

2020 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

**ANADOLU
SİGORTA**
Kaybetmek yok.

**ANADOLU SİGORTA
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU
2020**

**ANADOLU
SİGORTA**
Kaybetmek yok.

İçindekiler

SİGORTACILIK SEKTÖRÜNÜN GELECEĞİ	8
İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ	30
ÇALIŞMA HAYATI	48
DİJİTAL GELECEK	40
KURUMSAL YÖNETİM	16
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN İŞ MODELİNE ENTEGRASYONU	22
İŞ ORTAKLARIMIZ	58
TOPLUMSAL SORUMLULUK	64

Anadolu Sigorta 2020 Sürdürülebilirlik Raporu

GRI 102-46

RAPOR HAKKINDA

Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi olarak sürdürülebilirlik yolculuğumuzda gerçekleştirdiğimiz çalışmaları üçüncü sürdürülebilirlik raporumuzla paydaşlarımızın görüşlerine sunmaktan mutluluk duyuyoruz. Raporumuzda, faaliyetlerimizden kaynaklanan sosyal, ekonomik ve çevresel etkilere yönelik yönetsel yaklaşım ve taahhütlerimizi, elde ettiğimiz performans sonuçlarını ve geleceğe dönük bakış açılarımızı sizlerle paylaşıyoruz. Sürdürülebilirlik raporumuz ile başta yatırımcı ve hissedarlarımız, müşterilerimiz, çalışanlarımız, iş ortaklarımız, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşları olmak üzere tüm paydaşlarımıza en güncel ve bütüncül bilgiyi sunmayı amaçlıyoruz.

Bu rapor, "GRI Standartları: Temel" seçeneğine uyumlu olarak hazırlanmıştır. Raporun ana çerçevesini oluşturan konuları, şirketimiz önceliklerini belirlemeye yönelik tarama çalışmalarıyla oluşturduk. Bu çalışmaları gerçekleştirirken Global Reporting Initiative (GRI) Standardı'nda önerilen temel raporlama ilkelerini takip ettik. Rapor içeriği, Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi'nin 01.01.2020 - 31.12.2020 tarihleri arasındaki faaliyetlerini kapsamaktadır. Aynı zamanda Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) İlerleme Bildirimimiz yerine de geçmektedir. Anadolu Sigorta olarak önümüzdeki dönemlerde de sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi yıllık olarak raporlamayı ve uygulamamızı paydaşlarımızın beklentileri doğrultusunda geliştirmeyi hedefliyoruz. Anadolu Sigorta Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@anadolusigorta.com.tr adresi üzerinden bize iletebilirsiniz.

Genel Müdürün Mesajı



Saygıdeğer Paydaşlarımız,

Koronavirüs salgınının gölgesinde geçen 2020 yılı sonrasında ilgili döneme ilişkin sürdürülebilirlik raporumuzu sizlerle paylaşıyoruz. Bu zorlu süreçte tüm faaliyetlerimizi ve hizmetlerimizi, uzaktan erişim de dahil olmak üzere çeşitli çalışma metotlarını bir arada kullanarak, herhangi bir kesinti yaşamadan ve eksiksiz olarak yürütüyoruz.

Bu süreçte en önemli önceliğimiz; çalışanlarımız, iş ortaklarımız ve tüm paydaşlarımızın sağlığını korumak adına gerekli olan tüm önlemleri etkin bir şekilde almak oldu. Koronavirüs salgınının Türkiye’de kendini göstermesinin öncesinde gerekli hazırlıkları yapmaya başladık ve pandemi süreci ile birlikte tüm süreçlerimizi uzaktan çalışmaya uygun olabilecek şekilde düzenledik. Çalışanlarımız ve acentelerimize verdiğimiz eğitimleri e-öğrenme platformlarımız ile uzaktan eğitime uygun hale getirdik. Sigortalama süreçlerimiz için normalde doğrudan sahada gerçekleştirdiğimiz risk değerlendirmelerinin de çok önemli bir bölümünü uzaktan gerçekleştirmeye başladık.

Bu olağanüstü süreçte iş ortaklarımıza ve müşterilerimize her anlamda destek oluyor, hızlı ve öncü şekilde aldığımız önlem ve aksiyonları devam ettiriyoruz. Pandemi döneminin başından itibaren sağlık sigortalılarımızın Koronavirüs kaynaklı tüm tedavi giderlerini istisnai olarak karşılıyoruz. Acentelerimize özel hazırladığımız paketlerimiz ile bu süreci onların da daha kolay atlatabilmeleri için destek oluyoruz.

Anadolu Sigorta kurulduğu günden itibaren çevresel, ekonomik ve sosyal kalkınmayı destekleyerek gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmayı öncelik olarak benimsemiştir. Bu yıl üçüncüsünü yayınladığımız sürdürülebilirlik raporumuzla tüm paydaşlarımızın kurumsal sürdürülebilirlik politikalarımızdan iş modelimize, ürün ve hizmetlerimizden toplumsal gelişim çalışmalarımıza kadar bir dizi başlıkta Anadolu Sigorta ile ilgili en doğru bilgiye ulaşmalarını hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik konularının iş modelimize entegrasyonu Anadolu Sigorta için yüksek öncelikli konuların başında gelmektedir. Bu doğrultuda, faaliyetlerimiz sırasında takip ettiğimiz ana ilkeleri, faaliyet alanlarını, yönetsel araç ve süreçleri Sürdürülebilirlik Politikamız tarif etmektedir. Anadolu Sigorta Sürdürülebilirlik Komitesi ise şirket sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesinden, bu alanlarda stratejik hedeflerin oluşturulup hayata geçirilmesinden ve elde edilen performansın değerlendirilip raporlanmasından sorumlu organdır. Doğrudan faaliyetlerimize ek olarak sigortacılık süreçlerimiz ile yarattığımız etkinin de çok büyük olduğunun farkındayız. Bu doğrultuda şirketimizin sürdürülebilirlik stratejisi ve yönetişiminin iş modelimize ve iş yapış süreçlerine entegrasyonu için 2020 yılında yeni bir projeye imza atarak Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Sistemimizi devreye aldık.

Sigortacılık sektörünün rotasını belirleyen dijital gelişmelere yönelik öncü çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyoruz. Dijital geleceği kazanmak için ürün ve hizmet süreçlerimizde nesnelerin internetinden yapay zeka ve telemetriye kadar birçok farklı teknolojiyi kullanarak sektörümüzde ilklere imza atmayı hedefliyoruz. Bu bağlamda şirketimizin Dijital Sigortacılık Komitesi dijitalleşme ve dijital ekonomiye hazırlık için Yönetim Kurulu’na bağlı olarak çalışmalarını devam ettiriyor. Raporlama döneminde de dijitalleşme alanında sektörümüze öncülük eden çalışmaları hayata geçirmeye devam ettik. Mobil uygulamalarımızda yaptığımız geliştirmeler ile müşterilerimize yönelik planlanan strateji ve aksiyonları etkin bir şekilde uygulayabiliyor ve onlara daha kişiselleştirilmiş uygulamalar sunabiliyoruz. Gelişmiş teknolojik alt yapımız uzaktan çalışma imkanlarıyla

Sürdürülebilirlik konularının iş modelimize entegrasyonu Anadolu Sigorta için yüksek öncelikli konuların başında gelmektedir.

bize operasyonel açıdan da kolaylıklar sunuyor, müşterilerimizin sigortacılık ihtiyaçlarını kesintisiz olarak karşılayabilmemize olanak sağlıyor. Gerçekleştirdiğimiz dijitalleşme çalışmaları, faaliyetlerimizin çevresel etkilerini yönetme konusunda da bize yardımcı oluyor. Doğrudan etkilerimizi yönetmek amacıyla kağıtsız sigortacılığa geçiş yönünde sürekli iyileştirici adımlar atıyoruz. Raporlama yılında kağıt tüketimimizi daha da azaltarak, bir önceki yıla kıyasla kişi başı kağıt tüketimimizi 5 kg’dan yaklaşık 2 kg’a kadar düşürdük. Sürdürülebilirlik konusunda yalnızca kendi faaliyetlerimiz için değil, tüm paydaşlarımızın menfaati için çalışıyoruz. 2020 yılında acentelerimizde acente başı polişe kağıt tüketimi de 23 kg’dan 18 kg’a düştü.

Salgın hastalıkları tetikleyici etkisi de bilinen iklim değişikliğini en büyük küresel risklerden biri olarak değerlendiriyoruz. İklim değişikliğiyle mücadele çalışmalarımız doğrultusunda operasyonel tüketimimizi sürekli takip ederek yönetiyoruz. Bu doğrultuda çalışan başına yıllık enerji tüketimimiz 13 GJ’den 9 GJ’e kadar geriledi. Buna paralel olarak çalışan başı sera gazı emisyon miktarımız da 1,6 tCO₂e’den 1,2 tCO₂e’ye kadar düştü. Bu düşüşlerin altında yatan sebeplerden biri her ne kadar pandemi süreci ile hayatımıza giren uzaktan çalışma düzenleri de olsa normal çalışma rutinine döndükten sonra da bu performansı ileriye taşımak istiyoruz. Kendi faaliyetlerimizden kaynaklanan etkileri azaltmaya çabalarken ülkemizin iklim değişikliği ile mücadelesi ve enerji güvenliği için azami öneme sahip olduğunu düşündüğümüz yenilenebilir enerji projelerine destek vermeye de devam ediyoruz. Raporlama döneminde hayata geçirdiğimiz “Bireysel Çatı Tipi Güneş Enerji Paneli Sigortası” ürünümüz ile 10 kWh’ya kadar elektrik üretimi sağlayan güneş enerji panellerine teminat sağlamaya başladık. Rüzgar enerjisi alanında

745 MW, güneş enerjisi alanında ise 1400 MW kurulu güce teminat veriyoruz. Müşterilerimizin iklim risklerini yönetmelerine destek olmak, bir sigorta şirketi olarak iş modelimizin önemli bir parçasıdır. Özellikle sel ve toprak kayması risklerinin yönetilmesi için kullandığımız risk haritalarımızın kullanımını üç yeni il ekleyerek ve altı ilin de kapsamını genişleterek geliştirdik.

Kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında yerel STK’larla birlikte hareket ederek gerçekleştirdiğimiz toplumsal gelişim faaliyetlerimize 2020 yılında da devam ettik. DenizTemiz Derneği/TURMEPA’ya 2011 yılından beri destek veriyoruz.

Raporlama periyodunda gerçekleştirdiğimiz çalışmalarımıza ek olarak Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (UN WEPs) imzacısı olma sürecini de başlattık. Çeşitlilik ve fırsat eşitliği kurumsal yapımızı zenginleştiren en önemli değerlerdendir. Dolayısıyla iş yerlerinde ve toplum genelinde kadının güçlenmesi ve toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması yönünde şirketlerin sorumluluklarının altını çizen UN WEPs imzacısı olarak bu alanda çalışmalarımızı sürdüreceğiz.

2020 yılındaki faaliyetlerimizle elde ettiğimiz sonuçlardan gurur duyuyoruz. Önümüzdeki dönemde de çalışmalarımıza hız kesmeden devam ederek aynı başarı çizgisini koruyacağımıza inanıyoruz. Bu vesileyle, 95 yılı aşkın başarı öykümüzün ilham kaynağı olan müşterilerimize, bizlerden güven ve desteğini esirgemeyen hissedarlarımıza, özverili çalışmalarından dolayı da tüm acentelerimiz, iş ortaklarımız ve çalışanlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,

Mehmet Şencan
GENEL MÜDÜR

**Koşullar Ne Olursa
Olsun, Sigortalımızı
Yarı Yolda Bırakmayız**

SİGORTACILIK SEKTÖRÜNÜN GELECEĞİ

- Salgın Hastalıklar, İklim Değişikliği ve Sigortacılık Riskleri
- Sigortacılığın Sürdürülebilir Ekonomik Kalkınmaya Katkısı
- Sigorta Bilincinin Yaygınlaştırılması
- Yeni Ekonomi ve Sigortacılık

SİGORTACILIK SEKTÖRÜNÜN GELECEĞİ

Sigortacılık sektörü sağladığı ekonomik değer, istihdam ve vergi gelirlerinin yanında sosyal güvenlik sisteminin üzerindeki yükü hafifleterek de ülke ekonomisine önemli bir katkı sağlar.

Ekonomik faaliyetlerin gelişmesinin önündeki en önemli engel belirsizliktir. Belirsizliklerden doğan riskler, bireylerin, yatırımcıların ve girişimcilerin faaliyetlerini sektöre uğratar. Küresel ekonomiyi etkileyecek boyutta gerçekleşebilecek riskler son dönemde özellikle küresel iklim değişikliğinin yarattığı çevresel ve sosyal riskler ile siber saldırılar ve bilgi teknolojileri altyapılarını tehdit eden riskler olarak belirginleşmektedir. Sigorta sektörü oyuncularının poliçelendirme ve yatırım kararlarını alırken iklim değişikliği etkileri başta olmak üzere sosyal ve çevresel risklere yönelik değerlendirmeler

yapmaları gerekmekte, yeni jenerasyon müşterilerinin taleplerini ise hem sosyal sorumluluk hem de yeni gelişen blockchain, kestirimci analiz yöntemleri, robotik hizmetler gibi teknolojiler açısından değerlendirmeleri gerekmektedir. Türkiye'deki ulusal sigortacılık sektörünün öncüsü olan Anadolu Sigorta, **“Geleceği Kazanmak”** için dijital gelişmelere yönelik yatırımlarını sürekli artırmakta, sigortacılık ve yatırım süreçlerinde risk değerlendirmelerini gerçekleştirirken hem iş stratejisi hem de sosyal sorumluluk bakış açısından çevresel ve sosyal riskleri de ele almaktadır.



Salgın Hastalıklar, İklim Değişikliği ve Sigortacılık Riskleri

Dünya Sağlık Örgütü 21. yüzyılın sağlık tehditlerini sıralarken, süregelen risk olan kronik hastalıkların yanı sıra iklim değişikliğinin sonuçlarına ve bulaşıcı hastalıklara dikkati çekmiştir. Şirketimiz sağlık sigortalıları arasında kronik hastalığı olanları belirleyebilmek, mevcut sigortalama süreçlerinin otomatize etmek için çalışmalar sürmektedir. 2021 yılında da pandeminin insanlığın başlıca gündemi olmaya devam etmesi, sağlık alanına ilgiyi yoğunlaştırmaktadır. Sağlık, doğası itibarıyla kırılgan ve uzmanlık gerektiren bir alandır. Sadece iktisadi akılla yaklaşıldığında, olumsuz sonuçlar doğurabilir. Pandeminin sağlık sigortacılığı açısından finansal bir diğer riski de Koronavirüs aşısı özelindeki belirsizliktir. Aşırı geri ödeme kapsamına almayı düşündüğümüzde, kriterlerin bilimsel olarak belirlenmesi gerekmektedir. Ayrıca kamu inisiyatifinde sunulmayacaksa, yüksek tutarlı olduğu takdirde bu da finansal bir riski işaret etmektedir.

Sağlık sigortacılığı sektöründeki birçok önemli oyuncu, tüm salgın hastalıkları kapsam içine almıştır. Oysa bu son derece belirsiz bir risktir. İklim değişikliğine yönelik gerekli önlemler makro düzeyde alınmadığı takdirde, pek çok farklı virüs yeni mutajenleriyle pandemi için sıradadır.

Pandemi ile risk teşkil eden bir diğer husus da ertelenmiş sağlık hizmetleridir. Ertelenmiş sağlık hizmetleri önleyici ve tedavi edici olarak ikiye ayrılabilir. Önleyici sağlık hizmetleri arasında aşılardan ertelenmiş olması, önlenebilecek hastalıkların (kızamık gibi) yayılımını gündemimize taşıyabilir. Tedavi edici hizmetlerin ertelenmiş olması ve ileride gerçekleşmesi ise düşük birleşik oranlarla yapılan yenilemelerin ardından yüksek tazminat prim oranıyla karşılaşmamız riskini doğurabileceğinden burada oluşacak risklerin iyi analiz edilmesi, veri analizi çalışmalarının bu konuda yoğunlaşması önem arz etmektedir.

Sigortacılığın Sürdürülebilir Ekonomik Kalkınmaya Katkısı

Sigortacılık sektörü, bireylerin ve şirketlerin farklı risklerinin yönetiminde çözüm ortağı olması yoluyla ekonomik kalkınma üzerinde doğrudan pozitif katkı sağlar. Sigorta ürünleri sayesinde riskler; öngörülebilir, ölçülebilir maliyetlerle transfer edilerek kişi ve kuruluşlar, finansal güvence altına alınır. Böylelikle bireylerin ve kurumların kaynaklarını başka alanlarda değerlendirmelerine fırsat sağlanır. Bu süreçte sigorta şirketleri; araştırma geliştirme faaliyetleri, akademik ortaklıklarla sahip oldukları veriler ve ileri analiz

İklim değişikliğine yönelik gerekli önlemler makro düzeyde alınmadığı takdirde, yaklaşık 400 farklı virüs yeni mutajenleriyle pandemi için sıradadır.

araçlarıyla çeşitli alanlardaki risk düzeyini etkin bir biçimde tespit ettiğinden ülke kaynaklarının verimli şekilde tahsis edilmesini sağlar.

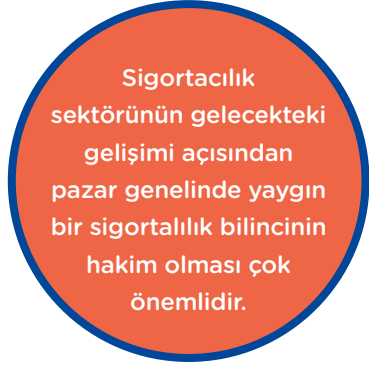
Sigortacılık sektörünün yerel ekonomi üzerinde doğrudan ve dolaylı pozitif etki oluşturduğu bir alan da kredi ve yatırım ekonomisidir. Sigortacılık ürünleri sayesinde artan tasarruflar ile birlikte sermaye birikimleri artarak yatırıma dönüşür. Bunun yanında sigorta şirketleri de ürettikleri primler aracılığıyla elde ettikleri sermayeyi yatırımlara yönlendirir. Diğer taraftan sigortacılık sektörü sağladığı ekonomik değer, istihdam ve vergi gelirlerinin yanında sosyal güvenlik sisteminin üzerindeki yükü hafifleterek de ülke ekonomisine önemli bir katkı sağlar.

Sigorta Bilincinin Yaygınlaştırılması

Sigortacılık sektörünün gelecekteki gelişimi açısından pazar genelinde yaygın bir sigortalılık bilincinin hakim olması çok önemlidir. Bu pencereden bakıldığında Türkiye pazarının sigortacılık alanında gelişime açık birçok noktası bulunmaktadır. Geçtiğimiz yıllarda gerçekleştirdiğimiz periyodik tüketici eğilimleri araştırmalarında pazarın %50'sinin üzerinde bir kesiminin sigorta ürünleri ve getirileri hakkında yeterince bilgilendirilmemiş olduğu ve zorunlu sigortalar dışında kalan ürünlerin gerekliliği konusunda net bir fikir geliştirmedeğini görüyoruz. Bu durum sigortalılık oranlarından da takip edilmektedir. Örneğin 2020 sonu itibarıyla Türkiye'deki araçların yaklaşık %80'inin Zorunlu Trafik Sigortası bulunurken %27'si¹

¹ TÜİK Trafik Kayıtlı Araç Sayısı, SBM

zorunlu olmayan, en yaygın sigorta ürünlerinden olan kasko sigortası ile güvence altına alınmıştır. Konutların %57'si² Zorunlu Deprem Sigortası teminatı altındadır. Yangın, hırsızlık gibi risklere karşı teminat sağlayan zorunlu olmayan ürünlerden olan konut sigortalılık



oranı ise bu oranın çok daha altında seyretmektedir. Anadolu Sigorta olarak **“Türkiye’nin Sigorta Okulu”** kimliğimiz doğrultusunda toplum genelinde sigorta bilincinin yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalar yürütüyoruz. Sigorta konusunda verilecek doğru ve nitelikli bilgiler, müşteri ihtiyacıyla harmanlandığında sigorta bilincinin artacağına inanıyoruz. Müşteri ile birebir iletişimde olan paydaşlarımızın müşteri odaklı yaklaşımla şeffaf ve yalın bilgilendirme sağlayabilmelerini kolaylaştırmak adına çalışmalar yürütüyoruz. Satış kanallarımıza her hafta bir ürünümüz ile ilgili olarak kısa, net ve ürünün benzersiz yanlarını ortaya çıkaran “Haftanın İpucu” konulu e-posta çalışmaları hazırlıyor ve iletiyoruz. Ayrıca her yıl yenilediğimiz ürün kataloğumuz ile ürünlerimizin rahat anlaşılmasına ve müşterilerimize de kolay anlatılabilmesine imkan sağlıyoruz. Ürün afiş ve broşürlerimiz ile süreci destekliyor ve tüm satış kanallarımızın erişebildiği portala yükleyerek, kendilerinin de basabilmelerine ve müşterilerimize ulaştırabilmelerine imkan sağlıyoruz. Öte yandan, ürünlerimizi yönelik dijital ve dijital dışı olmak üzere farklı mecralar üzerinden yürüttüğümüz müşteri iletişim çalışmalarımızda, ürün içeriğinin kolay anlaşılması adına içeriklerimizi tablo ve grafiklerle destekliyor, ürünün temel noktalarını ortaya çıkararak, yalın bir anlatımla müşterilerimize ulaşmaya özen gösteriyoruz. Aylık bülten çalışmalarımız ile de ürünlerimizi müşterilerimize en basit hali ile anlatmaya çalışıyoruz. Ürünlerimizin kapsamlarını çok daha etkili bir şekilde müşterilerimize anlatabilmek için yenilikçi infografik video içerikleri hazırlayarak web sitemizde, sosyal medya hesaplarımızda ve diğer platformlarda yayınlıyoruz. Aynı zamanda sağlık sigortaları özelinde ürün kapsamında yer alan paketlerin içerikleri, özet bilgiler, karşılaştırma tabloları, sektördeki diğer ürünlere göre öne çıkan yanlarımız gibi farklı kategorilerde çalışmalar hazırlanmıştır. Hazırlanan çalışmalar şirketimizin dijital ortamlarına

² DASK

yükleyerek acentelerimizin ve müşterilerimizin ihtiyaç duyduğunda hızlıca ulaşmasını hedefliyoruz. Kurumsal web sayfamıza eklenen Chatbot ile müşterilerimizin ürünlerimiz ile ilgili soruları AS’lı robot yardımıyla yanıtlanabilmektedir. Müşterilerimizin ürünlerimiz kapsamında faydalanabilecekleri hizmetleri, sosyal medya içeriklerimiz ile de destekleyerek müşterimizle paylaşıyoruz.

Gerçekleştirdiğimiz tüm bilinçlendirme çalışmalarıyla birlikte, internet ve acente kanallarımız vasıtasıyla potansiyel sigorta tüketicilerinin de en doğru bilgiye kolay erişimini sağlayarak Türkiye’de sigorta bilincinin geliştirilmesine yönelik çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Müşteri Deneyimi Odaklı Hizmet Anlayışı

Ürün geliştirmeden satışa tüm ürün ve hizmet süreçlerinde müşterilerimize en iyi deneyimi sunmak temel hedeflerimizden biridir. Bu amaçla öncelikle ürünlerimizi hedef tüketiciye en yüksek katma değeri sunacak şekilde tasarlıyoruz. Tedarikçi firmalarla bir araya gelerek gerçekleştirdiğimiz müşteri deneyimi yolculuğu çalışmalarıyla elde ettiğimiz bilgi ve tecrübeyi, hizmet kompozisyonu ve iş akışlarında iyileştirme alanlarını belirlemekte kullanıyoruz. Bu alanda kullandığımız bir diğer araç da periyodik olarak gerçekleştirdiğimiz müşteri memnuniyeti araştırmalarıdır. Ürün ve hizmetlerimizde müşteri odaklı yaklaşımımızı korumak amacıyla müşteri deneyimi çalışmaları ihtiyacı doğan konularda bir araya gelerek dinamik ve interaktif metodolojilerle müşteri deneyimi yolculuğunu tasarlama, gözden geçirme ve iyileştirme çalışmaları yürütüyoruz. Bu çalışmalarda; müşteri ile teması olan tarafları ve müşteri deneyimi yolculuğundaki her bir adımda sorumlu paydaşlardan temsilcileri bir araya getiriyor, çalıştaylar düzenliyoruz. Bu akışlardaki tecrübeler üzerinden iyileştirme noktalarını saptıyor ve gerek duyulan noktalar için yeni iş akışları belirliyoruz. Düzenli genel değerlendirme anketleri ile de bu süreci destekliyor, aldığımız geri dönüşler doğrultusunda süreçlerimizi yeniliyoruz. Müşterilerimizden daha fazla geri bildirim alarak memnuniyetlerini artırmak amacıyla asistans hizmet süreçlerimizin tamamında memnuniyeti ölçümleyebilir hale getiriyoruz. Ek olarak, 360° Müşteri Analitiği çalışmaları kapsamında hasar, ürün satın alma, satın alınan ürünlerle ilişkili sağlanan hizmetler ve diğer hizmet süreçlerinde kişiye özel olanak ve süreç tasarımlarıyla farklılaşmaya devam ediyor ve müşterilerimizin deneyim ve haz noktalarını daha yukarıya taşımayı hedefliyoruz. Ayrıca dijital tarafta da bu amaçla, kullanıcıların dijital ortamlardaki (özellikle internet sitesindeki) davranışlarını ölçümlüyor ve müşteri deneyimini iyileştirebilmek adına dijital platformlarımızda sürekli güncellemeler yapıyoruz. Elde ettiğimiz tüm bu bilgilerle, ürünlerimizin, hizmet

süreç ve kanallarımızın müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını daha kapsamlı biçimde karşılamasını sağlayarak müşteri deneyimini sürekli geliştiriyoruz.

