

**ANADOLU
SİGORTA**

Kaybetmek yok.



**2021
ENTEĞRE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU**



**2021
ENTEGRE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU**



Anadolu
Sigorta
Hakkında

Geleceğe
Bakış

Nasıl Değer
Yaratıyoruz?

Operasyonel
Sürdürülebilirlik

İklim
Eylemi

İnsan ve
Toplum

Özel Bölüm:
COVID-19
ile Mücadele

Ekler

İçindekiler

04 Sunuş & Rapor Hakkında

06 Anadolu Sigorta Hakkında

08 Kurumsal Profil

10 Rakamlarla Anadolu Sigorta

12 Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

14 Genel Müdür'ün Mesajı

18 Geleceğe Bakış

20 Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam: Genel Değerlendirmeler

20 Dünya Ekonomisi

20 Türkiye Ekonomisi

20 Sigortacılık Sektörü

21 Küresel Eğilimler, Riskler, Fırsatlar ve Öngörüler

24 Nasıl Değer Yaratıyoruz?

26 Anadolu Sigorta Entegre Sürdürülebilirlik Modeli:
Birlikte Kazanıyoruz

28 Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz

31 Sürdürülebilirlik Yönetimi

32 Sürdürülebilirlik Alanında Desteklediğimiz Girişimler

33 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na Sağladığımız Katkı

34 Operasyonel Sürdürülebilirlik

37 Dijital Çağda Sigortacılık

39 Dijital Ürün ve Hizmetler

40 Dijital Süreçler

42 Sorumlu Sigortacılık

42 Acente ve İş Ortaklarının Gelişimi

44 Sorumlu Finansal Yatırımlar

44 Sorumlu Sigortalama Süreçleri

45 Sigorta Okur-Yazarlığı

45 Kolay Anlaşılır Ürün ve Hizmetler

46 Çevre Dostu ve Kapsayıcı Ürünler

47 Müşteri Odaklılık

47 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

49 Bilgi Gizliliği

50 Etik, Çevik ve Şeffaf Yönetim

50 Yönetim Yaklaşımı/Yapısı

50 İş Etiği ve Uyum

51 Yolsuzlukla Mücadele

51 Risk Yönetimi

52 Tedarik Zinciri Yönetimi

53 Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği

54 İklim Eylemi

58 İklim Değişikliği ile Mücadele Yaklaşımı

59 Operasyonların İklim ve Çevresel Etkisinin Azaltılması

59 Enerji Yönetimi

61 Malzeme Tüketimi ve Atık Yönetimi

62 İklim Değişikliğinin Portföye Etkileri

64 İnsan ve Toplum

67 Tercih Edilen İşveren

68 Çalışan Yetkinlik Gelişimi

71 Dijitalleşme Eğitimleri

72 Sosyal Çeşitlilik

74 Çalışan Hakları, Bağlılığı ve Memnuniyeti

77 Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar

77 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmaları

77 Paydaş iletişimi

78 Paydaşlarımız, İletişim Yöntemleri ve İletişim Konuları

80 Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar

84 Özel Bölüm: Koronavirüs (COVID-19) ile Mücadele

88 Ekler

Anadolu Sigorta Hakkında

- «« Kurumsal Profil
- «« Rakamlarla Anadolu Sigorta
- «« Ortaklık Yapısı
- «« Vizyon-Misyon-Amaç-Deęerler-Strateji



Yönetici Mesajları

Genel Müdür Mesajı

Uçtan uca dijitalleştirdiğimiz bedeni tazminat sürecimiz ile Şirketimiz belirli özellikteki hasar taleplerini dijital kanallarımız üzerinden karşılıyor. Büyük verinin kullanılması ve ileri analitik yöntemleri açısından da önemli yol kat ettik.

Çağı yakalayan yenilikçi ürünler

Değişen dünyada müşterilerimizin taleplerini karşılamak üzere ürün ve hizmetlerimizi sürekli çeşitlendiriyoruz.

Siber risklere karşı müşterilerimizi güvence altına almak için Siber Güvenlik Sigortası ürününü geliştiren öncü şirket olarak, ticari işletme ve KOBİ'leri siber risklere karşı koruyor, bireysel sigortalılarımızın herhangi bir siber saldırıya maruz kalmasını önlemeye yönelik güvenlik taramaları, raporlar ve kontrollerle müşterilerimizi uyarıyoruz. Sadece hasar olunca ödeme yapan değil müşteri ile her an bağlantıda olan, sağlığını, güvenliğini, geleceğini düşünen sigorta şirketi olmak için çalışıyoruz.

Bireysel sağlığa ilişkin giyilebilir teknoloji ürünleri ile entegrasyon, sigortacılık sektörü ve sağlıkta hızlı müdahale için benzersiz olanakları beraberinde getiriyor. Sigortalılarımıza sunmuş olduğumuz ve vücut kitle endeksi, kan şekeri, tansiyon gibi verilerin de takip altında tutulabildiği "Sağlığım Cepte" uygulamamız bu alanda güzel bir örnek oluşturuyor.

Sigortalılarının beklentilerini doğru algılayan bir şirket olarak, ürünlerimizi esnek yapıda ve modüler olarak

şekillendiriyoruz. Bireysel ve ticari sigortalılarımızın en çok tercih ettiği ürünlerimiz ihtiyaçlara göre değişen teminat ve limitlerde pek çok paket içeriği ile farklılaşıyor.

Geleceği şekillendirirken

Geleceğin sigortacılığının temel yapı taşlarından olarak gördüğümüz dijital sigortacılık ekosistemini büyütmek için Insurtech'ler ile entegrasyon çalışmaları sürdürüyor ve girişimcilik evreninin canlı tutulması için çalışıyoruz. Başta Türkiye İş Bankası hızlandırma programı Workup olmak üzere, yeni girişimlerle iş birlikleri oluşturuyor, yenilikçi iş fikirlerine de katkı sağlıyoruz.

Müşteri deneyimini ileri taşımak üzere dijitalleşme faaliyetlerimizi sürdürürken, oluşturduğumuz Açık Sigortacılık Platformu üzerinden yeni API'leri devreye alıyoruz. Sigorta ekosisteminin gelişimini desteklerken, aynı zamanda müşterilerin farklı kanallardan katma değerli hizmet alabilmesini sağlıyoruz.

Sürdürülebilirliğin iş süreçlerine entegrasyonu

Anadolu Sigorta olarak sürdürülebilirliği büyüme ve inovasyon için bir fırsat olarak görüyoruz. 2020 yılının başında dünyanın en büyük sürdürülebilirlik girişimi olan Global Compact'ın imzacısı olduk, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın destekçisi olduğumuzu taahhüt ettik. Global Compact'ın küresel çapta başlattığı Young SDG Innovators (Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri Genç Yenilikçileri)

programını destekliyoruz. “Kadının Güçlenmesi Prensipleri”nin imzacısı ve Target Gender Equality (Hedef Toplumsal Cinsiyet Eşitliği) programının da katılımcısıyız.

Şirketimiz, sürdürülebilirlik alanında yürüttüğü bu çalışmaların önemli bir sonucu olarak 1 Ekim 2021 itibarıyla Borsa İstanbul'da işlem gören ve kurumsal sürdürülebilirlik performansları üst seviyede olan şirketlerin bulunduğu BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya hak kazandı.

2021 yılında ilk Entegre Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayınlamaya başladık. Sürdürülebilirlik önceliklerimizin iş süreçlerimize entegrasyonunu tüm paydaşlarımız ile paylaşmayı hedefledik. Entegre rapor hazırlık sürecimizde yürüttüğümüz kapsamlı çalışmalar ile bu alandaki odak alanlarımızı, paydaşlarımızın da görüşlerine başvurarak gözden geçirdik.

Mutlu bir çalışma hayatı

Çalışanlarımıza daha mutlu bir iş ortamı sunmak için yeni uygulamalara imza atıyoruz. MT Genç Yetenekler Programı ve BT Genç Yetenek Programımız ile yeni yetenekleri Anadolu Sigorta ailesine katıyoruz. Gençlere destek olmak ve istihdam sağlamak amacıyla hayata geçirdiğimiz Genç Anadolu projesi ile sigortacılık ve ilgili bölümlerden mezun olan veya yakın zamanda mezun olacak gençlere ve sigortacılık deneyimi olan ancak acenteliği bulunmayan kişilere acentelik fırsatı tanıyoruz. Çalışanlarımızın, iş ortaklarımızın ve tüm diğer tüm

paydaşlarımızın iş ve sosyal yaşamlarını desteklemek ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmak amacıyla Sabancı Üniversitesi danışmanlığında Anadolu Sigorta Akademisi'ni hayata geçiriyoruz.

Yürüttüğümüz bu çalışmalar ile “Great Place to Work Certified 2021” araştırması Türkiye Enstitüsü’nde, yüksek güven kültürüne sahip harika iş yeri kriterlerini sağlayan şirket olarak, “Great Place To Work” sertifikası almaya hak kazandık.

100. yılımıza kutlamaya hazırlanırken

İsmi Türkiye'nin sigortacılık tarihiyle birlikte anılan ve en önemli kilometre taşlarında imzası bulunan Anadolu Sigorta'da sektöre yön vermeyi, dijital sigortacılıktaki güçlü konumumuzu pekiştirmeyi, sigorta bilincini yaygınlaştırmayı, müşterilerimize ömürlük bağlar kurmayı, teknolojiye, çevreye, eğitime, insana ve ülkeye yatırım yapmayı sürdürüyoruz.

Sigorta sektöründe 97 yılı geride bırakan, asırlık bir şirket olma yolunda emin adımlarla ilerleyen Şirketimiz, çalışanlarının, iş ortaklarının, dağıtım kanallarının, sigortalılarının ve hissedarlarının desteği ve köklü geçmişimizden aldığımız güçle, azimle çalışmaya devam edecektir.

Köklü tarihimiz boyunca bizden güvenlerini
esirgemeyen tüm paydaşlarımıza en içten
teşekkürlerimizi sunuyoruz.

Saygılarımla,

Mehmet Şencan
Genel Müdür



Geleceğe Bakış

- 👁️ Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam: Genel Değerlendirmeler
- 👁️ Küresel Eğilimler, Riskler, Fırsatlar ve Öngörüler



Nasıl Değer Yaratıyoruz?

- «« Anadolu Sigorta Entegre Sürdürülebilirlik Modeli: Birlikte Kazanıyoruz
- «« Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz
- «« Sürdürülebilirlik Yönetimi
- «« Sürdürülebilirlik Alanında Desteklenen Girişimler
- «« Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na Sağlanan Katkı

Sermayelerimiz

İnsan Sermayemiz:
Yönetim yaklaşımımız «insana saygı» esasına dayanır. Çalışanlarımızı geleceğin yetkinlikleri ile donatmayı sorumluluğumuz kabul ederiz.

Finansal sermayemiz:
Kaynaklarımızı uzun vadeli hedef ve stratejiler doğrultusunda ülke ekonomisine değer üretecek alanlarda kullanırız.

Sosyal Sermayemiz:
Katılımcı yönetim anlayışımız doğrultusunda etkili iletişime önem veririz. Öğrenen bir kurum olmak için çalışırız.

Entelektüel Sermayemiz:
İnovasyona ve dijitalleşmeye önem veririz. Geleceğin sigortacılığı için çalışıyoruz.

Doğal Sermayemiz:
Düşük karbon ekonomisine geçişte önemli bir iş ortağı olmayı hedefliyoruz. Operasyonlarımızın çevresel etkilerini düşürmek için çalışıyoruz.

Üretilmiş Sermayemiz:
Kapsayıcı ve çevreci ürünler geliştiriyoruz. Bilgi sistemleri altyapımızı ve güvenlik sistemlerimizi her geçen gün geliştiriyoruz.

İş Modelimiz

Kurumsal Değerlerimiz

Vizyon ve Misyonumuz

Kurumsal Stratejimiz

Paydaşlarımızın Beklentileri
(Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 77)

Faaliyet Gösterdiğimiz Ortam, Küresel Trendler
(Geleceğe Bakış, sayfa 18)

Ekonomik Değer
10,7 milyar TL prim üretimi
88,5 milyon TL Yenilikçi ürünlerden elde edilen gelir
Ödenen Vergi 177.204.407 TL
İşletme Giderleri Bütçesi 209.559.349 TL

Sosyal Değer
%51 kadın çalışan oranı
%45 kadın yönetici oranı
Çalışan başına 10,3 gün eğitim
Çalışan bağlılığı skoru 72
1.629.970 TL Barter ve sponsorluk için ayrılan bütçe

Çevresel Değer
Sürdürülebilirlikle bağlantılı ürünlerden elde edilen gelir 56,5 milyon TL
Su tüketiminde %68, enerji tüketiminde %1 düşüş
Çalışan başına düşen CO₂ emisyonunda %0,7 düşüş
Kağıt tüketiminde %91 düşüş

Kurumsal Stratejimiz: Prim üretiminde ve pazar paylarımızda artış, nitelikli müşteri deneyimi, etkin yönetim, dijital platformlarda varlığımız güçlendirme, yapay zeka ve veri analitiğinden faydalanma, çalışanlarımıza dijital yetkinlikler kazandırma alanlarına odaklanır.

3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM

4 NİTELİKLİ EĞİTİM

8 İNSANA YAKINLIĞI VE EKONOMİK GÜÇLEME

13 İKLİM EYLEMİ

16 BARIS, ADALET VE GÜÇLÜ KURUMLAR

Nasıl Değer Yaratıyoruz?

Paydaş Gruplarına Göre Sürdürülebilirlik Öncelikleri

	Üniversite Öğrencileri	Tedarikçiler	Avukatlar	Servis/ Tamirhaneler	Grup şirketleri	Finans Kurumları	Ekspertler	Dış Kaynak	Brokerlar	Bireysel Müşteriler	Basın	Anlaşılabilir Kurum	Akademisyen	Acenteler	Reasürörler	İş Ortakları	Çalışanlar	Yöneticiler
Acil durum hazırlığı ve iş devamlılığı					🌱						🌱							🌱
Tercih edilen işveren olmak	🌱																	
Kurumsal sosyal sorumluluk çalışmaları	🌱																	
Çalışan yetkinlik gelişimi						🌱												
Çalışan gönüllülüğünün desteklenmesi						🌱												
Çalışan hakları, bağlılığı ve memnuniyeti						🌱											🌱	
Çevre ve kapsayıcı dostu ürünler						🌱					🌱							
Dijital çağda sigortacılık		🌱						🌱			🌱		🌱			🌱		🌱
Risk yönetimi		🌱					🌱				🌱		🌱		🌱	🌱		
Operasyonların çevresel etkilerinin azaltılması											🌱							
Etik ilkeler ve şeffaf yönetim						🌱												
İklim değişikliğinin portföye etkileri						🌱					🌱							
İklim değişikliğinin operasyonlara etkileri											🌱				🌱			
Kolay anlaşılır ürün ve hizmetler				🌱				🌱	🌱				🌱					
Kolay sigortacılık süreçleri			🌱						🌱			🌱	🌱					
Müşteri bilgi gizliliği	🌱			🌱						🌱	🌱	🌱	🌱					
Müşteri odaklılık	🌱		🌱			🌱		🌱	🌱	🌱				🌱		🌱	🌱	🌱
Müşteri sağlığının korunması						🌱												
Sürdürülebilirlik için ortaklıklar						🌱												
Acente ve iş ortaklarının gelişimi					🌱		🌱							🌱				

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 yönetimine, 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.

Komite'nin raportörlüğünü Kurumsal Strateji ve Performans Yönetimi Başkanlığı (KSPYB) yürütür. KSPYB ayrıca sürdürülebilirlik raporları, eğitim, farkındalık, ÇSY sistemi, strateji ve süreçler ile entegrasyon, inisiyatiflerle ilişkiler için koordinasyon görevlerini üstlenir.





Operasyonel Sürdürülebilirlik

- « Dijital Çağda Sigortacılık
- « Sorumlu Sigortacılık
- « Müşteri Odaklılık
- « Etik, Çevik ve Şeffaf Yönetim

« Hedeflerimiz

- Daha yüksek kârlılık
- Satış kanallarının etkin yönetilmesi
- Müşteriyle doğrudan ilişki süreçlerinin geliştirilmesi
- Organizasyon Çevikliği
- SKA'nı (Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları) destekleyen ürün ve hizmet sayısının artırılması
- Sigorta çözümü geliştirmek veya sunmak isteyen girişimler için kolay erişilebilir servisler sunmak, iş modellerini desteklemek
- Sigorta araçlarımızı dijitalleştirmek
- Robotik Süreç Otomasyonlarının (RPA) ve müdahalesiz süreç işleme yöntemlerinin (straight through processes) geliştirilmesi
- Karar destek sistemlerinin mükemmelleştirilmesi
- Müşteri destek hizmetlerinde yapay zeka kullanımı
- Müşteri iç görülerinin zengin veri üzerine inşa edilmesi
- Verinin risk yönetiminde modelleme ve validasyonda etkin kullanımı





Operasyonel Sürdürülebilirlik

Öne Çıkanlar



Dijital Çağda Sigortacılık

Koronavirüs pandemisiyle yaşanan büyük değişimin tüketici davranışlarına ve çalışma hayatına 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 değişimin en hızlı yaşandığı sektörlerin arasında sigortacılık da yer alıyor. Yapılan araştırmalar, küresel sigorta sektöründe yeni iş modellerinin tamamının dijitalleşme ile ilgili olduğunu ortaya koyuyor.

Anadolu Sigorta'da bizler işimizin geleceğini insanı merkeze alan, dijital, kolay kullanılan, kağıtsız bir sigortacılık anlayışıyla tanımlıyoruz. Dijital gelecek yol haritamız doğrultusunda, faaliyetlerimizde dijital araç ve süreçleri yaygınlaştırıyor; büyük veri, robotik, yapay zeka, telemetri ve gelişen mobil teknolojileri, hizmet süreçlerine entegre etmekte sektörde öncü bir rol oynuyoruz. Bu sayede aynı zamanda iş süreçlerimizin çevresel etkilerini de azaltmayı hedefliyoruz. Dijital geleceğin risk anlayışımız, yeni ürün ve hizmetlerimiz üzerinde yarattığı

etkileri de titizlikle takip ediyoruz. Akıllı binalar ve fabrikalar, sürücüsüz araçlar, uzaktan çalışma, paylaşım ekonomisi gibi sigortacılık üzerinde etkili trendlerle uyumlu ürün ve hizmetler geliştiriyoruz.

