

# Pozitif etki için sigorta

2021  
Sürdürülebilirlik  
Raporu



# Türkiye'nin dört bir yanına yayılan sürdürülebilir ve pozitif etki

**Biz gücünü adından alan Türkiye Sigorta'yız. Başarılarımızla, değerlerimizle, ülkemize bağlılığımızla sigorta sektörünün olduğu kadar ülkemizin de geleceğiyiz.**

Gelişen, değişen, büyüyen ülkemizde; milyonların geleceğe umutla ve güvenle bakması için seferberiz. Tüm çalışanlarımızla, sadece finansal açıdan başarılı olmayı değil, paydaşlarımıza ve çevreye kattığımız değeri büyütmeyi hedefliyoruz.

Bu topraklarda sigortacılığı tabana yaymak, geleceği sağlam ve güvenilir temeller üzerine kurmak, pozitif etkimizi yaymak için işimizin başında, ilk sürdürülebilirlik raporumuzla karşınızdayız.

## İçindekiler

### Giriş

08 Rapor Hakkında

09 Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

11 Genel Müdür Mesajı

14 Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz

15 Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz

### Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Önceliklerimiz

16 Sürdürülebilirlik Yönetimi

19 Paydaş Analizi

20 Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi

### Kurumsal Yönetim

26 Risk Yönetimi ve Fırsatlar Boyutuyla Sigortacılık ve Emeklilik Faaliyetleri

28 Yönetim Kurulu

29 Yönetim Kurulu ve Şirket İçi Komiteler

29 Kurumsal Yönetim Uyum ve Derecelendirme

30 İç Sistemler

32 İş Sürekliliği

33 Kalite ve Süreç Yönetimi

### Sürdürülebilir Değer Yaratmadaki Gelecek Vizyonumuz

### Finansal ve Üretilmiş Sermayemiz

36 Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans

38 Sorumlu Yatırım

### Entelektüel Sermayemiz

40 Dijital Dönüşüm

41 AR-GE Çalışmaları

### Çevre Kaynaklarının Yönetimi ve İklim Değişikliği

48 Çevresel Kaynakların Yönetimi

50 İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum

### İnsan Sermayemiz

52 Etik İlkeler

53 Çalışan Hakları ve Çalışana Özel Destekler

55 Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

57 Çalışan Gelişimi ve Eğitimi

59 İnsan Kaynakları Politikamız ve Yetenek Yönetimi

60 Çalışanların Karar Alma Süreçlerine Katılımı

61 İş Sağlığı ve Güvenliği

63 COVID-19 Pandemisine Karşı Alınan Tedbirler

### Paydaşlarımızla Türkiye Sigorta

64 Müşteriler

66 Acenteler

67 Banka Kanalları

68 Yatırımcılar

69 Tedarikçiler

70 Çalışanlar

### Toplumsal Yatırımlarımız

72 Çevresel Yatırımlarımız

73 Eğitim Yatırımlarımız

74 Girişimcilik, İnovasyon ve Teknoloji Yatırımlarımız

### Performans Tablosu

75 Ekonomik Performans Göstergeleri

76 Çevresel Performans Göstergeleri

77 Sosyal Performans Göstergeleri

### GRI İçerik İndeksi

# Biz birikimiz

**Altı köklü sigorta ve emeklilik şirketinin bir araya gelmesiyle kurulduk. Kuruluşumuzdan bu yana kısa zaman geçmesine rağmen, bu zengin birikimin üzerinde yükseliyoruz.**

Türkiye'nin en büyük ve lider sigorta ve emeklilik şirketleri olarak üstün bir performans gösteriyoruz. Uzman kadromuz ve güçlü teknolojik altyapımızla ürün ve dağıtım kanalı çeşitliliğini etkin şekilde kullanıyoruz. Pazar paylarımızı artırmaya devam ederken sektörlerinde lider şirket pozisyonlarımızı pekiştirirken, güçlü büyümemizi sürdürüyoruz.



