türkiye'nin ilk Yangın-Deprem Merkezi'ni (YADEM) kurarak yüz binlerce çocuğa eğitim olanağı sundu. O yılların teknolojisinde “en iyi” olma özelliğine sahip merkezde, ileri teknolojiye sahip yangın ve deprem simülasyonları 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.

# AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

## 30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

“Risk ve Güven” teması kapsamında, toplumun her kesiminde doğal afet bilinci oluşturmak ve çocuklar başta olmak üzere herkesi doğal afetlerden korunma yöntemleri konusunda eğitmeyi hedefleyen Aksigorta, AKUT işbirliği ile tasarladığı “Hayata Devam Türkiye” projesiyle Türkiye’nin en ücra ilçelerine kadar ulaşıyor. Türkiye’nin ilk 3G-Force Deprem Simulatörü ile Türkiye’yi dolaşan Aksigorta ve AKUT ekipleri; deprem, yangın, sel gibi afetler sırasında kendimizi nasıl korumamız gerektiğiyle ilgili eğitimler veriyor. Sigortanın öneminin de anlatıldığı proje 2010 yılında başladı ve beş yıl boyunca sürecek.

Doğal afetler ve sigorta bilinci sağlam nesiller yetiştirilmesine katkıda bulunmayı en önemli amaçlarından biri olarak gören Aksigorta, farklı projeler ile bu hedefini gerçekleştirmeye devam edecek.

### 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  
Bülent BOZDOĞAN, Yönetim Kurulu Üyesi  
Seyfettin Ata KÖSEOĞLU, Yönetim Kurulu Üyesi  
Stefan Georges Leon BRAEKEVELDT, Yönetim Kurulu Üyesi  
Antonio CANO, 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 2011 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.

Şirketimizde, Risk Yönetimi departmanı, risk yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin koordinasyonundan sorumlu olup faaliyetlerini aylık olarak Genel Müdür'e raporlamaktadır.

### 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, 2010 yılı içinde Türk Ticaret Kanunu ve Esas Sözleşme hükümleri paralelinde yazılı onay alınmak sureti ile toplam 37 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. 2010 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.

### 25. Etik Kurallar

Şirketimizde, iş etiği kuralları oluşturulmuş ve yayımlanmıştır. 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 Denetimden Sorumlu Komite, İç Kontrol Komitesi ve Risk Yönetimi Komitesi mevcuttur.

Her üç komitede de Yönetim Kurulu'ndan iki üye görevlendirilmiş olup; Denetimden Sorumlu Komite'de iki, diğer iki komitenin her birinde ise icrada görevli olmayan bir Yönetim Kurulu Üyesi bulunmaktadır.

## **AKSİGORTA ANONİM ŞİRKETİ**

### **30 EYLÜL 2011 TARİHİNDE SONA EREN HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU**

#### **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.