Müşterilerin günlük hayatlarında ihtiyaç duydukları işlemlerini, akıllı telefonlar veya bilgisayarlar aracılığıyla gerçekleştirebilmeleri için sorunsuz dijital yolculuklar tanımlıyoruz. Mobil uygulamalarımız ve internet sitemiz gibi dijital platformlarımızla müşterilerimize ürün ve hizmetlerimize hızlı ve kolaylıkla ulaşabilme imkanı sunuyoruz.

Dijitalleşmeyi pazarlama ve müşteri ilişkileri süreçlerimize de entegre ediyoruz. Müşteri iletişim çalışmalarımızda etkileyici pazarlama (influencer marketing) faaliyetleri yürütüyor, sosyal medya kullanıcıları tarafında bilinirliğimizi artırıyor ve bu kanala özel kampanyalarımızla müşteri kazanımı sağlıyoruz. Dijital kanalların satışlarımızdaki payını artıracak uygulamalar geliştiriyoruz.



Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	-----------------------------------	-------



Operasyonel Sürdürülebilirlik

Dijital Çağda Sigortacılık

Dijital dönüşümün beraberinde getirdiği bilgi güvenliği gibi birçok siber riski de dikkatle yönetiyoruz. Tâbi olduğumuz veri gizliliği düzenlemelerine koşulsuz uyum sağlıyoruz. Dijitalleşme yol haritamızı uluslararası kabul görmüş teknolojiler, standartlar ve güvenlik teknolojileriyle güçlendiriyoruz.

Dijitalleşme Yol Haritası

Anadolu Sigorta’da dijitalleşmeyi ürün, hizmet, kanal ve iş modellerini kapsayan, çok yönlü bütünsel bir strateji olarak tasarlıyoruz. Mevcut satış kanallarımızın ve iş birimlerimizin verimliliklerini en üst düzeye çıkarmayı, sigortalılarımıza ulaşmalarını sağlamayı amaçlıyoruz. AS’lı adını verdiğimiz yapay zeka ve robotik uygulamamız ile müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyoruz. 360° Müşteri Analitiği (MAT) projemizle büyük veri kullanma kapasitemizi artırarak bir segmentasyon yapısı inşa ettik ve yeni teknoloji ve uygulamalarla sürekli büyüyen/ gelişen bir ekosistem kurduk. Bu proje ile Şirketimizdeki müşteri segment yapımızda köklü değişiklikler yaparak, müşterilerimizi 3 farklı boyutta segmente etmeye başladık. Onları daha iyi tanıma amaçlı önemli adımlar attık. Dijital pazarlama faaliyetlerimiz kapsamında SEO (Search Engine Optimization), SEM (Search Engine Marketing) ve Always-On çalışmaları yürüttük..

Dijitalleşme yol haritamız kapsamında, alanında uzman kuruluşlarla Ar-Ge ortaklıkları geliştirmeye büyük önem veriyoruz. Kolektif House ve Workup ile işbirliğinin yanı sıra, insurtech girişimlerini de destekliyoruz. Aynı zamanda Silikon Vadisi’nde de çalışmalar yürütüyoruz. Gençleri sigortaya ve sigortacılığa teşvik etmek amacıyla Hackathon aracılığı ile bu yıl da sigortacılıkta hayatı kolaylaştıran dijital teknolojiler geliştirmeyi amaçladık. Ajanslarla kullanıcı deneyimini iyileştirmeye yönelik ortak çalışmalar, dijital ortamda görünürlüğü ve erişilebilirliği artırmaya yönelik çalışmalar yürütüyoruz. Dijital platformlarımızda saptanan bulguları iyileştiriyor ve bu şekilde kullanıcı deneyimlerini geliştiriyoruz.

Dijital Sigortacılık Komitesi

Anadolu Sigorta’da dijitalleşme stratejisi, şirketin en yetkili mercii tarafından yönetilen bir süreçtir. Dijitalleşme ve dijital ekonomi gerekliliklerine hazırlık çalışmalarının yürütülmesi adına Üst Yönetimden uzmanlık birimlerine uzanan bir organizasyon yapısı kurduk. Yönetim Kurulu’na bağlı olarak faaliyet gösteren Dijital Sigortacılık Komitesi’nin üyeleri arasında 3 Yönetim Kurulu üyesi de bulunuyor. Komite, şirketin dijital sigortacılık yönünde politika ve stratejilerini ortaya koymaktan ve hayata geçirilen çalışmaların takibinden sorumludur.

Dijital Acente Platformu (DAP)

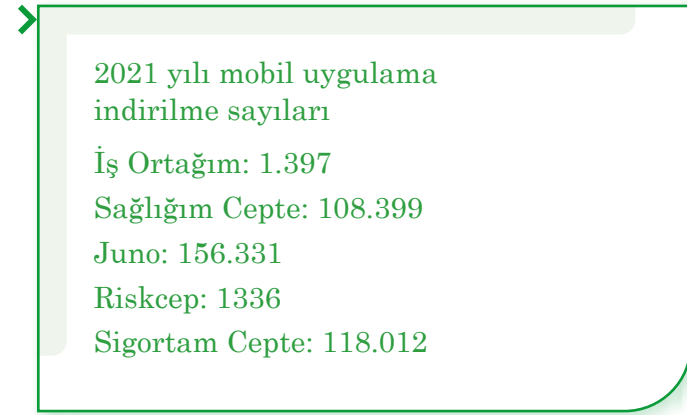
Dijitalleşmeyi stratejimizin önemli bir paydaşı da acentelerimiz. Acente iş süreçlerinin dijitalleştirilmesine yönelik uygulamalar geliştiriyoruz. Türkiye’de sigorta sektöründe direkt kanallardan ve acenteler üzerinden çevrimiçi satış yapan ilk sigorta şirketi olarak, dijitalleşme çalışmaları kapsamında acentelerin satış yapabilecekleri web siteleri tasarlıyoruz. Dijital Acente Platformu (DAP) projesi sayesinde acentelerin, kendi internet sayfalarında bireysel sigorta ürünlerinin satışını yapabilmelerine olanak sağlıyoruz.

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. Asenta platformunu, Ofisim Cepte uygulaması ile birleştirerek acentelerimizin ofis dışındayken de ofisteki tüm süreçlerini yönetebilmelerine olanak tanıyoruz.

2021 yılında DAP websitesi ve satış ekranlarını güncelleyerek acentelerimizin dijital kullanıcı deneyimi ve satış kabiliyetin artırdık.

Dijital Ürün ve Hizmetler

2021 yılında, dijital platformlarımızın kullanıcı deneyimini geliştirmeye ve yeni fonksiyonlarla zenginleştirmeye devam ettik. Kurumsal web sitemiz, 2021 yılında, 9 milyon tekil kullanıcı tarafından 13 milyon kez ziyaret edildi.



Sigortam Cepte

Dijital kanallarımız ile müşterilerimize birçok hizmeti self servis olarak sunuyoruz. Bu sayede müşterilerimiz hiçbir aracıya ihtiyaç duymadan birçok işlemi kendileri yapabiliyorlar. Mobil uygulamamız Sigortam Cepte üzerinden sigorta satışı, teklif alınması ve asistans hizmetlerine ulaşım sağlanabiliyor.

2021 yılında uygulamamızın teknolojik altyapısını yenilenerek performansını iyileştirdik. Tasarımları, akışları ve fonksiyonları bir bütünlük sağlayacak şekilde yenileyerek Sigortam Cepte dönüşüm çalışmamızın ilk fazını tamamladık.

2021’de ayrıca Ofisim Cepte mobil uygulamasında gamification (oyunlaştırma) fonksiyonları ekledik. Riskcep kullanıcı deneyimi geliştirme çalışmalarını tamamladık.

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. 2021 yılında, Chatbot 7.357 kez, WhatsApp Kurumsal 5.702 kez, Google Asistant ise 254 kez kullanıldı.

Hasar Dosya Sorgulama ve Hasar İşlemleri

2021 yılında kurumsal web sitemizdeki hasar dosya sorgulama sayfası 706.393 kez tıklandı. Öte yandan, kurumsal whatsapp platformu üzerinden dijital hasar akışı hayata geçirilirken Sigortam Cepte uygulaması üzerindeki hasar akışının yenilenmesi çalışmalarına başladık.

Görüntülü Ekspertiz

Uzaktan Ekspertiz Uygulaması kapsamında hasar dosyaları için atanan eksperler Sigortam Cepte uygulamamız üzerinden gerçekleştirilen görüntülü görüşme ile hasar tespitini hızlı ve pratik bir şekilde yapabiliyorlar. Pandemi sürecinin başlaması ile de birlikte tüm eksperlere uzaktan görüntülü ekspertiz yapılma imkanı ve görüntülü ekspertiz uygulamasında çoklu görüşme imkanı sağlandı.

Juno

Yeni nesil sigortacılık uygulamamız Juno 2021 yılında, 156.331 defa indirildi. Ayrıca, Sigortam Cepte, Asenta, Vodafone, İşcep, Zubizu üzerinden de cep telefonu sigortası satışına başladık.

Sağlığım Cepte ve Sağlık Merkezi

Sigortahılarımız, Sağlığım Cepte uygulaması üzerinden sağlık geçmişi, anlık provizyon durumu, anlaşmalı kurumlar, poliçe ve teminatlar gibi bilgilere kolaylıkla ulaşabiliyorlar. 2021’de Sağlığım Cepte mobil uygulamasında Tamamlayıcı Sağlık Sigortası poliçe satışına başladık. Ayrıca Sağlığım Cepte uygulamasına web üzerinden de erişilebilmesi için bir websitesi platformu geliştirdik.

Anadolu Sigorta Sosyal Medya Kanalları

2021’de sosyal medya kanalları üzerinden satış alternatiflerimizi geliştirdik. Whatsapp kanalımız üzerinden kişiye özel akıllı teklif sunuyoruz ve Sigortam Cepte entegrasyonu sayesinde müşteriye özel hazırlanan link ile poliçe satışı gerçekleştiriyoruz. Diğer sigorta şirketlerinin hazırlamış olduğu TSS, ÖSS ve Kasko poliçe tekliflerini yapay zeka ile analiz ederek kişiye özel karşılaştırmalı teklif sunuyoruz. Whatsapp kanalımız üzerinden ihbar süreci, kasko yenileme ve trafik, yurt dışı seyahat ile gülümseten ferdi kaza teklifleri alma, poliçelerini görüntüleme hizmetlerini sunmaya başladık. Instagram üzerinden TSS satışı ve Çağrı Merkezi üzerinden poliçe satışına başladık.

Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	-----------------------------------	-------



Operasyonel Sürdürülebilirlik

Dijital Çağda Sigortacılık

Dijital Süreçler

Pandeminin dijital dönüşüm üzerindeki hızlandırıcı etkisi ile birlikte hem müşteri uygulamalarımızın hem de iş ortaklarımıza sağladığımız uygulamaların modernizasyonu için adımlar attık. İş süreçlerimizde, evrakları dijital ortama taşıyarak sigortalılarımız ve iş ortaklarımızın hayatlarını kolaylaştırdık.

Bu kapsamda, sağlık gider faturalarının Anadolu Sigorta'ya gönderimi kaldırıldı. Dijital ortamda Sağlık Beyan formunun girilmesi uygulaması başlatıldı. Çağrı Merkezinden poliçe satışının artırılmasına yönelik geliştirmeler yapıldı. Riskcep ile uzaktan risk raporu hazırlayabilme fonksiyonu hayata geçirildi.

2021 yılı dijital süreç iyileştirme çalışmalarımızdan örnekler:

- Dijital Sigorta Danışmanını hayata geçirdik. İnteraktif video teknolojisi kullanılarak ürün, sağlık, hasar konularında müşteriye hizmet sağlıyoruz.
- Çağrı Merkezimizde, yüksek segmentlerdeki müşterilerin önceliklendirilerek çağrı kuyruğunda ön sıralara alınmalarını sağladık.
- Robot tarafından hazırlanan yenileme teklifleri için kullanıcılara teklif SMS'i gönderimini ve bu SMS üzerinden poliçelendirme yapabilmelerini sağladık.
- Ticari Şube'yi İngilizce dil seçeneğiyle zenginleştirdik.
- Sigortam Cepte dijital dönüşüm çalışmalarının ilk fazını tamamladık.
- Sağlığım Cepte'nin desktop versiyonu websitesinin lansmanını yaptık.

PAS

Süreç yönetimi uygulaması olan PAS, acente-satış müdürlükleri-Genel Müdürlük arasındaki iş akışında gerçekleşen süreçleri taşıdığımız dijital bir platformdur. PAS uygulaması ile taleplerin girildiği andan itibaren belirli süre içinde işlem görerek sonuçlandırılması ya da acenteye geri dönüş yapılması hedefleniyor.

Anadolu Sigorta İş Ortağım (ASİO)

Hasar ekspertiz işlemlerine hız kazandırmak amacı ile eksperler ve hasar tedarikçilerine yönelik hazırladığımız Anadolu Sigorta İş Ortağım (ASİO) uygulaması tedarikçilerimizin kendilerine atanan dosyaları inceleyebildikleri ve iş süreçlerini dijital olarak gerçekleştirebildikleri bir uygulamadır.

MİP

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

Yapay Zeka, Büyük Veri ve Makine Öğrenmesi

Anadolu Sigorta'da yapay zeka ve büyük veri uygulamalarının hizmet ve süreçlerimizi iyileştirici etkisine inanıyoruz. Bu nedenle pek çok projede, bu teknolojilerden faydalaniyoruz. 2021 yılında birçok projemizde yapay zeka, büyük veri ve makine öğrenmesinden faydalandık. Anadolu Sigorta'nın metal yakalı çalışanı AS'lı (RPA / Yapay Zekâ platformu) üzerinde, hâlihazırda 73 farklı sürecimiz aktif olarak çalışıyor.

2021'de büyük veri, yapay zeka ve makine öğrenmesi kullanılan projelerden örnekler

Kasko ve Sağlık branşlarında poliçe karşılaştırma: Poliçeler görüntü işleme ve doğal dil işleme teknolojileri ile karşılaştırılıyor.

Akıllı İhbar: Fotoğraflarını paylaşan müşterilerin; görüntüden hasar tespiti ile aracındaki hasar tahminleniyor ve bazı ek sorularla hasar süreci yönlendiriliyor.

Poliçe Satın Alma(Whatsapp&Telegram kanalı): Whatsapp ve Telegram kanalından alınan teklifler poliçeleştirilebiliyor.

STP (Straight Through Processing): ile sağlık anlaşmalı kurum fatura ödemeleri (pilot kurumlara) elden değmeden otomatik yapılıyor.

İnovasyon

Anadolu Sigorta'da müşterilerimizin mevcut ihtiyaçlarını olduğu kadar gelecek dönem ihtiyaçlarını da karşılayacak ürün ve hizmetler geliştirmek için çalışıyoruz. Düzenli müşteri beklenti ölçümlerimiz, pazar araştırmaları, küresel eğilimleri iyi değerlendirmemiz sonucunda geliştirdiğimiz yenilikçi ürünlerimiz ile önemli bir rekabet avantajı yaratıyoruz.

Son 3 yılda piyasaya sürdüğümüz yenilikçi ürünlerden elde ettiğimiz gelir miktarı 88,5 milyon TL'ye ulaştı.

Yenilikçi ürünlerimiz³

- 🔍 Biletim Güvende Sigortası
- 🔍 Bireysel Siber Güvenlik Poliçesi
- 🔍 Telefonum Güvende Sigortası
- 🔍 Patim Güvende Sigortası
- 🔍 Uçuşum Güvende Sigortası

Kurum içi Girişimciliğin Desteklenmesi

İnovasyon anlayışımızda, çalışanlarımızdan gelen yaratıcı fikirler de önemli bir yer tutuyor. 2021 yılında kurum içi girişimcilik uygulama esaslarını belirledik, bu esaslar doğrultusunda, girişimcilik programının amaç ve kapsamı, akışı ve danışma kurulu hakkında çalışmalar yaptık. Programın şirkette duyurulması amacı ile içerikler hazırlandı, fikir geliştirme ve girişimcilik üzerine çalıştaylar organize edildi.

³ Yenilikçi ürünler son 3 yılda piyasaya sürülen ve sektörde öncü ürünler olarak tanımlanmıştır.

Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	-----------------------------------	-------



Operasyonel Sürdürülebilirlik

Sorumlu Sigortacılık

Acente ve İş Ortaklarının Gelişimi

Anadolu Sigorta’da tüm ülkeye yayılmış 2.560 acentemiz ile milyonlarca müşterimize hizmet sunuyoruz. Acentelerimizin bizimle özdeş bir çalışma kültürünü, iş etiği anlayışını ve fark yaratan bir hizmet kalitesi arayışını benimsemelerini bekliyoruz. Onların hizmet kalitesini, kolaylığını ve verimliliğini artırmak için eğitimler düzenliyoruz, iş ortaklarımızın çalışanlarının da gelişimlerini destekliyoruz.

Türkiye çapında 543’si sadece Anadolu Sigorta ile çalışan olmak üzere toplam 2.560 acentemiz bulunuyor. İştiraki olduğumuz Türkiye İş Bankası’nın 1.185 şubesinde ve anlaşmamız bulunan 7 bankanın 837 şubesinde acentelik hizmetleri veriyoruz.

En önemli paydaşlarımızdan olan acentelerimizle ilişkilerimizin güçlendirilmesi amacıyla yıl içinde sıklıkla ziyaretler düzenliyoruz, Bölgesel ve Geleneksel Acente Toplantılarında bir araya gelerek fikir alışverişinde bulunuyoruz.