# Biz memnuniyetiz

**Farklı sigorta branşlarında milyonlarca müşterimizin sorumluluğunu üstlenen bir şirketiz. Sigortayı kolay erişilebilir ürün ve hizmetlerle somutlaştırarak bize duyulan güveni pekiştiriyoruz.**

Türkiye Sigorta olarak, sigortayı soyut olmaktan çıkartıp daha somut bir hale getiriyoruz. Müşteri deneyimini sürekli iyileştirecek, milyonlarca müşterimizin geleceğe güvenle bakmasını sağlayacak adımlar atıyoruz. Müşteri odaklılığını bir hedeften ziyade bir kültür olarak benimsiyor, erişilebilir sigortacılıkta öncü uygulamalar geliştiriyoruz.



# Biz sorumluyuz

**Doğamıza, toprağımıza ve çevremize  
kısaca gelecek nesillere karşı  
sorumluluğumuzun farkında, tüm  
gücümüzle iklim krizi risklerinin  
karşısındayız.**

İklim krizinin geleceğimizi tehdit ettiğini biliyor ve iklimle bağlantılı doğabilecek risklere karşılık sigorta teminatı sunarak sürdürülebilir finans alanında kilit rol oynuyoruz. Bununla birlikte Şirket olarak operasyonlarımızdan kaynaklanabilecek olumsuz çevresel etkileri kontrol altına alan uygulamaları hayata geçiriyoruz. Sorumlu yaklaşımımızla enerji sarfiyatımızı düşürürken, özellikle son yıllarda zarar gören ormanlarımız için yaptığımız fidan bağışlarımızla, ülkemizin ve gelecek nesillerin yeşille buluşmasına katkı sağlıyoruz.



# Biz yeni nesilleriz

**Teknolojiyle dünya küçülüyor, uzaklar yakınlaşıyor, her şey daha da kolaylaşıyor. Yeni nesil uygulamalar ve yenilikçi çözümlerle ürün ve hizmetlerimize erişimi artırıyoruz.**

Dijitalleşen dünyamız farklı bir geleceğe ilerliyor. Türkiye Sigorta olarak dönüşüme adapte oluyor, bilgi teknolojileri ve Ar-Ge çalışmalarımızın dijital dönüşüm sürecimizin önemli bir parçası olduğunu düşünüyoruz. Bu çerçevede dijital varlıklarımızı yalınlaştırarak daha etkin süreçler yürütüyor; müşterilerimiz, satış kanallarımız, operasyon birimlerimiz ve tüm çalışanlarımız için yenilikçi çözümler üretiyoruz.



# Biz emeğiz

**Çok çalışarak kısa zamanda önemli başarılar elde ettik. Anadolu'nun üretken insanlarına, emeğimizle hep layık olmayı hedefledik. Çalışanlarımıza verdiğimiz değerle yükselişimizi sürdürdük.**

Pek çok alanda liderliğe ulaşmamızda çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın payı büyük. Verdiğimiz eğitimlerle çalışanlarımızı kariyer adımlarında desteklerken rekabette farklılaşıyoruz. Uyum içinde çalıştığımız iş ortaklarımızla hedeflerimizi büyütüyoruz. Kadın istihdamına önem veriyor, cinsiyet eşitliği alanında sorumluluklarımızı yerine getirmek için adımlarımızı güçlendiriyoruz.