Müşterilerimizin beklenti, şikayet, öneri ve memnuniyetlerini kolaylıkla iletebileceği iletişim kanalları sunmak ve bize ulaşan şikayetleri müşteri odaklı bir yaklaşımla değerlendirerek çözüm üretmek, yanıtlamak amacıyla ISO 10002 Standardıyla uyumlu Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi’ni kurduk. Müşterilerimiz, geri bildirim ve şikayetlerini, Çağrı Merkezi ve e-posta gibi kanallardan doğrudan iletebilmektedir. Ayrıca şikayet servisleri ve sosyal medya aracılığıyla iletilen şikayetler de kayıt altına alınarak gruplandırılmakta

COVID-19 Sürecinde Ürün ve Hizmetlerimizde Müşteri Deneyimini Kolaylaştırıyoruz

İçinde bulunduğumuz pandemi döneminin getirdiği öncelikler göz önünde bulundurularak ürün ve hizmetlerimizde müşterimizin deneyimini kolaylaştıracak uygulamalar sunmaktayız. Örneğin; COVID-19 vakalarının ülkemizde görülmesinin hemen ardından, Özel Sağlık Sigortacılığında salgın hastalıklar muafiyet kapsamında olmasına rağmen, COVID-19 hastalığına ait tedavi giderlerinin Özel Sağlık Sigortası ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortası poliçelerimizdeki mevcut şartlar ve limitler kapsamında istisnai olarak Şirketimizce karşılanacağını bildirdik. Yurt Dışı Seyahat ve Riskli Hastalıklar Sigortası ürünlerimize de seçimli COVID-19 teminatı ekledik. Sigortalılarımızın 20.000 TL’ye kadar olan sağlık giderlerine ait faturaları Sağlığım Cepte mobil uygulaması üzerinden iletebilmelerine yönelik düzenleme yaptık.

“Evde Kal, Sigortanı İndirimli Al” kampanyamız ile sigortalılarımızın evden dijital kanallarımız aracılığıyla satın alacakları ürünlerimiz için indirim avantajı sağladık. Kasko sigortalılarımızın, poliçe teminatı kapsamındaki herhangi bir hasar nedeniyle onarım veya mini onarım görececek olan binek ve hafif ticari araçlarını evlerinden teslim alıp onarım sonrasında evlerine teslim etmeye başladık. İkame araçları da eve teslim ederek, ihtiyaç sonrasında yine evden teslim aldık. Kişiselleştirilmiş hasar ve hizmet deneyimi sunmak amacı ile müşteri verileri üzerinden hazırladığımız projenin de 2021 yılında hayata geçmesini planlıyoruz.

Poliçe vadesi bitmek üzere olan ancak COVID-19

ve belirlenen süreler çerçevesinde yanıtlanmaktadır. Oluşan çözüm ve yanıtlar da sistem tarafından kayıt altına alınmaktadır. Bizim için tüm bildirimlerin eksiksiz olarak kayıt altına alınması ve tekrar ulaşılabilir olması esastır. Sistem kayıtları Hazine ve Maliye Bakanlığı’na raporlanmakta ve ilgili yönetim sistemi denetçileri tarafından da denetlenmektedir. Farklı platformlar üzerinden iletilen toplam şikayet sayısı, bir önceki sene 56.589 iken 2020 yılında 39.046 olmuştur. Talep ve şikayetlerin çözüme ulaştırılması konusunda bilgilendirmeler düzenli olarak yapılmakta ve Üst Yönetimimize aylık periyotlarda raporlanmaktadır. Her talep ve şikayet kategorisi için ortalama çözüm süresi hedefleri de belirlenmekte ve takip edilmektedir.

salgını nedeniyle kasko, sağlık, ferdi kaza ve konut poliçeleri kapsamındaki check-up, diş paketi, mini onarım gibi hizmetleri alamayan sigortalılarımızın hizmet kullanım haklarını uzattık. Oto, konut ve işyeri hasarlarında online hasar tespiti ile sosyal mesafenin korunmasını ve ekspertiz sürecinin hızlanmasını sağladık. Sağlık Sigortası başvurularının dijital form üzerinden yapılmasına olanak sağladık. Tüm bu iyileştirmeler ve geliştirmeler ile müşterilerimizin deneyimlediği tüm süreçlerimizi kolaylaştırmayı ve dijitalleştirmeyi hedeflemekteyiz.

TSS poliçelerimizde ücretsiz check-up hizmeti sunulmaya başlandı. Seyahat ürünlerimizin kapsamına COVID-19 giderlerinin de eklenmesi konusunda anlaşma sağlandı.

Küçük ve orta ölçekli işletmelerin herhangi bir fiziki zarar olmaksızın finansal kayıplarına yönelik yeni bir salgın hastalık riskine karşı teminat sağlayan ve sektörde bir ilk olan yeni ürünümüz **“Ticari Parametrik Salgın Hastalıklar Sigortası”**nı piyasaya sunduk.

Tahsilat süreçlerinin etkin yürütülmesine yönelik olarak yıl içinde iyileştirme çalışmaları yapıldı. Yaşanan pandemi sürecinde kredi kartı tahsilatlarında, bankalar ile ilave taksit kampanyaları gerçekleştirildi, piyasa koşulları dikkate alınarak, poliçelerde uygulanan taksit sayılarında düzenlemeler yapıldı.

Her Bütçeye Uygun Sigorta

Sigorta ürünlerini kullanarak varlık ve yaşam kalitesini güvence altına almak herkesin hakkıdır. Bunun için ürünleri çeşitlendirmek gerektiğine inanıyoruz. Bu amaçla farklı gelir grubunda yer alan kişilere hitap edecek ürünler geliştiriyoruz. Sigorta yaptırmak isteyen henüz sigorta güvencesi bulunmayan ya da şirketimizden düzenlenmiş herhangi bir sigorta ürünü bulunmayan müşterilerimiz için farklı bütçe opsiyonlarına yönelik alternatifli ürünler sunmaya devam ediyor ve ürünlerimizi geliştirerek farklı kesimlere ulaşmayı hedefliyoruz. Trafik, kasko, konut ve sağlık branşında bulunan ürünlerimiz kapsamında çeşitli bütçeler için oluşturduğumuz alternatifli ürün paketlerimiz ile sigortalılarımızın ihtiyaçlarını karşılıyoruz. **Tam Bakım Trafik Sigortası** ürünümüzde, trafik poliçesi teminatlarının yanında kasko poliçesi alamayan müşterilerimize mini onarım ve bakım ihtiyaçlarına yönelik ek hizmetler sunarak fayda sağlıyoruz. Kasko sigortalarında; Pert Kasko ve Hesaplı Kasko ürünlerimiz ile araç

sahiplerine daha düşük bütçelerle araçlarını güvence altına alma imkanı tanıyoruz. Özel sağlık sigortalarında ürünlerimizi çeşitli bütçe ve ihtiyaçlara uygun şekilde sunuyor ve tamamlayıcı sağlık sigortası ürünümüz ile de SGK güvencesi olan müşterilerimizin aradaki fark tutarını üstlenerek, özel hastanelerden faydalanmasını sağlıyoruz. Konut sigortası ürünlerimizi de çeşitlendirerek Hesaplı, Standart ve Elit olmak üzere her bütçeye uygun üç paketi bulunan **Yeni Nesil Konut Sigortası** ürünümüzü müşterilerimize sunuyoruz. Gençleri hedef kitle olarak tanımladığımız sigortacılık ürünlerini, şeffaf, anlaşılır ve samimi bir dil ile tüketicilerle buluşturmayı hedefleyen dijital sigortacılık servisi **“Juno”**’yu ve bu platformda ilk ürün olarak cep telefonu ekran kırılmasına yönelik **“Kırılır Mırılır”** isimli ürünümüzü hayata geçirdik. Aynı zamanda sosyal farkındalık yaratmak amacıyla Mehmetçik, şehit yakınları, gazilerimize **“Mehmetçik Hesaplı Kasko Sigortası”** ürünümüzü sunmaktayız.

Yeni Ekonomi ve Sigortacılık

Sigortacılık sektörünün geleceğini şekillendirecek temel trendler, 2 ana grupta değerlendirilmektedir. Bu trendlerin ilki büyük veri (big data), blok zincir (blockchain), yapay zeka, robotik ve benzeri teknolojilerin sigortacılık sektörü süreçlerinde kullanımının yaygınlaşmasıdır. Bu teknolojiler sigortacılık süreçlerinin kağıtsızlaşmasına, işlem ve kişisel bilgi güvenliğinin artırılmasına, yalın ve çevik süreçlerin oluşturulmasına, müşterilere tamamen kişiselleştirilmiş ürünler geliştirilmesine olanak tanımaktadır. Bu kapsamda özellikle kişiselleştirilmiş ürünler gelecek nesillerin beklentilerinin karşılanmasında önem kazanacaktır.

Kasko ürünlerini ele alacak olursak bugünün teknolojisiyle sigortalının araç kullanım becerileri, kullanım sıklığı ve benzer kişisel davranış kalıplarını takip edebilmemiz, gerçek zamanlı olarak risk azaltıcı uyarılar yapabilmemiz, acil durumlarda doğrudan müdahale edebilmemiz mümkündür. Gelişen teknolojiler de düşünülürse önümüzdeki dönemlerde, kasko ürünlerinin geliştirilmesinde kullanılan geleneksel risk parametrelerinin değişeceğini öngörmek yanlış olmaz. Sigorta sektörünün geleceğini doğrudan etkileyecek trendlerin ikincisi de endüstri 4.0 ya da döngüsel ekonomi gibi yeni üretim organizasyonlarının; paylaşım ekonomisi hizmetleri ve başta otomobiller olmak üzere; çeşitli akıllı, etkileşimli, robotik, otonom ürünler gibi yeni ürün ve hizmet modlarının sigortacılık ürünlerinin doğası üzerinde yapacağı etkidir.

Bu noktada günümüzde sektörde tartışılan konulardan birisi olan otonom araçların sigortalanmasını örnek gösterebiliriz. Geleneksel kasko ürünlerinde, çeşitli ülkelerde uygulama farklılıkları olmakla birlikte temel olarak araç sahibi ve sürücü sorumluluğu ön plandadır. Oysa tam otonom araç teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte sorumluluğun aracın yönetim sisteminde kullanılan algoritmayı geliştiren yazılımcılara geçmesi söz konusudur. Bu durum en yaygın kullanılan kasko

ürünlerini, ürün sorumluluğu ürünlerine dönüştürebilir. Bu bağlamda Anadolu Sigorta olarak biz de dünya genelinde yaşanan bu gelişmeleri ve ortaya konan iyi uygulama örneklerini dikkatle takip ediyoruz. Gerçekleştirdiğimiz Ar-Ge çalışmalarıyla mevcut uygulamaların ötesine geçerek kendi teknoloji ve uygulamalarımızı geliştirmek ve uluslararası sigortacılıkta söz sahibi bir şirket olmak için çalışıyoruz.

Otonom Araçlar ve Sigorta Şirketlerinin Geleceği

The Royal Society for the Prevention of Accidents istatistiklerine göre trafik kazalarının %95’i insan kaynaklı hatalardan oluşuyor. Küresel otomotiv sektörü sosyal, ekonomik ve teknolojik trendlerin etkisiyle köklü bir değişim sürecinden geçiyor. Otonom araçlarla birlikte trafik kazalarının büyük ölçüde azalacak olması, araç sigorta primlerinde ciddi bir düşüş yaşanmasına sebep olacak olup, sigorta şirketlerinin gelir kayıplarını kompanse etmek için nasıl bir yol izleyecekleri önemli bir konu haline gelmekte. Bu değişim, otomotiv endüstrisi ile birlikte şu an tahmini olarak 700 milyar dolarlık bir değere sahip olan otomotiv sigortacılığı sektöründe de kuralların baştan yazılmasına neden olacaktır.

Otonom araçlarda kazalardan sürücülerin değil otomobil üreticilerinin sorumlu olması bekleniyor. Bu sigorta şirketleri için bireysel araç sigortası kavramının yok olması tehdidi gibi görünse de firmadan tüketiciye (B2C) olan geleneksel iş modellerinin yanı sıra, otomobil üreticileri ile firmadan firmaya (B2B) yeni iş modelleri oluşumuna olanak da sağlayabilecektir. Trafikte farklı seviyelerde otonom araçlar karmaşık halde bulunacağı için sorumluluk belirlemek ne kadar zorlaşsa da farklı kategoriler belirlenerek ayrı sigorta kolları oluşturmak gibi bir fırsat doğabilir. Araçlardan toplanacak büyük miktardaki verilere erişim, çarpışma gibi çekişmeli durumlarda sigorta şirketlerine fayda sağlayabilir. Üreticilerin ve sigortacıların hibrit sigorta poliçeleri oluşturmak için ortak bir paydada buluşup bu verileri kullanması, araç sahiplerinin kişisel bilgilerini korurken sorumluluğun adil ve uygun bir şekilde tanımlanabilmesini sağlamaya yardımcı olacaktır. Bazı otonom araç üretici firmaları ise kendi sigorta birimlerini oluşturarak sigortayı ve aracı komple bir hizmet olarak sağlıyorlar. Yıllık primler yerine abonelik sistemlerine dayanan ve “kullandığın kadar öde” gibi yeni sigortacılık fikirleri klasik araçlardan tam otonom araçlara varan zaman periyodunda sigorta şirketlerine fayda sağlayabilir.

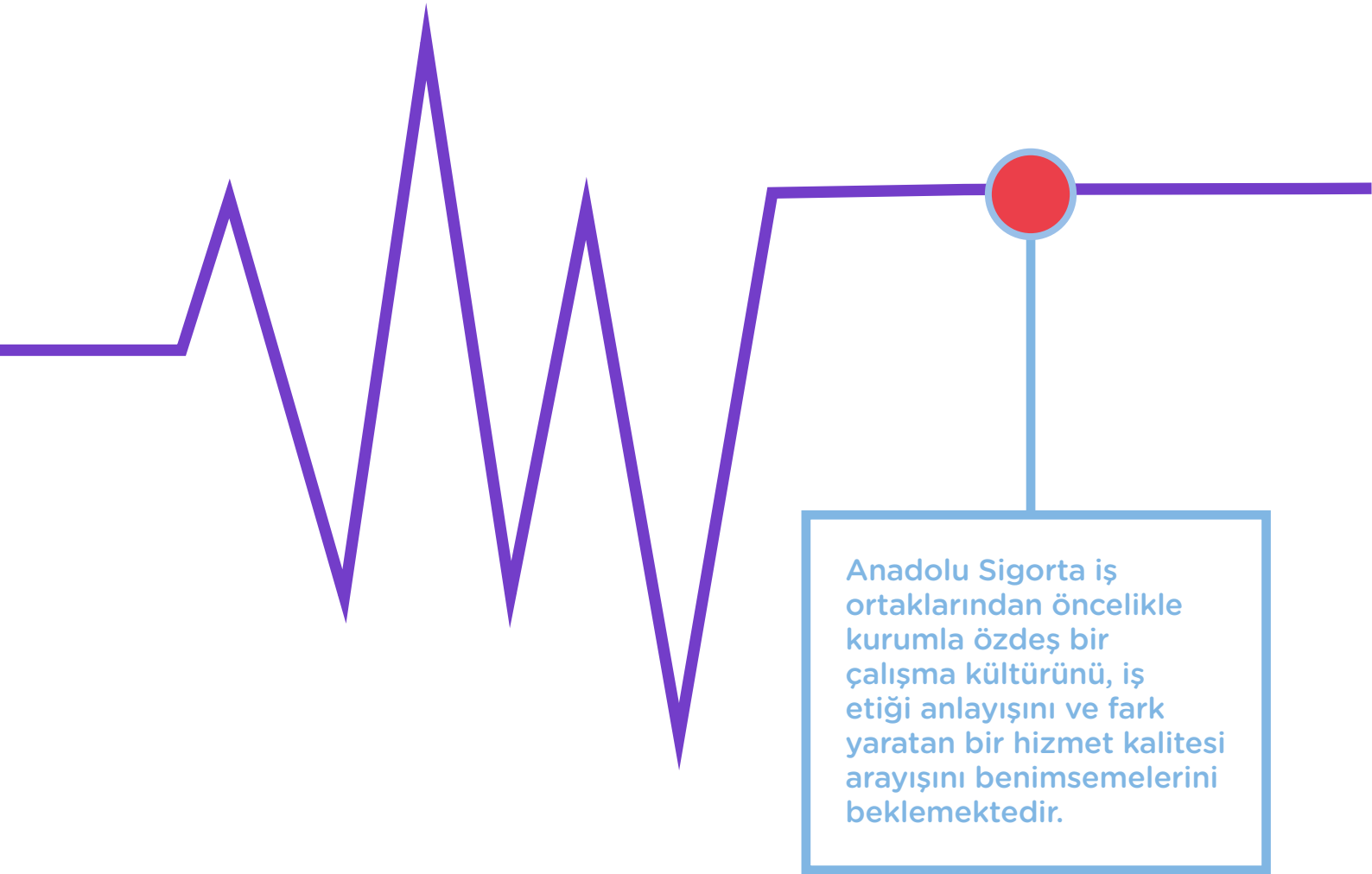
Bunun dışında, araçlardaki bütün sistemlerin birbiriyle bağlantılı olması, yoğun bir veri akışının mevcut olması ve bu veriyi anlamlandırmak, özellikle analitik alanda ilerlemiş sigorta şirketleri için bireylere özgü sürüş performansı geliştirme yöntemleri için geri bildirimler vermek, risk faktörlerini belirlemek gibi farklı alanlarda yeni iş kolları oluşturabilir. Araçlardan alınan veriler arttıkça, insanların nerede ne zaman ve nasıl araba kullandıklarını, hangi güvenlik özelliklerini kullandıklarını, araçlarını nasıl sürdüklerini, neredeyse gerçek zamanlı olarak hangi sigorta oranlarının gerektiğini belirleyebiliriz. Ayrıca, kazalar her ne kadar azalsa da araçlara herhangi bir zarar gelmesi durumunda oluşacak masraf eskisinden çok daha fazla olacaktır. Kaza kaynaklı risklerin dışında vandalizm, bozuk yollar, doğa olayları gibi nedenlerle görülen zararlar devam edecektir. Dolayısıyla bu gibi aksaklıklara karşı sigortaya olan talep, otonom araçlı dünyada da devam edecektir. Ek olarak yeni sigorta kategorileri de oluşmaya başlayacaktır. Örneğin otonom araçlar, yazılım güncellemeleri ve performans verilerinin düzenli akışı için bağlantıya ihtiyaç duyuyorlar. Bu da ağ tabanlı saldırılara karşı güvenlik açığı oluşturabilir. Bu nedenle uzaktan araç hırsızlığına, yetkisiz girişe, fidye yazılımına ve araç kontrolünün ele geçirilmesine ek olarak kimlik hırsızlığı, gizlilik ihlalleri ve kişisel verilerin kötüye kullanılmasına karşı koruma sağlanması gerekiyor. Ayrıca, trafiği ve yol ağlarını yönetmek için bulut tabanlı sunucu sistemlerine ihtiyaç duyulacak ve bu sistemdeki hata ve arızalar da risk faktörü oluşturacaktır. Yazılım hataları, bellek yetersizliği, algoritma hatalarından kaynaklı sorumluluklar Accenture ile Stevens Institute tarafından yapılan bir çalışmaya göre 2,5 milyar dolarlık bir değere sahip. Bulut sunucu sistemleri, sinyaller ve sürücülerini koruyacak siber güvenlik önlemleri olarak “altyapı” başlığı altına alınacak diğer sorumluluklar ise yıllık 500 milyon dolarlık bir değere sahip. 2026’ya kadar bu yeni sigorta alanlarından ABD için yapılan tahminlerde 81 milyar dolar gelir öngörülmüyor. Bu da 2050’ye kadar primlerdeki kayıpların fazlasıyla telafi edilebileceği farklı fırsatların oluştuğunu gösteriyor.

Sigortacılık Birikiminin
Getirdiği Güçlü Bir Kurumsal
Yapıya Sahibiz

KURUMSAL YÖNETİM

- Yönetim Kurulu ve Üst Yönetim Yapısı
- Risk Yönetimi
- İç Denetim
- Yasal Uyum ve İş Etiği

KURUMSAL YÖNETİM



Sigortacılık sektörünün itibarlı bir üyesi olarak gerek şirketimizin gerekse ulusal ve uluslararası sermaye piyasalarının gelişimi açısından finansal performans kadar kurumsal yönetim ilkelerine uyumun da önemine inanıyoruz. Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini merkeze alan kurumsal yönetim anlayışımızın uygulama ilkelerini SPK tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri oluşturur. Bu ilkelere uyum düzeyimizi her yıl yayımladığımız Kurumsal Yönetim

Uyum Raporu ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu vasıtasıyla kamuoyuna duyururuz.

Şirketimiz hisseleri Borsa İstanbul'da işlem görmektedir. Anadolu Sigorta Kurumsal Yönetim Endeksinde yer alır ve Kurumsal Yönetim Derecelendirmesi her yıl gerçekleştirilmektedir. Kurumsal Yönetim yapı ve anlayışımızı detaylı bir şekilde 2020 faaliyetlerimizi kapsayan Faaliyet Raporumuzda inceleyebilirsiniz.



Yönetim Kurulu ve Üst Yönetim Yapısı

Yönetim Kurulu, Şirket faaliyetlerinin en üst düzeyde yönetiminden sorumludur. SPK mevzuatı çerçevesinde üçü bağımsız olmak üzere, toplam dokuz üyeden oluşur.

Şirketimizin gerçek kişi nihai hakim pay sahibi bulunmadığı dikkate alınarak Yönetim Kurulu Üyelerimizin tamamının bağımsız hareket edebilme ve dolayısıyla da Şirketimiz ile menfaat sahiplerinin çıkarlarını her şeyin üstünde tutarak kararlarda tarafsız davranabilme avantajına doğal olarak sahip oldukları düşünülmektedir.

Yönetim Kurulu'nda biri Başkan olmak üzere 3 kadın üye görev yapmaktadır. Genel Müdürlük ve Yönetim Kurulu Başkanlığı görevi farklı bireylerce yürütülmektedir. Yönetim Kurulu'nda icrada görevli tek üye Genel Müdür olup diğer üyelerin icra rolü bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarını verimli bir şekilde yürütebilmesi için çeşitli alt komiteler oluşturulmuştur. Bu komiteler; Kurumsal Yönetim Komitesi, Denetimden Sorumlu Komite, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Dijital Sigortacılık Komitesi'dir. Kurumsal Yönetim Komitesi, Aday Gösterme Komitesi ve Ücret Komitesi görevlerini de ifa eder. SPK mevzuatı kapsamında kurulan tüm komitelerin başkanlık görevlerini bağımsız yönetim kurulu üyeleri üstlenir.

Genel Müdür'ün başkanlık ettiği İcra Kurulu biri kadın üye olmak üzere toplam 9 üyeden oluşur ve Yönetim Kurulu tarafından belirlenen stratejik hedeflerin hayata geçirilmesinden sorumludur.

Yönetim Kurulu ve Komitelerinin çalışma usul ve esasları hakkında detaylı bilgiye **Faaliyet Raporlarından** ve **kurumsal web sitesinden** erişilebilir.

Risk Yönetimi

Ürün ve hizmetlerin doğası gereği risk yönetimi, sigorta şirketleri için diğer sektörlerden çok daha farklı bir önem arz eder. Zira sigorta şirketlerinin ürettiği her prim, şirkete gelirle birlikte belirli bir miktar da risk getirir. Sigorta şirketlerinin rekabetçiliği ve başarısı da bu riski değerlendirebilme ve yönetebilme kapasitesine bağlıdır. Dolayısıyla şirket genelinde gelişmiş bir risk yönetim algısı hakimdir. Anadolu Sigorta'nın en üst düzey risk yönetim organı Yönetim Kurulu'nda örgütlenmiş Riskin Erken Saptanması Komitesi'dir. Bu Komite aracılığıyla

İcra Kurulu biri kadın üye olmak üzere toplam 9 üyeden oluşur ve Yönetim Kurulu tarafından belirlenen stratejik hedeflerin hayata geçirilmesinden sorumludur.



Yönetim Kurulu şirket risk politikaları ve bunlara ilişkin uygulama usullerini belirler. Bunlar şirket üst yönetimi, risk yönetimi birimleri ve tüm iş birimleri tarafından uygulanan yazılı standartlardır. Uluslararası uygulamalara paralel olarak; sigortalama riski, kredi riski, aktif pasif riski, operasyonel risk, itibar riski ve strateji riski ayrı ayrı izlenir, değerlendirilir ve kontrol edilir. Yönetim Kurulu'nca belirlenerek yürürlüğe girmiş bulunan risk yönetimi politikaları; risk yönetimi fonksiyonunun organizasyonunu ve kapsamını, risk limitlerinin belirlenme ve risklerin ölçülme usullerini, limit ihlallerinin oluşması durumunda izlenecek yolları, çeşitli olay ve durumlarda alınacak aksiyonları içeren, genel nitelikli standartlardır.

Şirketin varlık portföyü, senaryo analizi ve stres testleri yolu ile çeşitli şoklara tabi tutularak sınanır. Söz konusu analizler asgari olarak üçer aylık dönemler itibarıyla yerine getirilir. Şirketin risk toleransı, uzun vadeli stratejiler, öz kaynak olanakları, sağlanacak getiriler ile genel ekonomik beklentiler dikkate alınarak Yönetim Kurulu tarafından belirlenir ve risk limitleri ile ifade edilir. Tesis edilen limitlerde oluşan aşımalar Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü'nce, Genel Müdür'e ve Yönetim Kurulu'na raporlanır. Risk yönetimi, izleme ve kontrol faaliyetleri sonucunda elde edilen bulgular, Yönetim Kurulu'nun bu konuda yetkilendirilmiş Yönetim Kurulu Üyesi aracılığıyla Yönetim Kurulu'na düzenli olarak raporlanır.