Paydaş Okulu

Sabancı Üniversitesi ortaklığı ile AS Akademi Uygulamasını hayata geçirdik. Akademi altında acentelerimiz için de “Paydaş Okulu” adı altında bir okul açıldı. Bu okul ile acentelerimiz ve personelleri ihtiyaç seviyelerine göre belirli bir ürün, branş, kişisel gelişim gibi eğitimler alabiliyor ve sertifikalandırılıyor.

Acentelerimizin talep ve sorunlarını dinlemek ve belli bir konuya ilişkin beyin fırtınası yapmak amacıyla Acente Danışma Kurulu adıyla özel toplantılar yaparak acentelerimizi de süreçlerimizde etkin rol almaya teşvik ediyoruz. Acente memnuniyet anketleri düzenliyor, anket sonucunda geliştirilmesi gereken konuları öğreniyor ve gerekli aksiyonları alıyoruz. 2021 yılında farklı konularda 6 anket düzenledik.

Acentelerimizin performansının sürekli daha iyiye taşınması temel önceliklerimizdendir. Yılda iki kez acentelerimize yönelik genel performans değerlendirme çalışması yapıyoruz. Acentelerimizin çalışma esaslarımıza uygunluğu ile ilgili olarak Teftiş Kurulu Başkanlığı düzenli denetim çalışmaları yürütüyor.

Acentelerimizin iş başarısının artırılması ve performansının iyileştirilmesi amacıyla kapsamlı eğitimler düzenliyoruz. Eğitimleri, Acente Yetiştirme Eğitimi ve Ürün Eğitimleri olarak iki başlıkta organize ediyoruz. Acente Yetiştirme Eğitim Programı’nda üretim, muhasebe, raporlama, ürün ve ekran eğitimleri düzenliyoruz. Bunun yanı sıra acentelerimizin çalışanlarına eğitim portalı üzerinden çeşitli konularda eğitimler atayarak teorik eğitim almalarını da sağlıyoruz. 2021’de acentelerimize 21.946 saat eğitim imkanı sağladık.

2022 yılında, genç ve yeni nesil acenteleri bir araya getirebileceğimiz, değerlendirmelerini alabileceğimiz, aidiyetlerini güçlendirebileceğimiz, motivasyonlarını artırmak üzere organizasyonlar düzenleyeceğiz “Gençlik Konseyi Projesi”ni başlatmayı hedefliyoruz.

KÜP

2021 yılında, yeni kampanya modülümüz KÜP (Kazandıran Ürün Paketi) sistemini devreye aldık. Bu sayede her acente portföy büyüklüğüne göre seçtiği ürünler, hedefler ve ödüller ile kendi kampanya paketini yaratabiliyor ve ek gelir sağlayabiliyor.

Sadece AS

Anadolu Sigorta ile münhasırlık anlaşmasına sahip acentelerimizin rekabet açısında sıkıntı yaşamalarını önlemek için ek gelir sağlayabilecekleri “Sadece AS” uygulamasını hayata geçirdik. Bu uygulama ile, acentelerimiz çalışma yıllarına bağlı olarak aylık ek ödemeler alabiliyor.

Robocop Acente Projesi

Acentelerde dijitalleşme ve dijital dönüşümü hızlandırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştiriyoruz. “Robocop Acente Projesi” olarak adlandırılan projede seçilen 17 acenteye 2 hafta süren toplam 57 saat eğitim verdik. Eğitimleri, BAUSEM, Koç Üniversitesi, TSEV gibi kurumlar ile işbirliği içerisinde hazırladık. Eğitimlerin ardından acentelerden görüş ve önerilerini almak, iletişim dinamizmini korumak adına adına “Dijital Konseyi” kurduk. Proje, 2022 yılında da farklı acente grupları ile devam edecek.

Acentelere Pandemi Destekleri

Pandemi döneminde, acentelerimize yaşayabilecekleri olası finansal sıkıntıları azaltmak üzere “Destek Paketi” hazırladık. Pandemi dönemi boyunca, kampanyaların bitiminin ardından bekleme süresi olmadan ödemeler derhal yapıldı. Yıllık üretimlerine göre teminat arttırması gereken acentelere ek süre verdik ve teminat artışlarını erteledik. Acentelerimize mevcut sadakat sistemimizde yapacağı alışverişlerde kullanmak üzere karşılıksız ASPARA* tahakkuk ettirdik. Acentelerimiz ile İcra Kurulumuzun da katıldığı toplantılar organize ettik.

(Acentelerin sadakat programı kapsamında, performansları çerçevesinde çeşitli hediyeler alabilecekleri puan sistemi)

Genç Anadolu

Anadolu Sigorta olarak gençlerin iş hayatına atılmalarına ve pandemi döneminin olumsuz etkilerinden sıyrılarak istihdama katılmalarına yardımcı olmak için yeni bir projeyi hayata geçirdik. “Genç Anadolu” adı verilen proje kapsamında yükseköğretim kurumlarının sigortacılık ile bankacılık ve sigortacılık, risk yönetimi ve aktüerya gibi ilgili bölümlerinden mezun veya yakın zamanda mezun olacak gençlere ve sigortacılık deneyimi olan ancak acenteliği bulunmayan 35 yaş altı kişilere acentelik imkanı veriyoruz. Projede seçilecek adaylara eğitimler verilecek, acente kuruluş ve ofis giderlerine Anadolu Sigorta katkı sağlayacak.

Genç Anadolu Projesi ile sektörümüze yeni ve genç acenteleri kazandırarak katkı sağlamayı ve nitelikli acente ağıımızı daha da güçlendirmeyi amaçlıyoruz. Acente kanalımızın güçlenmesi, sigorta sektörüne de katma değer sağlaması açısından önem taşıyor. Sigortacılığı meslek edinmek isteyen gençlere ulaşmak ve hayallerini gerçekleştirmelerine yardımcı olmak istiyoruz. Proje kapsamında, 11 yeni genç acente tesis edildi.

Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	-----------------------------------	-------



Operasyonel Sürdürülebilirlik

Sorumlu Sigortacılık

Çevre Dostu ve Kapsayıcı Ürünler

Anadolu Sigorta’da, toplumun tüm kesimlerinin ihtiyacına yönelik, kapsayıcı, yeşil ekonomiye geçişi destekleyen ürün ve hizmetler geliştiriyoruz.

Çevre dostu ve kapsayıcı ürünlerimiz	Ürün tanımı	2021 yılı üretimi
Dev Kasko	Engelli kullanıcılara yönelik geliştirilmiş ürünümüz	11.964.727 TL
Telefonum Güvende	Sorumlu tüketim çerçevesinde telefon ekranında meydana gelebilecek hasarlar karşısında parçaların onarımı/değişimini sağlayan ürünümüz	329.866 TL
Elektrikli Araç Sigortası	Düşük karbon ekonomisini destekleyen ürünümüz	43.758.607 TL
Bireysel Çatı Tipi Güneş Paneli Sigortası	Düşük karbon ekonomisini destekleyen ürünümüz	2.411 TL
Patim Güvende	Kedi ve köpekler için tedavi giderlerinin karşılanmasına yönelik sunduğumuz ürünümüz. Prim üretiminin belli bir oranında HAÇİKO'ya bağış yapılmaktadır.	464.723 TL

Bunların dışında tarım sigortaları, kıyı tesisleri deniz kirliliği zorunlu mali sorumluluk, tehlikeli maddeler ve tehlikeli atık zorunlu mali zorunluluk sigortası ürünlerimiz ile de çevre ile ilgili konularda teminat veriyoruz.

Anadolu Sigorta’da özellikle gençlerin sigortacılık sisteminin bir parçası olmasını, hayatlarının ilk sigorta poliçelerine sahip olmalarını desteklemeyi önemsiyoruz. Bu kapsamda, çeşitli farkındalık çalışmaları yapıyoruz ve ilk kez sigortalanan bireylere uygun ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. 2021 yılında 779.285⁴ kişi, Anadolu Sigorta’dan ilk sigortasını temin etti.

Sürdürülebilirlikle bağlantılı ürünlerden elde edilen gelir 56,5 milyon TL olarak gerçekleşti (elektrikli araç ve güneş paneli vb.)

Yeni parça kullanımı yerine onarımı artırmayı hedefleyen çalışmalarımız ile hem çevre performansımıza hem de ülke ekonomisine olumlu katkı sağlıyoruz. “Parça değişim oranı”nı anlaşılabilir servis performans kriterlerinden biri haline getirerek döngüsel ekonomiye katkı sağlıyoruz. Değişen parçaların ülke ekonomisine yeniden kazandırılması amacıyla, Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından sertifikalandırılmış firmalar ile çalışıyoruz.

Müşteri Odaklılık

Anadolu Sigorta’da tüm sistem ve süreçlerimizi, müşteri odaklı bir yaklaşımla, kolay ve sorunsuz yolculuklar oluşturacak şekilde kurguluyoruz. Pek çok farklı kanaldan topladığımız müşteri geri bildirimlerini, iyileştirme süreçlerimizin girdileri olarak kullanıyoruz. 360° Müşteri Analitiği çalışmaları kapsamında sağladığımız hizmetlerde kişiye özel olanak ve süreç tasarımlarıyla farklılaşıyoruz.

Müşterilerimizin memnuniyetlerini artırma amacıyla kampanyalar yapmaya devam ettik. 2021 yılında, ayrıcalıklı müşterilerimize, ayrıcalıklı hasar/ hizmet süreçleri kurgulanmasına yönelik projemizi tamamladık. Sağlık ve kaskoda uyguladığımız müşteri skor uygulamaları ile birlikte, müşteriye özel fiyatlandırma çalışmalarımızı sürdürdük. 2021 yılı sonu itibarı ile Konut ürünü özelinde deneyim yolculuğu projesine başladık.

Ayrıca müşterilerimizin veri güvenliğini temel iş sorumluluğumuz olarak görüyoruz.

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

Ürün geliştirmeden satışa tüm süreçlerimizde müşterilerimize en iyi deneyimi sunmak için çalışıyoruz. Müşteri odaklı yaklaşımımızı korumak amacıyla interaktif metodolojilerle müşteri deneyimi yolculuğu tasarlama, gözden geçirme ve iyileştirme çalışmaları yürütüyoruz. Çalışmalarda; müşteri ile teması olan tarafları ve ilgili paydaşları 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 bu süreci destekliyor, aldığımız geri dönüşler doğrultusunda süreçlerimizi yeniliyoruz.

Müşterilerimizden daha fazla geri bildirim alarak memnuniyetlerini artırmak amacıyla asistans hizmet süreçlerimizde memnuniyeti ölçüyoruz. Dijital ortamlardaki davranışları ölçümlüyor ve müşteri deneyimini iyileştirebilmek adına dijital platformlarımızda sürekli güncellemeler yapıyoruz.

Müşterilerimizin beklenti, şikayet, öneri ve memnuniyetlerini kolaylıkla iletebileceği iletişim kanalları sunuyoruz. 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 bize iletebiliyorlar. Şikayet servisleri ve sosyal medya aracılığıyla iletilen şikayetler de kayıt altına alınarak yanıtlanıyor. Bu konudaki kayıtlarımızı Hazine ve Maliye Bakanlığı’na raporluyoruz. Sistemimiz ilgili yönetim sistemi denetçileri tarafından da denetime tabi tutuluyor.

2021 yılında farklı platformlar üzerinden tarafımıza 683.132 adet talep ve 67.908 adet şikayet iletili. Talep ve şikayetler ve sunulan çözümleri, Üst Yönetimimize aylık olarak raporluyoruz. Her talep ve şikayet kategorisi için ortalama çözüm süresi hedefleri belirleyerek takip ediyoruz.

2021 yılında müşteri memnuniyeti skorumuz (NPS - Net Promoter Score) ortalama 51,3 oldu.



⁴ Yürürlükte poliçesi olan müşterilerden ilk poliçesini 2021 yılı içerisinde alanların adedidir.



Operasyonel Sürdürülebilirlik

Müşteri Odaklılık



Bilgi Gizliliği

Artan dijitalleşmenin beraberinde getirdiği en önemli risklerden birisi siber güvenlik tehditleridir. Pandemi döneminde pek çok sektörde evden çalışma uygulamasına geçilmesi nedeniyle siber risklerin artması, siber risk sigortalarının da daha fazla gündeme gelmesini ve siber risklere yönelik farkındalığın artmasını sağladı.

Anadolu Sigorta'da hem şirketimizin hem de müşterilerimizin bilgilerini uluslararası standartlara uygun şekilde korumak, dijitalleşme yol haritamızın önemli bileşenlerindendir. Anadolu Sigorta'da bilgi teknolojileri risklerinin yönetiminde Bilgi Yönetimi Sistemleri Politikası esas alınır. Ayrıca, Bilgi Sistemleri Denetim ve Kontrol Birliği (ISACA) tarafından yayınlanmış olan Bilgi Teknolojilerine İlişkin Kontrol Hedeflerinin (COBIT) Şirket Yönetim Kurulu tarafından kabul edilen sürümü ve genel kabul görmüş bilgi teknolojileri çerçeveleri risk izleme faaliyetlerine temel oluşturur. İlgili riskler Şirketin bilgi teknolojileri süreçleriyle bağlantılı şekilde ve alt riskler halinde takip edilir. Her bir risk ile bağlantılı alt risklerin başlıkları, izleme yöntemleri ve risk göstergeleri Müdürlük tarafından belirlenir ve periyodik olarak güncellenir. Bilgi teknolojileri riski içerisinde tanımlanmamış olsa dahi, doğrudan veya dolaylı olarak bilgi teknolojileriyle bağlantılı olan riskler ve birimler de Bilgi Teknolojileri risk izleme faaliyetlerinin kapsamına dahil edilir.

Bilgi güvenliği riski, altyapı ve uygulamaların güvenliğiyle ilgili politika ve standartların eksik ya da yetersiz uygulanması, güvenlik açıklarının giderilmemesi, bilgi sistemlerinde uygunsuz erişim ve yetkilendirmeler sebebiyle verilerin gizliliğinin, bütünlüğünün ve erişilebilirliğinin sağlanamaması riski olarak tanımlanmıştır. Şirketimizde siber risklerin tespiti, zafiyetlerin taranması ve parametrelerin izlenmesi amacıyla zafiyet tarama uygulaması ile çeşitli dönemlerde gerçekleştirilen sızma testlerinin sonuçları takip edilmekte, kapsamlı bilgi güvenliği süreçleri işletilmektedir.

2021 yılında, bilgi güvenliğini güçlendirmeye yönelik adımlar atmaya devam ettik. Bu kapsamda, uygulama ve sistem altyapı bileşenlerimiz üzerindeki güvenlik zafiyetlerinin, siber risklerin belirlenmesi ve giderilmesi için sızma testleri gerçekleştirildi. Kullanıcı bilgisayarları ve sunucular üzerinde şüpheli davranışların tespiti ve derinlemesine incelenmesi için uç-nokta tespit aracı devreye alındı. Uygulamalarımızın güvenilir bir şekilde kullanılması için mevcut kullanılan SSL sertifikalarının yenilemeleri yapıldı, yeni uygulamalar için sertifika almaları yapıldı. Kullanıcıları bilgilendirmeye yönelik duyurular, paylaşımlar ve phishing testleri yapıldı.

2021 yılında bilgi gizliliği ihlaline ilişkin Teftiş Kurulu'na ulaşan bir şikâyet bulunmamaktadır.

Operasyonel Sürdürülebilirlik

Etik, Çevik ve Şeffaf Yönetim

Yönetim Yaklaşımımız

Anadolu Sigorta'da şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerini merkeze alan bir kurumsal yönetim anlayışını benimsiyoruz. Uygulama rehberimizi, SPK tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkeleri oluşturuyor. Bu ilkelere uyum düzeyimizi her yıl yayımladığımız Kurumsal Yönetim Uyum Raporu ve Kurumsal Yönetim Bilgi Formu ile kamuoyuna duyuruyoruz. Hisseleri Borsa İstanbul'da işlem gören Anadolu Sigorta, BIST Kurumsal Yönetim, BIST Yıldız ve BIST Temettü 25 Endekslerinde yer alıyor ve her yıl Kurumsal Yönetim Derecelendirmesine tabi tutuluyor.

Anadolu Sigorta Yönetim Kurulu, Şirket faaliyetlerinin en üst düzeyde yönetiminden sorumludur. Yönetim Kurulu, üçü bağımsız olmak üzere, toplam dokuz üyeden oluşur, Kurul'da biri Başkan olmak üzere 3 kadın üye görev yapmaktadır. Genel Müdürlük ve Yönetim Kurulu Başkanlığı görevi farklı kişilere yürütülmektedir. Yönetim Kurulu'nda icrada görevli tek üye Genel Müdür'dür.

Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarını verimli bir şekilde yürütebilmesi için çeşitli alt komiteler mevcuttur. 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 yerine getirir. 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.

Kurumsal Yönetim yapımızı ve anlayışımız hakkında detaylı bilgiye [2021 yılı Faaliyet Raporumuzdan](#) ulaşabilirsiniz.

Yönetim Kurulu ve Komitelerinin çalışma usul ve esasları hakkında detaylı bilgiye Faaliyet Raporlarından ve [kurumsal web sitesinden](#) erişilebilir.

İş Etiği ve Uyum

Sıkı regülasyonlara tabi olan sigortacılık sektöründe yasal uyum sigorta şirketleri için son derece öncelikli bir çalışma alanıdır. Çalışmalarımızı, sigortacılık faaliyetlerini düzenleyen yasa ve düzenlemelere tam uyum içinde yürütürüz. Yasal uyum süreçleri, tüm iş birimlerimizin sorumluluğundadır. Risk yönetimi ve iç kontrol süreçlerinin de bir parçası olan uyum, proaktif bir yaklaşımla yönetilmektedir.

İş etiği alanındaki temel yol göstericimiz olan Anadolu Sigorta Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri şirket çalışanları için bağlayıcı niteliktedir. Anadolu Sigorta ve tüm mensupları; yasalara ve etik kurallara uyumu, adalet, saydamlık, dürüstlük ve güvenilirlik değerlerini zedeleyecek, şirketin ve sigortacılık sektörünün itibarını düşürebilecek tüm davranışlardan kaçınır. Hiçbir çalışan rüşvet ve yolsuzluk faaliyetlerine dahil olmayı reddettiği için şirketin uğradığı ticari bir zarardan ötürü sorumlu tutulamaz.