## Rapor Hakkında

**Yürüttüğümüz tüm süreçlerin sosyal, ekonomik ve çevresel etkilerini sistematik bir şekilde yönetiyoruz. Bu alanlarda yaratmayı hedeflediğimiz pozitif etki ışığında çalışmalarımızı bu sürdürülebilirlik raporu ile ilk defa tüm paydaşlarımızın bilgisine sunmanın heyecanı ve mutluluğunu yaşıyoruz.**

Türkiye'nin en büyük sigorta ve emeklilik şirketleri, Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik olarak ürettiğimiz ekonomik değer kadar çevresel ve sosyal değerlerden de sorumlu olduğumuzu biliyoruz. Önce Şirketimiz ve sektörümüz, sonra Türkiye ve dünya için yarattığımız pozitif değeri büyütmek misyonumuzla Sürdürülebilir Kalkınmaya katkı için çalışmalarımızı 2021 yılında hızlandırdık.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızda, geleceğimizi rahat ve yaşanabilir kılmak için yapabileceklerimizi, samimi duygularla cesurca ortaya koymaya ve gelecek kuşaklara sorumluluklarımızı unutmadan ele almaya hemfikir olduk.

Hedefimiz, sigorta ve emeklilik faaliyetlerimiz kadar sürdürülebilirlik konusunda da yaptıklarımızla çevresel ve sosyal etkilere karşı çözümler üreterek her adımda daha iyiye ve güzele ulaşma gayretiyle kendimizi yenilemektir.

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'te, sürdürülebilirlik konusu çerçevesinde alınan kararlar yönetim tarafında da destekleniyor. Yürüttüğümüz tüm süreçlerin ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerini sistematik bir şekilde yönetiyoruz. Bu alanlarda yaratmayı hedeflediğimiz pozitif etki ışığında çalışmalarımızı bu sürdürülebilirlik raporu ile ilk defa tüm paydaşlarımızın bilgisine sunmanın heyecanı ve mutluluğunu yaşıyoruz.

### Raporlama Kapsamı

Bu raporda yer alan bilgiler 1 Ocak 2021 – 31 Aralık 2021 tarihleri arasında Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'in faaliyetlerini kapsayacak şekilde ortak hazırlanmıştır. Rapor içinde Şirketlerimizden birinin özelinde ya da ikisinin karşılaştırmalı yapılan açıklamaları dışında kalan tüm metinlerde çatı marka adımız olan Türkiye Sigorta kullanılmıştır.

### İlke ve Standartlar

Rapor, GRI Standartları: "Temel" seçeneğine uygun olarak hazırlanmıştır.

Rapor içeriğinde yer alan açıklamalar yapılırken kullanılan standartta yer alan "konu" ve "açıklamaların" yanında Birleşmiş Milletler (BM) Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact – UNGC) İlerleme Bildirimi gereklilikleri de göz önünde bulundurulmuştur.

Türkiye Sigorta'nın Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına sağladığı katkılar da belirtilmiştir.

Ayrıca, sektör genelinde kabul gören performans göstergelerine de rapor içinde yer verilmiştir.

Rapor kapsamında SPK Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'ndeki (Bu bölümde "uy" ya da "açıkla" yaklaşımı ile hazırlanan) ilkelere uyum sağlanan konular kapsamlı olarak açıklanmaktadır.

SPK Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Çerçevesinin bulunduğu bilgilerin adresine Sürdürülebilirlik Yönetim bölümü içinde yer verilmiştir.

## Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı



**“Pozitif etki için sigortacılık” söylemi ile özetlediğimiz sürdürülebilirlik vizyonumuzu gerçekleştirebilmek için yapılan faaliyetlerin temeline sürdürülebilirlik bakış açısını yerleştiriyoruz. Bu bakış açısını Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını destekleyerek ve çevre, sosyal ve yönetim (ÇSY) boyutlarında performansları takip ederek kurgulayacağız.**



**Aziz Murat Uluğ**  
Yönetim Kurulu Başkanı



## Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı

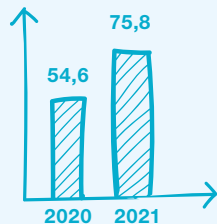
**Türkiye Sigorta olarak sürdürülebilirliğin sigortacılık ekosistemini nasıl şekillendirdiğini yakından izliyoruz. Son yirmi yılda, iklimle ilgili afetlerin sayısı önceki yirmi yıla kıyasla neredeyse iki katına çıkarak 4 milyardan fazla insanı etkiledi.**