İç Denetim

Anadolu Sigorta'da iç denetim faaliyetleri, "Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik" hükümleri uyarınca, Yönetim Kurulu'na bağlı Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından yürütülür. Yine aynı düzenlemeler gereği, Teftiş Kurulu Başkanlığı, Genel Müdürlükte faaliyet gösteren tüm iş birimlerimiz, bölge müdürlüklerimiz ve bir adet şubemiz için yılda en az bir kez denetim faaliyeti gerçekleştirir. Bu kapsamda 2020 yılında, 31 adet Genel Müdürlük birimi, 9 adet Bölge Müdürlüğü ve 1 adet Şube Müdürlüğü olmak üzere toplam 41 birimin denetimi tamamlanarak tespit ve değerlendirmeler raporlar halinde sunulmuştur.

2020 yılında
toplam 803
acentemizin
denetim faaliyeti
gerçekleştirilmiştir.

Denetim çalışmalarımız kapsamında acentelerimiz en az üç yılda bir kez denetlenir. Bankalar hariç olmak üzere toplam prim üretimi içindeki payı en az %5 ve daha yüksek olan acenteler için en az yılda bir kez, tüm diğer acenteler içinse en az üç yılda bir kez raporlama yapılır. Bu kapsamda 2020 yılında toplam 803 acentemizin denetim faaliyeti gerçekleştirilmiştir. Risk odaklı bir yaklaşımla ve katma değer üretme hedefiyle oluşturduğumuz denetim metodolojisi ulusal ve uluslararası iç denetim standartlarıyla da uyumludur.

Yasal Uyum ve İş Etiği

Müşteriler, tedarikçiler ve iş ortakları ile ilişkiler, ürün geliştirmeden çalışma yöntemlerine ve iş süreçlerine kadar sigortacılık faaliyetlerinin büyük çoğunluğu yasa ve düzenlemelerle şekillendirilir. Bu nedenle yasal uyum sigorta şirketleri için son derece öncelikli bir çalışma alanıdır. Bu bilinçle çalışmalarımız, sigortacılık faaliyetlerini düzenleyen yasa ve düzenlemelere tam

uyum içinde yürütülür. Yasal uyum süreçleri, öncelikle tüm iş birimlerimizin sorumluluğunda olmak üzere, risk yönetimi ve iç kontrol süreçlerinin de bir parçası olarak, proaktif bir yaklaşımla yönetilmektedir. Tabi olduğumuz mevzuat, potansiyel mevzuat ve yönetmelik değişiklikleri ve bunlara uyum durumları sürekli kontrol edilerek izlenmektedir.

Anadolu Sigorta bünyesinde gerçekleştirdiğimiz yasal uyum faaliyetleri Genel Müdüre doğrudan bağlı Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü Uyum Birimi tarafından yürütülür. Yasal uyum, İcra Kurulu üyeleri ve iş birimi yöneticileri dâhil olmak üzere tüm organizasyon tarafından dikkatle izlenir ve uygulanır. Uyum Birimi, yeni bir mevzuat yayımlanması ya da yürürlükteki mevzuatta bir değişiklik olması halinde, ilgili birimlere bildirimleri yapar ve alınan aksiyonları izler. Üç ayda bir yayımlanan Uyum Raporlarıyla yasal uyum gelişmeleri hem Yönetim Kurulu'na, hem de iştiraki olduğumuz Türkiye İş Bankası A.Ş.'ye raporlanır.

Uyum Birimi, sadece yasal uyum gerekliliklerini iş birimlerine tebliğ edip alınan aksiyonları takip etmez. Aynı zamanda iş birimlerinin ihtiyaçları doğrultusunda danışmanlık desteği de verir. Örneğin yeni ürün, hizmet ve süreç geliştirme faaliyetlerinde, ilgili yasal uyum kontrolünü yaparak birimlere mevzuata uyum bakımından almaları gereken tedbirleri belirlemek konusunda destek verir. Danışmanlık hizmeti sürecinde, gerekli durumlarda Hukuk ve Rücu İşlemleri Müdürlüğü'nün desteği alınır ya da konuya bağlı olarak danışman hukuk firmalarından hizmet alınır.

Sigorta sektöründe güven ve istikrarın sağlanması, hizmet kalitesinin artırılması, haksız rekabetin ve ekonomide zarar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesi, toplumsal yararın artırılması için yasaların ötesinde şirketin iş yapış biçimi ve değerlerini de tarif eden kurallar bulunur. Anadolu Sigorta Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri belgesinde belirtilen bu kurallar, şirket çalışanları için bağlayıcı niteliktedir. Bu kapsamda Anadolu Sigorta ve tüm mensupları; yasalara ve etik kurallara uyumu, adalet, saydamlık, dürüstlük ve güvenilirlik değerlerini başta müşterileri ve toplum olmak üzere paydaşları gözünde zedeleyecek, şirketin ve sigortacılık sektörünün itibarını düşürebilecek tüm davranışlardan kaçınır. Hiçbir çalışan, rüşvet ve yolsuzluk faaliyetlerine dahil olmayı reddetmek gibi etik kurallara bağlı davranması sonucunda şirketin uğradığı ticari bir zarardan ötürü sorumlu tutulamaz.

Etik Kurallar'a uyum düzeyi, iç denetim süreçleriyle denetlenmektedir. Uyumsuzluk hallerinin tespiti durumunda gerçekleştirilecek düzeltici çalışmaların disiplin uygulamaları ve bu faaliyetleri yürütecek iş birimi ve organları, şirket içi mevzuat ile belirlenmiştir. Bu mevzuat hakkında da tüm çalışanlarımız bilgilendirilmektedir.

Çalışanlarımızın Etik Kuralları öğrenerek özümsemesi amacıyla özel eğitimler düzenlenmektedir. Bu eğitimler, genel iş etiği konularının yanında özellikle suiistimal, rüşvet, yolsuzluk ve suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin yükümlülükler gibi MASAK mevzuatından kaynaklanan konuları da içerir. Anadolu Sigorta'da çalışmaya yeni başlayan arkadaşlarımıza da bu eğitimler düzenli olarak verilmektedir. Bu kapsamda 2020 yılında, sınıf içi ve uzaktan eğitim yöntemi ile 124 adet Şirket personeli MASAK mevzuatı kapsamında bilgilendirilmiştir. Şirketimiz yükümlü personelinin tamamı 2020 yıl sonu itibarıyla suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin yükümlülükler kapsamında sınıf içi veya e-öğrenme yöntemleri ile bilgilendirilmiştir. Belirtilen sayıda çalışanımıza çevrimiçi Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri eğitimi verilmiştir.

Yolsuzlukla mücadele ve suiistimallerin engellenmesi iç denetim fonksiyonunun temel çalışma alanlarından biridir. Suiistimal ve yolsuzluğa yönelik riskler belirlenerek ilgili sorumlular tarafından yönetilmeleri sağlanır. Bu kapsamda incelemeye tabi işlem adedine göre her yıl istatistiksel yöntemlerle belirlenmiş yeterli örneklem sayısı üzerinden denetim çalışmaları gerçekleştirilmektedir. 31.12.2020 tarihi itibarıyla 10 adet muhtelif suiistimal ve yolsuzluğa yönelik soruşturma yapılarak sonuçlandırılmıştır. Genel olarak, acenteler tarafından polişe üzerinde yapılan tahrifat ya da sahte polişe eylemleri ön plana çıkmaktadır. Yapılan soruşturma ve incelemeler sonucunda bu tür durumların önlenmesine yönelik çeşitli düzeltici aksiyonlar hayata geçirilmiştir. Yine denetimler sonucu sorumluluğu tespit edilen 2 iş ortağımızla çalışmalar sonlandırılmıştır.

Sigorta sektöründe güven ve istikrarın sağlanması, hizmet kalitesinin artırılması, haksız rekabetin ve ekonomide zarar doğurabilecek işlem ve uygulamaların önlenmesi, toplumsal yararın artırılması için yasaların ötesinde şirketin iş yapış biçimi ve değerlerini de tarif eden kurallar bulunur.

Çevresel ve Sosyal
Risk Yönetimi Sistemimizi
Devreye Aldık

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN İŞ MODELİNE ENTEGRASYONU

- Sürdürülebilirlik Yönetimi
- Sürdürülebilirlik Öncelikleri
- Paydaş Katılımı

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİN İŞ MODELİNE ENTEGRASYONU

Sigorta ve reasürans alanında faaliyet gösteren köklü bir şirket olarak temel görevimiz doğaya ve insana saygılı, kârlılığı yüksek sürdürülebilir bir iş modeliyle paydaşlarımız için değer üretmektir.

Türkiye'nin ilk ulusal sigorta şirketi olarak, uluslararası sigortacılıkta referans gösterilen bir şirket olmak vizyonu doğrultusunda, faaliyetlerimizi dürüstlük, şeffaflık, sorumluluk ve insani değerlerden taviz vermemek ilkeleriyle yürütürüz. Küresel sigortacılık şirketleri arasında örnek olma ve Türkiye'deki sürdürülebilirlik gündemini takip etme ve yol gösterme amacıyla 2019 yılında imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (BMKİS) (UN Global Compact) ile paralel olarak çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakma misyonu ile ekonomik kalkınmayı; çevresel, sosyal ve yönetim boyutlarını da gözeterek desteklemek, Şirketimizin kurulduğu günden bu yana, önceliklerimiz arasında yer alır. Bu kapsamda tüm operasyonlarımızda, ürün ve hizmetlerimizde sürdürülebilirliği hedefler; toplumsal ölçekte de sürdürülebilir kalkınmayı destekleriz.

Sigorta ve reasürans alanında faaliyet gösteren köklü bir şirket olarak temel görevimiz doğaya ve insana saygılı, kârlılığı yüksek sürdürülebilir bir iş modeliyle paydaşlarımız için değer üretmektir. Bu doğrultuda benimsediğimiz sürdürülebilirlik vizyonunun ana unsurları faaliyetlerimizin sosyal, çevresel ve ekonomik boyutlarıyla sürdürülebilir kalkınma üzerinde yarattığı etkileri yönetmek; bu alanlarda ortaya çıkan mega-trendlerin şirket operasyonları üzerinde oluşturduğu etkileri yönetmek; paydaşlarımızın bu boyutlara yönelik beklentilerini karşılamak; tüm bu çalışmalarda şeffaflık ve hesap verebilirliği ön planda tutmaktır.

Sürdürülebilirlik yönetimi konusunda temel hedefimiz, gerçekleştirdiğimiz çalışmalarla şirket faaliyetleri üzerinde olumsuz etki üretebilecek sürdürülebilirlik risklerini bertaraf edip fırsat oluşturma potansiyeli olan konularda performansımızı artırmaktır. Bunun yanında geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerle müşterilerimizin sürdürülebilirlik risklerini yönetmelerinde temel iş ortağı olmak da sürdürülebilirlik yönetimine yönelik hedeflerimizdendir. Sigortalama süreçlerimizde çevresel ve sosyal risklerin değerlendirilmesini sağlayacak olan Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Sistemimiz ile bu kapsamda çeşitli aksiyonlar alıyoruz.

Tüm operasyonlarımızda, ürün ve hizmetlerimizde sürdürülebilirliği hedefler; toplumsal ölçekte de sürdürülebilir kalkınmayı destekleriz.

Sigortacılık Özelinde Konular

İklim değişikliği nakliyat hasarlarını olumsuz etkilemektedir. Ayrıca nakliyat sigortasında önemli bir yeri olan fosil yakıttan (petrol, petrol taşımacılığı ve petrol üreticiliği gibi) uzaklaşılması nakliyat sigortaları kapasitesinin azalmasında etkili olacaktır. Diğer taraftan, yenilenebilir off-shore enerji gibi yeni endüstrilerin devam eden büyümesinin, gelecekte öngörülen iş kaybını telafi etme potansiyeline sahip olduğu değerlendirilmektedir.

Ayrıca denizcilik sektöründe de Anadolu Sigorta olarak çevreye önem vermekteyiz. Doğaya zararlı (trol balıkçılık) teknelere teminat vermiyor ve 2020 yılında uygulamaya geçilen düşük sülfürlü yakıt uygulaması ile hava kirliliğini azaltmada önemli bir rol oynuyoruz.

2020 yılı içinde Ticari Siber Güvenlik teminatının, KOBİ paket poliçesi içerisinde bir ek teminat olarak da sunulmasına başlanmıştır.

Anadolu Sigorta Genel Sorumluluk branşında olduğu gibi İşveren Sorumluluk ürününde de sektöre yön veren bir pozisyonadadır. Anadolu Sigorta poliçe koşullarında 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği kanununa uygun olarak faaliyet gösterilmesi ve gerekli eğitimlerin verilmesini şart koşarak ve olası bir hasarda bu konuları sorgulayarak dolaylı bir olumlu etki oluşturmaktadır.

Bu bağlamda Anadolu Sigorta, gerek faaliyetlerinde gerekse ürün ve hizmetlerinde bugünün ihtiyaçlarına, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını giderme kapasitesini engellemeden yanıt verebilme ilkesini benimser.

Çevresel ve Sosyal Risk Yönetimi Sistemi

Sürdürülebilirlik, hem Şirketimiz hem de sektörümüz için gün geçtikçe önem kazanan bir olgu olmaktadır. Sektörde fark yaratan uygulamalarımıza raporlama yılında Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi'ni (ÇSYS) kurarak devam ettik. Bir sigorta şirketi olarak her ne kadar etkileri düşük olsa da operasyonlarımızdan kaynaklanan çevresel ve sosyal etkiler sürdürülebilirlik politikalarımız ve süreçlerimiz tarafından dikkatli bir şekilde takip edilmektedir. Doğrudan faaliyetlerimizden kaynaklanan etkilerin yönetimine ek olarak sigortalama ve fon yönetimi süreçlerimizde de ekonomik sürdürülebilirliğin yanı sıra çevresel ve sosyal sürdürülebilirliğin gözetilmesine yönelik bir sistem kurguladık. ÇSYS kapsamında asla sigortalamayacağımız faaliyetleri belirledik ve Çevresel ve Sosyal Etkilerin Yönetimi Politikamızı oluşturarak kurumsal web sitemizde yayınladık. Ek olarak çevresel ve sosyal açıdan fayda sağlayan faaliyetlere yönelik projelerin desteklenmesi de ÇSYS sürecimizin bir parçasıdır. Sigortalama süreçlerimizin risk değerlendirme aşamasında çevresel ve sosyal açıdan risk teşkil edebilecek bazı sektörlerle yönelik risk değerlendirme çalışmaları da pilot bir uygulama ile Kurumsal Strateji ve Performans Yönetimi Başkanlığımız tarafından değerlendirilmektedir. Önümüzdeki dönemde bu hassas sektör uygulamasını yaygınlaştırarak çevresel ve sosyal risk değerlendirmelerini sigortalama süreçlerimize tam anlamıyla entegre etmeyi planlıyoruz.

ÇSYS hakkında detaylı bilgiye ve Çevresel ve Sosyal Etkilerin Yönetimi Politikamıza kurumsal internet sitemizin "**Sürdürülebilirlik**" bölümünden ulaşabilirsiniz.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

Anadolu Sigorta Sürdürülebilirlik Politikası, şirketin sürdürülebilirlik konusundaki vizyonunu, yönetim yaklaşımını ve odak çalışma alanlarını gösteren temel stratejik ilkeleri belirler. Bu politika doğrultusunda gerekli çalışmaları yürütmek Anadolu Sigorta Sürdürülebilirlik Komitesi'nin görevidir. İcra Kurulu'na bağlı olarak görev yapan Komite, bir İcra Kurulu üyesi başkanlığında şirket genelini temsil eden birim temsilcilerinden oluşan bir yönetim organıdır.

Sürdürülebilirlik Komitesi ana görevleri;

- Şirketin sosyal, ekonomik, çevresel ve yönetim alanlarını kapsayan sürdürülebilirlik etkilerinin uluslararası ölçekte kabul gören ilkeler doğrultusunda yönetimini sağlamak,
- Risk ve fırsat odaklı bir yaklaşımla sürdürülebilirlik yönetiminin yapısal unsurlarını oluşturmak,
- Şirket üst yönetime, sürdürülebilirlik performansının geliştirilmesine yönelik uygulama ve yatırım önerileri sunmak,
- Şeffaf ve hesap verebilir yöntemler geliştirerek şirketin sürdürülebilirlik yaklaşımlarının, hedeflerinin ve elde edilen performansın paydaşlarla iletişimini sağlamaktır.

Komite; sürdürülebilirlik faaliyetleri, alınan kararlar ve elde edilen sonuçlar hakkında İcra Kurulu ve Yönetim Kurulu'nu bilgilendirir. Sürdürülebilirlik performansını etkileyecek sermaye yatırımı gerektiren projelerle ilgili olarak İcra Kurulu'na tavsiyelerde bulunur.

Sürdürülebilirlik Öncelikleri

Anadolu Sigorta sürdürülebilirlik yönetimi odak uygulama konularını; sosyal, ekonomik ve çevresel alanlarda, uluslararası standartların kabul ettiği sistematik yöntemlerle belirlenen öncelikli sürdürülebilirlik konuları oluşturur. Diğer taraftan Anadolu Sigorta, Birleşmiş Milletler nezdinde kabul edilmiş Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı

da sürdürülebilirlik yönetiminin bir parçası olarak değerlendirerek faaliyetlerinde bu hedeflere yönelik çalışmalara yer verir.

Sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi, GRI Standartları'nda belirtilen ilkelere uyumlu biçimde gerçekleştirilmiştir. Sosyal, çevresel ve ekonomik konular ile bunların sürdürülebilir kalkınma üzerindeki etkileri ve BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları iz düşümleri değerlendirilmiştir. Öncelikli konular, risk-fırsat, paydaş beklentileri ve sürdürülebilir kalkınma üzerindeki etkileri bağlamında değerlendirilerek belirlenmiştir.

Anadolu Sigorta, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı da sürdürülebilirlik yönetiminin bir parçası olarak değerlendirerek faaliyetlerinde bu hedeflere yönelik çalışmalara yer verir.



Öncelikli Konu	Değer Zinciri unsuru	İlgili Sürdürülebilir Kalkınma Amacı
İş Etiği ve Yasal Uyum	Anadolu Sigorta Tedarikçiler Acenteler	8, 12, 17
Sigorta Bilincinin Yaygınlaştırılması	Anadolu Sigorta	3, 12, 17
Acente ve İş Ortaklarıyla İlişkiler	Anadolu Sigorta Tedarikçiler Acenteler	4, 8, 9, 17
Enerji ve İklim Değişikliği	Anadolu Sigorta Müşteriler	7, 12, 13, 17
Dijital Gelecek	Anadolu Sigorta	9, 11, 12, 13, 17
Sürdürülebilirliğin İş Stratejisine Entegrasyonu	Anadolu Sigorta	8, 9, 12, 13, 17
Çalışma Hayatı Uygulamaları	Anadolu Sigorta	3, 4, 5, 8, 17

Paydaş Katılımı

Paydaşlarımızla şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda karşılıklı güvene dayalı ilişkiler kurarız. Anadolu Sigorta Bilgilendirme Politikası çerçevesinde belirlenen ilkeler doğrultusunda paydaşlarımıza şirket faaliyetleri, elde edilen sonuçlar ve gelecek

perspektiflerimize yönelik doğru, eksiksiz ve zamanında bilgilendirme yaparız. Her paydaş grubunun şirketle ilişkileri ve beklentileri farklı niteliklere sahiptir. Dolayısıyla kurulacak iletişimin yöntemi ve sıklığını da bu niteliklere göre belirleriz.

Paydaş Grubu	İletişim Yöntemi ve Sıklığı
Hissedarlar	Genel Kurul (yıllık), Faaliyet Raporu (yıllık), Mali Raporlar (çeyrek dönemler), Sürdürülebilirlik Raporları (yıllık), Kamuyu Aydınlatma Platformu Açıklamaları (anlık), Özel Durum Açıklamaları (anlık), İnternet Sitesi (sürekli)
Çalışanlar	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İç İletişim Portalı (sürekli), İnternet Sitesi (sürekli), Çalışan Etkinliği Anketi (yıllık), Eğitim (sürekli)
Müşteriler	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), Sigorta Poliçeleri (sürekli), Pazar Araştırmaları [müşteri hizmet anketleri, deneyim yolculuğu ve tüketici eğilim çalışmaları] (sürekli), Dağıtım Kanalları (sürekli), İnternet Sitesi ve Mobil Uygulamalar (sürekli), Müşteri İletişim Merkezi (anlık), Sosyal Medya (sürekli)
Toplum	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İnternet Sitesi ve Sosyal Medya (sürekli), Ulusal ve Yerel Gazeteler (anlık), Sosyal Sorumluluk Projeleri (sürekli)
Resmi Kuruluşlar	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İnternet Sitesi (sürekli), Dış Yazışmalar (anlık), Komite ve Sektör Toplantıları (anlık)
Sendikalar	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İnternet Sitesi (sürekli), Görüşmeler (sürekli), Toplu Sözleşme (iki yıllık)
Acente ve Brokerlar	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İnternet Sitesi (sürekli), Acente Toplantıları (yıllık), Şirket Politikaları (sürekli), Ziyaret ve Bire Bir Görüşmeler (anlık), Hizmetler (sürekli), Eğitimler (sürekli), Denetimler (yıllık)
Anlaşmalı Servisler, Ekspertler Anlaşmalı Sağlık Kuruluşları, Tedarikçiler	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İnternet Sitesi (sürekli), Hizmet Sözleşmeleri (sürekli), Şirket Politikaları (sürekli), Eğitimler (sürekli), Ziyaret ve Görüşmeler (sürekli), Denetimler (yıllık)
Bağımsız Denetim Firmaları	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İnternet Sitesi (sürekli), Denetim Faaliyetleri (yıllık), Görüşmeler (sürekli)
Rakipler	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İnternet Sitesi (sürekli), TSB Komite Toplantıları (sürekli), Sektör Organizasyonları (sürekli)
Mağdurlar (Trafik ve Sorumluluk Sigortaları için)	İnternet Sitesi, Sosyal Medya ve Mobil Uygulamalar (sürekli), İşlem Formları (anlık), Dış yazışmalar (anlık)
Reasürörler	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İnternet Sitesi (sürekli), Uluslararası Sektör Organizasyonları (anlık), Reasürans Anlaşmaları (sürekli), Görüşmeler (anlık)
Banka ve Finans Kuruluşları	Faaliyet Raporu (yıllık), Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık), İnternet Sitesi (sürekli), Görüşmeler (anlık), Dış Yazışmalar (anlık)

Sürdürülebilir ve Çevreye
Duyarlı Bir Dünya İçin
Çalışıyor, Ürün Geliştiriyoruz

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

- İklim Değişikliği ve Çevre Yönetimi
- İklim Değişikliği ile Mücadele ve Enerji Yönetimi
- İklim Değişikliği Beraberinde Gelişen Risk ve Fırsatların Yönetimi
- Malzeme Tüketimi ve Atık Yönetimi

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

Sigorta ve reasürans alanında faaliyet gösteren köklü bir şirket olarak temel görevimiz, müşterilerimizin risk yönetim süreçlerinde bir iş ortağı olarak yer alarak bu risklerden zarar görmelerini engellemektir.

Tüm operasyonlarımızda, ürün ve hizmetlerimizde sürdürülebilirliği hedefler; toplumsal ölçekte de sürdürülebilir kalkınmayı destekleriz. Bu kapsamda iklim değişikliği ve genel anlamda çevreyi etkileyen tüm konuları sürdürülebilirlik programımızın önemli birer bileşeni olarak görerek bu konulardan doğan riskleri bütüncül bir yaklaşımla değerlendirerek yönetmeyi hedefleriz.

Anadolu Sigorta'nın iklim değişikliği ve çevre konularına bakışı, Anadolu Sigorta Çevre ve İklim Değişikliği Politikası ile iki ana boyutta şekillendirilir. Bu boyutlardan ilki Anadolu Sigorta'nın doğrudan faaliyetlerinden kaynaklanan etkilerdir. Bu etkiler şirket operasyonlarının çeşitli noktalarında ortaya çıkan enerji tüketimi, su tüketimi, -başta kağıt olmak üzere- malzeme tüketimi ve tüketimden kaynaklanan katı atık, hava ve sera gazı emisyonlarıdır.



İklim değişikliği küresel ekonomi üzerinde ciddi bir baskı oluşturmaktadır. İklim değişikliğinin doğrudan ve dolaylı etkileri ile oluşacak çevresel ve sosyal felaketler, günümüz dünyasının en büyük riskleri olarak dile getirilmektedir. İklim değişikliği kaynaklı risklerin yönetilmesi, bu bakış açısıyla sigorta sektörü için özel bir önem ihtiva etmektedir. Küresel sigorta sektörü, risk yöneticisi, risk taşıyıcısı ve yatırımcı rolünde, bireyler, hane halkı, kamu kurumları ve şirketler için iklim ile ilgili risk ve fırsatların yönetiminde temel bir rol oynamaktadır. İş modelinin merkezinde riskin değerlendirilmesi ve yönetilmesi yatan sigortacılık, uzun vadede var olmak şeklinde tanımlanabilecek sürdürülebilirlik olgusu ile tam uyum içindedir ve dolayısıyla iklim değişikliği ile ilgili riskleri önceden belirleyip yöneterek düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde küresel ekonomiyi destekleyici bir rol oynayacaktır.

Sigorta ve reasürans alanında faaliyet gösteren köklü bir şirket olarak temel görevimiz, müşterilerimizin risk yönetim süreçlerinde bir iş ortağı olarak yer alarak bu risklerden zarar görmelerini engellemektir. Bu nedenle Anadolu Sigorta'nın sunduğu ürün ve hizmetlerin müşteriler ve toplum geneli açısından çevre ve iklim değişikliği risklerini azaltmadaki rolü de bu konulardaki stratejik yönelimlerimizin bir diğer ana boyutunu oluşturur. Bu bağlamda çevre ve iklimin korunmasını; tüm operasyonel faaliyetlerimizi, ürün ve hizmet geliştirme çalışmalarımızı, yatırım faaliyetlerimizi ve toplumsal sorumluluk uygulamalarımızı kapsayacak şekilde karar ve uygulama süreçlerinin bir parçası ve sürekli gelişim alanı olarak değerlendiririz. İklim değişikliği ve çevre risklerini değerlendirir, bu alanlarda şirket performansını geliştirecek uygulama ve tedbirleri hayata geçiririz. Bu faaliyetler sonucunda elde ettiğimiz performans da sürekli takip ederek ilgili taraflara ve kamuoyuna raporlarız.