Etik Kurallar'a uyum düzeyi, iç denetim süreçleriyle denetlenir. Uyumsuzluk hallerinin tespiti durumunda gerçekleştirilecek düzeltici çalışmaların uygulama yöntemleri, gerekli durumlarda uygulanacak disiplin uygulamaları ve bu faaliyetleri yürütecek iş birimi ve organları, şirket içi mevzuat ile belirlenmiştir. Bu mevzuat hakkında da tüm çalışanlarımız bilgilendirilir. Çalışanlarımızın Etik Kuralları öğrenerek özümsemesi amacıyla özel eğitimler düzenlenir. Bu eğitimler, suistimal, rüşvet, yolsuzluk ve suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin yükümlülükler gibi konuları da içerir. Anadolu Sigorta'da çalışmaya yeni başlayan arkadaşlarımız da bu eğitimler düzenli olarak verilir.

Anadolu Sigorta bünyesinde gerçekleştirdiğimiz yasal uyum faaliyetleri Yönetim Kurulu'na 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, iş birimlerinin ihtiyaçları doğrultusunda danışmanlık desteği de verir. 2021 yılında, yasa ve yönetmeliklere uyumsuzluk sebebiyle alınan mali ceza bulunmamaktadır.

Yolsuzlukla Mücadele

Yolsuzlukla mücadele konusunda çalışanları bilinçlendirmek adına, tüm çalışanlara düzenli eğitimler verilmektedir. Şirketimizin yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri “ Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri Politikası”, “Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası”, “Hediye ve Ağırlama Politikası”dır.

Yolsuzlukla mücadele ve suistimallerin engellenmesi iç denetim fonksiyonunun temel çalışma alanlarından biridir. Suistimal ve yolsuzluğa yönelik riskler belirlenerek ilgili sorumlular tarafından yönetilmeleri sağlanır. Teftiş Kurulu tarafından 2021 yılında 40 Müdürlük, 1 Başkanlık, 1 Şube olmak üzere 42 birimin denetimi gerçekleştirilmiştir. Söz konusu denetimler kapsamında her bir birimin yürüttüğü faaliyetler, birimle özelinde ayrı ayrı belirlenmiş olan kontrol noktaları üzerinden gerçekleştirilmekte olup bu kontrollerin bir kısmı yolsuzluk risklerinin tespitini de belirlemeye yöneliktir. 2021 yılında teyit edilmiş bir yolsuzluk vakasıyla karşılaşmamıştır.

Risk Yönetimi

Sigorta şirketlerinin ürettiği her prim, şirkete gelirle birlikte belirli riskler de getirir. Şirketlerin başarısı bu riski değerlendirebilme ve yönetebilme kabiliyetine bağlıdır. Ürün ve hizmetlerin doğası gereği risk yönetimi, sigorta şirketleri için diğer sektörlerden farklı bir önem taşır.

Anadolu Sigorta'nın en üst düzey risk yönetim organı Yönetim Kurulu bünyesindeki Riskin Erken Saptanması Komitesi'dir. Bu Komite aracılığıyla Yönetim Kurulu şirket risk politikaları ve bunlara ilişkin uygulama usullerini belirler.

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, asgari üçer aylık periyotlarda senaryo analizi ve stress testleri yolu ile çeşitli şoklara tabi tutularak sınanır. 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. 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.

Operasyonel Sürdürülebilirlik

Etik, Çevik ve Şeffaf Yönetim

İtibar Riskleri

Şirket'in maruz kalabileceği itibar riskinin düzeyi asgari olarak, algı ve itibar araştırması anket sonuçları, sunulan ürün ve hizmetlerin müşteri beklentilerini karşılama seviyesi, yazılı, görsel, işitsel ve sosyal medya platformlarında yer alan olumsuz nitelikteki yorumlar, piyasa değeri, hizmet sürekliliği seviyesi, uygulanan yaptırımlar ve etkisi, aleyhte açılan davalar ve süreçlere ilişkin risk-kontrol analizleri gözetilerek münferiden izlenir ve bir bütün olarak değerlendirilir. Algı ve itibar araştırması anket sonuçları, müşteri şikayetleri, medya platformlarında yer alan olumsuz haberler ve benzeri hususlar uyarı niteliğinde dikkate alınır. İtibar riskinin seviyesine ilişkin her bir unsur münferiden ve/veya toplu olarak izlenir, değerlendirme sonuçları Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü tarafından Yönetim Kurulu'na ve Genel Müdü'ye asgari üçer aylık dönemler itibarıyla raporlanır. Faaliyetlerin yürütülmesi sırasında karşılaşılabilecek münferit nitelikli itibar riski yaratabilecek olayların etkisinin bertaraf edilmesi ve/veya azaltılması ile Şirket'in itibar riski düzeyinin tespit edilmesine yönelik anket, analiz ve sair çalışmaların yürütülmesi ilgili icracı birimlerin, itibar riskinin bir bütün olarak değerlendirilmesi ve raporlanması ise Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü sorumluluğundadır. İtibar riskinin temelini oluşturan kurumsal yönetim anlayışına uyum seviyesi Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından da izlenir. Sorun yönetimi kapsamında tüm riskler alt risk başlıklarına göre ilgili politikalar/planlar ve acil durum planları çerçevesinde yönetilir.

Tedarik Zinciri Yönetimi

Anadolu Sigorta'da, bizimle eş değer çalışma normlarına sahip tedarikçileri seçiyor, onlarla yakın ilişkiler kuruyor ve gelişimlerine katkı sağlamak üzere uygulamalar geliştiriyoruz.

Tedarikçi seçiminde çalışma ilkelerimizi benimseyen köklü firmalarla çalışmayı tercih ediyoruz. Satın alma süreçlerimizde yerel tedariki öncelikli olarak tercih ediyoruz. Satın alma çalışmalarında tedarikçi çeşitliliğinin sağlanmasına özen gösteriyoruz. Gelecek dönemlerde, sürdürülebilir satın alma politikası oluşturmayı hedefliyoruz.

Tedarikçi firma seçim kriterleri

- Değerlendirme formunda elde edilen skor
- Yerel ve uluslararası kalite standartlarında üretim
- Hizmet verme yeterlilikleri
- Mali güç ve referanslar
- Güven verme ve taahhütlerini eksiksiz ve zamanında yerine getirme
- Teknik servis, bakım ve yedek parça temininde kolaylık sağlama
- Hizmet sunumunun aksamaması adına sorunlara çözüm üretime kapasitesi
- Anadolu Sigorta'nın Sürdürülebilirlik ile ilgili politika ve ilkelerine (çalışan hakları, iş sağlığı ve güvenliği, çevre ve iklim, enerji verimliliği, etik kurallar vd.) uyumlu olması

Tüm yeni tedarikçilerimize çalışma ilkelerimize ilişkin genel bilgilendirme yapıyoruz.

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

Örneğin, performans değerlendirme çalışması ile anlaşmalı servislerimizi değerlendiriyoruz. Gelişime açık bulunanlar ile yeni hedefler belirleyerek performans takibi yapıyoruz.

Tedarikçi operasyonlarında suistimal tespit edildiğinde vakanın türü ve sözleşme tipine göre düzeltici çalışmalardan iş birliğinin sonlandırılmasına kadar uzanan aksiyonlar alıyoruz.

Hasar Yönetimi kilit performans ve diğer yönetsel kritik göstergelerin izlenmesine yönelik olarak başlattığımız Hasar Dashboard Projesi'ni 2021 yılında tamamladık. Bu proje sayesinde uzmanlarımızın performansları anlık olarak izlenebilmektedir.

Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği

Şirketimizde meydana gelebilecek bir acil durumunda, en kısa sürede tehdidin yarattığı duraksamayı atlatarak ana faaliyetleri yürütür konuma gelmek için bir İş Sürekliliği Yönetim Sistemi (İSYS) işletiyoruz. Etkin bir İSYS için iş etki analizi ve risk değerlendirmeleri yapıyor, iş kesintisine sebep olabilecek olumsuz durumlar ve bunlara karşı izlenecek stratejileri belirliyor ve bunlara göre iş sürekliliği planları hazırlıyoruz. 2021 yılı içinde şirket organizasyon yapısı, altyapısı vb. alanlarda çeşitli değişiklikler sebebiyle planlarımızın %55'ini güncelledik.

İş Sürekliliği Planları'nın uygulanabilirliğini kontrol etmek, bir olay yaşandığında daha hazırlıklı olmak, şirket içi farkındalığı arttırmak, sürekli iyileştirme anlayışıyla düzeltici/iyileştirici faaliyet noktalarını tespit etmek amacıyla İş Sürekliliği tatbikatları gerçekleştiriyoruz.

İş sürekliliği çalışmalarının benimsenmesi için kurum içinde eğitim ve personelin bilgilendirilmesine yönelik çeşitli faaliyetler de yürütüyoruz.

İş Sürekliliği alanında dünyanın önde gelen kurumlarından biri olan Business Continuity Institute (BCI), her yıl eylül ayında dünya genelinde bilgi ve deneyim paylaşımı için bir eğitim ayı (Education Month) etkinliği düzenlemektedir. Bu seneki organizasyona, “How to Increase BCM Preparedness and Awareness – An Insurance Company Case” başlıklı bir webinar ile biz de katıldık.

Çevik Organizasyon

Çevik bakış açısı, iş hayatımızda alıştığımız iş yapış şekillerimize farklı bir yorum getiriyor. Çevik iş yapış şekli ile geleneksel düşünce kalıplarından, hiyerarşiden ve uzayan süreçlerden uzaklaşıp oluşturulan takımlarda herkesin eşit rollerde olduğu, fikirlerin cesurca üretilip denemekten korkmadan fikirlerin hayata daha hızlı geçirilebildiği, kendi kendini yöneten takımlardan oluşan bambaşka bir model sunuluyor. Biz de değişen dünya ve hayat koşullarına adaptasyon yeteneğimizi güçlendirmek için Anadolu Sigorta olarak hep birlikte Çevik Dönüşüm Yolculuğu'na çıktık. Çevik Ofis koordinasyonunda çevik takımlarımız çalışmalarına devam ediyorlar.





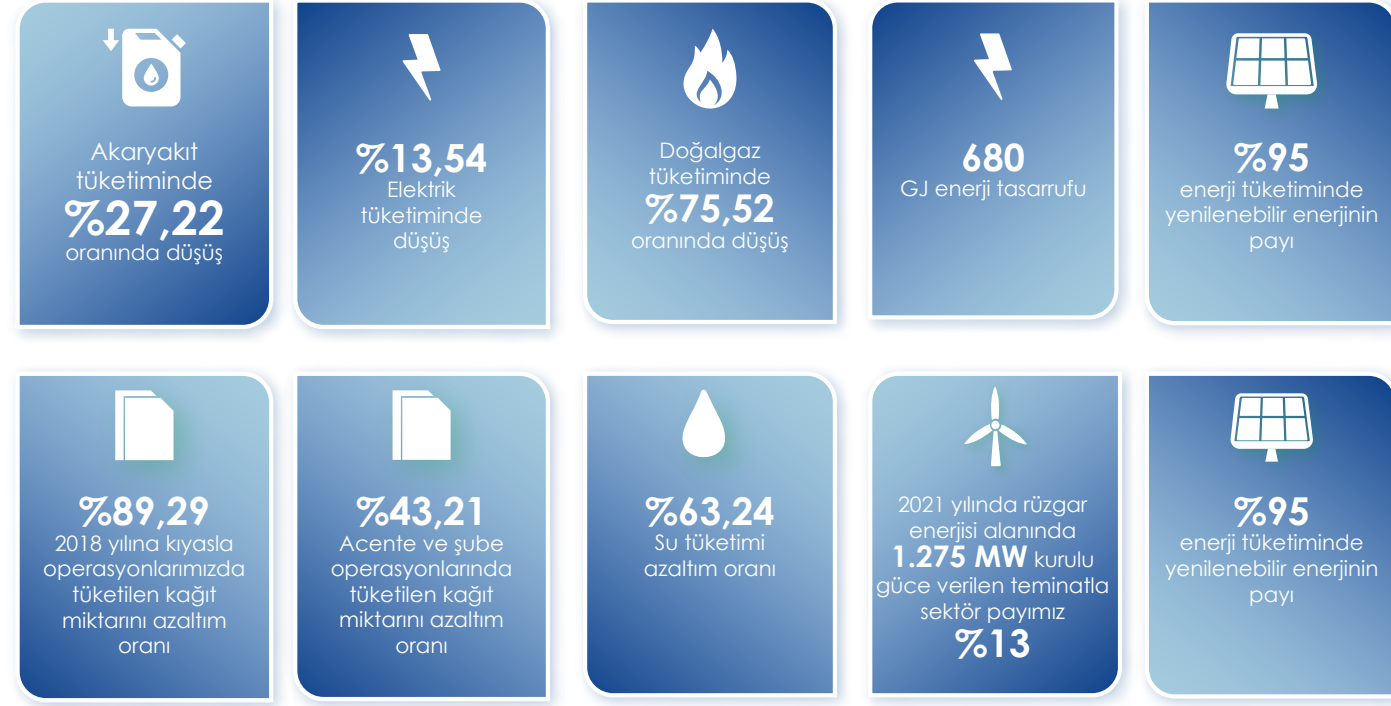
İklim Eylemi

- İklim Değişikliği İle Mücadele Yaklaşımı
- İklim Değişikliğinin Portföye Etkileri
- Operasyonların Çevresel Etkisinin Azaltılması

Hedeflerimiz

- Sürdürülebilirliğin iş modellerine entegrasyonu
- Operasyonların çevresel ayak izinin azaltılması
- Müşterilerimizin iklim riskleri hakkında bilgilendirilmesi
- İklim risklerinin ölçümünde en gelişmiş metodolojilerin kullanılması
- Sektör bazlı iklim risklerinin hesaplanması





İklim değişikliği, çevresel, sosyal ve ekonomik etkileri giderek kendini gösteren, günümüz dünyasının en önemli sorunları arasında ilk sıralarda yer alıyor. Dünya Ekonomik Forumu (WEF) tarafından uzun yıllardır gerçekleştirilen ve küresel ekonomi üzerinde oluşan megarisk trendlerinin ortaya çıkarıldığı araştırmalarda da iklim değişikliği ve çevre risklerinin her geçen yıl daha da belirgin hale geldiği gözlemleniyor. 2021 yılında gerçekleştirilen araştırmada “Önümüzdeki 10 yıl içinde küresel ölçekte oluşacak en önemli riskler” başlığında tanımlanan risklerin ilk üç sırasını, “iklim aksiyonunda başarısız olmak”, “aşırı hava koşulları” ve “biyoçeşitlilik kaybı” alırken “insan kaynaklı çevresel zararlar” ve “doğal kaynak krizleri” ise yedinci ve sekizinci sırayı alıyor. Araştırma kapsamında önümüzdeki 5-10 yıl arasında dünya üzerinde kritik bir tehdit oluşturacağı öngörülen megarisklerin ilk 5 sırasını iklim ve çevre ile ilgili riskler oluşturuyor.

Bu durum, iklim ve çevre kaynaklı risklerin yönetilmesinde sigorta sektörünü, risk yöneticisi, risk taşıyıcısı ve yatırımcı rollerinden dolayı, özel bir konuma taşıyor. Bu kimliğiyle sigorta sektörü, iklim değişikliği ile ilgili riskleri önceden belirleyip yöneterek düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde küresel ekonomiyi destekleyici bir rol oynayabilir. Bu durum sigorta şirketlerine iklim değişikliği ve çevre risklerinin bertarafında önemli bir sorumluluk yüklerken bu sorumluluğu benimseyen sigorta şirketleri için de çeşitli fırsatlar doğuruyor.



Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	-----------------------------------	-------



İklim Eylemi

İklim Değişikliği İle Mücadele Yaklaşımı

Sigorta ve reasürans alanında faaliyet gösteren köklü bir şirket olarak temel görevimiz, müşterilerimizin risk yönetim süreçlerinde bir iş ortağı olarak yer alarak 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 ana boyutunu oluşturur. Bunun bir uzantısı olarak kendi operasyonlarımızdan doğan iklim ve çevresel etkileri ciddiylet yönetmek hem müşterilerimize doğru bir örnek teşkil etmek hem de basiretli bir yönetim yaklaşımı ortaya koymak bakımından sorumluluğumuzdur.

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 performansı da sürekli takip ederek ilgili taraflara ve kamuoyuna raporlarız.

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.

Anadolu Sigorta iş süreçlerinde iklim değişikliği ve çevresel risk, etki ve fırsatların yönetiminden Sürdürülebilirlik Komitesi sorumludur. 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 ise;

- Komite'nin tespit ettiği stratejilerin iş planlarına dönüştürülerek iş birimleri eliyle hayata geçirilmesinden,
- Belirlenen iş hedeflerine ulaşılmasından,
- Performansın değerlendirilmesi ve Komite'ye raporlanmasından sorumludur.

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

Karbon Saydamlık Projesi- CDP

Kar amacı gütmeyen Londra merkezli uluslararası bir kuruluş olan CDP, halka açık şirketlerin doğal kaynakları ve doğal sermayeyi nasıl kullandıklarını, faaliyetleriyle sınırlı kaynakların yeniden üretimini nasıl etkilediklerini ve bu alandaki risklerini nasıl yönettiklerini yatırımcılara raporlamalarına aracılık ediyor.

Anadolu Sigorta olarak 2022 yılında CDP İklim Değişikliği Programına raporlama yapmak hedefiyle 2021 yılında bir çalışma grubu oluşturduk. İklim değişikliğinin operasyonlarımıza ve portföyümüze olan etkilerini, olası risk ve fırsatlarımızı analiz etmeye başladık.

Operasyonların İklim ve Çevresel Etkisinin Azaltılması

Tüm kuruluşlar gibi Anadolu Sigorta da çeşitli kaynakları iş süreçlerinde kullanarak katma değer yaratmayı hedefler. Bu kaynakların bazılarının tüketiminden iklim ve çevresel etkiler oluşur. Enerji tüketimi, su tüketimi, -başta kağıt olmak üzere- malzeme tüketimi ve bu tüketimden kaynaklanan katı atık, hava ve sera gazı emisyonları operasyonlarımızdan kaynaklanan temel etkilerdir. Bu etkilerin azaltılmasına yönelik olarak tüm iş birimlerimiz hedeflerimizi belirleyerek etki azaltma faaliyetlerini hayata geçirir.