### Aktif büyüklüğümüz

**75,8**  
milyar TL'ye  
yükseldi.

**Türkiye Sigorta ve  
Türkiye Hayat Emeklilik  
şirketlerimizin toplam aktif  
büyüklüğü 2021 yıl sonu  
itibarıyla 75,8 milyar TL'ye ulaştı.**

Aktif Büyüklük (milyar TL)



Değerli Paydaşlarımız,

Raporlama döneminde, dünyada ve ülkemizde devam eden COVID-19 pandemisinin etkisi, aşı ile korumanın yaygınlaşması ve alınan bir dizi önlemlerle beraber hafiflerken, ekonomik faaliyetler yeniden canlanmaya başladı. Bu yeniden canlanmayla beraber artan talep karşısında arzın yetersiz kalması, tedarik zincirlerinde yaşanan aksaklıklar, enerji ve gıda fiyatları ve taşımacılık maliyetlerinde önemli yükselişler gibi problemler yaşandı. Tüm bu ekonomik zorlukların yanında iklim krizinin sebep olduğu etkiler daha fazla hissedilir oldu. Yeni normal ile yüz yüze kalan dünyamız, ülkemiz ve hatta sektörümüz sürdürülebilir bir yaşam için sorumluluklarını belirleme ve değişen koşullara hızlı adapte olma yönünde çalışmalarını da yine bu zamanda artırdı.

Çevre ve toplum sorumluluğu bilinciyle sürdürülebilirlik için Şirketimizdeki tüm süreçlerin yapılandırılmasında Yönetim Kurulu olarak sağlayacağımız desteğe ilişkin beyanımızı paydaşlarımıza 2020 yılı faaliyet raporu ile ilk defa duyurduk. Sürdürülebilirliği, tüm boyutlarıyla ele almayı hedefleyerek iş stratejilerimizin odağına alarak, yeni modellemelere geçiş için çalışmalara başladık.

Şirketimiz, kısa ve uzun vadeli sürdürülebilirlik planına uyarak, çalışmalarında azami gayreti gösterirken, kısa sürede örnek gösterilen şirketler arasına girme vizyonunu benimsemiştir.

“Pozitif etki için sigortacılık” söylemi ile özetlediğimiz sürdürülebilirlik vizyonumuzu gerçekleştirebilmek için yapılan faaliyetlerin temeline sürdürülebilirlik bakış açısını yerleştiriyoruz. Bu bakış açısını Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarını destekleyerek ve çevre, sosyal ve yönetim (ÇSY) boyutlarında performansları takip ederek kurgulayacağız.

Türkiye Sigorta olarak sürdürülebilirlikle bağlantılı risklerin özellikle de iklim krizine bağlı olarak oluşan risklerin sigortacılık ekosistemini nasıl şekillendirdiğini yakından izliyoruz. Son yirmi yılda, iklimle ilgili afetlerin sayısı önceki yirmi yıla kıyasla neredeyse iki katına çıkarak 4 milyardan fazla insanı etkiledi. Bu felaketler milyonlarca can aldı ve yaklaşık 3 trilyon ABD dolarının üzerinde ekonomik kayıpla sonuçlandı. Doğal afetlerin sigortalananabilir riskler üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde; gelişmiş ülkelerde gerçekleşen hasarın yaklaşık %50'sinin; gelişmekte olan ülkelerde ise %5'ten de azının sigorta güvencesi altında olduğu görülüyor. Ülkemiz gibi gelişmekte olan ülkelerde doğal afetlerin yarattığı risklerin en iyi şekilde yönetilmesi için penetrasyon oranının artırılması gerekiyor.