İklim değişikliğinin doğrudan ve dolaylı etkileri ile oluşacak çevresel ve sosyal felaketler, günümüz dünyasının en büyük riskleri olarak dile getirilmektedir.

Hedefimiz
Şirket araçlarının yenilenme döneminde elektrikli araçlara geçerek Şirketimizin karbon salınım miktarını düşürmektir.

İklim Değişikliği ve Çevre Yönetimi

Anadolu Sigorta'da iklim değişikliği ile ilgili risk ve fırsatların ve çevresel etkilerin yönetimi Sürdürülebilirlik Komitesi sorumluluğundadır. Komite, çevre ve iklim değişikliği alanında performansın geliştirilmesine yönelik yatırım gerekliliklerini de değerlendirerek üst yönetime önerilerde bulunur.

Komite içinde oluşturulan ve ilgili tüm iş birimlerinin temsil edildiği Doğrudan Etkiler Çalışma Grubu,

- Komite'nin tespit ettiği stratejilerin iş planlarına dönüştürülerek iş birimleri eliyle hayata geçirilmesinden,
- bu sayede iş hedeflerine ulaşılmasından,
- ilgili performansın değerlendirilmesi ve Komite'ye raporlanmasından sorumludur.

Şirket genelinde faaliyet gösteren tüm iş birimleri, her yıl kendi sorumluluk alanlarına yönelik çevre ve iklim değişikliği risklerini, bu alanda değerlendirilebilecek fırsatları tespit eder. Risklerin giderilmesine ve fırsatların değerlendirilmesine yönelik önerilerini ilgili birimlere ve Doğrudan Etkiler Çalışma Grubu aracılığıyla Sürdürülebilirlik Komitesi'ne iletir.

İklim Değişikliği ile Mücadele ve Enerji Yönetimi

Sanayi ya da hizmet sektöründe ürün ve hizmet sunan her kuruluş, operasyonlarını gerçekleştirirken çevresel bir etki yaratır. Bu etkilerin bir kısmı iklim değişikliğiyle de bağlantılıdır. Bir sigorta şirketinin faaliyetlerinin iklim değişikliğine olan etkisi, hem kendi iş süreçlerinden hem de sunduğu ürün ve poliçelerden kaynaklanır. Dolayısıyla bizim de iklim değişikliğiyle mücadeleye bakışımızın ilk boyutunu, şirket faaliyetlerimizden doğan etkilerin en düşük düzeye getirilmesi oluşturur. Bu etkinin düşürülmesi için çeşitli alanlarda faaliyetler yürütüyoruz. Bunlardan en temeli, operasyonlarımız genelinde enerji tüketimine neden olan noktaların tespiti, tüketim miktarları ve bunun sonucunda oluşan sera gazlarının hesaplanarak takip edilmesidir.

İklim değişikliği üzerinde etkisi olan temel süreç, enerji tüketimi kaynaklı sera gazı emisyonlarıdır. Bu nedenle operasyonlarımız genelinde enerji kaynaklarının daha verimli tüketilmesi için çeşitli uygulamalar geliştiriyoruz. Bu uygulamaların en önemli kısmı bina yönetimi alanında gerçekleşmektedir. Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri ve Şubelerin faaliyet gösterdikleri binalarda enerji tüketiminin daha verimli hale getirilerek düşürülmesine yönelik projeler geliştiriyoruz. Bu projeler, büyük ölçüde ısıtma amaçlı yakıt tüketimi ve aydınlatma armatürlerini hedef alıyor. Bu kapsamda raporlama döneminde

İklim değişikliğiyle mücadeleye bakışımızın ilk boyutunu, şirket faaliyetlerimizden doğan etkilerin en düşük düzeye getirilmesi oluşturur.

Genel Müdürlük binasında tamamlanmış olan ileri enerji yönetimi ve optimizasyonu projelerine ek

olarak 2020 yılında gerçekleştirdiğimiz çalışmalardan bazıları şunlardır:

- Genel Müdürlük hizmet binamızın B4 otopark katına çevre dostu elektrikli araçlar için 2 adet elektrikli şarj istasyonu tesis edilmiştir. Hedefimiz Şirket araçlarının yenilenme döneminde elektrikli araçlara geçerek Şirketimizin karbon salınım miktarını düşürmektir. Ayrıca tesis edilen bu şarj istasyonları ile Şirketimiz çalışanlarının da elektrikli araç kullanımına teşvik edilmesi amaçlanmıştır.
- Şirketimizin yenilenebilir enerji kaynaklarından faydalanması ve diğer enerji tüketimini dolayısıyla karbon salınım miktarını düşürmesi amacıyla Genel Müdürlük hizmet binamızın çatısına yenilikçi bir güneş enerji sistemi kurulmuştur. Faaliyete geçirilen, İTÜ Teknokent bünyesinde Ar-Ge aşaması henüz tamamlanmış olan REPG sistemi ile şirketimiz hem yenilenebilir enerji kaynaklarından faydalanmakta hem de ülkemizde sürdürülebilir enerji konusunda yerli olarak araştırma ve geliştirme sağlayan REPG ekibine destek olmaktadır. Kurulan sistem, güneş enerjisinden dolayı olarak faydalanmaktadır. Standart fotovoltaik panelden farklı olarak bu sistemde güneş enerjisi, gün ısı paneller yardımı ile sistem içerisindeki gazın ısıtılmasını sağlamaktadır. REPG cihazı ise içerisinde geçen sıcak gaz ile dış havanın arasındaki yoğuşma farkını kullanarak yenilikçi bir sürdürülebilir yöntem ile elektrik üretmektedir. Projenin daha sonraki aşamalarında ise havadaki nemi yakalayıp ısı farkından elektrik üretme, doğal olarak arındırılmış su üretme gibi çeşitli sürdürülebilir projeler yer almaktadır. Aralık 2020 itibarıyla binamızda çalışmaya başlayan sistem dijital olarak takip edilmektedir. Üretilen elektrik miktarı ve getirileri önümüzdeki dönemlerde hesap edilebilecektir.

- 18.12.2020 tarihinde Şirketimizin elektrik tedarikçisi olan Aksa Elektrik firması ile sürdürülebilirlik kapsamında elektrik hizmeti alımına yönelik yeni bir protokol imzalanmıştır. Bu protokol ile 2021 yılı için Şirketimizde yenilenebilir doğal kaynaklardan oluşan tesislerden (rüzgar enerjisi, güneş enerjisi vb.) üretilen elektrik tedarik edilecektir.

Sektörün geleceği olan elektrikli araç piyasasındaki artan talepler de göz önüne alınarak anlaşmalı servis ağına ilk kez bir elektrikli araç onarım servisi eklenmiştir.

2014 yılından bu yana sürdürdüğümüz Gelişim Merkezi uygulaması kapsamında çalışanların sürdürülebilirlik alanındaki proje fikirleri de değerlendirilmektedir. 2020 yılında Kıbrıs şubesinde elektrik ihtiyacının güneş enerjisinden sağlanmasına yönelik bir proje değerlendirmeye alınmıştır. Bu kapsamda fotovoltaik güneş paneli kurulması değerlendirilmektedir.

Pandemi sürecinde uzaktan çalışma modeline geçilmesi ile birlikte şirket binalarımızdan kaynaklanan enerji tüketimi ve sera gazı emisyonlarında da ciddi bir düşüş yaşanmıştır.

Operasyonlarımızdaki enerji tüketiminin bir diğer önemli bölümünü de şirket araçları ve personel servislerinde kullanılan fosil yakıtlar oluşturmaktadır. Bu etkinin düşürülmesinde de çeşitli uygulamalardan faydalanıyoruz. 74 olan servis aracı sayımız,

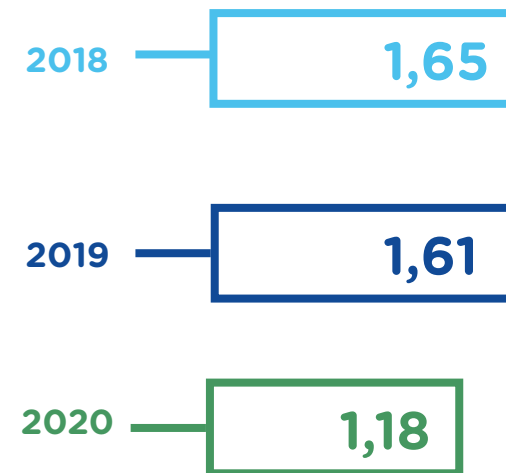
pandemi süreci ile birlikte azaltılarak Kasım 2020 itibarıyla 21 olmuştur. Pandeminin seyrine ve hizmet binalarında çalışacak personele bağlı olarak servis araç sayısı belirlenmekte olup 2020 yılında personel servisi azaltılması yönünde önemli adımlar atılmıştır. Pandemi nedeniyle aynı şekilde iş seyahatleri de büyük oranda azalmıştır. Şirket aracı kullanımı da azalmış ve mevcut araçlarımıza ilave yapılması planlanırken yeni dönemde araç artışına gidilmemiştir.

Çalışanlarımızın iklim değişikliği farkındalıklarını artırmak ve sigortacılık sektörü için iklim değişikliğinin önemini vurgulamak adına İstanbul Teknik Üniversitesi Öğretim Üyesi, Meteoroloji, İklim Değişimi, Afet ve Acil Durum Uzmanı Prof. Dr. Mikdat Kadioğlu'nun sunumu ile "Küresel İklim Değişikliği ve Sigortacılık" konulu bir webinar düzenlenmiştir.

Çalışan Başına Enerji Tüketimi (GJ/kişi)



Çalışan Başına Sera Gazı Emisyonu (tCO₂e/Kişi)



İklim Değişikliği Beraberinde Gelişen Risk ve Fırsatların Yönetimi

Sigortacılık sektöründe faaliyet göstermemiz, bizi iklim değişikliğiyle mücadelede farklı bir konuma taşıyor. Bu konum, iklim değişikliğiyle mücadelede ürün ve hizmetlerimizle pozitif etki üretmektir. Anadolu Sigorta, daha ağırlıklı etkisinin bulunduğu ürün ve hizmetler aracılığıyla iklim değişikliklerinin etkisinin azaltılmasına katkıda bulunmaktadır. Bu kapsamda öncelikle iklim değişikliğiyle mücadele anlamında sorumlu iş modellerini benimseyen, iklim değişikliği riskleri konusunda bilinçli olan ve bunları yöneten kuruluşların çözüm ortağı olmaya yönelik uygulamalar geliştiriyoruz. Böylelikle düşük karbon ekonomisine geçişte destek vermeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda başlıca hedeflerimizden biri, yenilenebilir enerji yatırımları tarafında en çok tercih edilen sigorta çözüm ortağı olmaktır.

Güneş ve rüzgar enerjisi santralleri için santral kapsamında yer alan tüm modül ve ekipman kıymetlerini sigortaladığımız gibi isteğe bağlı olarak tesis mülkiyetinde olup tesis dışında kalan enerji ve telekomünikasyon hatları ve ulaşım yollarını da sigortalayabiliyoruz. Rüzgar ve güneş yenilenebilir enerji santrallerine standart teminatlarımızın ötesinde tercihe bağlı olarak; operasyonel kâr kaybı, maddi hasara bağlı olmayan üretim kaybı, dolaylı kâr kaybı (tedarikçi riski, müşteri riski, erişimin engellenmesi vb.) ve garanti dönemi içerisinde makine kırılması sonucunda meydana gelebilecek iş durmalarına yönelik teminatlar da (rüzgar

santrallerine özel) sunuyoruz. 2020 yılında rüzgar enerjisi alanında 745 MW kurulu güce verilen teminatla sektör payımız %8,5 olarak gerçekleşti. Güneş enerjisi alanında ise 1.400 MW kurulu güç ile pazar payımız %22 olarak gerçekleşti. 2020 yılında rüzgar enerjisi poliçe sayımız 34'e, güneş enerjisi poliçe sayımız ise 686'ya ulaşmıştır. Yenilenebilir enerji sektörünü Türkiye için büyük bir fırsat olarak görüyoruz ve bu gibi yatırımlara yönelik katma değerli hizmetlerimizle, gelecek dönemlerde ürettiğimiz poliçe ve prim miktarını artırmayı hedefliyoruz.

2020 yılında rüzgar enerjisi poliçe sayımız 34'e, güneş enerjisi poliçe sayımız ise 686'ya ulaşmıştır.

İklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik hizmetlerimizin bir diğeri de bu alanda doğabilecek risklere maruz kalabilecek kişi ve kuruluşlara sigorta güvencesi vermeye yönelik uygulamalarımızdır. Özellikle iklim değişikliğinin etkilerinin giderek daha fazla hissedilmesi nedeniyle sel, dolu, fırtına, su havzalarındaki, deniz seviyelerindeki muhtemel değişiklik ve benzeri risklere yönelik uygulama ihtiyacı artmaktadır. Özellikle bu alanlarda hasar taleplerinde son yıllarda kayda değer artış gözlenmektedir. Bu nedenle risk seçiminde geleneksel risklerin yanında meteorolojik riskler gibi iklim değişikliğinden doğan etkilerin de yer alması ve risk algısının içine entegre edilmesi önem kazanmıştır.

Anadolu Sigorta olarak müşterilerimizin iklim değişikliği risklerini daha etkin biçimde yönetebilmek adına biz de risk tespit yöntemlerimizi yeniliyoruz. Bu uygulamalarımızdan en belirginini, sel ve yer kayması risklerinin yönetilmesinde kullandığımız risk haritalarının güncellenmesine yönelik projemizdir. Bu proje kapsamında üniversitelerle birlikte çalışarak bilimsel yöntemlere dayanan risk haritaları geliştirdik. Risk haritalandırma çalışmamızın kapsamını genişleterek projemize devam ediyoruz. Raporlama döneminde yeni risk haritalarımızın kullanımını; coğrafi kapsam olarak üç yeni il ekleyerek ve altı ilin de kapsamını genişleterek geliştirdik.

Öte yandan, oto hasar onarımlarında sigortalı kıymetin onarımı için Boyasız Göçük Onarım gibi temiz teknolojilerin kullanımını teşvik ediyor ve yedek parça değişiminin doğaya vereceği zararları en aza indirmek hedefiyle değişim yerine onarım yolunu tercih ediyoruz.

Bireysel Çatı Tipi Güneş Enerji Paneli Sigortası

Sürdürülebilirlik politikamız kapsamında çevre dostu yenilenebilir enerji kaynaklarını korumak, gelecek nesillere taşımak amacıyla **"Bireysel Çatı Tipi Güneş Enerji Paneli Sigortası"** ürünümüzü hayata geçirdik. Ürünümüz ile 10 kWh'ya kadar elektrik üretimi sağlayan güneş enerji panellerine teminat sağlayarak; çatısına güneş enerjisi paneli kurarak kendi enerji ihtiyacını üreten, çevreci ve bütçesini koruyan, sürdürülebilirlik konusuna duyarlı bireysel müşterilerimize en uygun ürün ve teminatları bir arada sunmayı hedeflemekteyiz.



Malzeme Tüketimi ve Atık Yönetimi

Malzeme tüketimi ve atık yönetimi, çevre yönetimi kapsamında ele aldığımız önemli alanlardan biridir. Operasyonlarımızda kullandığımız en öne çıkan malzeme kağıttır. Bu tüketimin önemli bir kısmı yasaların öngördüğü şekilde basılarak tanzim edilen poliçelerden, diğer kısmı da sektörümüzün karakterinden dolayı ortaya çıkan sözleşme ve yazışmalardan doğar. Tasarruf çalışmalarının yanı sıra dijitalleştirme teknolojilerini yakından takip ederek operasyonel süreçlerimizde yasaların elverdiği ölçüde kağıt tüketimini azaltmaya çalışıyoruz.

Kağıt tüketimi, sigorta sektörünün en temel çevresel etkilerinden biridir. Bu nedenle iş süreçlerimizi kağıtsızlaştırmaya yönelik çalışmalar yürütüyoruz. Sigortacılıkta kağıtlı işlemin yoğunlukta olduğu başta sağlık sigortaları olmak üzere hasar süreçlerinde, kağıtsız sigortacılık çalışmalarına öncelik veriyoruz. Bu kapsamda, sağlık dokümanları ve hasar evraklarını dijital platforma aktarıyoruz. Acentelerimize de poliçe

basımına ilişkin düzenlemeler paralelinde hatırlatmalar yapıyoruz. Levazım depomuzdan minimum stok çıkışını sağlamak ve acenteye gerçek ihtiyacı kadar kâğıt gönderilmesini sağlamak amacıyla acente başına poliçe üretimini ve muhtemel kağıt basım sayısını hesaplayan bir rapor kullanıyoruz.

Gerçekleştirdiğimiz çalışmalara ek olarak pandemi süreci ile birlikte kağıt tüketimlerimizde ciddi bir düşüş gerçekleşti. 2020 yılında operasyonlarımızdan kaynaklanan kişi başı kağıt tüketimi %67, acente başına poliçe kağıt tüketimleri de %22 azaldı.

Gelecek dönemlerde, kağıtsız sigortacılık çalışmalarımızı daha somut bir çerçevede yürütebilmek amacıyla, acentelerimize optimum düzeyde poliçe kağıdı gönderilmesi, acentelerimizin elinde kalan kâğıtların yeniden değerlendirilmesi, gereksiz kağıt basımının önüne geçilmesi ve poliçe ve teklif gönderimlerinde e-postanın daha çok kullanılması için çalışmalara devam edeceğiz.

2020 yılında operasyonlarımızdan kaynaklanan kişi başı kağıt tüketimi %67, acente başına poliçe kağıt tüketimleri de %22 azaldı.

boyutları nedeniyle su tüketimimizi azaltacak verimlilik uygulamaları gerçekleştiriyoruz. Bu çalışmalarımız genellikle su tüketimini daha verimli hale getirecek armatürlerin tercihi ve çalışanlarımızın tasarruf konusunda farkındalığının artırılması çerçevesinde gerçekleştiriliyor.

Belirgin bir etki düzeyi oluşturmamasına rağmen çevre bilincinin bir uzantısı olarak faaliyet binalarımızda oluşan kağıt atıklarıyla birlikte tüm diğer evsel ve ambalaj atıklarını da mümkün olduğunca kaynağında ayrıştırıp geri kazanmaya çalışıyoruz. Ayrıca, Şirketimiz her yıl Tıbbi Atık Kabul Belgesi almaktadır. Şirketimizde oluşan tıbbi atıklar, İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından alınarak sterilize edilip insan sağlığına ve çevreye zarar vermeden bertaraf edilmektedir.

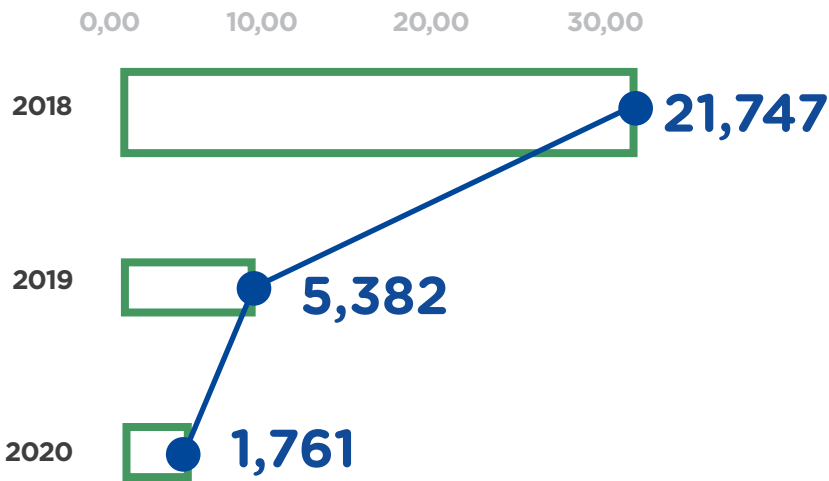
Kağıtsızlaştırma çalışmalarımızın bir diğer hedefi de tedarikçi sözleşme süreçlerimizdir. Bu kapsamda tedarikçilerimiz hizmet raporlarını dijital ortam üzerinden iletmeye başladılar. Bununla birlikte şirket genelinde satın alınması planlanan Tedarikçi Yönetim Portalı üzerinden sözleşmelerin firmalara iletilmesi, onay ve klasmanın yapılması hedeflenmektedir.

Ek olarak, eksper ve anlaşmalı servis başvuruları da Müşteri İlişkileri Platformu (MİP) üzerinden alınmaya başlanmıştır. Anlaşmalı sağlık kurumlarımızın Dijital Doküman Yönetim Sistemi üzerinden doküman paylaşabilmeleri için bir çalışma başlatılmıştır. Diğer yandan sözleşmelerin e-imza ve PDF ortamında gönderilmeye başlamasıyla yıllık 3.000'den fazla sözleşme için yaklaşık 45.000 sayfa kağıt tasarrufu elde edilmiş, kargo maliyetleri ve etkilerinde ciddi düşüş sağlanmıştır.

2019 yılında yürürlüğe aldığımız Yeni Nesil Konut Ürünleri ile dijital kanallardan hızlı ve basit bir şekilde konut poliçesi düzenlemeyi Türkiye'de ilk kez gerçekleştirmiştik. Poliçe düzenleme sürelerini kısaltarak, iş süreçlerimizde iyileştirme sağlayacak çalışmalara devam etmeyi hedefliyoruz.

Faaliyet gösterdiğimiz binalarımızda su tüketimi sadece evsel kullanımdan kaynaklanmaktadır. Su kaynaklarının öneminin giderek artması ve toplumsal

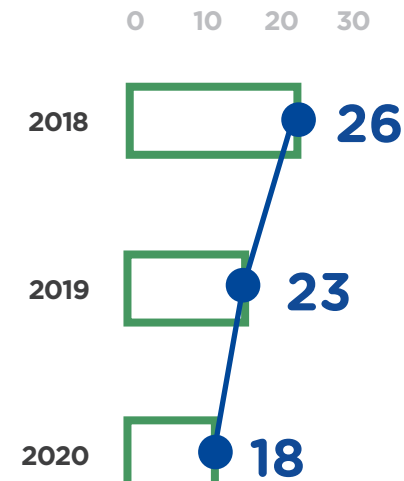
OPERASYONLARDA KAĞIT TÜKETİMİ



■ Toplam kağıt tüketimi (ton)

● Kişi başı kağıt tüketimi (kg/kişi)

POLİÇE KAĞIT TÜKETİMİ



■ Toplam kağıt tüketimi (ton)

● Acente başına toplam kağıt tüketimi (kg/kişi)

Kendimizi Yenileme Kabiliyetiyle Öncülüğümüzün Devamını Sağlarız

DİJİTAL GELECEK

- Acentelerde Dijitalleşme
- Dijital Hizmet Proje ve Uygulamaları

DİJİTAL GELECEK

Faaliyetlerimizde dijital araç ve süreçleri yaygınlaştırıyor; büyük veri, robotik, yapay zeka, sanal gerçeklik, telemetri ve gelişen mobil teknolojileri, hizmet süreçlerine entegre etmekte sektörde öncü bir rol oynuyoruz.

İnternet teknolojilerinde yaşanan büyük gelişimin tüketici davranışlarına etkileri, endüstri 4.0 anlayışının şirketlerin iş yapış biçimini değiştirmesi, online (çevrimiçi) ürün ve hizmetlerin giderek yaygınlaşması tüm sektörlerin değer üretme süreçlerini köklü bir şekilde değiştiriyor. Bu niteliğiyle dijitalleşme, günümüzde sigortacılık sektörünün geleceğini şekillendiren en öncelikli mega-trenddir. Anadolu Sigorta da geleceğini dijital, kağıtsız bir sigortacılık anlayışıyla tanımlamaktadır.

Dijital gelecek projeksiyonları doğrultusunda, faaliyetlerimizde dijital araç ve süreçleri yaygınlaştırıyor; büyük veri, robotik, yapay zeka, sanal gerçeklik, telemetri ve gelişen mobil teknolojileri, hizmet süreçlerine entegre etmekte sektörde öncü bir rol oynuyoruz. Bu yolla aynı zamanda iş süreçlerimizin çevresel etkilerini de azaltmayı hedefliyoruz. Dijital geleceğin bizim için bir diğer önemi de akıllı binalar, sürücüsüz araçlar, paylaşım ekonomisi gibi sigortacılık üzerinde etkili trendlerle uyumlu ürün ve hizmetler geliştirmektir.



Gelişen teknolojiler, müşterilerin günlük hayatlarında ihtiyaç duydukları işlemlerini, akıllı telefonlar veya bilgisayarlar aracılığıyla gerçekleştirebilme talebini gün geçtikçe artırmaktadır. Mobil uygulamalarımız ve internet sitemiz gibi dijital platformlarımızla müşterilerimize ürün ve hizmetlerimize hızlı ve kolaylıkla ulaşabilme imkanı tanırken, şirketimiz nezdinde de operasyonel süreçlerimizi hafifletiyoruz. Müşteri iletişim çalışmalarımızda etkileyici pazarlama (influencer marketing) faaliyetleri yürütüyor, sosyal medya kullanıcıları tarafında bilinirliğimizi artırıyor ve bu kanala özel kampanyalarımızla müşteri kazanımı sağlıyoruz. Pazarlama faaliyetlerimiz kapsamında yürüttüğümüz ve müşterilerimize belirlenen ürün ve oranlarda indirimler sunduğumuz kampanyalarımızdan dijital satış kanallarımız aracılığı ile de faydalanılabildiğini sağlıyor ve satın alma deneyiminde uçtan uca maksimum müşteri memnuniyetini hedefliyoruz. Tüketim ve satın alma alışkanlıklarını değiştiren bütün teknolojik gelişmelerin, hem yeni satış model ve kanallarının geliştirilmesini hem de pazarlama etkinliklerinin bu değişime ayak uydurma gerekliliğini kaçınılmaz kıldığını düşünüyoruz.