Enerji Yönetimi

Faaliyetlerimizden kaynaklanan ve iklim ve çevresel etki boyutu bulunan en temel etki enerji tüketimidir. Bu nedenle operasyonlarımız genelinde doğrudan ve dolaylı enerji tüketimine neden olan noktaları değerlendirir, tüketim miktarları ve bunun sonucunda oluşan sera gazlarını hesaplar, faaliyetlerimizin enerji yoğunluğunu azaltmaya yönelik uygulamaları hayata geçiririz. Bu uygulamaların en önceliklisi de bina yönetimi alanında gerçekleşmektedir.

Genel Müdürlük, Bölge Müdürlükleri ve Şubelerin faaliyet gösterdikleri binalarda enerji tüketiminin daha verimli hale getirilerek düşürülmesine, tüketilen enerjinin ise yenilenebilir kaynaklardan elde edilmesine yönelik projeler geliştiriyoruz. Bu sayede faaliyetlerimizden doğan sera gazı emisyonlarını da belirgin ölçüde azaltabiliyoruz.

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

yaşandı. Bu dönemsel düşüşün kalıcı bir kazanıma dönüşmesi için enerji tüketimi ve karbon ayak izimizin azaltılmasına yönelik uygulamalarımıza raporlama döneminde de devam ederek başarılı sonuçlar elde ettik. Bu kapsamda, 2018'e kıyaslandığında 2021 yılı itibarıyla toplam akaryakıt tüketimini %27,22, elektrik tüketimini %13,54, doğalgaz tüketimini ise %75,52 oranında azalttık.

Operasyonlarımızda gerçekleşen enerji tüketiminin en yüksek miktarı Genel Müdürlük binamızda gerçekleşmektedir. Bu nedenle öncelikle bina tasarımından başlayarak çeşitli tasarım ve izolasyon uygulamaları gerçekleştirdik. Kullanım sürecinde de aydınlatma ve ısıtma verimliliği uygulamaları geliştirerek enerji verimliliği oranımızı artırdık. Bu uygulamalardan en önemlisi mekanik otomasyon sistemidir. Bu sistem sayesinde 2021 yılında yaklaşık 680 GJ enerji tasarrufu sağladık.

Faaliyetlerimizde kullandığımız otomobiller de enerji tüketimi ve sera gazı emisyonu portföyümüzde önemli bir yer tutmaktadır. Bu araçlardan kaynaklanan etkilerin azaltılması amacıyla raporlama dönemi itibarıyla araç tedarikinde hibrit araçları tercih etmeye başladık. Kullanım ömürleri tamamlandıkça araçlarımızı hibrit ve elektrikli seçeneklerle yenilemeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda önümüzdeki yıl 32 yeni hibrit araç tedarik edeceğiz. Ayrıca elektrikli araçların kullanımını teşvik etmek için altyapı oluşturmaya başladık. Bu amaçla ilk olarak şirket otoparklarımızda aynı anda iki aracı şarj edebilen bir elektrikli şarj istasyonu kurduk.

Raporlama döneminde çalışanlarımızın işyerlerine ulaşımında kullandığımız servis araçlarının kat ettiği mesafede de belirgin bir düşüş gerçekleşti.



Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	-----------------------------------	-------



İklim Eylemi

Operasyonların İklim ve Çevresel Etkisinin Azaltılması

Geçmiş yıllarda rota/yolcu optimizasyonu gibi çalışmalarla sefer miktarı ve araç kullanımında azaltım sağlanırken raporlama döneminde gerçekleşen bu düşüşün en büyük nedeni pandemi sürecinde evden çalışma uygulamasının benimsenmesiyle azalan araç kullanımı ve sefer mesafeleridir. Pandemi öncesinde çalışanlarının ev-iş arası yolculukları yıllık toplam 1,65 milyon kilometreye ulaşırken raporlama döneminde bu mesafe yaklaşık 1 milyon kilometre azalarak 0,65 milyon kilometreye geriledi.

Elektrik tüketimimizin yenilenebilir kaynaklardan karşılanma oranını artırmak amacıyla geçtiğimiz raporlama döneminde Genel Müdürlük hizmet binamızın çatısına yenilikçi bir güneş enerji sistemi inşa etmiştik. Bu sistemde İTÜ Teknokent bünyesinde Ar-Ge aşaması henüz tamamlanmış olan REPG teknolojisi kullanılmaktadır. Bu yenilikçi sistem standart fotovoltaik paneller yerine güneş ısı panelleri ile sistem içerisindeki gazın ısıtılmasına dayanmaktadır. REPG cihazı, içerisinden geçen sıcak gaz ile dış havanın arasındaki yoğunlaşma farkını kullanarak yenilikçi bir sürdürülebilir yöntem ile elektrik üretmektedir.

Enerji tüketimini yenilenebilir kaynaklardan sağlanmak amacıyla 2021 yılında elektrik enerjisi tedarikçimizle sözleşmelerimizi yenileyerek şebekeden satın aldığımız elektriğin i-REC sertifikalı yenilenebilir enerji üretim tesislerinden tedarik edilmesini sağladık. i-REC sertifikalı elektrik tedarigi ve güneş enerji sistemimiz ile birlikte toplam elektrik tüketiminde yenilenebilir enerji kullanım oranımız %95'i buldu.

Dünya Saati

Şirketimiz her yıl dünyamızı tehdit eden küresel iklim değişikliği ile ilgili farkındalık yaratmak üzere Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın "Earth Hour" (Dünya Saati) adıyla düzenlediği küresel eyleme katılır. 27 Mart 2021 Cumartesi günü saat 20.30 - 21.30 saatleri arasında, tüm binalarımızda, 1 saatliğine ışıklar kapatılarak bu eyleme destek verdik.

Anadolu Sigorta olarak 2022 yılında CDP İklim Değişikliği Programı'na raporlama yapmak hedefiyle 2021 yılında bir çalışma grubu oluşturduk. İklim değişikliğinin operasyonlarımıza ve portföyümüze olan etkilerini etkilerini, olası risk ve fırsatlarımızı analiz etmeye başladık.

Malzeme Tüketimi ve Atık Yönetimi

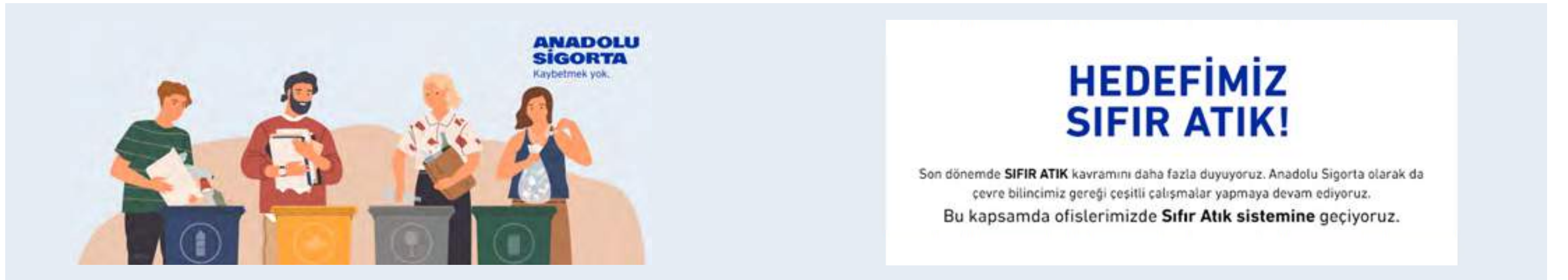
Operasyonlarımızdan kaynaklanan çevresel etkilerin yönetimi amacıyla ele aldığımız diğer bir alan da malzeme tüketimi ve atıkların yönetimidir. Bu kapsamda kağıt tüketimi sektörümüzün karakteri nedeniyle ön plana çıkmaktadır. Yasal düzenlemeler nedeniyle basılarak tanzim edilen poliçeler, yapılan sözleşmeler ve yazışmalar kağıt tüketiminin en büyük bölümünü oluşturuyor. Kağıtsız sigortacılık ilkesiyle gerçekleştirdiğimiz dijitalleşme çalışmalarını hayata geçirerek kağıt tüketimini yasaların izin verdiği ölçüde azaltıyoruz. Örneğin sağlık dokümanları, hasar evrakları gibi kayıtları dijitalleştirerek önemli ölçüde kağıt tüketimini azalttık. Diğer taraftan acente süreçlerinde de kağıt tüketimini azaltmaya yönelik uygulamalar gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda acente başına kağıt tüketim miktarlarını hesaplayan bir raporlama sistemi geliştirdik. Böylelikle acentelerimizin tüketim miktarlarını da takip edebiliyoruz. Pandemi sürecinde dijital mecraların kullanım oranında artış sayesinde kağıt tüketiminin azaltılması bakımından belirgin bir iyileşme sağlandı. Bu kapsamda raporlama döneminde 2018 yılına kıyasla Anadolu Sigorta operasyonlarında tüketilen kağıt miktarını %89,29, acente ve şube operasyonlarında tüketilen kağıt miktarını %43,21 oranlarında azalttık.

Operasyonlarımızda oluşan evsel nitelikli su tüketimi de pandemi koşulları nedeniyle raporlama döneminde belirgin oranda azaldı.

Raporlama döneminde gerçekleşen su tüketimi, 2018 yılına kıyaslandığında düşüş oranı %63,24'e ulaştı. Su tüketiminin önemli bir kısmını içme suyu oluşturuyor. Pandemi dönemine girilmesiyle birlikte standart su sebillerinin kullanımını bulaş riski nedeniyle durdurduk. Ancak plastik ve cam malzemeyle şişelenmiş suyun kullanımı da çevresel etkisi bakımından tercih etmedik. Bu nedenle Genel Müdürlük ve Kadıköy Bölge Müdürlüğü binalarımıza temassız arıtmalı su sebilleri konumlandırıldı. Bu sayede hem antioksidan etkisi daha yüksek alkali su tüketirken hem de plastik ve cam malzeme tüketimi yanında atık oluşumunu da azaltmış olduk. Ayrıca Genel Müdürlük binasında kat mutfaklarına tezgah altı su arıtma sistemleri yerleştirilerek cam şişeli su tüketimini de azalttık. 2022 yılında cam şişe kullanımını sona erdirip, arıtma sistemlerine tam geçiş yapılmasını hedefliyoruz. Diğer taraftan fotoselli bataryaların 2022 yılında bölge müdürlük binalarımıza da uygulanmasını amaçlıyoruz. Böylelikle su tüketiminde azaltım sağlarken hijyen düzeyini de artırmış olacağız.

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. Bu kapsamda raporlama döneminde toplam 100 ton atık geri dönüştürüldü.

Sıfır Atık Yönetmeliği kapsamında Genel Müdürlük binası ile İzmir'de bulunan ve Batı Anadolu Bölge Müdürlüğünün de faaliyet gösterdiği bina için gerekli kriterleri yerine getirerek Çevre ve Şehircilik İl Müdürlüğü'ne başvuru yaptık.



Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
				❏			

İklim Eylemi

İklim Değişikliğinin Portföye Etkileri



Sigortacılık sektöründe faaliyet göstermemiz, bizi iklim değişikliğiyle mücadelede farklı bir konuma taşıyor. Bu konum, iklim değişikliğiyle mücadelede ürün ve hizmetlerimizle olumlu etki üretiyor. Anadolu Sigorta, ağırlıklı etkisinin bulunduğu ürün ve hizmetler aracılığıyla iklim değişikliklerinin etkisinin azaltılmasına katkıda bulunmayı, iklim risklerini yönetmeyi hedefleyen kuruluşların çözüm ortağı olmayı hedeflemektedir. Bu kapsamda öncelikle iklim değişikliğinden kaynaklanan risk ve fırsatların doğru tespit edilip yönetilmesi gerekir.

İklim değişikliğinin aşırı hava koşulları ve doğal afetlerde artış yaşanmasına sebep olduğu, son yıllarda doğal afetlerin hasar frekansları ve şiddetlerinde önemli artış yaşandığı görülüyor. Ayrıca iklim krizinin ekonomik ve sosyal yansımalarının da sektör üzerinde doğrudan veya dolaylı etkileri olması bekleniyor. İklim krizi ile mücadele kapsamında hayata geçecek yeşil ekonominin başta otomobil sigortaları olmak üzere birçok branşın üretim ve hasar dinamiklerini değiştireceği öngörülüyor.

Öte yandan, iklim değişikliği sigorta sektörüne fırsatlar da sunuyor. İklim kriziyle mücadele ve ekonomilerin bu yöndeki dönüşümü sigortacılık sektörüne de önemli sorumluluklar getiriyor. Gerek farkındalık artışı yaratmak adına yapılabilecek çalışmalar, gerekse teminat sağlanacak alanların sürdürülebilirlik çerçevesinde seçilmesi bu açıdan önem arz ediyor. Sigorta şirketlerinin iklim krizi riskine karşı toplumu eğitici ve biçimlendirici bir rol üstlenebileceği, karbon salınımının düşürülmesi ve çevreci çözümler üretilmesi gibi konularda toplumu koruyacak yeni iş yapış şekillerinin ortaya çıkarılmasında rol oynayabileceği tartışılıyor. Ayrıca sektörün risk kabul süreçlerinde sürdürülebilirlik odaklı hareket ederek iklim kriziyle mücadelede aktif rol oynaması gün geçtikçe önem kazanıyor.

Başlıca hedeflerimizden biri, yenilenebilir enerji yatırımları tarafında en çok tercih edilen sigorta çözüm ortağı olmaktır. Bu kapsamda 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 enerji santrallerine standart teminatlarımızın ötesinde, tercihe bağlı olarak, operasyonel kâr kaybı, maddi hasarlara olmayan üretim kaybı (güneş enerjisi santrallerine özel), dolaylı kâr kaybı (tedarikçi riski, müşteri riski, erişimin engellenmesi vb.) ve garanti dönemi içerisinde makine kırılması sonucunda meydana gelebilecek iş durmalarına yönelik teminatlar da sunuyoruz.

2021 yılında rüzgar enerjisi alanında 1.275 MW kurulu güce verilen teminatla sektör payımız %13 olarak gerçekleşti. Güneş enerjisi alanında ise 1.700 MW kurulu güç ile pazar payımız % 22 olarak gerçekleşti. Türkiye için büyük bir fırsat alanı olarak gördüğümüz yenilenebilir enerji yatırımlarına yönelik yenilikçi hizmetlerimizle, gelecek dönemlerde bu alandaki varlığımızı artırmayı hedefliyoruz.

İklim değişikliğiyle mücadeleye yönelik hizmetlerimizin bir diğeri de bu alanda doğabilecek risklere maruz kalabilecek kişi ve kuruluşlara sigorta güvencesi vermeye yönelik uygulamalarımız. Aşırı hava koşullarının artması nedeniyle sel, dolu, fırtına, su havzalarındaki, deniz seviyelerindeki muhtemel değişiklik ve benzeri risklere yönelik uygulama ihtiyacı artıyor. Özellikle bu alanlarda hasar taleplerinde son yıllarda kayda değer artış gözleniyor. Bu nedenle risk seçiminde geleneksel risklerin yanında meteorolojik riskler gibi iklim değişikliğinden doğan etkilerin de yer alması ve risk algısının içine entegre edilmesi önem kazandı. Bu kapsamda risk tespit yöntemlerimizi coğrafi risk haritalarımızı güncelleyerek geliştiriyoruz. Üniversitelerle birlikte bilimsel yöntemleri kullanarak gerçekleştirdiğimiz bu çalışmalarla risk haritalarımızın coğrafi kapsamını her geçen yıl geliştiriyoruz.





İnsan ve Toplum

 Tercih Edilen İşveren

 Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar



Hedeflerimiz

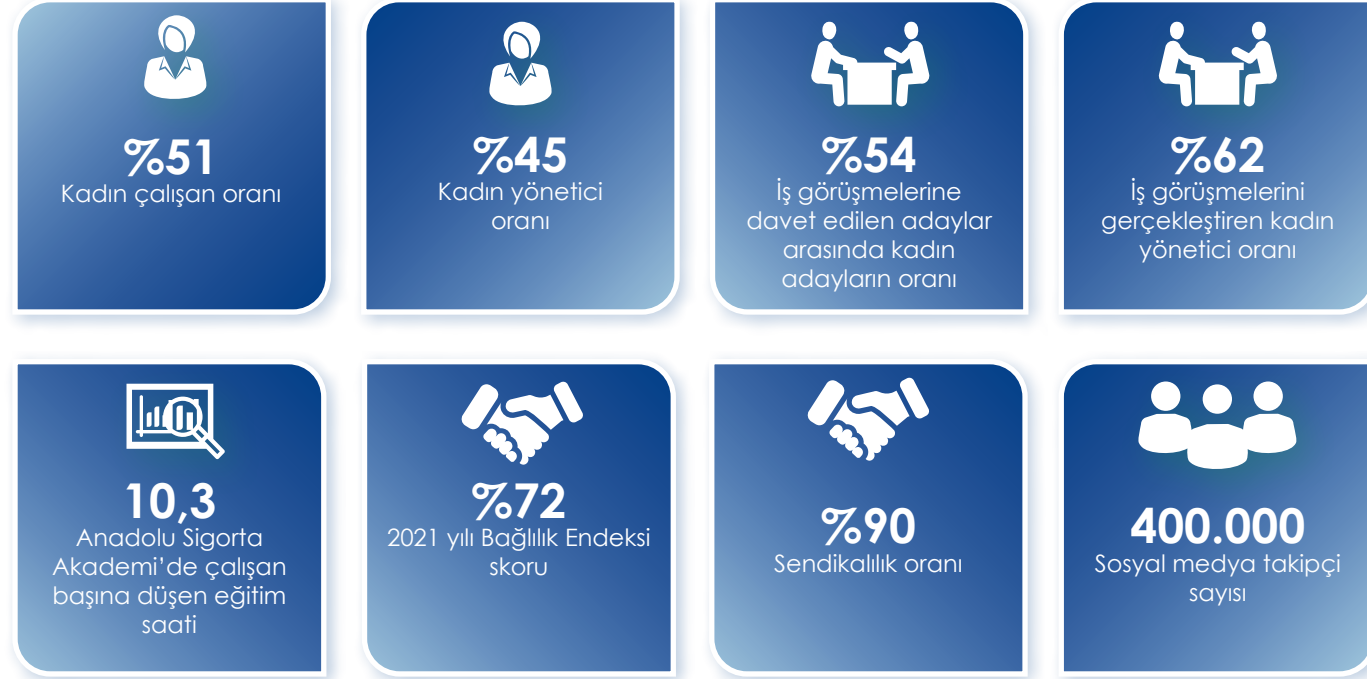
- Çalışan bağlılığı ve motivasyonunu yüksek tutmak
- Marka itibarını güçlü tutmak
- İşgücüne dijital çözümleri kullanmayı sağlayacak yetkinliklerin kazandırılması
- Uzun soluklu sosyal sorumluluk projeleri ile toplumsal refaha katkı sağlamak
- Çalışan gönüllülüğünü artırmak
- Paydaş beklentilerine hızlı yanıtlar geliştirmek





İnsan ve Toplum

Öne Çıkanlar



Tercih Edilen İşveren

İşveren marka çalışanları kapsamında kariyer kulüpleri ve üniversitelerle yaptığımız işbirlikleri ile kariyer etkinliklerine aktif katılım sağlayarak öğrencilerin sigortacılık sektörüne ve Anadolu Sigorta'ya yönelik ilgisini artırmaya çalışıyoruz. Hayata geçirdiğimiz yeni nesil programlarla (MT Genç Yetenek, Bi' Başka Deneyim

Staj Programı, Gençlik Senatosu-Young Vision, BT Genç Yetenek) hedef üniversitelerden mezun nitelikli iş gücünü bünyemize kazandırıyoruz. Öğrenci kulüpleri ile olan iletişimimizi sürekli kılabilmek adına çeşitli sponsorluklarla işbirlikleri gerçekleştiriyoruz.