İklim değişikliği ile mücadele ve uyum için ekonomilerimiz ve teknolojilerimiz benzersiz bir kaynak seferberliği sağlarken, risk yönetimi yeniden ele alınarak radikal bir dönüşüm gerçekleştirilmelidir. Hızla değişen bu ekosistemde sigorta şirketleri için büyük fırsatlar da olduğuna inanıyoruz. Bu nedenle sigorta sektörünün, riske karşı yeterli koruma sağlamak ve yeşil dönüşümü sigorta edebilmek için günümüzde üstlendiği rollerin kapsamı genişleyerek artacaktır. Sigorta şirketleri belirli ürünler ve coğrafyalarda, önleyici

davranışları motive eden teşvikler de sunarak destekleyici rol üstlenebilir. Ekonomiyi ve toplumu iklim değişikliğinin olumsuz etkilerine karşı korumak istiyorsak, sigortalanan varlık sayısını artırmamız ve sigorta kapsamını genişletmemiz gerekiyor.

Sürdürülebilirliği kurumsal stratejilerine dahil eden ve ürünlerini gecikmeden adapte eden sigorta şirketleri sadece müşterilerinin taleplerini karşılamış olmayacak, aynı zamanda hem kendilerinin hem de ülkelerinin geleceği için güvence sunmuş olacaklardır.

Ülkemizin önde gelen kuruluşlarından biri olarak toplumumuzun refahına katkı sağlamayı da önemli sorumluluklarımız arasında değerlendiriyoruz. Gücümüzü yıllık için kullanma anlayışımızla beraber raporlama döneminde çocuklarımızın ve gençlerimizin sosyal meseleler karşısında bilinçlenmesine katkı sağlamak amacıyla eğitim ve sponsorluk faaliyetleri yürütürken, girişimcilik ve inovasyon odaklı projelere destek vermeye de devam ettik. Önümüzdeki dönemlerde de toplum refahına katkı sunmaya devam edeceğiz.

Sürdürülebilirlik odağımızda insan ve insanın refahı önem kazanırken paydaş gruplarımız arasında en başta ortak amaç ve niyete sahip olan değerli çalışanlarımız yer alıyor. Sektörümüzün ve Şirketimizin ilerlemesinde emek harcayan çalışanlarımızın haklarını güvence altına alırken kendilerini geliştirmelerini destekleyerek, onların kariyer yolculuklarını izlemekten mutluluk duyuyoruz.

Temiz, mutlu, güvenli ve huzur dolu bir gelecek inşası için bize güvenen ve desteğini esirgemeyen tüm çalışanlarımız ve paydaşlarımıza Yönetim Kurulumuz adına içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,

**Aziz Murat Uluğ**  
Yönetim Kurulu Başkanı

## Genel Müdür Mesajı



**Kurumsal sürdürülebilirlik yolculuğumuzda, çevreye ve topluma karşı yarattığımız değeri ortaya koymak ve geleceğe daha emin adımlarla ilerleyerek sorumluluğumuzu artırmayı hedefliyoruz. Türkiye Sigorta olarak sistemli biçimde çevresel, sosyal ve yönetim risklerini iş modelimize entegre etmek konusunda 2022 yılında hedeflerimizi daha somut olarak belirleyeceğiz.**



**Atilla Benli**  
Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve  
Genel Müdür



## Genel Müdür Mesajı

**Çevre, toplum ve ekonomik sürdürülebilirliğe pozitif etkimizi sunmak ve bunu ilerleyen yıllarda geliştiriyor olmak sürdürülebilirlik anlayışımızı özetliyor. Bu anlayış doğrultusunda raporlama dönemi içerisinde farklı paydaş gruplarımız için çeşitli alanlarda katma değer yaratan uygulamaları hayata geçirdik.**

Yenilenebilir enerji projelerine

**102**

milyar TL'ye ulaşan teminat sağladık.

Sigorta sektörü iklim değişikliğinden doğrudan etkilenmekle beraber iklim değişikliği ile mücadelede önemli fırsatlar da sunuyor. Şirketimiz yenilenebilir enerji yatırımlarında kar kayıplarına teminat sağlayarak önemli bir çözüm ortağı konumuna geldi.