Dijital dönüşüm birçok avantajın yanında bilgi güvenliği gibi birçok siber riski de beraberinde getiriyor. Pandemi döneminde de pek çok sektörde evden çalışma uygulamasına geçilmesi nedeniyle siber risklerin artması, siber risk sigortalarının da daha fazla gündeme gelmesini, basında daha çok yer almasını sağlamış ve siber risklere yönelik farkındalık da oldukça artmıştır. Bu kapsamda tabi olduğumuz veri gizliliği düzenlemelerine uyum sağlayarak dijitalleşme sürecini uluslararası kabul görmüş teknolojiler, standartlar ve güvenlik teknolojileriyle güçlendiriyoruz.

Dijital geleceğe doğru yol alırken dijitalleşmeyi ürün, hizmet, kanal ve iş modelleri bağlamında çok yönlü bütünsel bir strateji olarak tasarlıyoruz. Bir yandan mevcut satış kanallarımızın ve iş birimlerimizin verimliliklerini en üst düzeye çıkarmayı, bir yandan sigortalılarımızın en hızlı ve etkin şekilde ürün ile hizmetlerimize ulaşmalarını sağlamayı amaçlıyoruz. Yapay zeka uygulamamız AS'lı ile müşterilerimizin hayatını kolaylaştırırken, 360° Müşteri Analitiği (MAT) projemizle büyük veri kullanma kapasitemizi artırarak yapay zekâ ve makine öğrenmesi algoritmaları üzerine kurulu bir segmentasyon

yapısı inşa etmiş ve yeni teknoloji ve uygulamalarla sürekli büyüyen/gelişen bir ekosistem kurmuş durumdayız. Bu proje ile Şirketimizdeki müşteri segment yapımızda köklü değişiklikler yaparak, müşterilerimizi değer, potansiyel değer, davranış (yaşam tarzı, ürün tercihleri, harcama alışkanlıkları, kanal tercihleri, yaşam standartları, hasar ve satın alma alışkanlıkları gibi) olarak 3 farklı boyutta segmente etmeye başladık ve onları daha iyi tanıma amaçlı önemli adımlar attık. Yeni segment yapısına ek olarak; müşterilere yönelik, potansiyel ürün satın alma eğilimleri ve terk eğilimleri hesaplayarak; doğru müşteriye, doğru anda, doğru ürün ve hizmetlerle yaklaşma stratejimizi besleyecek alt yapılar ve aksiyonlar oluşturduk. Aynı zamanda dijital pazarlama faaliyetlerimiz kapsamında SEO, GDN, always-on ve Google search çalışmalarını yürütüyoruz.

Küresel Dijitalleşme Trendleri

Anadolu Sigorta olarak küresel dijitalleşme trendlerini yakından takip ediyoruz ve iş süreçlerimizi sürekli bu trendler ışığında geliştiriyoruz. Anadolu Sigorta olarak süreçlerimize entegre etmeye başladığımız veya yararlanmayı planladığımız küresel dijitalleşme trendlerinden bazıları aşağıdadır:

- Yapay zekâ teknolojileri ile yeni gelişen riskleri tanıma ve anlama, riskleri değerlendirme alanındaki gelişmeler.
- Siber risklerin sigorta sektörü için yarattığı yeni sorumluluklar.
- Blockchain (blok zincir) teknolojisiyle geliştirilen uygulamalar.
- Robotik asistanların sigorta sektörüne getirdiği hizmet fırsatları.
- Otonom ve elektrikli araç teknolojilerinin sigorta sektörüne yansımaları.

Dijitalleşme çok boyutlu ve farklı bilgi ve deneyimler gerektiren geliştirme süreçlerini içeren bir çalışma alanıdır. Bu nedenle alanında uzman kuruluşlarla Ar-Ge ortaklıkları geliştirmeye büyük önem veriyoruz. Bu doğrultuda, ajanslarla kullanıcı deneyimini iyileştirmeye yönelik ortak çalışmalar, dijital ortamda görünürlüğü/erişilebilirliği artırmaya yönelik çalışmalar, yeni girişimlerle (Petsurfer, Stuff Sigorta, E-kira.net gibi) ortak çalışmalar yürütüyoruz. Dijitalleşme ve Ar-Ge alanlarında ortak girişimlere ulaşabilmek adına Kolektif House, Workup, İTÜ Çekirdek iş birliklerinin yanı sıra Silikon Vadisi'nde de çalışmalar yürütüldü. Startup'larla yapılan çalışmalar sonucunda insurtech girişimlerini destekliyoruz.

Gençleri sigortaya ve sigortacılığa teşvik etmek amacıyla Anadolu Sigorta Datathon Challenge kapsamında bu yıl da sigortacılıkta hayatı kolaylaştıran dijital teknolojiler geliştirmeyi amaçladık.

Dijital platformlarımız üzerinde saptanan bulguları, ajanslarla yaptığımız eşgüdümlü çalışmalarla geliştiriyoruz ve bu şekilde kullanıcı deneyimleri daha olumlu seviyelere ulaşmaktadır. 2020 yılı içerisinde cep telefonu sigortası ürünümüzü, iş ortağı ajans ile birlikte Juno uygulaması üzerinde yürürlüğe aldık. 2021 yılında evcil hayvan sigortası için de ortak çalışmalara başladık.

Dijital Sigortacılık Komitesi

Şirket bünyesinde dijitalleşme ve dijital ekonomi gerekliliklerine hazırlık çalışmalarının yürütülmesi adına Üst Yönetimden uzmanlık birimlerine uzanan bir organizasyon yapılandırdık. Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet gösteren Dijital Sigortacılık Komitesi'nin üyeleri arasında 3 Yönetim Kurulu Üyemiz de bulunmaktadır. Komite, şirketin dijital sigortacılık yönünde politika ve stratejilerini ortaya koymaktan ve hayata geçirilen çalışmaların takibinden sorumludur.

Insurtech

Gelişen teknolojiler sayesinde elde edilen güncel ve doğru veriler ile müşteriye daha iyi tanımak, kişiselleştirilmiş ürünlerle kaliteli ve hızlı hizmet sunmak kolaylaşmaktadır. Sigortacılık alanında yeni gelişen inovatif teknolojiler **"insurtech"** girişimleri olarak adlandırılmaktadır. Dünyadaki gelişmelere bakıldığında, insurtech girişimlerinin iki iş modeli etrafında yapıldığı görülmektedir:

1. Mevcut sigorta sektörünü yıkıcı girişimler: Tüm mevcut iş modelleri, araçları, broker, acente ve kanalları devre dışı bırakıp doğrudan tüketicilere hizmet sunan teknolojiler.
2. Sigorta şirketlerinin daha verimli, daha dijital, daha hızlı hizmet sunmalarına yardımcı olan ve inovatif çözümler sunan girişimler.

Özellikle internet ve mobil alanda Uber, Airbnb gibi hızla yayılan dijital şirketler girdikleri pazarlarda yıkıcı etkiler yaratmaktadır. Yıkıcı bir sigorta girişiminin dünyanın uzak bir köşesinde ortaya çıkması sonrası ülkemize gelmesi de bu süreçte çok hızlı olmaktadır. Akıllı ve otonom araçlar sayesinde sürücü, kaza, sorumluluk, sigorta gibi kavramlar yeniden şekillenmektedir. Bir trafik kazasına karışan iki akıllı araç çarpışma anına ait her veriyi sigorta merkezine iletip anında sorumluluk hesabı yaptırabilecektir. Ancak teknolojik gelişmelerin ülkemizde ve sigortacılık sektöründe uygulanabilirliğinde gerekli mevzuat düzenlemelerinin yapılması da önem arz etmektedir. Sigorta sektörü özellikle son 2 yıllık süreçte mesaisini, teknolojilerini ve ürün geliştirme kaynaklarını çoğunlukla regülasyona uyum için harcamaktadır. Bu sebeple kurum içi çalışmaların ürün ve hizmete dönüşmesi zaman almaktadır. Sigorta firmalarının bu gelişmelere ayak uydurabilmesi için çözmesi gereken konulardan birisi de mevcut mevzuatın dijital ürünler sunmaya uyumlu hale gelmesi olacaktır. Gelecek dönemlerde Mobil Kaza Tutanağı gibi pratik uygulamaların hayatımızda daha fazla yer etmesi beklenmektedir.

Acentelerde Dijitalleşme

Dijitalleşmeyi acentelerimizle birlikte yapılacak bir yolculuk olarak görüyoruz. Dijital dönüşümümüzün bir parçası olarak acente iş süreçlerinin dijitalleştirilmesine yönelik uygulamalar geliştiriyoruz.

Türkiye'de sigorta sektöründe direkt kanallardan ve acenteler üzerinden çevrimiçi satış yapan ilk sigorta şirketi olarak, dijitalleşme çalışmaları kapsamında acentelerin satış yapabilecekleri web siteleri tasarlıyoruz. Dijital Acente Platformu (DAP) projesi sayesinde acentelerin, bulut teknolojisi üzerinden kendi internet sayfalarında bireysel sigorta ürünlerinin satışını yapabilmelerine olanak sağlıyoruz. Dijitalleşmeyi sağlamak ve dijital dönüşümümüzü hızlandırmak üzere acentelerimize özel eğitim programları tasarlıyoruz.

Kapsamlı gösterge paneline sahip Asenta uygulaması ile acentelere günlük müşteri-üretim-hasar ve raporlama ihtiyaçlarını tek bir platform üzerinden karşılama olanağı sunuyoruz. Acentelerimizin kendi portföyündeki sağlık sigortalılarına ait tazminat taleplerini Asenta platformundan bizlere ulaştırılabilmesi ve eksik evrak dahil tüm belgeleri Asenta içerisinden bizlere iletebilmesi sağlanmıştır. Asenta platformunu, Ofisim Cepte uygulaması ile birleştirerek acentelerimizin ofis dışındayken de ofisteki tüm süreçlerini yönetebilmelerine olanak tanıyoruz. 2020 yılı Mart ayında Ofisim Cepte programı yeni yazılım, yeni fonksiyonlar ve yeni önyüzü ile kullanıma açılmıştır. Yeni Ofisim Cepte ile mobil cihazlar üzerinden poliçe düzenlenmesine olanak tanınmaktadır. Mobil cihazlar üzerinden DASK poliçesi düzenlenmesi ile süreç başlanmış olup ürünleri gün geçtikçe çoğaltıyoruz. Ofisim Cepte üzerinden KÜP uygulaması sayesinde acenteler kendi kampanyalarını istedikleri ürünler ve istedikleri hedefler üzerinden oluşturuyor ve takibini sağlıyorlar. Yine Ofisim Cepte üzerinden üretim, komisyon ve hedef başta olmak üzere, birçok üretim ve performans verilerini yakından takip edebiliyorlar.

2020 yılı Mart ayında Ofisim Cepte programı yeni yazılım, yeni fonksiyonlar ve yeni önyüzü ile kullanıma açılmıştır.

Dijital Hizmet Proje ve Uygulamaları

Sigortam Cepte

Sigortam Cepte üzerinden sigorta satışı, teklif alınması ve asistans hizmetlerine ulaşım sağlanabiliyor. Müşterilerimiz 14 farklı poliçe türünde dijital kanallarımızdan satın alma işlemi yapıyor. Dijital kanallarımız sayesinde müşterilerimize birçok hizmeti self servis olarak sunuyoruz. Hiçbir aracıya ihtiyaç duymadan çekici çağırabiliyor, mini onarım için randevu oluşturabiliyor, kullanıcı bilgilerini güncelleme, konut poliçeleri için hasar dosyası oluşturma ve anlaşmalı kurumları görüntüleme gibi birçok işlemi yapabiliyorlar.

2020 yılında uygulama üzerinde Konut Asistans Hizmetlerine (çilingir, halı yıkama, kombi bakımı, klima bakımı) müşterilerimizin daha kolay erişebilmesi amacıyla hizmetleri ön plana çıkarttık ve kart yapısında gösterilmesi yönünde değişiklik yaptık. Uygulamamız üzerinden müşterilerimize sunduğumuz dijital hasar yolculuğu akışlarını ise kullanıcı deneyimi gözetilerek analiz ettik ve yeniden tasarladık. Bu kapsamda hasar dosyası ile ilgili olan değişikliklerin bildirimi olarak iletilmesi yönünde de gerekli çalışmayı yaptık. Bu şekilde takibin kolaylaştırılmasını amaçlıyoruz. Müşterilerimize uygulama içerisinde puanlama yapma imkanı da sunarak uygulama tecrübelerinin iyileştirilmesini planladık.

Uzaktan Risk Analizi:

2020 yılında çeşitli faaliyet konularında uzaktan ve yerinde ziyaretle 1.700'ün üstünde risk analizi gerçekleştirilmiş ve risk raporları hazırlanmıştır. Pandemi sürecinden dolayı 1.000'e yakın işletmenin risk değerlendirmesini uzaktan risk analiz yöntemi ile tamamladık.

Dijital Hizmet Proje ve Uygulamaları

Hasar uygulamalarını dijital ortama taşıyan Hasar Dosya Sorgulama ve Turbo Jet Hasar Ödemesi:

Sigortam Cepte ve Asenta uygulamalarımızın en göze çarpan özelliklerinden biri hasar işlemlerini dijital ortama taşıyan "Turbo Jet" hasar ödeme kolaylığıdır. Konut poliçesi elektronik cihaz ve cam kırılması branşlarında hasar işlemleri sürecinde faturanın yüklenmesinden sonra belirli şartlar sağlanıyor ise Anadolu Sigorta, hasar tutarını anında ödeyerek tutarın müşterinin banka hesabına gönderilmesini sağlıyor. Araç sigortaları tarafında ise Sigortam Cepte uygulaması üzerinden çekici ve ikame araç talebi alınırken, aracın markasına özel ve konumuna en yakın anlaşmalı servisler sigortaya önerilmekte ve otomatik hasar dosyası oluşturması sağlanmaktadır. Hasar dosya sorgulama işlemi de kolaylıkla yapılabilmektedir. 2020 yılında kurumsal web sitemizdeki hasar dosya sorgulama sayfası 1.423.055 kez tıklanmıştır.

Görüntülü Ekspertiz:

Uzaktan Ekspertiz Uygulaması kapsamında hasar dosyaları için atanan eksperler, bu hizmetten faydalanmayı kabul eden sigortalılar için randevu kayıtları oluşturabiliyorlar ve Sigortam Cepte uygulamamız üzerinden gerçekleştirilen görüntülü görüşme ile hasar tespitini hızlı ve pratik bir şekilde yapabiliyorlar. Böylece eksperlerin hasar yerine gitmesine gerek kalmadan, zaman ve yoldan tasarruf sağlanırken, hızlı bir şekilde eksper raporu yazılması, hasar ödemelerinin kısa sürede gerçekleştirilmesi ve hasar dosyalarının daha kısa sürede kapanması mümkün olmaktadır. Pandemi sürecinin başlaması ile de birlikte tüm eksperlere uzaktan görüntülü ekspertiz yapılma imkanı ve görüntülü ekspertiz uygulamasında çoklu görüşme imkanı sağlanmıştır. Jet, Turbo Jet ve ASİO sistemlerini geliştirme/iyileştirme çalışmaları yapılmış ve yapılmaya da devam etmektedir.

Sesli Asistanlar/Chatbot:

Dijital Sigortacılık Asistanı görevi üstlenen chatbotlarımız ile mevcut ve potansiyel müşterilerimiz ile iletişimi sürekli iyileştiriyoruz. WhatsApp Kurumsal Hesabı üzerinden chatbot ile hizmet verilmesi süreçlerini geliştirerek verimliliğini artırıyoruz. Bu kanalın satış amacı ile de kullanılabilmesi için gerekli çalışmaları yürütüyoruz.

PAS:

Süreç yönetimi uygulaması olan PAS, acente-satış müdürlükleri-Genel Müdürlük müdürlükleri iş akışında gerçekleşen birçok iç süreci taşıdığımız, ölçülebilirliği geliştiren dijital bir platformdur. PAS uygulaması ile taleplerin girildiği andan itibaren belirli süre içinde işlem görerek sonuçlandırılmasını, yeterli bilgi yoksa ilgili birim ve kişilere aktarılacak yine belirli süre içinde acenteye geri dönüş yapılmasını hedefliyoruz.

MİP:

Müşteri İletişim Platformu (MİP), operasyonel olmayan tüm talep ve şikâyetlerin yönetildiği uygulamamızdır. MİP uygulaması ile mükerrer kayıtların önüne geçiyor; müşterilerimizden farklı kanallar yoluyla gelen tüm talep, şikâyet, memnuniyet ve önerileri tek uygulama üzerinden takip ediyoruz.

Cep Telefonu Sigortası:

Daha dijital bir hayat için müşterilerimizin ihtiyaçlarını değerlendirerek cep telefon sigortası ürünümüzü Juno markası dahilinde konumlandırdık. Müşterilerimize kompakt ve erişilebilir bir tasarım ile ulaştırılan uygulama ile dijital bir yolculuk tasarladık.

Uçuşum Güvende Sigortası

"Uçuşum Güvende" Sigortası ile tarifeli yurt içi uçuşlarda veya kalkış ya da varış noktası Türkiye olan tarifeli yurt dışı uçuşlarda, poliçe kapsamına giren uçuş gecikmesi ya da uçuşun iptal edilmesi halinde başka hiçbir koşula ya da belgeye gerek olmadan bilet sahibi sigortalıımıza anında 500.-TL ödeme yapılmaktadır. Ödemeyi; uçuşun 2 saat gecikmesi halinde, uçuşun iptali ise; uçuş günü veya bir gün öncesinde havayolu şirketi tarafından uçuşun iptal edilmesi sonrasında sigortalıdan herhangi bir belge talep edilmeden otomatik olarak sigortalının hesabına yapıyoruz.

Uygun anlaşmalı servis önerici ve onarım hizmetlerinin kolaylaştırılması:

Müşterilerimiz web sitemiz kanalıyla anlaşmalı servis istasyonu araması yaptıklarında, poliçe tipi ve araç markasına göre ilgili bölgedeki en uygun anlaşmalı servislerin sigortalılarımıza öneri olarak gösterimini sağladık.

Mini onarım, boyasız göçük onarımı, jant onarımı ve cam onarımı gibi özel onarım çözümleri noktasında doğrudan ilgili tedarikçi ve anlaşmalı servislerden randevu alınarak gerekli organizasyonun yapılmasını sağlayacak randevu akışlarını kurumsal web sitemizde tesis ettik. Sigortalılarımızın hasar görmüş araçlarının tercihli servislere nakilleri ve vale hizmetinin alınabilmesini ve randevu organizasyonunu sağlayacak akışları da tesis ettik.

Sağlığım Cepte mobil uygulaması ile sağlık sigortalılarımıza yönelik farklılaşmış hizmet:

Sigortalılarımız, Sağlığım Cepte uygulaması üzerinden sağlık geçmişi, anlık provizyon durumu, anlaşmalı kurumlar, poliçe, teminatlar ve aile bireylerine ait bilgilere kolaylıkla ulaşabiliyorlar. Ek olarak 1.000.-TL³ kadar olan anlaşmasız kurumlara ait faturalarını uygulama üzerinden iletebiliyorlar.

Yapay Zeka

AS'lı Yapay Zeka Platformumuz ile sigortalılarımızın araçlarına ait hasar fotoğraflarından, görüntü işleme teknolojisi kullanarak hangi tip hasarların meydana geldiği, hasarlı parçalara uygulanacak tamir şeklinin kararı ve hasarın tutarı konusunda tahmini bilgi vermesi için çalışmalar yürütülmüştür. AS'lı platformumuzda görüntü işleme ve optik karakter tanıma teknolojisi kullanılarak evrakın tanınması, içeriğindeki kişisel verilerin tespiti için tüm uygulamalarımızda kullanılmak üzere alt yapı çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Anadolu Sigorta İş Ortağım (ASİO):

Hasar ekspertiz işlem ve süreçlerine hız kazandırmak amacı ile eksperler ve hasar tedarikçilerine yönelik hazırladığımız Anadolu Sigorta İş Ortağım (ASİO) uygulaması tedarikçilerimizin kendilerine atanan dosyaları inceleyebildikleri, eksperlerin iş süreçlerini dijital olarak gerçekleştirebildikleri bir uygulamadır. Bu uygulama, hasar ekspertiz atamalarının anında kabul ya da reddini, hasar mahallinde mobil cihazlarla ekspertiz yapılmasını, gerekli raporların hazırlanmasını ve hızlı hasar ödemesini mümkün kılmaktadır.

³ Pandemi dönemine özel 20.000 TL olarak revize edilmiştir.

Türkiye'nin Sigorta
Okuluyuz!

ÇALIŞMA HAYATI

- Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği
- Yetenek Yönetimi
- Çalışanlarla Diyalog
- İş Sağlığı ve Güvenliği

ÇALIŞMA HAYATI

Çeşitlilik, kurumsal yapımızı zenginleştiren en önemli değerlerdendir. Bu doğrultuda, herkes için eşit fırsatlar tanınması ilkesini benimser ve İnsan Kaynakları süreçlerinin tümünde adil ve ayrımcılık karşıtı bir yaklaşım sergileriz.

Anadolu Sigorta'nın başarısındaki ana faktör yetenekli, nitelikli, değişime açık ve başarıya odaklı insan kaynağıdır. Türkiye'nin Sigorta Okulu niteliğiyle özdeşleşmiş olan Anadolu Sigorta, insan faktörünü geliştirmek adına öncelikle, çalışanlarına adil, eşitlikçi, insan ve çalışan haklarının gözetildiği, güvenli bir işyeri sunar. BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün çalışma hakları, insan hakları ve sosyal adalet gibi temel ilkeleri başta olmak üzere Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerin gereklerinin işyerimizde yerine getirilmesine özen gösteririz.

En yetenekli işgücünü bünyemizde toplayıp potansiyellerini gerçekleştirebilmeleri için gerekli imkânları sağlarız. İnsan Kaynakları stratejimiz, yaratıcılığı ve yenilikçiliği öne çıkaran organizasyonel iklim ile çalışanların gelişimini destekleyen üstün bir performans kültürü oluşturmaktır. Bireyler ve gruplar arası ilişkilerin ve iletişimin güçlendirilmesini teşvik eder, değişime açık ve sürekli başarıya odaklı bir çalışan profili oluşturmayı amaçlarız.



“Bi’Başka Deneyim”

Yetenekli çalışanları çekmeyi, geliştirmeyi, elde tutmayı, sigortacılık sektöründe bir işveren markası olmayı hedefliyor ve değişen trendlere uygun iletişim çalışmaları yürütüyoruz. İşveren markası çalışmalarımıza ağırlık vererek, bu kapsamda, sosyal medya kanallarımızı daha aktif kullanma, üniversitelerin kariyer günlerine katılım gösterme ve network buluşmaları ile öğrencilerle daha sık bir araya gelme gibi marka bilinirliğimizi artırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirdik. Pandeminin etkisiyle kariyer etkinliklerimizi dijital ortamda yoğun bir şekilde sürdürmeye devam ediyoruz.

“Bi’Başka Deneyim” adı altında üniversite öğrencilerine yönelik, içerisinde mentorluk da bulunan bir staj programımız mevcut. Bu sayede yetenekli çalışan adayları ile mezuniyet öncesinde buluşabilmeyi, onları tanımayı ve gerçek projeler üzerinden çalışmalarına imkan sağlayarak bireysel gelişimlerine katkıda bulunabilmeyi amaçlıyoruz.

“Anadolu Sigorta Gençlik Senatosu”

Gençlerin daha iyi bir çalışma yaşamına liderlik etmelerini sağlamak, üniversite öğrencilerini iş hayatına hazırlayarak kariyerlerini planlamaya yardımcı olmak üzere **Anadolu Sigorta Gençlik Senatosu/Young Vision** programını hayata geçirdik. Sınıf ayrımı olmaksızın hazırlık sınıfları dahil tüm üniversite öğrencilerinin başvurularını kabul ettiğimiz programda önceliğimiz; gençlerin sesini duymak, bakış açılarından faydalanabilmek ve bunu gerçekleştirirken de öğrencileri profesyonel iş hayatına hazırlayacak içerikler sunarak, network kurmalarına imkan sağlamak.

Anadolu Sigorta çalışanları ve yöneticilerinin öğrencilerle düzenli olarak bir araya geleceği, öğrencilerin iş hayatına dair fikirlerini sunabilecekleri Gençlik Senatosu/Young Vision her yıl tüm üniversitelerden farklı gençlerin katılımıyla gerçekleştirilecek.

Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği

Çeşitlilik, kurumsal yapımızı zenginleştiren en önemli değerlerdendir. Bu doğrultuda, herkes için eşit fırsatlar tanınması ilkesini benimser ve İnsan Kaynakları süreçlerinin tümünde adil ve ayrımcılık karşıtı bir yaklaşım sergileriz. İşe alım, kariyer yönetimi, çalışan gelişimi, ücret yönetimi, performans yönetimi ve işten ayrılma gibi temel insan kaynakları süreçlerini açıklık, şeffaflık, eşitlik ve adalet ilkeleri çerçevesinde yönetir ve bu süreçlerle ilgili çalışanlarımızı bilgilendiririz. Çalışanlarla ilgili kararları ırk, din, dil, mezhep veya herhangi bir inanış, cinsiyet, zihinsel veya bedensel engel, yaş, kültürel veya sosyal sınıf farklılıklarından bağımsız olarak veririz. Herkese eşit fırsatlar tanır, eşit muamele ederiz. Aynı işi yaptıkları sürece tüm çalışanlara eşit ücret öderiz. Aynı işi yapan çalışanlar arası ücret farklılıkları sadece mesai, performans ve kıdem gibi objektif unsurlardan oluşabilir. Bu türden vakaların oluşması durumunda çalışanlarımız ve iş ortaklarımızın şikayet ve başvurularını iş etiği kuralları çerçevesinde düzenlenen yöntemlerle isimsiz olarak yapabilmeye olanakları bulunmaktadır. Muhtemel vakalar Personel Komitesi tarafından ele alınarak incelenir ve gerekli aksiyonlar alınır. 2020 faaliyet döneminde şirketimize ayrımcılıkla ilgili bir şikayet iletilmemiştir.