Gençlik Senatosu/Young Vision Programı

Yeni neslin iş hayatına dair beklentilerini duyabilmek, öğrencilerin profesyonel iş hayatına hazırlanmalarına ve kariyerlerini planlamalarına yardımcı olabilmek için hazırlık sınıfları dahil her kademedeki üniversite öğrencisinin başvurabildiği Anadolu Sigorta Gençlik Senatosu/ Young Vision programını ilk kez 2021 yılında hayata geçirdik. Mülakatlar sonucunda, eğitim hayatı boyunca öğrenci kulüplerinde aktif rol almış, farklı sektörlerde staj deneyimi kazanmış, sosyal sorumluluk projelerinde gönüllü olarak yer almış ve kendini geliştirmeye istekli 40 senato üyesi öğrenciyle Mart ayında başlayan programımız 6 ay sürdü. Öğrencilerin profesyonel iş hayatına adım atmadan önce kendilerini geliştirip, networklerini genişletmelerine destek olmak için hayata geçirdiğimiz program kapsamında farklı oturumlarla öğrencilerin Anadolu Sigorta çalışanları ve liderleri ile bir araya gelmelerine ve tecrübelerinden yararlanmalarına olanak tanıdık. Yarattığımız bilgi paylaşım ortamı sayesinde gençler, Anadolu Sigorta'yı ve çalışma kültürünü yakından tanıma fırsatı bulabildiler, online eğitim imkanlarından faydalanabildiler. Programı başarıyla tamamlayan öğrencilere sertifikaları teslim edildi. Öğrenciler tarafından yoğun ilgi gören program her yıl farklı üyelerle devam edecek.

Bi'Başka Deneyim

Üniversitelerin 3. ve 4. sınıf öğrencilerine yönelik düzenlenen ve takım çalışmasını destekleyen bir ortamda çalışma, liderlerimizle etkileşim kurma, profesyonel bir çevre oluşturma, gerçek projeler üzerinde çalışarak profesyonel iş hayatına hazırlanma fırsatı sağlayan staj programımız Bi' Başka Deneyim'i, 2021 yılında Bi'Başka Deneyim Digital Mode On ismiyle ilk kez dijital platforma taşıdık. Öğrenciler tarafından yoğun ilgi gören programımıza 2.821 öğrenci başvuru yaptı. Sınav ve mülakat aşamalarını başarıyla tamamlayan 25 öğrenciye 4 hafta süren staj imkanı sağladık. Bu süre boyunca, sigorta sektörünü yakından tanımalarını sağlayacak içeriklere ek olarak, tecrübeli çalışanlarımızdan birebir mentorluk desteği, çeşitli webinarlar, kişisel gelişim eğitimleri, mülakat simülasyonları, gamification uygulamaları ve atölyeler gibi pek çok gelişim fırsatı sunduk. Staj sırasında mentorleri tarafından verilen proje çalışmalarını tamamlayan stajyerlerimiz program sonunda 4 hafta boyunca üzerinde çalıştıkları projelerin sunumlarını gerçekleştirdiler. Sunumlar sırasında en başarılı bulunan ilk 3 ekip projelerini üst yönetimimize sunma fırsatı yakaladılar. Üst yönetimimizin başarılı bulduğu proje ekiplerine ödüller verildi ve tüm stajyerlerimize ise gösterdikleri başarılar için sertifika verildi.



İnsan ve Toplum

Tercih Edilen İşveren

Çalışan Yetkinlik Gelişimi

Anadolu Sigorta'da alanında yetkin çalışanları ve genç yetenekleri bünyemize kazandırıyor, onları geleceğin yetkinlikleriyle donatmak için çeşitli eğitim programları düzenliyoruz. 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.

Çalışanlarımızın performans düzeyini düzenli aralıklarla takip ediyor ve iyileştirilmesine yönelik çalışmalar hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda, çalışanlarımızı belirlenen performans ölçütleri doğrultusunda yılda iki kez değerlendirmeye tabi tutuyoruz. Bu değerlendirmelerden elde edilen sonuçlar doğrultusunda çalışanlarımızın eğitim ihtiyaçlarını saptayıp kariyer planlamasını gerçekleştiriyoruz. Aynı zamanda, 360° Geri Bildirim Programımız sayesinde liderlerimizin çalışma arkadaşlarına kılavuzluk etmesine olanak tanıyoruz.

Anadolu Sigorta Akademisi

2021 yılında Sabancı Üniversitesi EDU danışmanlığı ile kurulan Anadolu Sigorta Akademisi, tüm çalışanlarımızın kariyerleri için gereken tüm planlama, hedef ve gelişimlerine katkı sağlayacak bir merkez olarak kurgulandı. 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 oluşturmayı hedefledik. Akademi'de ayrıca, yürüttüğümüz üniversite iş birlikleri, oluşturduğumuz sertifika programları, uzun soluklu modüller halinde planladığımız eğitim içeriklerimiz ile katılımcıların mesleki, teknik, yönetsel bilgi ve birikimlerine katkı sağlamayı hedefliyoruz.

Çalışanlarımıza LMS (Learning Management System) aracılığı ile kişisel gelişim ve video bazlı eğitimler sunuyoruz. Eğitim içeriklerimizi çalışanlarımıza hem canlı olarak sağlıyoruz, hem de eğitim portalımız ve Akademi Kütüphanemiz bünyesinde barındırıyoruz. 2021 yılında 2.993 çalışanımıza yönelik 30.773 kişi*saat eğitim verdik, çalışan başına düşen eğitim saati 10,3 oldu.



Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	-----------------------------------	-------

İnsan ve Toplum

Tercih Edilen İşveren

- **Gelişim Merkezi**
- 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 ediyoruz. 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 ediyoruz.
- 2021 yılında Gelişim Merkezi uygulamasını üç etap olarak gerçekleştirdik ve bu etaplarda 49 çalışanımızı gelişim merkezi sürecine dâhil ettik. 13 gün süren değerlendirme merkezi uygulamasında, toplam 29 yöneticimiz değerlendirici desteği verdi. 12 yöneticimiz de gözlem amacıyla uygulamalara katıldı.
- **AS GO**
- Gelişim Merkezi Uygulamasının ilk gününde yapılan değerlendirme aşamasında, hedeflenen seviye yetkinliklere uyum oranına göre belirlenenen potansiyel çalışanlarımızla, süreç içerisinde üstün performans gösteren çalışanlarımızı ödüllendirmek, onlara eşsiz ve kişiselleştirilmiş bir öğrenim deneyimi sunmak amacıyla hayata geçirdiğimiz “AS GO” Anadolu Sigorta Gelişim Okulu’nda çalışanlarımızı hem teknik hem de kişisel gelişim anlamında çeşitli programlara dahil ediyoruz.
- **Yol Arkadaşım**
- İş birliği içerisinde olduğumuz Koç, Sabancı ve Bahçeşehir Üniversitelerinden çeşitli kişisel gelişim ve yetkinlik eğitimleri ile zenginleştirilen oryantasyon programımız içerisinde yeni çalışanlarımızın Şirketimize uyumunu pekiştirmek ve hızlandırmak için müdürlüklerimiz arasında rotasyon çalışmaları yapıyoruz. Ayrıca göreve yeni başlayan çalışanlarımız, ilk 6 aylarında kurum kültürüne uyumlarını hızlandırmak amacıyla mentorluk programımız olan “Yol Arkadaşı Programı”na dahil oluyor. Yol Arkadaşı, göreve yeni başlayan çalışanın şirketteki ilk zamanlarında ihtiyaç duyabileceği bilgi /operasyonel desteğe tek noktadan ulaşabilmesine olanak sağlıyor. Aramıza yeni katılan arkadaşlarımıza Yol Arkadaşı olacak mentörlerimiz, özel eğitimlerini tamamlayarak rolleri için hazırlanır. Sonrasındaki 6 ay içerisinde yeni başlayan arkadaşlarımızla düzenli görüşmeler yaparak şirketimiz kültürüne adaptasyon süreçlerini birlikte tamamlar. Bu sayede yeni arkadaşlarımızın alışma süresi kısılırken, kültürümüz ve işleyişler hakkında öğrenmek istedikleri her şeyi mentörlerine danışabilirler.

Dijitalleşme Eğitimleri

Dijitalleşme konusunda çalışanlarımızın bilgilendirilmesi, bilinçlendirilmesi faaliyet gösterdiğimiz sektör gereği kritik bir öneme sahip. Çalışanlarımıza, Bilgi İşlem Müdürlüğümüz tarafından hazırlanan ve güncel koşullara göre içeriği değişen bilgi güvenliği eğitimleri sunuyoruz.

Raporlama döneminde, Oltalama Saldırıları, Parola Güvenliği, Uzaktan Güvenli Çalışma gibi farkındalık artıracak eğitimler hazırlanmıştır. Ayrıca, çalışanlarımız Agile, Kanban, Dijital Pazarlama, Etkili Linkedln Kullanım Atölyesi, Kripto Paralara Genel Bakış, Veri Analisti, Yurttaş Veri Bilinci eğitimleri alabildiler.

- **Şirket İçi Hareketlilik**
- Çalışanlarımıza kariyer yollarında yenilik kapısını açmak, profesyonel gelişimlerini desteklemek ve yeni yetenekler keşfederken çalışanlarımızın potansiyellerini ortaya çıkarmak için uygulamaya aldığımız Şirket İçi Hareketlilik hareketimiz 2021 yılının Ağustos ayında uygulanmaya başladı. 4 ayda 8 çalışanımıza farklı müdürlüklerde yeni fırsatlar sunarak, yeni kariyer yollarında onlara rehber olduk. Bu uygulamamızla Şirketimiz içerisinde oluşan pozisyon ihtiyaçlarını yine Şirketimiz içinden karşılıyoruz. Gerekli pozisyon için ilanlarımızı bünyemizde duyurarak kariyerini farklı bir yola taşımak isteyen çalışanlarımıza yeni bir fırsat sunuyoruz. Şirketimiz stratejik hedeflerine hizmet eden, tüm iş süreçlerine ve Şirketimiz yapısına bütüncül bakış açısı sunarak çok yönlü kariyer gelişimine olanak sağlamış oluyoruz.



Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	-----------------------------------	-------



İnsan ve Toplum

Tercih Edilen İşveren

Sosyal Çeşitlilik

Anadolu Sigorta’da sosyal çeşitliliği kurumsal yapımızı zenginleştiren bir unsur olarak görürüz. Herkes için eşit fırsatlar sunan, adil ve ayrımcılık karşıtı bir kurum olmak için sistem ve süreçler kurgularız. 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.

Çalışma hayatı ile ilgili kararları, liyakat bazlı olarak, ırk, din, dil, mezhep veya herhangi bir inanış, cinsiyet, zihinsel veya bedensel engel, yaş farklılıklarından bağımsız olarak veririz. Eşit işe eşit ücret felsefesi ile ücret ve yan haklarımızı belirleriz. Ayrımcılık karşıtlığı ilkelerimizle çelişen vakaların oluşması durumunda çalışanlarımız ve iş ortaklarımızın şikâyet ve başvurularını isimsiz olarak yapabilmelerine olanak sağlarız. Vakalar Personel Komitesi tarafından ele alınarak incelenir ve gerekli aksiyonlar alınır. 2021 yılında Komite’ye ayrımcılıkla ilgili bir şikâyet iletilmedi.

Toplumsal cinsiyet eşitliğini savunuyoruz. 2021 yılı itibarıyla kadın çalışan oranımız %51 seviyesindedir. 2021 yılında üst ve orta kademe yöneticilerimizin %45’ini kadın yöneticiler oluşturdu.

Kadın çalışan oranı %51

Kadın yönetici oranı %45

Kariyer Planlama ve Yetenek Yönetimi ile İşveren Markası ve İşe Alım ekiplerimizde cinsiyet dağılımı 1 erkek 7 kadın

İş başvurularında cinsiyet dağılımı %42 Erkek %58 Kadın

İş görüşmelerine davet edilen adaylar arasında kadın adayların oranı %54

İş görüşmelerini gerçekleştiren kadın yönetici oranı %62

Kadın çalışanların iş yaşamını kolaylaştırmak adına çocuk sahibi olan çalışanlarımıza yönelik çeşitli uygulamalar yürütüyoruz. Bu kapsamda, Genel Müdürlük bünyesinde süt izni kullanmakta olan annelerin mesai saatlerini ihtiyaçlarına göre düzenliyor ve ek servis hizmeti sağlayarak en kısa sürede evlerine ulaşmalarını sağlıyoruz. Raporlama döneminde, 39 çalışanımız doğum iznine 28 çalışanımız ücretsiz doğum iznine ayrıldı. Doğum izinlerini kullanan 38 çalışanımız doğum izninden, 28 çalışanımız ücretsiz izinden döndü. 2021 yılında doğum izninden dönen kadın çalışan oranı %87 oldu. Eşi doğum yapan erkek çalışanlarımıza 6 aya kadar ücretsiz izin hakkı tanınmasının ilk adımlarını attık.

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

Kadının Güçlenmesi Prensipleri- UN WEPs

2021 yılında, kadınların iş ve sosyal yaşamlarında desteklenip güçlendirilmesine yönelik bir dizi taahhütleri içeren Birleşmiş Milletler ve UN Women ortaklığındaki Kadının Güçlenmesi Prensipleri’nin (Women’s Empowerment Principles – WEPs) imzacısı olduk. Kadınların güçlenmesini temel hedef olarak belirleyen WEPs imzacısı şirketler arasında yerimizi alarak, imzacı şirketlerin yükümlü olduğu ilkeleri de yerine getirmek üzere çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Birleşmiş Milletler Kadın Birimi (UN Women) her yıl, 25 Kasım (Kadınlara Yönelik Şiddetle Mücadele Günü) – 10 Aralık (Dünya İnsan Hakları Günü) tarihleri arasında kadınlara yönelik şiddete dikkat çekmek üzere küresel ölçekte 16 Günlük Aktivizim (Sen de Bir Ateş Böceği Yak) çağrısında bulunuyor. Kadınların kendini güvende hissettiği, şiddetin hiçbir türüne maruz kalmadığı bir dünya için bu yıl Anadolu Sigorta olarak biz de kadın ve kız çocuklarının karanlıkta ve yalnız kalmamaları için bir ateş böceği yaktık. Bu kapsamda 16 gün boyunca Genel Müdürlük binamızın teras katını turuncu ışıklandırma ile aydınlatarak şiddete karşı #KayıtsızKalmayın çağrısında bulunduk.

Hedef Toplumsal Cinsiyet Eşitliği

İş dünyasında kadınların temsilini ve liderliğini artırmak için UN Global Compact’ın hayata geçirdiği ‘Hedef Toplumsal Cinsiyet Eşitliği’ programına katıldık. Cinsiyet eşitliği ve kadının güçlenmesine yönelik farkındalığın / uygulamaların arttırılmasına yönelik çalışmalar planlıyoruz. Pazarlama iletişimi çalışmalarımızda ve reklamlarımızda toplumsal cinsiyet rollerinden arındırılmış içerikler hazırlamaya özen gösteriyoruz.

Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------	--------------	-----------------	-----------------------------------	-------



İnsan ve Toplum

Çalışan Hakları, Bağlılığı ve Memnuniyeti

Anadolu Sigorta’da insan onuruna yakışan, çalışanların fikir ve beklentilerini özgürce ifade edebildiği, ayrımcılığın her türlüşünün reddedildiği, öğrenmeye dayalı bir çalışma ortamı sunuyoruz. Bu kapsamda, çalışanlarımızın örgütlenme, sendikalaşma ve toplu sözleşme haklarına saygı gösteriyoruz. Sendikaların şirket genelinde çalışmalarını özgürce yürütebilmesi ve çalışanların sendikal faaliyette bulunma ve toplu pazarlık hakkını etkin ve özgür biçimde kullanabilmeleri için gerekli şartları oluşturuyoruz. 2021 yılı itibarıyla toplam işgücümüzün %90’ını oluşturan 1.339 çalışanımız sendika üyesidir.