Değerli paydaşlarımız,

Birleşmenin ardından gelen 2021 yılında hayat ve hayat dışı sigorta ile bireysel emeklilik sektörlerinde liderliğimizi sürdürürken, öncü olduğumuz boyutları çeşitlendirerek, geleceğe değer yaratan yenilikler ve çözümler ile bizden sonra gelen nesillere yaşanabilir bir dünya sunmak için sorumluluk almak üzere sürdürülebilirlik yolculuğuna başladık. Bu amaçla ilk adımlarını attığımız sürdürülebilirlik yolculuğumuzu anlatan ve dünya çapında genel kabul görmüş raporlama standartlarına göre hazırlanan ilk sürdürülebilirlik raporumuzu sizlere sunmanın gururu ve memnuniyetini paylaşmak isteriz.

Çevremiz, çalışanlarımız, acentelerimiz, banka şubelerimiz, brokerlerimiz, iş ortaklarımız, hissedarlarımız ve toplum için pozitif etki yaratma felsefesiyle sürdürülebilirlik çalışmalarının takibini ve gözetimini yapmak üzere Yönetim Kurulumuz tarafından görevlendirilen "Kurumsal Yönetim Komitemiz" ve sürdürülebilirlik bilincinin Şirket içinde geliştirilmesi ve çalışmalarımızın iş süreçlerimiz içinde yaygınlaştırılması için

çeşitli birimlerin katılımıyla oluşturduğumuz "Sürdürülebilirlik Çalışma Grubumuz" ile sürdürülebilirlik çalışmalarımız kapsamında ilk olarak sürdürülebilirlik politikamızı hazırladık.

Çevre, toplum ve ekonomik sürdürülebilirliğe pozitif etkimizi sunmak ve bunu ilerleyen yıllarda geliştiriyor olmak sürdürülebilirlik anlayışımızı özetliyor. Bu anlayış doğrultusunda raporlama dönemi içerisinde farklı paydaş gruplarımız için çeşitli alanlarda katma değer yaratan uygulamaları hayata geçirdik.

Sigortalılarımızın hasar ve kayıpla karşılaştıkları zorlu zamanlarında yanında olma ve onlara olumlu deneyimler yaşatma çabamız her zamankinden daha sistematik ve hızlı adımlar ile ilerliyor.

Sigorta sektörü iklim değişikliğinden doğrudan etkilenmekle beraber iklim değişikliği ile mücadelede önemli fırsatlar da sunuyor. Şirketimiz yenilenebilir enerji yatırımlarında kar kayıplarına teminat sağlayarak önemli bir çözüm ortağı konumuna geldi. 2021 yılı içinde yenilenebilir enerji projelerine 102 milyar TL'ye ulaşan teminat sağladık. İklim krizi ile mücadelede ön saflarda savaş veren çiftçilerimizin de iklim krizinden etkilenmelerini en aza indirebilmek için tarım sigorta ürünlerimiz ile çiftçilerimizin ürünlerini koruma altına alıyoruz.

Emeklilik alanında da bireysel emeklilik kapsamını 18 yaş altı bireylere sunulan ürünlerle genişletirken tasarruf bilincinin küçük yaşlarda geliştirilmesine katkı sağlıyoruz. Ayrıca Borsa İstanbul ve

sürdürülebilirlik endeksinde çevresel, sosyal ve yönetim boyutunda olumlu değerlendirmelere sahip şirketlerden oluşan Türkiye Hayat ve Emeklilik Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonumuzu sorumlu yatırım hassasiyeti olan katılımcılarımıza sunuyoruz.