Toplumsal cinsiyet eşitliğini savunan bir şirket olarak, kadın istihdamını artırmayı, kadın çalışanların kariyerleri boyunca sürekli gelişimlerine destek olmayı hedefliyoruz. 2020 yılında kadın çalışan oranımız %51 olarak kaydedildi. Kadın oranına ek olarak yönetim ekiplerimizde kadınların daha fazla temsil edilmesine de önem veriyoruz. 2020 yılında üst ve orta kademe yöneticilerimizin %43'ünü (2019 - %44) kadın yöneticiler oluşturdu.

Çocuk sahibi olan çalışanlarımıza yönelik çeşitli uygulamalar yürütüyoruz. Örneğin, Genel Müdürlük bünyesinde süt izni kullanmakta olan annelerin mesai saatlerini ihtiyaçlarına göre düzenleyerek ve ek servis hizmeti sağlayarak en kısa sürede evlerine ulaşmalarını sağlıyoruz. Raporlama döneminde 30 çalışanımız doğum iznine çıkmıştır. Mevcut doğum izinlerini kullanan 46 çalışanımız izinden döndü, bu çalışanlarımızın 44'ü hala Şirketimiz bünyesinde çalışmaktadır.

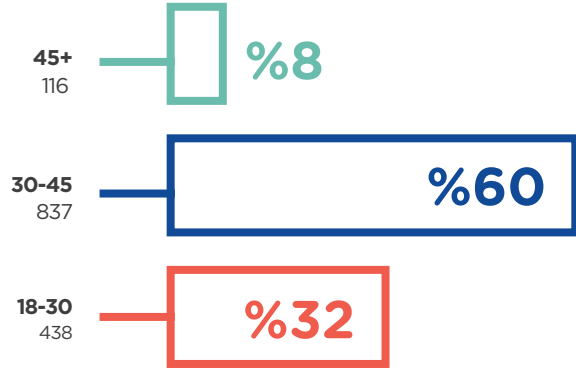
Çeşitlilik anlayışımızın bir parçası olarak, engelli istihdamının artırılmasına gayret gösteriyoruz. Açık pozisyonlarımıza engelli adayların alınabilmesi amacıyla İŞKUR ile iş birliği içerisinde çalışıyoruz. Raporlama dönemi itibarıyla Anadolu Sigorta bünyesinde engelli statüsünde 31 çalışan görev aldı.

Çalışanlarımızın örgütlenme, sendikalaşma ve toplu sözleşme haklarına saygı gösteriyoruz. Tüm çalışanlarımız sendikalara üyelik ve sendika yönetimlerinde görev alma konusunda özgür iradeleriyle hareket eder. Sendikaların şirket genelinde çalışmalarını özgürce yürütebilmesi ve çalışanların sendikal faaliyette bulunma ve toplu pazarlık hakkını etkin ve özgür biçimde kullanabilmeleri için gerekli şartları oluşturuyoruz. 2020 itibarıyla toplam işgücümüzün %92'sinden fazlasını oluşturan 1.281 çalışanımız sendika üyesidir. Çalışanlarımız sendikal ilişkiler doğrultusunda belirli bir iş güvencesi altında

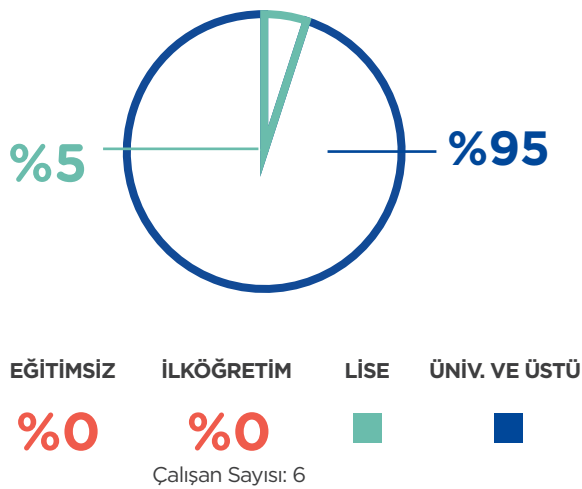
Cinsiyete Göre Çalışanlar



Yaş Grubuna Göre Çalışanlar



Eğitim Durumuna Göre Çalışanlar



görev yapar. Sendika ile olan ilişkilerimizi, çalışanlardan oluşan sendika temsilcileri aracılığıyla oldukça iyi bir düzeyde ve yapıcı bir biçimde sürdürüyoruz. Toplu iş sözleşmesi dönemlerinde karşılıklı mutabakat çerçevesinde kararlar alıyoruz.

Anadolu Sigorta İş Etiği İlkeleri gereği faaliyetlerimizde çocuk işçi çalıştırma, zorla ve zorunlu çalıştırma ya da bu uygulamaları çağrıştıracak durumların yaşanmasına tolerans göstermeyiz. İş ortaklarımızdan da benzer bir yaklaşım benimsemelerini, operasyonları dahilinde ilkelerimize uyumlu hareket etmelerini bekleriz.

Çalışan Hakları

Çalışanlarımız günün koşullarına uygun sosyal hak ve olanaklardan yararlanır. Örneğin çalışanlarımız ve ailelerinin sağlık giderleri Sağlık Yardımı Yönetmeliği'ne uygun olarak Anadolu Sigorta tarafından karşılanır. Tüm mensuplarımız anlaşmalı sağlık kuruluşları sistemi ile ücret ödemeksizin sağlık ihtiyaçlarını karşılayabilir. Çalışanlarımız, şirketimizin özel statüsü çerçevesinde kurulmuş iki özel sandıktan emekli olur ve bu sandıklardan bağlanan aylıklar ile daha iyi yaşam standartlarında bir emeklilik dönemi geçirirler.

Yetenek Yönetimi

Sahip olduğumuz başarıyı ancak yeni yetenekleri şirketimize kazandırarak ve bünyemizde tutarak sürdürülebilir hale getirebileceğimize inanıyoruz. Aradığımız yetkinliklere sahip adayları doğru pozisyonlarda değerlendirerek, çalışanlarımızın farklı yetenek ve yetkinliklerini sürekli geliştirerek belirlenen kariyer hedeflerine ulaşmalarını hedefliyoruz. Organizasyon içerisinde bir öğrenme kültürü oluşturmak adına çeşitli eğitim ve gelişim çalışmalarıyla çalışanlarımızın yetenek ve yaratıcılık potansiyellerini en üst düzeyde kullanmalarını teşvik ediyoruz. Çalışanlarımıza ilk işe başladıklarında verilen oryantasyon ve mesleki eğitimlerinin ardından, kariyerlerinde ilerlemeleri için sahip olmaları gereken yetkinlikler doğrultusunda çok sayıda eğitim fırsatı sunuyoruz. **Anadolu Sigorta Akademi** LMS (Learning Management System) üzerinden ataması yapılan

Genç Yetenekler MT Programı HIZ KESMEDEN Devam Ediyor!



eğitlimlerle 2020 yılında 1.358 çalışanımıza yönelik 31.339 kişi*saat eğitim verdik. Çalışanlarımıza LMS aracılığı ile kişisel gelişim ve video bazlı eğitimler sunuyoruz. Şirketimizde göreve yeni başlayan çalışanlarımızla online oryantasyon eğitimleri de gerçekleştirmeye başladık. İlk kez bu yıl 75 yeni çalışanımıza online oryantasyon eğitimi verdik.

2014 yılından bu yana sürdürdüğümüz Gelişim Merkezi Uygulaması kapsamında, uzman statüsünde olan ve yönetsel kadrolara yükselmesi için gereken sürenin dolmasına bir yıl kalan çalışanlarımızı gelişim alanlarının ve güçlü yönlerinin belirlenmesi amacıyla bir günlük değerlendirme merkezi uygulamasına dâhil ederiz. Sonrasında, kişiye özel olarak bir yıllık bir gelişim programı hazırlayarak üçer aylık dönemlerde İK temsilcileri, çalışanın yöneticisi, uzman danışmanların katılımıyla ara görüşmeler yaptıktan sonra final görüşmesiyle gelişim sürecini takip ederiz. 2020 yılında Gelişim Merkezi uygulamasını pandemi nedeniyle üç etap olarak gerçekleştirdik ve bu etaplarda 27 yeni çalışanımızı gelişim merkezi sürecine dâhil ettik. Toplamda 7 gün değerlendirme merkezi uygulaması yapılmış, bu uygulamalara ikisi insan kaynakları

yöneticisi olmak üzere Şirketimizin toplam 16 yöneticisi tarafından değerlendirici desteği verilmiştir. Çalışanların kişisel gelişimlerini, proje çalışmaları, rol model görüşmeleri, kariyer koçlukları ve yetkinlik gelişim materyalleri ile destekleyerek ideal yönetici profiline ulaşmalarını amaçlarız. Gelişim Merkezi Uygulaması çalışan verimliliğinin ve memnuniyetinin sağlanmasında dolayısıyla çalışan sirkülasyonunda da etkilidir. Bu kapsamda kadın çalışanlarımız arasında çalışan sirkülasyonu 2020 yılında %2,64 olarak gerçekleşmiştir. Erkek çalışan sirkülasyon oranı ise bir öncesi seneye kıyasla düşüş göstererek %2,54 olmuştur.

Çalışanlarımızın performans düzeyini düzenli aralıklarla takip ediyor ve iyileştirilmesine yönelik çalışmaları hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda, çalışanlarımızı belirlenen performans ölçütleri doğrultusunda yılda iki kez değerlendirmeye tabi tutuyoruz. Değerlendirme içerikleri iş aileleri bazındaki yetkinlik gereklilikleri çerçevesinde farklılaşmakta olup bu değerlendirmelerden elde edilen sonuçlar doğrultusunda çalışanlarımızın eğitim ihtiyaçlarını saptayıp kariyer planlamasını gerçekleştiriyoruz.



Çalışanlarla Diyalog

Çalışanlarımızın şirket ve güncel gelişmeler hakkında bilgi alabileceği, görüş ve önerilerini paylaşabilecekleri, birbirleri ile iletişim kurabilecekleri çeşitli uygulamalar yürütüyoruz. Pandemiyle birlikte uzaktan çalışma sisteminin hayatımıza girmesiyle çalışan bağlılığı ve çalışanlarla kurulan iletişim çok daha önemli hale gelmiştir. Bu alanı iyileştirmeye yönelik hayata geçirilen **“Biz Bize”** kurum içi mobil uygulama, çalışanlarımızın birbirleriyle interaktif iletişim kurdukları, dijital takdir imkanı sunan, kurum içi girişimcilik kültürünü besleyen bir uygulama olmuştur. Ayrıca bu uygulama üzerinden çalışanlarımız, chatbot’umuz AS’lıya sorularını iletmekte, şirkete giriş rezervasyonlarını kolaylıkla yapabilmektedir.

Bunlara ek olarak çalışanlarımız, Intranet platformu üzerinden önerilerini girebilmekte, girilen öneriler Öneri Sistemi Yönetmeliği kapsamında tüm çalışanlar tarafından puanlanabilmekte ve uygun görülen öneriler ödüllendirilmektedir. Diğer taraftan, Kolektif House’ta faaliyet gösteren teknoloji merkezimiz ile İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü’nümüzün birlikte yürüttüğü proje kapsamında, çalışanlarımızın her türlü sorusuna cevap verebilecek bir chatbot uygulaması kullanıma açılmıştır.

Çalışanların birbirlerine kitap tavsiyelerinde bulunduğu **“Ne Okusak?”**; çalışanların bilgi ve dosya paylaşmak istediği kişilerden oluşan gruplar kurabileceği **“Takım Siteleri”**; her ay bir önceki ay yayımlanmış şirket içi mevzuatla ilgili bilgi soruları barındıran **“Portakal Anket”**; çalışanların belirli bir konudaki farkındalığını, memnuniyetini ya da görüşlerini öğrenmek amacıyla müdürlükler tarafından hazırlanan anketler; çalışanların kendi konut, araba vb. satış ya da kiralama ilanlarını paylaşabildikleri **“İlan Tahtası”**; çalışanlarımızın kendi



inisiyatifleri ile oluşturdukları ve duyuruların eğlenceli paylaşımlar şeklinde yapıldığı **“3İSUD Instagram Hesabı”** şirket genelinde kullanılan diğer çalışan iletişimi araçlarıdır.

Akademi

Sabancı Üniversitesi EDU ekibi danışmanlığı ile kurulan Anadolu Sigorta Akademi, Şirketimize giriş yaptıkları gün itibarıyla tüm çalışanlarımızın yanlarında yer alarak kariyerleri için tüm planlama, hedef ve gelişimlerine katkı sağlayacak bir kimlik olarak 2021 yılı itibarıyla hayatımızda yerini aldı.

Bu yeni yapı ile unvan ve görev bağımsız olarak tüm çalışanlarımıza, acentelerimize, stajyerlerimize, birlikte çalıştığımız tüm iş ortaklarımıza dokunacak, diledikleri her an fayda sağlayabilecekleri dinamik bir yapı oluşturmak hedeflenmiştir. Bununla birlikte, yürüttüğümüz üniversite iş birlikleri, oluşturduğumuz sertifika programları, uzun soluklu modüller halinde planladığımız eğitim içeriklerimiz ile katılımcıların mesleki, teknik, yönetsel bilgi ve birikimlerine katkı sağlamak Anadolu Sigorta Akademi’nin bir diğer önemli hedefi olacaktır.

Ayrıca, sosyal sorumluluk projeleri, hobiler, ebeveynlere yönelik içerikler, kişisel gelişim eğitimleri gibi iş dışındaki konularda da akademi çatısı altında yer alan herkesin farklı deneyimler edinebileceği içerikleri kendileriyle buluşturacağız.

İş Sağlığı ve Güvenliği

Çalışan sağlığını ve güvenliğini güvence altına almak çalışma kültürümüzün temel değerlerinden biridir. İş sağlığı ve güvenliği performansımızı sürekli takip ediyor, değerlendirmeler yapıyor ve periyodik olarak raporluyoruz. İş sağlığı ve güvenliği konuları, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü’ne bağlı işyeri sağlık ve güvenlik birimleri tarafından Anadolu Sigorta İK Politikası ve yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülür. 14’ü çalışan temsilcisi olmak üzere toplam 38 üyesiyle şirket genelinde yasal düzenlemeler doğrultusunda örgütlenmiş İş Sağlığı ve Güvenliği kurulları bulunmaktadır. Bu kurullar vasıtasıyla çalışanlarımız yönetim sürecine dahil ediliyor, sundukları önerilerle iş sağlığı ve güvenliği uygulamalarının en verimli biçimde gerçekleştirilmesine destek oluyor.

Bütün faaliyet lokasyonlarımızda kanuni zorunluluklara bakılmaksızın işyeri hekimleri ve iş güvenliği uzmanları görev yapar. İşe yeni başlayan çalışanların tamamına gerekli tıbbi tetkik ve muayeneler yapılır. Personel eğitimi kapsamında temel iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilir. Gerçekleştirilen eğitim ve muayeneler belirli aralıklarla tekrarlanır.

İşyeri ortamı risk değerlendirme ekibinin yaptığı çalışmalarla kontrol altında tutularak işyeri ortamının sürekli iyileştirilmesi sağlanır. Her yıl gerçekleştirilen ofis ergonomisi ve hijyen kontrollerinde termal konfor, aydınlatma, toz, gaz, gürültü ölçümleri gerçekleştirilerek çalışma ortamının fiziksel koşulları değerlendirilir. Ofis ergonomisi her zaman ön planda tutularak çalışanlarımızın kullanacağı tüm ofis mobilyaları ergonomik niteliklerine göre seçilir. Çalışanlarımızın kişisel ihtiyaçlarına göre özel ergonomik aksesuarlar temin edilir. Belirli aralıklarla ergonomi uzmanları tarafından seminerler düzenlenerek çalışanlarımızın ofis sağlığıyla ilgili bilinçlendirilmesi sağlanır.

Çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilinç düzeyini yükseltmek ve farkındalık yaratmak amacıyla belirli aralıklarla iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri düzenleriz. Bu eğitimler Anadolu Sigorta çalışanlarının yanı sıra acente ve tedarikçi firma çalışanlarını da

İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimleri	2018	2019	2020
Anadolu Sigorta Çalışanı (katılımcı sayısı)	242	886	1114
İş Ortağı Çalışanı (katılımcı sayısı)	121	64	73
Anadolu Sigorta Çalışanı (toplam saat)	1.936	4.348	10.022
İş Ortağı Çalışanı (toplam saat)	968	512	472



kapsar. Raporlama döneminde, toplam 1.187 kişiye 10.494 saat iş sağlığı ve güvenliği eğitimi verdik.

İş yerlerinde oluşabilecek herhangi bir acil duruma hazır olmak adına önceden tespit edilmiş senaryolara uygun Acil Durum Planları hazırlarız. Bu planlara göre görevli destek çalışanlarının, arama, kurtarma ve tahliye, yangınla mücadele ve ilkyardım eğitimleri almasını sağlarız. Çalışanlarımızın bu planlarda yer alan uygulamalara aşina olmaları adına yılda en az bir kez tatbikat gerçekleştiririz.

Raporlama döneminde Anadolu Sigorta çalışanları için yaralanma oranı 0,12, devamsızlık oranı ise 3.703 düzeyinde gerçekleşmiştir. Bulunduğumuz sektör açısından çalışma ortamlarımız tehlike sınıfı açısından “az tehlikeli” olarak değerlendirilmektedir. Dönem içerisinde, Anadolu Sigorta operasyonlarında ya da iş ortağı operasyonlarında herhangi bir mesleki hastalık vakası yaşanmamıştır. İş sağlığı ve güvenliği indikatörlerimizde geçtiğimiz döneme göre azalış yakalanmıştır. Verilen eğitimler sonucu çalışanların vaka raporlaması konusundaki artan farkındalığıyla, minör yaralanma ve ramak kala gibi durumları daha yaygın biçimde raporlamasına rağmen yakaladığımız azalış rakamları, İş Sağlığı ve Güvenliği konusunda eğitim ve farkındalığa verdiğimiz önemin bir göstergesidir. Eğitimler ve vaka raporlarından elde ettiğimiz deneyim ve düzeltici uygulamalarla sıfır kaza hedefine doğru performansımızı her yıl geliştirmeyi amaçlıyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği Verileri	2018	2019	2020
Yaralanma Oranı	0,97	0,64	0,12
Kayıp Gün Oranı	3,09	1,40	-
Devamsızlık Oranı	6.218	3.211	3.703

Yaralanma Oranı: Toplam yaralanma sayısı/toplam çalışma saati*200.000
Kayıp Gün Oranı: Toplam kayıp gün sayısı/toplam çalışma saati*200.000
Devamsızlık Oranı: Toplam devamsızlık gün sayısı/toplam çalışma gün sayısı*200.000

Çalışanlarımızın ve Paydaşlarımızın Sağlık ve Güvenlikleri için Aldığımız COVID-19 Önlemleri

Koronavirüs pandemisinin başlangıcı ile birlikte binalarımızda ve (personel servis araçları da dahil) araçlarımızda temizlik ve hijyenin artırılması için ek dezenfektanlar temin ettik ve temizlik sıklıklarını artırdık. Asansörlere, lavabolara ek bir dezenfeksiyon sistemi olan UV-C (ultraviyole) lambaların takılmasını sağladık. Gerekli tüm personelimiz için maske, tulum, elbise, gözlük, önlük vb. medikal ekipman tedarik ettik. Genel Müdürlük binamızdaki taze hava sisteminin kapasitesini %100'e çıkardık. Havalandırma - İklimlendirme sistemleri filtre değişimi ve temizlik periyotlarını sıklaştırdık. Hava temizlik cihazları temin ederek ihtiyaç duyulan oda ve bölümlerde kullanmaya başladık.

İş Sürekliliği Yönetim Sistemimiz kapsamında İcra Kurulu üyelerimizden oluşan Olay Yönetim Ekibi (OYE), OYE Destek Ekibindeki müdürlüklerin yöneticileri ve senaryo gereği ilgili müdürlük yöneticilerinin katıldığı iş sürekliliği tatbikatlarını düzenli olarak yapıyoruz. COVID-19 pandemisinin tüm dünyada hızla yayılması ile birlikte 3 Mart 2020 tarihinde bir iş sürekliliği tatbikatı organize ettik ve çalışanlarımıza aldığımız önlemleri anlatarak onları yönlendirdik. Tatbikatın hemen ertesinde de olağanüstü İş Sağlığı ve Güvenliği kurulumuzu toplayarak tüm yapılması gerekenleri planlayarak uygulamaya almaya başladık.

2020 Mart ayı itibarıyla çalışanlarımızın toplantı, seminer ve etkinliklere katılımları iptal edilmiş, yurt dışı seyahatleri iptal edilmiş ve yurt dışından

dönen çalışanlarımızın karantina süreçleri takip edilmiştir. Mart ayının ortasından itibaren de uzaktan çalışma modeline geçilmiştir. Yaklaşık bir hafta içerisinde kademeli olarak tüm çalışanlarımızla uzaktan çalışma uygulamasını sorunsuz şekilde başlatarak devam ettirdik.

Yürürlükte bulunan "İşyerinde Acil Durumlar Hakkında Yönetmelik" hükümleri gereğince İSG uzmanımız tarafından, Şirketimiz Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri binaları çalışanları, ziyaretçileri ve yakın çevresini kapsayan Koronavirüs Acil Durum Planı hazırlandı.

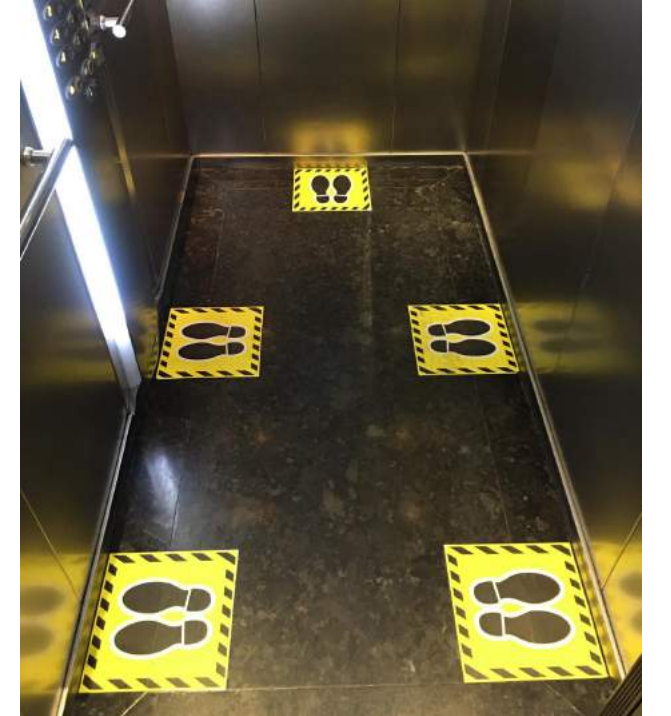
Pandemi kapsamında alınan tüm önlemleri uygulamaya devam ediyoruz. Ofis binamıza girişlerde HES kodu kontrolleri ve ateş ölçümleri gerçekleştiriyoruz. Ofiste çalışmaya hazırlık kapsamında şirkete gelecek personel için servis düzenlemeleri yapılmış, sosyal mesafe kuralları çerçevesinde oturma planları, zemin etiketlemeleri tamamlanmış ve teması aza indirecek el değmeden açılan kapılar, musluklar ve su sebilleri, kafeteryada masalarda ayırıcı pleksi paneller gibi inşaat/tadilat çalışmaları yürütülmüştür. Şirkette vaka tespiti halinde kullanılmak üzere karantina odası oluşturulmuştur. Ayrıca evde çalışma konforunu artırmaya yönelik olarak 1.295 çalışanımıza çalışma koltuğu temin edilmiştir. Maske, sosyal mesafe ve hijyen kurallarına yüksek derecede önem vermeye devam ediyoruz. Genel Müdürlük binamızda çalışanların güvenlikleri için fiziksel olarak en fazla %30'luk kapasite ile dönüşümlü olarak çalışılıyor.

COVID-19 Pandemi Sürecinde Çalışma Hayatı Uygulamalarımız

COVID-19 pandemi sürecinde alışkın olmadığımız bir çalışma sistemine geçiş yaptık. Bu süreçte tüm çalışanlarımızın moral ve motivasyonları ile çalıştıkları ortamda mümkün mertebe en sağlıklı ve verimli şekilde çalışmalarını devam ettirebilmeleri için çeşitli uygulamalar gerçekleştiriyoruz.

Çalışanlarımız için Evden Çalışırken Yardımcı Olabilecek Öneriler şeklinde bir bilgi sunumu hazırlayarak motivasyonu artırmaya yönelik ve gün içinde odaklanmamızı kolaylaştıracak; evde yapılabilecek çeşitli egzersizler, verimli çalışma için çalışma düzeninin kurulmasına yönelik öneriler vb. küçük öneriler paylaştık. İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğümüz tarafından da çalışanlarımızın evden çalışma uygulamasındaki durumu ve ihtiyaçlarına yönelik bir anket çalışması yapılmıştır.

Sokağa çıkma kısıtlamaları nedeniyle herkesin evde kaldığı dönemde çalışanlarımız arasındaki sosyal iletişimi artırmak adına Intranet'te "Ne Yapsak?" anketleri düzenlenmiştir. Ne Okusak, Ne İzlese gibi anketlerle çalışanlarımız sevindikleri kitapları, dizileri, filmleri paylaştılar ve anketlere katılan çalışanlarımız arasından çekiliş yaparak hediyeler verdik. Ek olarak normalde fiziksel olarak düzenlenen çeşitli organizasyonları da online platformlarda gerçekleştirmeye devam ettik. 23 Nisan'da çalışanlarımızın çocuklarıyla birlikte katıldıkları online bir etkinlik, konusunda uzman çeşitli konuşmacıların katıldığı online seminerler, Genel Müdürümüzün çalışanlar ve acentelere yönelik online görüşmesi gibi birçok organizasyon düzenledik. Pandemi sürecinde çok etkilenen çalışanlarımızın çocuklarını da unutmuyarak Genel Müdürümüzün notu ve imzasıyla çalışanlarımızın çocuklarına okuma kitapları hediye ettik.