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.

Çalışan bağlılığını her yıl düzenli bağımsız araştırmalarla ölçüyoruz. Araştırma sonuçlarını, iyileştirme projelerindeki yol haritalarımız olarak kullanıyoruz. 2021 yılı Bağlılık Endeksi skorumuz %72 olarak gerçekleşti.

Çalışan memnuniyetini artıran önemli unsurlardan birinin de çalışanlarımızla olan iletişimin güçlendirilmesi olduğuna inanıyoruz. Çalışanlarımızın fikir ve önerilerini öğrenmek için çok sayıda platformu hayata geçiriyoruz.

Mutlu İşyeri Senatosu

Hayata geçirdiğimiz “Mutlu İş Yeri Senatosu” (MİS) sayesinde çalışanlarımızın fikirlerini ve önerilerini bizlere iletebilecekleri hep birlikte çözümler geliştirebileceğimiz bir yapı kurduk. Böylece bu oluşum sayesinde, tüm çalışanlarımızın çalışma hayatını iyi yönde etkileyecek değişimler başlatabileceğiz. Bir sonraki aşamada bu yeni platforma üye olmak çalışanlarımız kendi propagandalarını hazırlayarak seçimle göreve gelebilecekler. MİS sayesinde değişim ve yenilik her zaman kültürümüzün ve günlük işleyişimizin bir parçası olmaya devam edecek.

İş Yerinde Mutluluk

Değişen ve dönüşen dünyada var olmaya devam etmek için her zamanki gibi çevik hareket etmeye ve yeni trendlere, beklentilere, ihtiyaçlarına uyum sağlamamız gerektiğine inanıyoruz. Bunun için dönemsel değil, kalıcı çözümlere daha fazla odaklanarak “İş Yerinde Mutluluk Hareketi”ni hayata geçirdik. İş Yerinde Mutluluk Hareketi ile odağında Anadolu Sigortalıların olacağı birçok yeni uygulamayı hayata geçirmenin yanı sıra, karar süreçlerine tüm çalışanlarımızın daha fazla dahil olacağı, fikirlerimizle hayata geçecek uygulamalar oluşturmayı hedefliyoruz.

Great Place to Work

Pandemi sürecinde bizim için en önemli konu, hayata geçirdiğimiz uygulamaların çalışanlarımız tarafından nasıl algılandığı ve Anadolu Sigorta’ya duydukları bağlılık oldu. Çalışan memnuniyetini odağımıza alarak, empati ve şeffaflıkla hayata geçirdiğimiz uygulamaları ve çalışanlarımızın katılımıyla gerçekleşen anket sonuçlarımızı, 60’tan fazla ülkede iş yeri kültürü ve çalışan memnuniyeti konusunda hizmet veren Great Place to Work Enstitüsü ile paylaşarak programa katıldık. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, “yüksek güven kültürüne sahip harika bir iş yeri” kriterini sağlayarak Great Place to Work Sertifikası’nı almaya hak kazandık. Gerçekleştirdiğimiz çalışmaların sonucunun, bu sertifikayla tescillenmesi bizim için büyük bir mutluluk kaynağı oldu. Pandemi dönemi çalışan deneyimini köklü bir biçimde dönüştürdü ve iş yaşamında değişmez sandığımız pek çok kural ve alışkanlık kısa bir süre içinde değişti. Biz de bu değişime hızlı bir şekilde adapte olarak bu zorlu süreçte çalışanlarımızın motivasyonunu yüksek tutmak ve iletişimi kesintisiz bir şekilde sürdürmek adına birçok çalışma yürüttük.

İK ile Bi’Mola

Şirketimizde birinci aynı tamamlayan her çalışanımızla, geri bildirimler aldığımız görüşmeler planlıyoruz. Bu görüşmelerde çalışanlarımızdan iş ilanına başvurdukları andan itibaren birinci aylarının sonuna kadar geçirdikleri süreçte yaşadıklarını dinliyor ve gerekli geliştirmeler varsa aksiyonlar alarak kendimizi geliştiriyoruz.



İnsan ve Toplum

Hoş Geldin Paketi: Anadolu Sigorta ailesi olarak, işe yeni başlayan tüm çalışanlarımızı, çalışma dönemlerinin ilk zamanlarında çalışmalarına yardımcı olabilecek kalem, ajanda, not defteri, mug, bez çantadan oluşan hoş geldin paketi ile karşılıyoruz.

Destek Paketi: 2021 yılında çalışanlarımıza dijital ortamda daha geniş bir yelpaze sunduğumuz ve her ay ihtiyaçlarına yönelik şekillendirebildikleri yeni destek paketimiz ile üst düzey fayda yaratmayı hedefledik. Yeni destek paketimiz ile gıda, giyim, e-ticaret siteleri, teknoloji gibi birçok alternatifi barındıran dijital hediye platformu ile her ay belirli bir limit ile diledikleri ürün ve hizmeti seçme şansı bulabiliyorlar.

Hibrit Çalışma Modeli: Çalışanlarımızın mutluluğu ve verimliliğinin sürekliliğini sağlamak için düşük kapasiteyle ofislerimizde çalışmaya başlayacağımız Hibrit Çalışma

Modeli'ne geçtik. Hibrit Çalışma Modeli'yle, evden çalışmanın verimliliğini kaybetmeden ofiste çalışmanın sinerjisini tekrar yaşamaya başlayacağımız yeni bir döneme geçtik. Yeni sistemde, ofislerimizi her gün gelmek zorunda olduğumuz bir ortamdaki ziyade birlikte çalışmayı destekleyen bir alan haline getiriyoruz.

Toplantısız Saatler: İş Yerinde Mutluluk hareketi ile çok hızlı hayata geçirdiğimiz bir diğer uygulamamız ise “Toplantısız Saatler” Yoğun mesai programı içerisinde, toplantılarla iş programı aksayan çalışanlarımıza kulak verdik ve toplantılardan uzak kalıp işlerine yoğunlaşabilecekleri bir zaman aralığının, hayatlarını kolaylaştıracağını düşündük. Toplantısız Saatler uygulamamız ile, çarşamba günleri öğleden sonraları toplantı yapmıyoruz ve konsantrasyonumuzu korumak ve işlerimizi organize etmeyi kolaylaştırıyoruz.

Biz Bize Mobil Uygulama

İletişimimizi sağlıklı ve sürekli kılabilmek adına çalışanlarımızın kullanıcı alışkanlıklarını da düşünerek hayata geçirdiğimiz Biz Bize zaman ve mekândan bağımsız olarak her an ve her yerden erişime imkân tanıyor. Fikirlerimizi, başarılarımızı paylaşılabileceğimiz, şirketimizle ilgili son gelişmelere kolayca ulaşabileceğimiz sosyal bir platform olan Biz Bize ile, çalışma arkadaşlarını dijital ortamda takdir ederek, hayata geçen başarılı projelerle ilgili olumlu düşüncelerini herkesle paylaşabiliyor, şirkete giriş rezervasyonlarını tek tek'la oluşturabiliyorlar. Ayrıca, uygulama üzerinde yer alan AS'lı chatbota da ulaşarak tüm sorularına anında cevap alıyorlar. Sürekli iletişim olanağı sağlayan bu uygulamamız sayesinde hem iletişimin daha geniş bir zamana yayılmasına hem de şirketimize ilişkin haberlerin, duyuruların, mesajların çalışanlarımıza cep telefonları kadar yakın olmasını sağlıyoruz. Tüm bu iletişim ağının yanı sıra, çalışanlarımızın günlük ve aylık şirkete geliş rezervasyonlarını uygulama üzerinden takvimlerine ekleyerek, pandemi döneminde hem şirket ofislerimizdeki kontenjan kontrolünü sağlamış hem de anlık HES kodu ve aşı kontrollerini tamamlayarak çalışanlarımızın sağlığı için önlem almış oluyoruz.



Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmaları

Türkiye'nin köklü kuruluşlarından birisi olarak, ülke refahına katkı sağlamak için, kurulduğumuz yıllardan bugüne eğitime, sportif organizasyonlara ve kültürsanat etkinliklerine destek veriyoruz.

Sosyal sorumluluk projelerini hayata geçirirken, BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na sağlayacağımız katkıyı gözetiyoruz. Destek vereceğimiz projelere karar verirken, proje hayata geçirildiğinde sürdürülebilir kalkınma üzerinde sağlayacağı pozitif etkileri ortaya koyacak toplumsal beklenti ve ihtiyaç analizlerinden faydalıyoruz.

Ürünlerimizle Sosyal Fayda Yaratıyoruz

Tekne sigortası ürünümüzün ücretinden belli bir tutarı Turmepa'ya, Patim Güvende ürünümüzün ücretinden belirli bir tutar ise Haçiko'ya aktararak deniz temizliğine ve hayvan refahına katkı sağlıyoruz.

ARYA Kadım Yatırım Platformu

Kadın girişimcilerin hem yatırım hem de iş geliştirme imkânlarını artırmak amacıyla çalışmalar yürüten ARYA Kadın Yatırım Platformu ile kadın girişimcilerde sigorta bilinci yaratmak için sponsorluk anlaşması yaptık. Bu kapsamda 2021 yılında 4 atölye çalışması düzenlendi.

Paydaş iletişimi

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. Bu nedenle kurulacak iletişimin yöntemi ve sıklığına da bu niteliklere göre belirleriz.

2021 yılında yürüttüğümüz önceliklendirme çalışması kapsamında, kilit paydaş gruplarımızı, onlarla yürüttüğümüz iletişim çalışmalarını ve şirketimizden temel beklentilerini gözden geçirdik.



İnsan ve Toplum

Paydaşlarımız, İletişim Yöntemleri ve İletişim Konuları

İlgili Paydaş	Beklenti İhtiyaç	İletişim Yöntemi	Konu	İletişim Sıklığı	Konunun Sorumlusu
Yönetim Kurulu	-İyi finansal performans	-Yönetim Kurulu toplantıları	Şirket faaliyet sonuçları	Her ay veya gerekli görülen hallerde	Genel Müdürlük
	-Yasal uyum		Yönetmelik, Politika, oluşturulması veya güncellenmesi		
	-Cezaların önlenmesi		Kanun ve esas sözleşme uyarınca Genel Kurulun yetkisine bırakılmış bulunanlar dışında Şirket'in işletme konusunun gerçekleştirilmesi için gerekli olan her çeşit iş ve işlemler		
	Uygun bir yönetim çerçevesinde sürdürülebilirlik				
	Çevresel, Sosyal, Yönetişim (ESG) konularında sorumluluk				
	Şirketimizin piyasa değerinin mümkün olan en üst seviyeye çıkarılması				
	Şirketimiz faaliyetlerinin, Pay Sahiplerimizin uzun vadeli ve istikrarlı bir kazanç sağlamasını temin edecek şekilde yürütülmesi				
	Pay Sahiplerimiz ile Şirketimizin büyüme gereği arasındaki hassas dengenin bozulmaması				
	İş kesintilerine karşı önlemlerin alınması ve iş sürekliliği planlarının hazırlanması				
Türkiye İş Bankası ve diğer pay sahipleri	Grup sinerjisi	Genel Kurul Toplantıları	Şirket faaliyet sonuçları (Çeşitli finansal ve diğer raporlar)	Yıllık (Genel Kurul)	Fon Yönetimi ve Yatırımcı İlişkileri Müdürlüğü
	İyi finansal performans	KAP	Özel durum açıklamaları	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	İlgili müdürlükler
	Yasal uyum	E-Şirket platformu			
	Cezaların önlenmesi	Şirket web sitesi			
	Uygun bir yönetim çerçevesinde sürdürülebilirlik	Faaliyet Raporu			
	Çevresel, Sosyal, Yönetişim (ESG) konularında sorumluluk	Sürdürülebilirlik Raporu			

İlgili Paydaş	Beklenti İhtiyaç	İletişim Yöntemi	Konu	İletişim Sıklığı	Konunun Sorumlusu
Üst Yönetim	Etkin bilgi akışı		Şirket faaliyetleri ile ilgili değişiklik onay veya bilgilendirmeleri	Yıllık	Tüm müdürlükler
	Yönetim sistemlerinin sürekliliği / güncelliği	Toplantılar		İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	
	Kaynakların etkin kullanımı	İç denetimler			
		Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			
Çalışanlar / Dış kaynaklar / Danışmanlar	Profesyonel gelişim / eğitim / kariyer fırsatları	EYS (Elektronik Entegre Yönetim Sistemi)	Kalite Politikası / Müşteri Memnuniyeti /İş Sürekliliği Politikası		Tüm müdürlükler
	İyi çalışma koşulları	Intranet Portal	Şirket faaliyetleri değişiklik bilgilendirmeleri		
	İyi çalışan işveren ilişkileri	Biz Bize mobil uygulama			
	İyi ve sürekli gelir	Sınıf içi veya dışı eğitim	Öneriler	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü
	Çalışma güvenliği ve sürekliliği	Toplantılar			
	İş kesintilerine karşı önlemlerin alınması ve iş sürekliliği planlarının hazırlanması	Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			
Müşteriler	Uygun fiyat	Dağıtım kanalları (Müşteri ihtiyaç ve beklentileri temel olarak kanallarımız tarafından alınmak-tadır	Ürün/hizmetler	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	Dağıtım kanalları
	Police koşulları-nın ihtiyaçları karşılama-sı/ tatmini	Police/Teklif/Soru Formları/ Çeşitli Formlar (Sigortacılık ihtiyaçları için)	Ürün ve hizmet şartları ile ilgili beklentiler		İlgili müdürlükler
	Güvenilirlik	Şirket kurumsal web sitesi, mobil, İletişim Merkezi, sosyal med-ya iletişim araçları (Talep/şikâyet/ önerileri için)	Talep/şikâyet/öneri		
	Yaygın dağıtım ağı	Pazar araştırmaları / anketler			
	Ek hizmet verme	Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme (İş Sürekliliği için)			
	Şikayet/Taleplere hızlı ve tatmin edici yanıt verme				
	Kesintisiz olarak ürün/ hizmetlere ve Şirket'e erişimin olması				

İnsan ve Toplum

Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar

İlgili Paydaş	Beklenti İhtiyaç	İletişim Yöntemi	Konu	İletişim Sıklığı	Konunun Sorumlusu
Kamuoyu	-Sigorta bilincini artırma	Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP)	Şirket faaliyet sonuçları	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	Yatırımcı İlişkileri Birimi
	-Çevresel, Sosyal, Yönetişim (ESG) konularında sorumluluk	Merkezi Kayıt Kuruluşu E-Şirket Elektronik Genel Kurul Sistemi (EGKS)	İnsan Kaynakları duyuruları	Mevzuat gereği belirli periyotlarda (Faaliyet raporu, finansal raporlar)	İlgili müdürlükler
	-İş olanakları sağlama	Ulusal / yerel gazeteler	Sosyal sorumluluk çalışmaları		
		Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi (TTSG)			
		Şirket kurumsal internet sitesi -Basın Bültenleri ve Basın Toplantıları			
		Faaliyet Raporu			
		Sürdürülebilirlik Raporu			
Resmi Kurumlar	Yasal ve düzenleyici mevzuata uyum	Dış yazışmalar	Şirket görüşleri/ talep yanıtları	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	Üst Yönetim
	Vergilerin / primlerin zamanında ödenmesi	Komite toplantıları	İş sürekliliği kapsamında yaşanan iş kesintileri*		İlgili müdürlükler
	Araştırma ve taleplere hızlı yanıt verme	Sektör toplantıları			
	Kesintisiz olarak ürün/ hizmetlere ve Şirket'e erişimin olması	UYAP (Mahkemeler ile)			
		Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			
BASİSEN	İyi çalışma koşulları	Toplantılar	- Çalışan hakları	2 yıllık (Toplu Sözleşme)	Üst Yönetim
	İyi çalışan-işveren ilişkileri	Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			İlgili müdürlükler
	İyi ve sürekli gelir				
	Çalışma güvenliği				
Acenteler / Brokerlar / Banka şubeleri	İş hacmi ve gelirinde büyüme	Acente toplantıları, İş Bankası şube toplantıları	Süreçlerde / uygulamalardaki değişiklikler	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	Üst Yönetim
	Yüksek itibar	Şirket içi mevzuat	Şirket hedefleri		İlgili müdürlükler
	İyi iş ilişkileri	Ziyaretler, birebir görüşmeler			
	Şikayet/Taleplere hızlı ve tatmin edici yanıt verme	Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			
	Kesintisiz olarak ürün/ hizmetlere ve Şirket'e erişimin olması				
			Talep/şikâyet/öneri		

İlgili Paydaş	Beklenti İhtiyaç	İletişim Yöntemi	Konu	İletişim Sıklığı	Konunun Sorumlusu
Anlaşmalı Servisler / Eksperler / Anlaşmalı Sağlık Kuruluşları	İş hacmi ve gelirinde büyüme	Bilgilendirme toplantıları / eğitimler	Süreçlerde / uygulamalardaki değişiklikler	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	İlgili müdürlükler
	Yüksek itibar	Şirket içi mevzuat			
	İyi iş ilişkileri	Ziyaretler, birebir görüşmeler			
	Şikayet/Taleplere hızlı ve tatmin edici yanıt verme	Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			
	Kesintisiz olarak ürün/hizmetlere ve Şirket'e erişimin olması		Talep/şikâyet/öneri		
Tedarikçiler / Hizmet alınan firmalar	Açık/kesin söz-leşmeler ve iş kapsamaları	Sözleşmeler	Sözleşmeler ve iş kapsamaları	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	İlgili müdürlükler
	İyi ve uzun va-deli iş ilişkileri	Birebir görüşmeler			
	İş hacminde ve gelirinde büyüme	Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			
	Kesintisiz olarak ürün/hizmetlere ve Şirket'e erişimin olması				
Çalışanların bakmakla yükümlü oldukları kişiler	İyi ve sürekli gelir	Birebir görüşmeler	Süreçlerde / uygulamalardaki değişiklikler	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	İlgili çalışanlar
	Çalışma güvenliği	Şirket içi mevzuat			İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü ve çalışanın bağlı olduğu müdürlük
	Sağlık yardımı/güvencesi	Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			
	İş kesintilerine karşı önlemlerin alınması ve iş sürekliliği planlarının hazırlanması				
Dış Denetim / Bağımsız denetim firmaları	Araştırma ve taleplere hızlı yanıt verme	Toplantılar	Talep yanıtları	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	İlgili müdürlükler
Rakipler	Sektörün ileriye götürülmesi	TSB (Türkiye Sigorta Birliği) komite toplantıları	Şirket görüşleri/ talep yanıtları (Rekabet mevzuatına uygun olarak)	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	Üst Yönetim
	Bilgi alış/verişi	Sektör organizasyonları			İlgili müdürlükler
	(Rekabet mevzuatına uygun olarak)				



İnsan ve Toplum

Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar

İlgili Paydaş	Beklenti İhtiyaç	İletişim Yöntemi	Konu	İletişim Sıklığı	Konunun Sorumlusu
Trafik ve diğer sorumluluk sigortaları için mağdurlar (karşı taraflar)	Tazminatın ödenmesi/Police koşullarının karşılanması	Çeşitli Formlar (Tazminat işlemleri için)	Tazminatın ödenmesi/Police koşullarının karşılanması	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	İlgili müdürlükler
	Güvenilirlik	Dış yazışmalar	Talep/şikâyet/öneri		
	Şikâyet/Taleplere hızlı ve tatmin edici yanıt verme	Şirket kurumsal web sitesi, mobil, İletişim Merkezi, sosyal medya iletişim araçları (Talep/şikâyet/ önerileri için)			
	Kesintisiz olarak ürün/ hizmetlere ve Şirket'e erişimin olması	Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			
Reasürörler	Açık/kesin reasürans anlaşmaları ve iş kapsamları	Reasürans anlaşmaları	Reasürans anlaşmaları ve iş kapsamları	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	İlgili müdürlükler
	İyi ve uzun vadeli iş ilişkileri	Anlaşma sürecindeki birebir görüşmeler			
	Kesintisiz olarak ürün/ hizmetlere ve Şirket'e erişimin olması	Uluslararası sektör organizasyonları			
		Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			
Bankalar / Finans Kuruluşları	Açık/kesin sözleşmeler ve iş kapsamları	Dış yazışmalar	Sözleşmeler ve iş kapsamları	İhtiyaç / gereksinim duyulduğunda	İlgili müdürlükler
	İş hacmi ve gelirinde büyüme	Birebir görüşmeler	Bankacılık / yatırım işlemleri		
	Kesintisiz olarak ürün/ hizmetlere ve Şirket'e erişimin olması	Bankalar / Finans Kuruluşları dağıtım kanalları	İş sürekliliği kapsamında yaşanan iş kesintileri		
		Telefon, SMS, e-posta, yüz yüze görüşme			

Öne Çıkan Paydaş İletişim Mekanizmaları

ADK (Acente Değerlendirme Kurulu) Toplantıları:
Belirli bir branşa veya ürüne özel olarak bu alanda yetkin acentelerle yapılan toplantılardır. Toplantılarda acentelerin görüş, öneri ve genel değerlendirmeleri alınır, buna göre ilgili ürün veya branşa revizyonlar yapılır. Bu toplantılara ortalama 15-30 acente katılır.

Anketler: Anadolu Sigorta'da pek çok paydaş grubunun ihtiyacına özel çok sayıda anket çalışması yürütürüz. Yıllık olarak veya ihtiyaca göre yapılan anketlerden gelen sonuçlar analiz edilerek raporlanır. Ekim ayında acentelerimize yapılan ankete, 541 acente katıldı, sonuçlar Teknik Müdürlüklerimiz ile paylaşıldı, aksiyon alınan konular İcra Kurulumuza raporlandı. 2022 yılında tüm acentelerimize Şirketimizin tüm Müdürlüklerini, birimlerini, iş süreçlerini ve hizmet kanallarını değerlendirmeleri için bir anket yayımlamayı hedefliyoruz.

Bölgesel Acente Toplantıları: Her Bölge Müdürlüğümüze bağlı acentelerimiz ile her yıl, İcra Kurulumuzun da katılımı ile toplantılar yapıyor, acentelerimizin talep, öneri ve şikayetlerini dinliyoruz.

Geleneksel Acenteler Toplantıları: Her yıl üst segment acentelerimiz ile yapılan 3 günlük bir toplantıdır. İcra Kurulumuz, tüm Teknik Müdürlüğümüz ve tüm Bölge Müdürlüğümüzün katıldığı toplantılarda acenteler ile çalışmalar yapar, görüş, öneri ve değerlendirmelerini alırız.

Telefonum Güvende ve İşyerimde
Güvendeyim Ürün Lansmanı
945 katılımcı

Patim Güvende Ürün Lansmanı
450 katılımcı

Belirli Grup Acenteler ile Toplantılar: Acentelerin türlerine göre yapılan toplantılardır. Sadece şirketimiz ile çalışan acenteler, plaza acenteleri gibi segmente edilen acentelerimiz ile kendi şartlarına uygun talep, öneri ve sorunlarına yönelik görüşürüz.

Acente Ziyaretleri: İcra Kurulumuz, ilgili yöneticilerimiz ve acente sorumlularımız düzenli olarak acentelere bireysel ziyaretler gerçekleştirir.

Acente Portalı, E-posta, MİP, PAS: Acentelerimiz bu iletişim kanalları üzerinden diledikleri zaman bireysel değerlendirmelerini iletebilirler.

Ürün lansmanları: 2021 yılında çeşitli ürün lansmanları gerçekleştirdik. Bu sayede yeni ürünlerimiz hakkında güncel bilgiyi tüm paydaşlarımıza ve medyaya sunduk.

Sosyal Medya: Sosyal medya kanallarını kullanarak 400.000'i aşkın takipçimize Şirketimiz ve ürünlerimiz hakkında hızlı ve kolay anlaşılır bilgiler sunuyoruz.

LinkedIn: 38.736

Twitter: 62.911

Facebook: 258.991

Youtube: 19.000

Instagram: 22.200



Özel Bölüm: Koronavirüs (COVID-19) ile Mücadele





Ekler

Ekler

Çevre Performans Göstergeleri

GÖSTERGELER	2018	2019	2020	2021	2018'e göre değişim
Genel Göstergeler					
Toplam m²	19.839	19.839	19.839	19.497	-%1,72
Çalışan sayıları	1.288	1.334	1.382	1.490	%15,68
Enerji					
Doğalgaz tüketimi - GJ	479	783	421	117	-%75,52
Elektrik Tüketimi - GJ	10.215	10.321	8.334	8.832	-%13,54
Mazot- lt	146.620	145.763	77.162	86.220	-%41,19
Benzin- lt	31.794	30.508	30.648	43.632	%37,23
Kişi başına düşen enerji tüketimi (GJ/Çalışan)	13,22	13,02	9,08	9,05	
M² başına düşen elektrik tüketimi	0,51	0,52	0,42	0,45	-%12,02
M² başına düşen doğalgaz tüketimi	0,02	0,03	0,02	0,01	-%75,10
Kağıt Tüketimi					
Toplam Kağıt Tüketimi (kg)					
Anadolu Sigorta operasyonları	28.010	7.180	2.430	3.000	-%89,29
Acente/Şube operasyonları	112.740	81.740	66.110	64.020	-%43,21
Kişi başına düşen kağıt tüketimi	21,75	5,38	1,76	2,01	-%90,76
Acente başına düşen kağıt tüketimi	26	23	18	17	-%34,62
Atık Miktarı					
Toplam Atık Miktarı	165.000	50.000	70.000	115.000	-%30
Çöp atık (kg)	-	-	-	15.000	-
Geri Dönüşüme gönderilen atıklar (kg)	165.000	50.000	70.000	100.000	-
Kişi başına düşen atık miktarı	0,13	0,08	0,05	0,08	-%38,46
M² başına düşen atık miktarı	8,32	2,52	3,53	5,89	-%33,17

Çevre Performans Göstergeleri

GÖSTERGELER	2018	2019	2020	2021	2018'e göre değişim
Su Tüketimi					
Su tüketimi (m³)	13.511	14.694	11.133	4.967	-%63,24
Kişi başı su tüketimi	10,48	11,02	8,08	3,33	-%68,22
M² başına su tüketimi	0,68	0,74	0,56	0,25	-%62,59
tCO₂e Emisyonu					
Kapsam 1	500.573	512.941	303.744	340.622	-%32
Kapsam 2	1.623.121	1.639.825	1.324.174	1.403.327	-%13,5
Kişi başı tCO ₂ e Emisyonu	1,65	1,61	1,18	1,17	-%29,1

Toplam çalışan sayısı	2019	2020	2021
Çalışan Eğitimleri - Katılımcı Sayısı (kişi)			
Üst Yönetim	-	-	9
Yönetim Ekibi	-	-	268
Diğer	-	-	1.229
Toplam Erkek	-	-	728
Toplam Kadın	-	-	759
Çalışan Eğitimleri - Toplam Saat (kişi-saat)			
Üst Yönetim	-	-	49,93
Yönetim Ekibi	-	-	5.831,3
Diğer	-	-	23.405,08
Toplam Erkek	13.472	14.646	728
Toplam Kadın	14.547	16.694	759
Müteahhit Çalışan Eğitimleri - Toplam Saat (kişi-saat)			
Kadın	-	-	12
Erkek	-	-	180

GRI İçerik İndeksi



GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numaraları, Açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulan
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 Hakkında (s.8-11)	-
	102-6	Anadolu Sigorta Hakkında (s.8-11)	-
	102-7	Anadolu Sigorta Hakkında (s.8-11)	-
	102-8	Performans Verileri (s.94-95)	-
	102-9	Tedarik Zinciri Yönetimi (s.52-53)	-
	102-10	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde belirgin br değişiklik yaşanmamıştır.	-
	102-11	Risk Yönetimi (s.51)	-
	102-12	Sürdürülebilirlik Alanında Desteklediğimiz Girişimler (s.32)	-
	102-13	Sürdürülebilirlik Alanında Desteklediğimiz Girişimler (s.32)	-
	Strateji		
	102-14	Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı (s.12-13); Genel Müdür Mesajı (s.14-17)	-
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	https://www.anadolusigorta.com.tr/tr/yatirimci-iliskileri/kurumsal-yonetim	-
	Yönetişim		
	102-18	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31)	-
	Paydaş Katılımı		
	102-40	Paydaş İletişimi (s.77-82)	-
	102-41	Performans Verileri (s.95)	-
	102-42	Paydaş İletişimi (s.77-82)	-
	102-43	Paydaş İletişimi (s.77-82)	-
	102-44	Paydaş İletişimi (s.77-82)	-
	Raporlama Uygulaması		
	102-45	Rapor Hakkında (s.4-5)	-
	102-46	Rapor Hakkında (s.4-5); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29)	-
	102-47	Sürdürülebilirlik Önceliklerimiz (s.28-29)	-
	102-48	GRI İçerik Endeksi: Yeniden düzenlenen bir veri bulunmamaktadır.	-
	102-49	GRI İçerik Endeksi: Önemli bir değişiklik bulunmamaktadır.	-
	102-50	GRI İçerik Endeksi: 01.01.2021 – 31.12.2021	-
102-51	GRI İçerik Endeksi: 01.01.2020 – 31.12.2020	-	
102-52	GRI İçerik Endeksi: Yıllık	-	
102-53	Rapor Hakkında (s.4-5)	-	
102-54	Rapor Hakkında (s.4-5)	-	
102-55	GRI İçerik Endeksi (s.98)	-	
102-56	"GRI İçerik Endeksi: Rapor, kurum içi kalite denetiminden geçmiş, herhangi bir dış denetim yapılmamıştır."	-	

GRI Hizmetler Birimi, Materiality Disclosures Service kapsamında, GRI İçerik İndeksi'nin açıkça sunulduğunu ve 102-40 ve 102-49 arası Açıklamaların raporun uygun bölümlerinde yer aldığını değerlendirmiştir. Bu hizmet, raporun Türkçe versiyonu üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Öncelikli Konular			
GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numaraları, Açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulan
Etik, Çevik ve Şeffaf Yönetim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Yasal Uyum ve İş Etiği (s.50-51)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Yasal Uyum ve İş Etiği (s.50-51)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.26-27); Yasal Uyum ve İş Etiği (s.50-51)	-
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Doğrudan Ekonomik Etki	Nasıl Değer Yaratıyoruz, (s.26-27); Anadolu Sigorta Hakkında, (s.8-11)	-
	201-4 Devletten Alınan Destekler	GRI İçerik Endeksi: Devletten alınan bu tür bir destek bulunmamaktadır.	-
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzluk Riskine Karşı Değerlendirilen Operasyonlar	Etik, Şeffaf ve Çevik Yönetim (s. 50-51)	-
	205-2 Yolsuzlukla Mücadele Polika ve prosedürlerine Yönelik Eğitim ve İletişim Çalışmaları	Etik, Şeffaf ve Çevik Yönetim (s. 50-51)	-
	205-3 Kesinleşmiş Yolsuzluk Vakaları ve Alınan Önlemler	Etik, Şeffaf ve Çevik Yönetim (s. 50-51)	-
GRI 307: Çevre Mevzuatına Uyum 2016	307-1 Çevre Yasa ve Düzenlemelerine Uyumsuzluk	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde bu tür bir uygunsuzluk vakası yaşanmamıştır.	-
GRI 408:Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk İşçilik	GRI İçerik Endeksi: Personel Yönetmeliği'nde işe alım koşulları arasında '18 yaşını doldurmuş olmak' düzenlemesi bulunmaktadır.	-
GRI 409: Zorla/Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1 Zorla/zorunlu İşçilik	GRI İçerik Endeksi: Anadolu Sigorta'da çalışanların çalışma koşulları, çalışanların ekonomik ve sosyal hakları iş mevzuatının ve Şirket dâhili düzenlemelerinin yanı sıra Toplu İş Sözleşmesi hükümleri çerçevesinde belirlenmektedir. Bu bağlamda Anadolu Sigorta'da Anayasa'da ifadesini bulan çalışma ve sözleşme özgürlüğü ilkesi geçerlidir. Anadolu Sigorta'nın zorla/zorunlu işçilik riski taşıyan operasyonu bulunmamaktadır.	-
GRI 415: Kamu Politikaları 2016	415-1 Siyasi Destekler	GRI İçerik Endeksi, Sayfa: Anadolu Sigorta herhangi bir partiye yardımda bulunmaz.	-
GRI 419: Sosyal, Ekonomik Alanlarda Yasal Uyum 2016	419-1 Sosyal, Ekonomik Alanlarda Yasa ve Düzenlemelerine Uyumsuzluk	GRI İçerik Endeksi: Raporlama döneminde bu tür bir uygunsuzluk vakası yaşanmamıştır.	-

Öncelikli Konular			
GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numaraları, Açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulan
İklim Eylemi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); İklim Eylemi (s.56-58)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); İklim Eylemi (s.56-58)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); İklim Eylemi (s.56-58)	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyonun Enerji Tüketimi	Enerji Yönetimi (s.59-60); Performans Verileri (s.92)	-
	302-3 Enerji Yoğunluğu	Enerji Yönetimi (s.59-60); Performans Verileri (s.92)	-
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltılması	Enerji Yönetimi (s.59-60); Performans Verileri (s.92)	-
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Scope 1) Sera Gazı Emisyonları	Enerji Yönetimi (s.59-60); Performans Verileri (s.92)	-
	305-2 Dolaylı Enerji (Scope 2) Sera Gazı Emisyonları	Enerji Yönetimi (s.59-60); Performans Verileri (s.92)	-
	305-4 Sera Gazı Emisyonları Yoğunluğu	Enerji Yönetimi (s.59-60); Performans Verileri (s.92)	-
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-2 İklim Riskleri	İklim Değişikliğinin Portföye Etkileri (s.62-63), Küresel Eğilimler, Risk ve fırsatlar & Öngörüler, (s.21-23)	-
Müşteri Odaklılık			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Müşteri Odaklılık (s.47)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Müşteri Odaklılık (s.47)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Müşteri Odaklılık (s.47)	-
Sorumlu Sigortacılık			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Sorumlu Sigortacılık (s.42-46)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Sorumlu Sigortacılık (s.42-46)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Sorumlu Sigortacılık (s.42-46)	-
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmeleri 2016	412-2 İnsan Hakları Değerlendirmeleri	Sorumlu Yatırımlar (s.44), Sorumlu Sigortalama Süreçleri (s.44-46)	-

Anadolu Sigorta Hakkında	Geleceğe Bakış	Nasıl Değer Yaratıyoruz?	Operasyonel Sürdürülebilirlik	İklim Eylemi	İnsan ve Toplum	Özel Bölüm: COVID-19 ile Mücadele	Ekler
							

GRI İçerik İndeksi

Öncelikli Konular			
GRI Standardı	Bildirim	Sayfa Numaraları, Açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulan
Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar (s.77)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar (s.77)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Sürdürülebilirlik için Ortaklıklar (s.77)	-
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-2 Belirgin Dolaylı Ekonomik Etkiler	Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmaları (s.77)	-
Dijital Çağda Sigortacılık			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1 Öncelikli Konunun Açıklaması ve Bağlayıcılığı	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Dijital Çağda Sigortacılık (s.37-41)	-
	103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Dijital Çağda Sigortacılık (s.37-41)	-
	103-3 Yönetim Yaklaşımı Değerlendirmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi (s.31); Sürdürülebilirlik Öncelikleri (s.28-29); Dijital Çağda Sigortacılık (s.37-41)	-

ANADOLU SİGORTA

bilgi@anadolusigorta.com.tr

Rüzgarlıbahçe Mahallesi, Çam Pınarı Sokak No:6 34805 Beykoz / İstanbul
Tel: +90 850 724 0 850 Faks: +90 850 744 0 745

www.anadolusigorta.com.tr

Raporlama Danışmanı ve Tasarım

KIYMET-i
harbiye

info@kiymetiharbiye.com

T: +90 212 279 13 13

YASAL UYARI

Anadolu Sigorta Entegre Sürdürülebilirlik Raporu 2021 (“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.

2021
ENTEĞRE
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
RAPORU