**İş Ortaklarımızla
Büyümeye Devam
Ediyoruz**

İŞ ORTAKLARIMIZ

- Acente İlişkileri
- Tedarikçi İlişkileri
- Tedarikçi Seçimi
- Tedarikçi Performans Değerlendirme ve Geliştirme Uygulamaları
- Anlaşmalı Servis Performans Çalışması
- Tedarikçilerin İzlenmesi

İŞ ORTAKLARIMIZ

İş ortaklarımız olan acente ve tedarikçilerimizle yakın ilişkiler kuruyor, verimlilik ve performanslarını artırmak adına eşgüdüm içinde faaliyetler yürütüyoruz.

Sürdürülebilir bir iş başarısının sürekli gelişen bir değer zinciri ile mümkün olduğuna inanıyoruz. Bu doğrultuda, iş ortaklarımız olan acente ve tedarikçilerimizle yakın ilişkiler kuruyor, verimlilik ve performanslarını artırmak adına eşgüdüm içinde faaliyetler yürütüyoruz. İş ortaklarımızdan öncelikle bizimle özdeş bir çalışma kültürünü, iş etiği anlayışını ve fark yaratan bir hizmet kalitesi arayışını benimsemelerini bekliyoruz. İş ortağı tercihimizde de bu hususlara dikkat ediyoruz. Düzenlediğimiz eğitimlerle iş ortaklarımızın çalışanlarının gelişimlerini destekliyoruz.



Acente İlişkileri

Ürün ve hizmetlerimizin müşterilerimiz ile bulunduğu acenteler ile uzun soluklu ve güvene dayalı iş ilişkileri kurmak temel prensiplerimizdendir. Türkiye çapında 550'si sadece Anadolu Sigorta ile çalışan olmak üzere toplam 2.371 acentemiz bulunmaktadır. Ayrıca iştiraki olduğumuz Türkiye İş Bankası'nın 1.221 şubesinde ve anlaşmamız bulunan 5 bankanın 821 şubesinde acentelik hizmetleri verilmektedir.

En önemli paydaşlarımızdan biri olan acentelerimizle ilişkilerimizin güçlendirilmesi amacıyla yıl içinde sıklıkla ziyaretler düzenler, Bölgesel ve Geleneksel Acente Toplantılarında bir araya gelerek fikir alışverişinde bulunuruz. Bu sayede acentelerimize stratejilerimiz hakkında bilgi veririz. COVID-19 süreciyle birlikte 2020 yılında acentelerimizle Bölgesel ve Geleneksel Acente Toplantıları kapsamında elektronik ortamda bir araya gelerek fikir alışverişinde bulunmaya ve stratejilerimiz hakkında bilgi vermeye devam ettik. Ek olarak, acentelerimizin talep ve sıkıntılarını dinlemek ve belli bir konuya ilişkin beyin fırtınası yapmak amacıyla sene içinde Acente Danışma Kurulu adıyla özel toplantılar yaparak acentelerimizi de süreçlerimizde etkin rol almaya teşvik ederiz.

Acentelerimizin taleplerinin öğrenilmesi ve memnuniyetlerinin artırılması acente ilişkilerinin iyileşmesine katkı sağlayacak uygulamalardır. Acentelerimizin belirli bir konu özelinde fikir, görüş, talep ve şikâyetlerini iletmeleri için anket uygulamalarından faydalanırız. Bu uygulamalarda elde ettiğimiz sonuçlar doğrultusunda iyileştirici çalışmalar yaparız. Acentelerimizin memnuniyetini artırmak amacıyla da acente memnuniyet anketleri düzenleriz. Anket sonucunda geliştirilmesi gereken konuları öğrenir ve gerekli aksiyonları alırız.

2020 yılında Akademetre Araştırma firması aracılığı ile 1.692 mevcut acentemizle görüşülerek acente memnuniyet ölçümlenmesi yaptırılmıştır. Bu anket çalışmasında bilgilendirme ve eğitim hizmetleri, ürün fiyatları, bölge müdürlüğü yaklaşımı, SKS memnuniyeti, sistem/yazılım memnuniyeti, Şirketimiz ile çalışan eksperler ve asistans firmalar, hasar birimleri gibi çeşitli konularda olumlu/olumsuz değerlendirmelerin alınarak geliştirme yapılması gereken alanların tespit edilmesi hedeflenmiştir.

Acentelerimizin performansının sürekli daha iyiye taşınması birincil amacımızdır. Bu doğrultuda, yılda iki kez acentelerimize yönelik genel performans değerlendirme çalışması yaparız. Bu çalışmalardan elde edilen verileri ilgili Bölge Müdürlüğü'nün değerlendirmesine sunar ve sonrasında gerekli aksiyonları alırız.

Türkiye çapında 550'si sadece Anadolu Sigorta ile çalışan olmak üzere toplam 2.371 acentemiz bulunmaktadır. Ayrıca iştiraki olduğumuz Türkiye İş Bankası'nın 1.221 şubesinde ve anlaşmamız bulunan 5 bankanın 821 şubesinde acentelik hizmetleri verilmektedir.

Acentelerimizin çalışma esaslarımıza uygun eylemde bulunması konusunu denetim çalışmalarıyla takip ederiz. Bu kapsamda acentelerimiz, Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından denetlenmektedir.

Acentelerimizin iş başarısının artırılması ve performansının iyileştirilmesi amacıyla kapsamlı eğitimler düzenler, bu eğitimlerle acente çalışanlarının bilgi ve yetkinliklerinin artırılmasına katkıda bulunuruz. Acente eğitimleri İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü tarafından planlanmakta olup yıl içerisinde 6 aylık dönemler halinde eğitim tarihleri belirlenerek acentelere duyurulur. Eğitimler Acente Yetiştirme Eğitimi ve ürün eğitimleri başlığı altında iki farklı şekilde düzenlenir. Acente Yetiştirme Eğitim Programında üretim, muhasebe, raporlama, ürün ve ekran eğitimleri verilir. Bunun yanı sıra acentelerimizin çalışanlarına eğitim portalı üzerinden çeşitli konularda eğitimler atayarak teorik eğitim almalarını sağlarız. Bu kapsamda 2020 yılında, 2.992 acente çalışanına 11.500 kişi*saat eğitim verildi. Ayrıca kurulan yeni eğitim platformumuz **"AS Akademi"** bünyesinde acentelerimizin de faydalanacağı şekilde **"Paydaş Okulu"** açılmış olup, eğitim süreçleri değiştirilerek ve zenginleştirilerek acentelerimize daha etkili ve kapsamlı eğitimler sunulması planlanmaktadır.

Acentelerimiz için düzenlediğimiz yetiştirme eğitimlerini ise e-öğrenme platformlarından yürütmeye devam ettik. Yıl içinde e-öğrenme portalı üzerinden 1.871 acente kullanıcısına eğitim ataması gerçekleştirilmiştir.

Tedarikçi İlişkileri

Anadolu Sigorta olarak, birer iş ortağı olarak gördüğümüz tedarikçilerimizle yakın ilişkiler kuruyor ve gelişimlerine katkı sağlamak üzere çalışıyoruz.

Tedarikçi Seçimi

Anadolu Sigorta olarak, tedarik sürecimizin verimli gelişiminin sağlanmasında ilk ve en önemli etabın doğru çalışma ortaklarını seçmek olduğuna inanıyoruz. Satın alma çalışmalarında tedarikçi çeşitliliğinin sağlanmasına özen gösteriyoruz.

Tedarikçi firma seçiminde dikkate aldığımız kriterler şunlardır:

- Değerlendirme formunda elde edilen skor;
- Yerel ve uluslararası kalite standartlarında üretim yapma;
- Hizmet verme yeterlilikleri;
- Mali güç ve referanslar;
- Güven verme ve taahhütlerini eksiksiz ve zamanında yerine getirebilme olanakları;
- Teknik servis, bakım ve yedek parça temininde kolaylık sağlayabilmesi;
- Hizmet sunumunun aksamaması adına sorunlara çözüm üretme kapasitesi

Mevcut tedarikçi havuzumuzda yer almayan aday tedarikçilerin referans sorgulaması yapılır, firma ile toplantı ve ziyaretler gerçekleştirilir, üretim sahaları ve fiziksel koşulları kontrol edilir. Yapılan değerlendirmeye göre uygun bulunan tedarikçiler tedarikçi havuzuna dâhil edilir. Yeni tedarikçilerimize çalışma ilkelerimize ilişkin genel bilgilendirme yapılır.

Tedarikçi Performans Değerlendirme ve Geliştirme Uygulamaları

Tedarikçilerimizin performanslarını sürekli olarak değerlendiriyor ve tedarikçi geliştirme çalışmalarımızla tedarikçilerimizin iş verimliliğinin artırılmasına katkıda bulunuyoruz. Tedarikçilerimizin performans değerlendirmelerini her yıl Elektronik Entegre Yönetim Sistemi (EYS) üzerinden gerçekleştiriyoruz.



Mevcut tedarikçilerimizle yürüttüğümüz işler özelinde geliştirme ve/veya düzeltici faaliyetleri ele almak üzere düzenli olarak toplantılar ve görüşmeler organize ediyoruz. Sözleşmelerde belirlenen performans göstergelerine ulaşamayan tedarikçilerimizle özel görüşmeler yaparak performansı artırma yöntemleri geliştiriyoruz.

Pandemi sürecinin başlamasıyla birlikte tüm eksperlere uzaktan görüntülü ekspertiz yapılma imkânı ve görüntülü ekspertiz uygulamasında çoklu görüşme imkânı sağlanmıştır. Jet, Turbo Jet ve ASiO sistemlerini geliştirme/iyileştirme çalışmaları yapılmış ve yapılmaya da devam etmektedir. Ayrıca depreme özel eksper atama kurgusunun ve deprem hasarlarına özgü ekspertiz rapor şablonunun oluşturulması planlanmaktadır.

Anlaşmalı Servis Performans Çalışması

Performans değerlendirme çalışması sonucunda elde edilen performans puanına bağlı olarak her bir faaliyet alanında optimizasyon çalışması yapılarak anlaşmalı servisler değerlendirilir. Değerlendirme kriterleri bakımından gelişime açık bulunanlar ile yeni hedefler belirlenerek performanslar yakından takip edilir.

2020 yılı Eylül ayı içerisinde, belirlenmiş istatistiki unsurlar ile 2.150 adet anlaşmalı servis için yaptığımız performans çalışması sonucunda; maliyet ve hizmet

etkinliği yüksek olan anlaşmalı servisler oluşturarak "Tercihli Servis" listemize ekledik. Bu şekilde çağrı merkezimizi arayan sigortalılarımıza hızlı bir şekilde kendilerine en uygun servis hizmetini almalarını sağlıyoruz. Gerçekleştirdiğimiz çalışma sonucunda performans puanı düşük olan 42 adet anlaşmalı servisi değerlendirmeye aldık, 6'sının Şirketimiz ile iş ilişkilerini sonlandırma kararı aldık. Ayrıca performansı düşük olan servisler ile yapılan görüşmeler sonucu 8 servisin parça iskonto oranı artırılarak veya parça tedarikini Anadolu Sigorta'nın anlaşmalı tedarikçilerinden yapması şartı ile anlaşma sağlandı.

2020 yılı içerisinde 288 adet eksper için performans çalışmaları gerçekleştirilmiş, ilk dönem sonuçlarına göre 17 adet eksperin Şirketimiz ile çalışması sonlandırılmıştır. Değerlendirme sonucunda 17 eksper de dosya tasfiye süreçlerine eklenmiştir. 2 adet eksper ise faaliyetine son vermesi gerekçesi ile kapatılmıştır. Ekspertiz/Servis/İlçe atamaları performans sonuçları dikkate alınarak gerçekleştirilmiştir.

Anlaşmalı olduğumuz servis ve oto branşı eksper başvuruları 2020 yılının Ocak ayından itibaren kurumsal web sitemiz üzerinden alınarak değerlendiriliyor.

Diğer taraftan, yeni parça kullanımı yerine onarımı artırmayı hedefleyen çalışmalarımız hem çevre performansımıza hem de ülke ekonomisine olumlu katkı sağlar niteliktedir. Bu doğrultuda, "parça değişim oranı" anlaşmalı servis performans kriterlerinden biridir. Değişen parçaların ülke ekonomisine yeniden kazandırılması amacıyla, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı tarafından sertifikalandırılmış firmalar ile çalışmaktayız.

Tedarikçilerin İzlenmesi

Tedarikçi havuzunu ve harici potansiyel tedarik kaynaklarını araştırıyor; tedarik zincirindeki risklerin azaltılmasını sağlamak üzere rutin aralıklarla tedarikçilerimizi değerlendiriyoruz. Tedarikçilerimizin performansını tedarik analitiği yöntemleri ile takip ediyoruz. Şüpheli bir durum ya da uygunsuzlukla karşılaştığımızda tedarikçilerimizle görüşüyoruz. Tedarikçi operasyonlarına ilişkin suistimal tespit edildiğinde vakanın türü ve sözleşme tipine göre gerekli aksiyon alınır. Bu aksiyonlar düzeltici çalışmalardan iş birliğinin sonlandırılmasına kadar gidebilir.

2019 yılı içerisinde parça tedarikçi seçim ve hizmet standartlarını geliştirmek amacıyla Yedek Parça Tedariki Uygulama Esaslarını oluşturduk. Tedarikçi sözleşmelerine hizmet seviyeleri ekleyerek periyodik takip ve cezai müeyyide uygulamaları gerçekleştiriyoruz. Bu uygulamaların kontrolünü daha etkin şekilde yönetebilmek amacıyla birtakım sistemsel gelişmelerin altyapısını oluşturduk. Yedek

parça tedarikçilerinin kullanmakta oldukları program üzerinden performans durumlarını anlık olarak görebilecekleri bir alan oluşturulmuştur. 2020 yılı içerisinde tedarikçi performans sonuçlarına istinaden hizmet kalitesine zarar veren hatalı ya da orijinal olmayan parça takma gibi 39 farklı türde olay karşılığı toplam 96.470 TL tutarında ceza yansıtılmıştır.

Hasar Yönetimi kilit performans ve diğer yönetsel kritik göstergelerin izlenebileceği **Hasar Dashboard Projesi** başlatılmış olup 2021 yılı içerisinde tamamlanması planlanan proje ile birlikte eksperlerimiz ve anlaşmalı servislerimizin performanslarının anlık olarak izlenmesini hedefliyoruz.

Şirketimiz operasyonlarının tamamı için bir tedarikçi yönetimi portalı oluşturulması amacıyla raporlama döneminin son çeyreğinde, Kontrat Yönetimi Projesini başlattık. 2021 yılında projenin tamamlanarak sözleşmelerin firmalara iletilmesi, onay ve klasmanı gibi tüm faaliyetlerin portal üzerinden yapılması planlanmaktadır.

Veri Analitiğine Dayalı Organize Hasarların Ortaya Çıkarılması Projesi

Suistimal Hasarlar birimince suistimal tespiti yapılmakta, böylelikle toplam ödenen hasar içerisindeki suistimal yapılmış hasarlar elenmekte ve gerçek hasarların karşılığı tazminat olarak ödenmektedir. Tüm bu çalışmalar hak sahiplerinin primlerinin adil şekilde dağıtılmasına hizmet etmektedir.

2020 yılında veri analitiğine dayalı bir çalışma ile suistimal hasar süreçleri kapsamındaki organize hasarların ortaya çıkarılmasını sağlayacak **"Sosyal Network Analizi"** çalışmasını tamamlayarak sistem entegrasyonu sürecine geçtik. Bu çalışma ile tek tek hasar dosyalarında tespit edilemeyen ve farklı hasar dosyalarındaki tarafların birbiri ile ilişkili olduğu organize nitelik taşıyan suistimal hasar tespitlerimizi artırmayı hedefliyoruz. Suistimal hasar süreçlerinde aktif 25 araştırmacımız görev alıyor. Ayrıca araştırmacıların süreçlerinin iyileştirilmesi için Tedarikçi Portal ekranı üzerinde geliştirmeler yaptık ve portala "Genel Performans Verileri" bölümünü ekledik.

Toplumsal Sorumlulukta Öncü Role Sahibiz

TOPLUMSAL SORUMLULUK

- Deniz Temiz Derneği/TURMEPA
- Türkiye Engelsizler Kültür ve Sanat Merkezi Sponsorluğu
- Anadolu Sigorta Gönüllü Takımı

TOPLUMSAL SORUMLULUK

Projelere karar verirken, proje hayata geçirildiğinde sürdürülebilir kalkınma üzerinde sağlayacağı pozitif etkileri ortaya koyacak toplumsal beklenti ve ihtiyaç analizlerinden faydalıyoruz.

Kurulduğumuz yıllardan bugüne eğitime, akademik faaliyetlere, sportif organizasyonlara ve kültür-sanat etkinliklerine aralıksız destek veriyoruz. Sosyal sorumluluk projelerini hayata geçirirken topluma artı değer sağlama prensibi doğrultusunda hareket ediyoruz. Bu kapsamda uygulayacağımız ya da destek vereceğimiz projelere karar verirken, proje hayata geçirildiğinde sürdürülebilir kalkınma üzerinde sağlayacağı pozitif etkileri ortaya koyacak toplumsal beklenti ve ihtiyaç analizlerinden faydalıyoruz.



Deniz Temiz Derneği/ TURMEPA

Deniz Temiz Derneği/TURMEPA ile gelecek nesillere yaşanabilecek bir çevre bırakabilmek, Türkiye dâhilindeki denizlerin; ekonomiye, sağlığa ve refaha olan katkılarından gelecek nesillerin yararlanabilmelerini sağlamak ve çevre ve deniz ortamının korunması amacıyla 2011 yılından itibaren sosyal sorumluluk projesi yürütmekteyiz. Proje kapsamında her türlü deniz aracının sigorta edilmesinden sağlanan gelirin bir kısmı TURMEPA'ya ödenmektedir. 2020 yılında; TURMEPA için toplam 4.400 poliçe ve poliçe başı 5 TL üzerinden 22.000 TL destek sağladık ve 50.000'e yakın sertifika düzenlendi. Deniz Temiz TURMEPA derneğine 2011 yılından itibaren yaptığımız destek miktarı yaklaşık 200.000 TL'ye ulaşmıştır. Ayrıca Anadolu Sigorta tesislerinde TURMEPA Çevre Dostu Temizlik Ürünlerini kullanmaya devam ediyoruz.

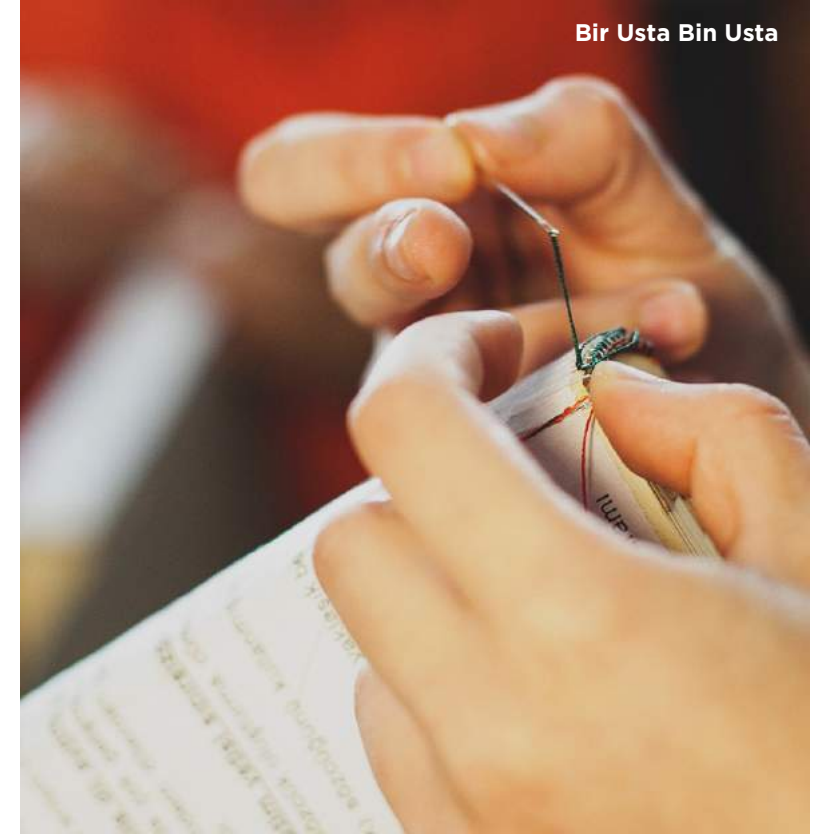
Türkiye Engelsizler Kültür ve Sanat Merkezi Sponsorluğu

Türkiye Engelsizler Kültür Sanat ve Eğitim Merkezi (TEKSEM) ile çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Sunduğumuz sponsorluk desteği ile TEKSEM'in Türkiye'nin dört bir yanında sergilediği tiyatro oyunlarının gelirleri engelli kız çocuklarına yürüme cihazı alınmasında kullanıldı. Bu sayede, kız çocuklarının sosyal hayattan kopmadan eğitim alabilmelerine katkı sağlanmaktadır.

Anadolu Sigorta Gönüllü Takımı

Anadolu Sigorta Gönüllü Takımı; çalışanlarımızın fikirleri ile beslenen, gönüllülük temelinde faaliyetler üreten ve faaliyetleri ile kimi zaman yaşadığımız toplumun, kimi zaman hayvan dostlarımızın, kimi zaman ise doğanın imdadına koşan bir takımdır. İlk projeleri arasında, toplumsal cinsiyet eşitliği alanındaki bilgilendirme faaliyetleri, Şirketin Genel Müdürlük binasında sokak hayvanları için mama toplama alanı oluşturulması sayılabilir.

Bir Usta Bin Usta



Bir Dünya Çiçek



Anadolu Sigorta Gönüllü Takımı



PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Finansal Performans

Çevresel Performans

Sosyal Performans

Çalışan Demografisi

GRI 102-48

Finansal Performans

	2018	2019	2020
Toplam Prim Üretimi (bin TL)	5.701.355	6.606.856	8.015.704
<i>Kaza</i>	144.366	157.405	172.430
<i>Hastalık - Sağlık</i>	710.922	822.909	948.275
<i>Kara Araçları</i>	1.090.083	1.304.844	1.506.268
<i>Hava Araçları</i>	42.567	55.924	142.126
<i>Su Araçları</i>	117.804	152.978	200.773
<i>Nakliyat</i>	118.651	148.680	173.399
<i>Yangın ve Doğal Afetler</i>	1.035.425	1.171.546	1.423.218
<i>Genel Zararlar</i>	512.653	492.014	580.257
<i>Kara Araçları Sorumluluk</i>	1.550.530	1.806.682	2.304.621
<i>Hava Araçları Sorumluluk</i>	42.427	63.104	81.309
<i>Genel Sorumluluk</i>	272.351	333.686	355.664
<i>Kredi</i>	2.329	8.506	14.121
<i>Kefalet</i>	13.494	15.304	25.505
<i>Finansal Kayıplar</i>	37.455	59.473	65.251
<i>Hukuksal Koruma</i>	10.300	13.801	22.487
Toplam Aktifler (bin TL)	7.904.032	9.767.228	12.075.878
Ödenen Hasarlar (bin TL)	3.373.959	3.838.569	3.852.056
Ödenen Sermaye (bin TL)	500.000	500.000	500.000
Özkâynaklar (bin TL)	1.646.206	2.155.296	2.810.378
Vergi Öncesi Kâr/Zarar (bin TL)	386.888	567.748	560.672
Net Kâr/Zarar (bin TL)	307.574	403.062	460.638

Çevresel Performans⁴

	2018	2019	2020
Toplam Enerji Tüketimi (GJ)	17.032	17.369	12.546
<i>Doğalgaz</i>	479	783	421
<i>Benzin</i>	1.042	1.000	1.005
<i>Mazot (Jeneratör ve yedek güç üniteleri)</i>	739	813	721
<i>Mazot (şirket araçları)</i>	4.557	4.452	2.066
<i>Satın alınan elektrik</i>	10.215	10.321	8.334
Spesifik Enerji Tüketimi (GJ/m²)	0,87	0,89	0,64
Spesifik Enerji Tüketimi (GJ/ çalışan)	13,22	13,02	9,09
Toplam Enerji Tasarrufu (GJ)	799	1.199	584
Toplam Sera Gazı Emisyonu (ton CO₂e)*	2.123,69	2.152,77	1.629,64
<i>Kapsam 1</i>	500,57	512,94	305,46
<i>Kapsam 2</i>	1.623,12	1.639,83	1.327,18
Spesifik Sera Gazı Emisyonu (ton CO₂ e/m²)	0,11	0,11	0,08
Spesifik Sera Gazı Emisyonu (ton CO₂e/ çalışan)	1,65	1,61	1,18
Toplam Kâğıt Tüketimi (ton)	140,75	88,92	68,54
<i>Anadolu Sigorta Operasyonları</i>	28,01	7,18	2,43
<i>Acente/Şube Operasyonları</i>	112,74	81,74	66,11
Çalışan Başı Kâğıt Tüketimi (kg/çalışan)	22,00	5,00	1,76
Acente/Şube Başı Kâğıt Tüketimi (kg/ acente)	26,00	23,00	18,00

⁴Enerji tüketimi ve sera gazı emisyonları verileri 2017 ve 2018 için revize edilmiştir.

Sosyal Performans

	2018	2019	2020
Çalışan Eğitimleri Katılımcı Sayısı	1.084	964	1.358
<i>Kadın</i>	553	496	711
<i>Erkek</i>	531	468	646
Çalışan Eğitimleri (kişi*saat)	31.311	28.019	31.340
<i>Kadın</i>	16.373	14.547	16.694
<i>Erkek</i>	14.938	13.472	14.646
Acente Eğitimleri Katılımcı Sayısı	1.301	1.031	2.992
Acente Eğitimleri (kişi*saat)	11.709	7.217	11.500
Standart Giriş Düzeyi Ücretin Asgari Ücrete Oranı (%)	145	143	145
Yaralanma Oranı			
<i>Doğrudan İstihdam</i>	0,97	0,64	0,12
<i>Kadın</i>	1,12	0,41	0,06
<i>Erkek</i>	0,80	0,23	0,06
<i>Müteahhit Firma Çalışanı</i>	1,13	-	-
<i>Kadın</i>	1,72	-	-
<i>Erkek</i>	0,84	-	-
<i>Toplam</i>	1,01	-	-
<i>Kadın</i>	1,23	-	-
<i>Erkek</i>	0,81	-	-
Mesleki Hastalık Oranı			
<i>Doğrudan İstihdam</i>	0,00	0,00	0,00
<i>Kadın</i>	0,00	0,00	0,00
<i>Erkek</i>	0,00	0,00	0,00
<i>Müteahhit Firma Çalışanı</i>	0,00	0,00	0,00
<i>Kadın</i>	0,00	0,00	0,00
<i>Erkek</i>	0,00	0,00	0,00
<i>Toplam</i>	0,00	0,00	0,00
<i>Kadın</i>	0,00	0,00	0,00
<i>Erkek</i>	0,00	0,00	0,00
Kayıp Gün Oranı			
<i>Doğrudan İstihdam</i>	3,09	1,40	-
<i>Kadın</i>	0,37	1,22	-
<i>Erkek</i>	6,00	0,18	-
<i>Müteahhit Firma Çalışanı</i>	0,57	-	-
<i>Kadın</i>	0,86	-	-
<i>Erkek</i>	0,42	-	-
<i>Toplam</i>	2,45	-	-
<i>Kadın</i>	0,46	-	-
<i>Erkek</i>	4,20	-	-
Devamsızlık Oranı			
<i>Doğrudan İstihdam</i>	6.218	3.211	3.703
<i>Kadın</i>	6.440	1.726	1.877
<i>Erkek</i>	5.980	1.485	3.179
Ölümlü Kaza Sayısı	0	0	0
İSG Eğitimlerine Katılım (kişi)	363	950	1.187
<i>Doğrudan İstihdam</i>	242	886	1.114
<i>Müteahhit Firma Çalışanı</i>	121	64	73

	2018	2019	2020
Toplam İSG Eğitim Saati (kişi x saat)	2.904	4.860	10.494
<i>Doğrudan İstihdam</i>	1.936	4.348	10.022
<i>Müteahhit Firma Çalışanı</i>	968	512	472
İSG Komitesi Sayısı	6	6	6
İSG Komitelerindeki Toplam Üye Sayısı	38	38	38
İSG Komitelerinde Çalışan Temsilcisi Sayısı	14	14	14
Yasal Düzenlemelere Uyumsuzluktan Dolayı Alınan Parasal Cezaların Toplam Tutarı (TL)	0	0	0
Çevre Düzenlemelerine Uyumsuzluktan Dolayı Alınan Parasal Cezaların Toplam Tutarı (TL)	0	0	0
Ürün ve Hizmetlerin Sağlanma Şartlarını Düzenleyen Yasalara Aykırılıktan Dolayı Ödenen Parasal Cezaların Toplam Tutarı (TL)	0	0	0

Çalışan Demografisi

	2018	2019	2020
Toplam İşgücü (Sayı)	1.288	1.334	1.382
<i>Kadın</i>	666	696	704
<i>Erkek</i>	622	638	678
Sözleşme Türüne Göre Çalışanlar			
<i>Belirsiz Süreli İş Akdi</i>	1.288	1.334	1.382
<i>Kadın</i>	666	696	704
<i>Erkek</i>	622	638	678
<i>Geçici İş Akdi</i>	0	0	0
<i>Kadın</i>	0	0	0
<i>Erkek</i>	0	0	0
Eğitim Düzeyine Göre Çalışanlar			
<i>Eğitimsiz</i>	0	0	0
<i>İlköğretim</i>	10	7	6
<i>Lise</i>	77	70	65
<i>Üniversite ve Üstü</i>	1.201	1.257	1.311
Yaş Grubuna Göre Çalışanlar			
Kadın	666	696	704
<i>18-30</i>	221	232	256
<i>30-45</i>	416	429	419
<i>45+</i>	29	35	29
Erkek	622	638	678
<i>18-30</i>	133	138	182
<i>30-45</i>	400	408	409
<i>45+</i>	89	92	87
Üst Yönetim Yapısı (Sayı)			
Cinsiyete Göre			
<i>Kadın</i>	1	1	1
<i>Erkek</i>	8	7	6
Yaş Grubuna Göre			
<i>18-30</i>	0	0	0
<i>30-45</i>	0	0	0
<i>45+</i>	9	8	6

	2018	2019	2020
Orta Düzey Yönetim Yapısı (Sayı)			
Cinsiyete Göre			
<i>Kadın</i>	98	109	114
<i>Erkek</i>	125	131	141
Yaş Grubuna Göre			
<i>18-30</i>	0	0	0
<i>30-45</i>	155	163	165
<i>45+</i>	68	77	90
Toplam Engelli Çalışan Sayısı	29	32	31
<i>Kadın</i>	8	9	9
<i>Erkek</i>	21	23	22
İşe Yeni Alınan Çalışanlar (Sayı)	176	168	120
<i>Kadın</i>	102	82	49
<i>Erkek</i>	74	86	71
İşten Ayrılan Çalışanlar (Sayı)	98	121	72
<i>Kadın</i>	49	51	41
<i>Erkek</i>	49	70	31
Çalışan Sirkülasyonu	5,52	5,64	5,18
<i>Kadın</i>	2,64	1,98	2,64
<i>Erkek</i>	2,88	3,66	2,54
Toplu Sözleşme Kapsamında Çalışan İşgücü (Sayı)	875	1247	1.281
Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	39	52	30
Doğum İzninden Dönen Çalışan Sayısı	39	49	46
Doğum İzninden Döndükten Sonra son 12 Aydır İşten Ayrılmayan Çalışan Sayısı	27	45	44

EKLER

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Bildirimi

İlkeler	Raporun İlgili Bölümü
İnsan Hakları	
İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve haklara saygı duymalıdır <i>Anadolu Sigorta, insan faktörünü geliştirmek adına öncelikle, çalışanlarına adil, eşitlikçi, insan ve çalışan haklarının gözetildiği, güvenli bir işyeri sunar.</i>	Çalışma Hayatı, sf 50
İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalıdır <i>Anadolu Sigorta, BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün çalışma hakları, insan hakları ve sosyal adalet gibi temel ilkeleri başta olmak üzere Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerin gereklerinin işyerimizde yerine getirilmesine azami önem gösterir.</i>	Çalışma Hayatı, sf 50
İnsan Hakları	
İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemelidir <i>Tüm Anadolu Sigorta çalışanları sendikalara üyelik ve sendika yönetimlerinde görev alma konusunda özgür iradeleriyle hareket eder. İşgücümüzün %90'ından fazlası sendika üyesidir ve sendikal ilişkiler doğrultusunda belirli bir iş güvencesi altında görev yaparlar.</i>	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği, sf 52
İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmelidir <i>Anadolu Sigorta, Anadolu Sigorta İş Etiği İlkeleri'nce faaliyetlerinde zorla ve zorunlu çalıştırma ya da bu uygulamaları çağrıştıracak durumların yaşanmasına asla tolerans göstermez.</i>	Çalışma Hayatı, sf 50
İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmelidir <i>Anadolu Sigorta, Anadolu Sigorta İş Etiği İlkeleri'nce faaliyetlerinde çocuk işçi çalıştırma, ya da bu uygulamaları çağrıştıracak durumların yaşanmasına asla tolerans göstermez.</i>	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği, sf 50
İlke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmelidir <i>Anadolu Sigorta çalışanları ile ilgili tüm kararları ırk, din, dil, mezhep veya herhangi bir inanış, cinsiyet, zihinsel veya bedensel engel, yaş, kültürel veya sosyal sınıf farklılıklarından bağımsız olarak verir.</i>	Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği, sf 51
İnsan Hakları	
İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemelidir <i>Anadolu Sigorta iklim değişikliği ve genel anlamda çevre konularını sürdürülebilirlik programının önemli birer bileşeni olarak görür ve bu konulardan doğan riskleri bütüncül bir yaklaşımla değerlendirerek yönetir.</i>	İklim Değişikliği ve Çevre Yönetimi, sf 33
İlke 8: Çevresel sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermelidir <i>Anadolu Sigorta, daha ağırlıklı etkisinin bulunduğu ürün ve hizmetler aracılığıyla da iklim değişikliklerinin etkisinin azaltılmasına katkıda bulunmaktadır. Bu kapsamda Anadolu Sigorta'nın en belirgin hedeflerinden biri, yenilenebilir enerji yatırımları tarafında en çok tercih edilen sigorta çözüm ortağı olmaktır.</i>	İklim Değişikliği Beraberinde Gelişen Risk ve Fırsatların Yönetimi, sf 36
İlke 9: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemelidir <i>Anadolu Sigorta, daha ağırlıklı etkisinin bulunduğu ürün ve hizmetler aracılığıyla da iklim değişikliklerinin etkisinin azaltılmasına katkıda bulunmaktadır. Bu kapsamda Anadolu Sigorta'nın en belirgin hedeflerinden biri, yenilenebilir enerji yatırımları tarafında en çok tercih edilen sigorta çözüm ortağı olmaktır.</i>	İklim Değişikliği Beraberinde Gelişen Risk ve Fırsatların Yönetimi, sf 36
İnsan Hakları	
İlke 10: İş dünyası, rüşvet ve haraç dâhil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır <i>Anadolu Sigorta ve tüm mensupları; yasalara ve etik kurallara uyumu, adalet, saydamlık, dürüstlük ve güvenilirlik değerlerini başta müşterileri ve toplum olmak üzere paydaşları gözünde zedeleyecek, şirketin ve sigortacılık sektörünün itibarını düşürebilecek tüm davranışlardan kaçınır. Hiçbir çalışan, rüşvet ve yolsuzluk faaliyetlerine dâhil olmayı reddetmek gibi etik kurallara bağlı davranması sonucunda şirketin uğradığı ticari bir zarardan ötürü sorumlu tutulamaz.</i>	İç Denetim, sf 20 Yasal Uyum ve İş Etiği, sf 20

GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI 102-55



GRI Hizmetleri Ekibi, Materiality Disclosures Service kapsamında GRI içerik endeksinin açık bir şekilde raporda yer aldığını ve 102-40 – 102-49 arası bildirimlerin referanslarının rapor içeriğinde ilgili yerlerde bulunduğunu incelemiştir.

Bu hizmet raporun Türkçe versiyonu üzerinde gerçekleştirilmiştir.

GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numaraları, Açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulanlar		
			Hariç Tutulan Bölüm	Hariç Tutma Sebebi	Ek Açıklamalar
GRI 101: Temel 2016					
Genel Bildirimler					
GRI 102: Genel Bildirimler 2016	Kurumsal Profil				
	102-1	ANADOLU ANONİM TÜRK SİGORTA ŞİRKETİ	-		
	102-2	https://www.anadolusigorta.com.tr	-		
	102-3	İstanbul, Türkiye	-		
	102-4	www.anadolusigorta.com.tr/tr/iletisim/adresler	-		
	102-5	Anadolu Sigorta 2020 Faaliyet Raporu (s.19)	-		
	102-6	Anadolu Sigorta 2020 Faaliyet Raporu (s.2, 42-43)	-		
	102-7	Performans Verileri (s.69-72)	-		
	102-8	Performans Verileri (s.71-72)	-		
	102-9	İş Ortaklarımız (s.60-63)	-		
	102-10	Anadolu Sigorta 2020 Faaliyet Raporu (s.19)	-		
	102-11	Risk Yönetimi (s.17)	-		
	102-12	Sürdürülebilirliğin İş Modeline Entegrasyonu (s. 24-25); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28)	-		
	102-13	Anadolu Sigorta, DenizTemiz Turmepa Derneği, Kurumsal İletişimciler Derneği, Global İlişkiler Platformu, Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği, İstanbul Maden ve Metaller İhracatçı Birliği üyesidir.	-		
	Strateji				
	102-14	Genel Müdür Mesajı (s.6-7)	-		
	Etik ve Dürüstlük				
	102-16	https://www.anadolusigorta.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim	-		
	Yönetişim				
	102-18	Yönetim Kurulu ve Üst Yönetim Yapısı (s.19); Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27)	-		
	Paydaş Katılımı				
	102-40	Paydaş Katılımı (s.29)	-		
	102-41	Performans Verileri (s.72)	-		
	102-42	Paydaş Katılımı (s.29)	-		
	102-43	Paydaş Katılımı (s.29)	-		
	102-44	Paydaş Katılımı (s.29)	-		
	Raporlama Uygulaması				
	102-45	Anadolu Sigorta 2020 Faaliyet Raporu (s.1, 34)	-		
	102-46	Rapor Hakkında (s.5); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28)	-		
	102-47	Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28)	-		
	102-48	Çevresel Performans (s.69)	-		
	102-49	2020 yılında öncelikli konular ve sınırlarında herhangi bir büyük değişiklik olmamıştır. 2020 yılının en önemli başlıklarından biri olan Covid-19 pandemi sürecinde gerçekleştirilen tüm çalışmalara raporun ilgili bölümlerinde yer verilmiştir.	-		
	102-50	01.01.2020 – 31.12.2020	-		
	102-51	01.01.2019 – 31.12.2019	-		
	102-52	Yıllık	-		
	102-53	İletişim (s.77)	-		
	102-54	Rapor Hakkında (s.5)	-		
	102-55	GRI İçerik Endeksi (s.74-75)	-		
	102-56	Yasal Uyarı (s.76) Rapor, kurum içi kalite denetiminden geçmiş, herhangi bir dış denetim yapılmamıştır.	-		

Öncelikli Konular			
GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numaraları, Açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulan
Enerji ve İklim Değişikliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); İklim Değişikliği (s.32-39)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); İklim Değişikliği (s.32-39)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); İklim Değişikliği (s.32-39)	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyonun Enerji Tüketimi	İklim Değişikliği ile Mücadele ve Enerji Yönetimi (s.34-35); Performans Verileri (s.69)	-
	302-3 Enerji Yoğunluğu	İklim Değişikliği ile Mücadele ve Enerji Yönetimi (s.34-35); Performans Verileri (s.69)	-
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması	İklim Değişikliği ile Mücadele ve Enerji Yönetimi (s.34-35); Performans Verileri (s.69)	-
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Scope 1) Sera Gazı Emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele ve Enerji Yönetimi (s.34-35); Performans Verileri (s.69)	-
	305-2 Dolaylı Enerji (Scope 2) Sera Gazı Emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele ve Enerji Yönetimi (s.34-35); Performans Verileri (s.69)	-
	305-4 Sera Gazı Emisyonları Yoğunluğu	İklim Değişikliği ile Mücadele ve Enerji Yönetimi (s.34-35); Performans Verileri (s.69)	-
Sigorta Bilincinin Yaygınlaştırılması			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); Sigorta Bilincinin Yaygınlaştırılması (s.11-12)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); Sigorta Bilincinin Yaygınlaştırılması (s.11-12)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); Sigorta Bilincinin Yaygınlaştırılması (s.11-12)	-
Acente ve İş Ortaklarıyla İlişkiler			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); İş Ortaklarımız (s.60-63)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); İş Ortaklarımız (s.60-63)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); İş Ortaklarımız (s.60-63)	-
Sürdürülebilirliğin İş Stratejisine Entegrasyonu			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirliğin İş Modeline Entegrasyonu (s.24-25); Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28);	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirliğin İş Modeline Entegrasyonu (s.24-25); Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28);	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirliğin İş Modeline Entegrasyonu (s.24-25); Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28);	-
Dijital Gelecek			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); Dijital Gelecek (s.42-47)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); Dijital Gelecek (s.42-47)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); Dijital Gelecek (s.42-47)	-
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-2 Belirgin Dolaylı Ekonomik Etkiler	Yeni Ekonomi ve Sigortacılık (s. 14-15); Dijital Gelecek (s.42-47)	-

İLETİŞİM

Rapor hakkında detaylı bilgi taleplerinizi, görüş ve önerilerinizi iletmek için;
surdurulebilirlik@anadolusigorta.com.tr

Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi Genel Müdürlüğü

Anadolu Sigorta, Rüzgarlıbahçe Mahallesi Çam Pınarı Sok. No: 6 34805
Kavacık / İstanbul
T: +90(850) 724 0 850
F: +90(850) 744 0 745

Raporlama Danışmanı



ESCARUS
TSKB Sürdürülebilirlik Danışmanlığı A.Ş.
Meclisi Mebusan Cad. Ömer Avni Mah. Karun Çıkmazı Sok. No:2 34427 Beyoğlu/İstanbul
info@escarus.com
+90 (212) 334 5460

Rapor Tasarımı



www.data-iletisim.com

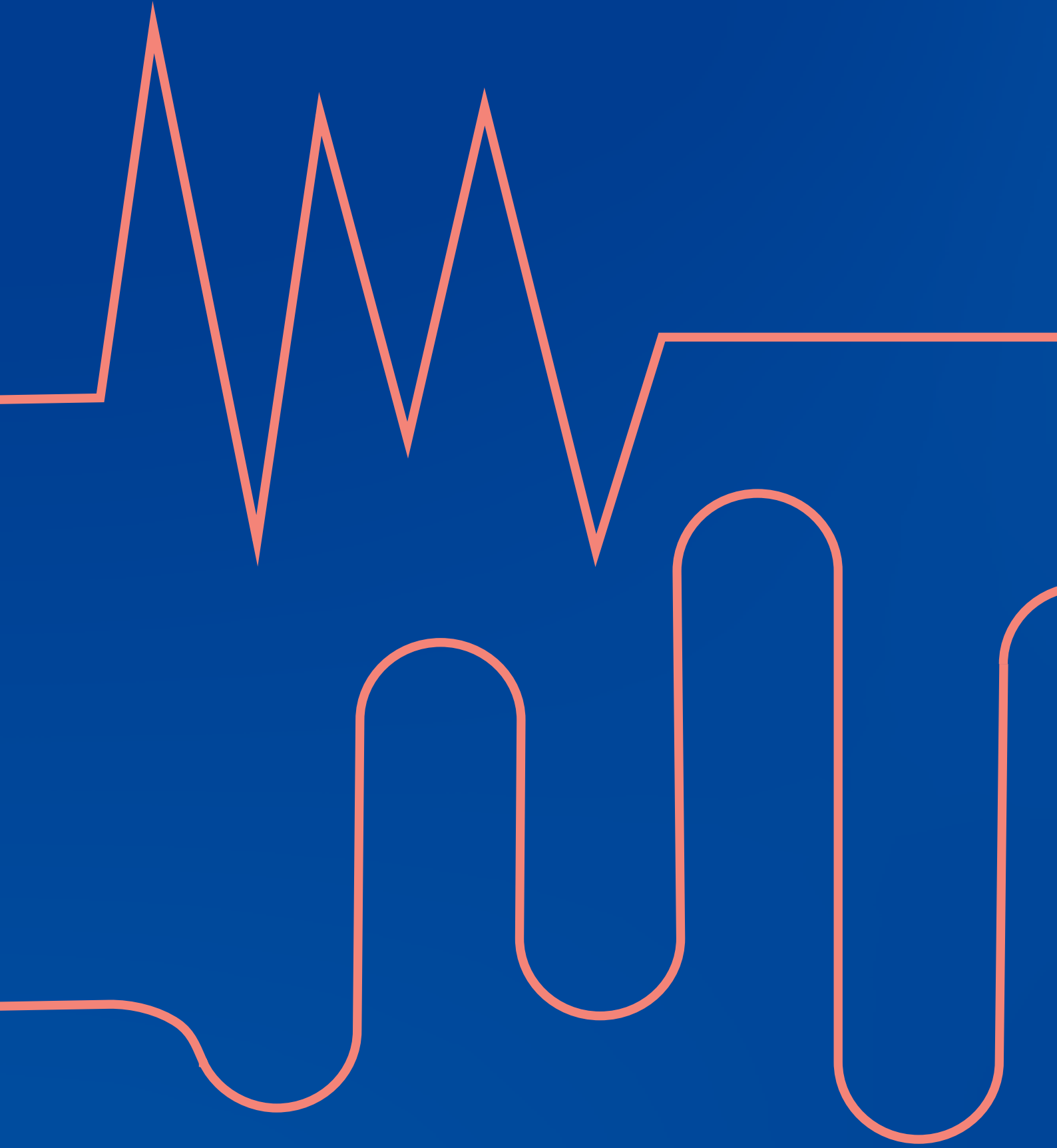
YASAL UYARI

Anadolu Sigorta Sürdürülebilirlik Raporu 2020 ("Rapor"), Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi ("Anadolu Sigorta") tarafından hazırlanmıştır. Bu Rapor'da yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgi, görüş ve değerlendirmeler Anadolu Sigorta tarafından sağlanmış ve bu Rapor amacıyla bağımsız olarak doğrulanmamıştır.

Bu Rapor, sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup, herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturmayı amaçlamamaktadır. Bu raporda yer alan bilgiler Anadolu Sigorta hisselerinin satışına ait herhangi bir teklifi veya bir teklifin parçasını ya da bu tür bir satış sürecine davet niteliği teşkil etmez ve bu Rapor'un yayımlanmasıyla bu tür bir yasal ilişki kurulmuş sayılmaz.

Bu Rapor'da yer alan tüm bilgi ve ilişkili belgelerin, Rapor'un kapsadığı dönem itibarıyla doğru olduğuna inanılmakta olup bilgiler güvenilir kaynaklara dayanarak iyi niyetle açıklanmıştır. Ancak Anadolu Sigorta bu bilgilere yönelik herhangi bir beyan, garanti ya da taahhütte bulunmamaktadır. Buna uygun olarak Anadolu Sigorta, Anadolu Sigorta hissedarları, Anadolu Sigorta iştirakleri veya onların yönetim kurulu üyeleri, çalışanları ya da danışmanları, bu Rapor kapsamında açıklanan herhangi bir bilgi ya da iletişimde veya bu Rapor'da yer alan bilgilere dayanan veya yer almayan bir bilgi neticesinde kişi veya kişilerin doğrudan ya da dolaylı olarak uğrayacağı kayıp ve zararından sorumlu değildir.

Öncelikli Konular			
GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numaraları, Açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulan
İş Etiği ve Yasal Uyum			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); Yasal Uyum ve İş Etiği (s.20-21)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); Yasal Uyum ve İş Etiği (s.20-21)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28); Yasal Uyum ve İş Etiği (s.20-21)	-
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzluk Riskine Karşı Değerlendirilen Operasyonlar	Yasal Uyum ve İş Etiği (s.20-21)	-
	205-2 Yolsuzlukla Mücadele Polika ve prosedürlerine Yönelik Eğitim ve İletişim Çalışmaları	Yasal Uyum ve İş Etiği (s.20-21)	-
	205-3 Kesinleşmiş Yolsuzluk Vakaları ve Alınan Önlemler	Yasal Uyum ve İş Etiği (s.20-21)	-
GRI 307: Çevre Mevzuatına Uyum 2016	307-1 Çevre Yasa ve Düzenlemelerine Uyumsuzluk	Performans Verileri (s.71)	-
GRI 415: Kamu Politikaları 2016	415-1 Siyasi Destekler	Yasal Uyum ve İş Etiği (s.20-21)	-
GRI 419: Sosyal, Ekonomik Alanlarda Yasal Uyum 2016	419-1 Sosyal, Ekonomik Alanlarda Yasa ve Düzenlemelerine Uyumsuzluk	Yasal Uyum ve İş Etiği (s.20-21); Performans Verileri (s.69)	-
Çalışma Hayatı Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.27); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.27-28)	-
GRI 202: Pazar Görünümü 2016	202-1 Standart Başlangıç Maaşı ve Yerel Asgari Ücret Oranı	Performans Verileri (s.69); Anadolu Sigorta bünyesinde eşit işe eşit ücret ödenir. Ücretlendirmede cinsiyet bir kriter olarak kullanılamaz.	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni İşe Alım ve Çalışan Sirkülasyonu	Performans Verileri (s.72)	-
	401-3 Doğum izni	Performans Verileri (s.72)	-
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57)	-
	403-2 Tehlike Saptama, Risk Değerlendirmesi ve Kaza İncelemeleri	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57)	-
	403-3 Mesleki Sağlık Hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57)	-
	403-4 İş Sağlığı ve Güvenliği için Çalışan Katılımı, Konsültasyonu ve İletişimi	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57)	-
	403-5 İş Sağlığı ve Güvenliği Konularında Çalışan Eğitimleri	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57)	-
	403-6 İşçi Sağlığının Teşviki	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57)	-
	403-7 İş İlişkileri ile Doğrudan İlişkili İş Sağlığı ve Güvenliği Etkilerinin Önlenmesi ve Azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57)	-
	403-8 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Kapsamındaki İşçiler	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57)	-
	403-9 İş Kaynaklı Kazalar	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57); Performans Verileri (s.70-71)	-
	403-10 İş Kaynaklı Hastalıklar	İş Sağlığı ve Güvenliği (s.55-57); Performans Verileri (s.70-71)	-
GRI 404: Eğitim 2016	404-1 Çalışan Başına Eğitim Saati	Yetenek Yönetimi (s.52-53); Performans Verileri (s.70)	-
GRI 405: Çeşitlilik ve Eşit Olanaklar 2016	405-1 Yönetim Organlarında ve Çalışanlarda Çeşitlilik	Çalışma Hayatı (s.50-53); Performans Verileri (s.71-72)	-
GRI 406: Ayrımcılık Karşıtlığı 2016	406-1 Ayrımcılık Vakaları ve Alınan Tedbirler	Çalışma Hayatı (s.51-52)	-



www.anadolusigorta.com.tr

surdurulebilirlik@anadolusigorta.com.tr