Raporlama dönemi boyunca COVID-19 pandemisinin etkisi artan aşılama oranlarıyla beraber gerileme kaydetse de sağlıktan ekonomiye eğitimden çalışma hayatına kadar birçok alanda yarattığı dramatik etkiye tanıklık etmeye devam ettik. Pandemi yarattığı etkiler dolayısıyla bireylerde sigortacılık bilincinin artmasını, sigortacılık sektöründe ise hizmet temelli yaklaşım çerçevesinde büyük bir dijitalleşme hareketini tetikledi. Türkiye Sigorta olarak 2021 yılında paydaşlarımızın katılımıyla gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme anketimizin sonuçları da bu gelişmeleri teyit eder nitelikteydi. Özellikle sigortalı ve çalışan grupları tarafından dijitalleşme odaklı geri bildirimlerin ön plana çıktığını gördük. Dijital dönüşüm odağındaki çalışmalarımızı en kısa sürede geliştirebilmek Türkiye Sigorta olarak ulaşmayı beklediğimiz en önemli hedeflerimiz arasında yer alıyor. Tüm paydaşlarımızın fayda sağlayabileceği, hizmet kalite ve güvencemizi artıracak dijital varlıklarımızı önümüzdeki dönemde de geliştirmek adına çalışma ve planlamalarımıza devam ediyoruz.

Güçlü finansallarımızın oluşmasını sağlayan eğitimli ve deneyimli sigorta profesyonellerinden oluşan güçlü kadromuz ile rekabetçi ve sürdürülebilir sonuçlarımız yanı sıra çevresel, sosyal ve yönetim performansımız ile yatırım dünyasının dikkatini çekmeyi hedefliyoruz.

## Genel Müdür Mesajı

**Güçlü finansallarımızın oluşmasını sağlayan eğitimli ve deneyimli sigorta profesyonellerinden oluşan güçlü kadromuz ile rekabetçi ve sürdürülebilir sonuçlarımız yanı sıra çevresel, sosyal ve yönetim performansımız ile yatırım dünyasının dikkatini çekmeyi hedefliyoruz.**

Tüm çalışanlarımıza insan ve çalışan haklarına saygılı, adil bir çalışma ortamı sunmak ve en iyi uygulamaları adapte etmek için insan kaynakları süreçlerimizi yeniliyoruz. Mevcut ve gelecek başarılarımızın yegâne kaynağı ve temsilcisi olan değerli çalışanlarımızın gelişimlerine yönelik olarak Executive MBA, Micro-MBA, liderlik yetiştirme ve geliştirme sertifika programları ile destek veriyoruz. Salgın süresince de çalışma konforlarının etkilenmesine izin vermeden gerek sağlıklı ve güvenli çalışma ortamı, gerekse iletişim araçları ve bilgi işlem donanımları gibi çalışanların ihtiyaçlarını karşılayarak önlemlerimizi ivedilikle aldık.

Sürdürülebilir bir gelecek için her yıl olduğu gibi, 2021 yılında da kurumsal sosyal sorumluluk projelerimize devam ettik. İlköğretim öğrencilerinin zihinsel gelişimlerine destek olmak, resim sanatı ve güzel sanatlara ilgilerini artırmak amacıyla “Küçük Ressamlardan Büyük Eserler Resim Yarışması”nı gerçekleştirdik. Üniversite öğrencilerine istihdam sağlamak amacıyla “LimitSiz Satış Yeni Mezun Programı Gelişim Yolculuğu”, “Güçlü Gelecek, Seninle Gelecek Staj Programları”nı hayata geçirdik. Türkiye Omurilik Derneği iş birliği ile 107 kg plastik kapak topladık ve tekerlekli sandalye temin edildi. 13 binin üzerinde fidan başışı yaptık. “Öncüler” mottosu ile İTÜ Çekirdek Kuluçka Merkezi’nin, düzenlediği programın, altın paydaşlarından biri olarak program içindeki insurtech dahil; sürdürülebilirlik, teknolojik kentler, otomobil ve mobilite gibi çeşitli alanlarda girişimcilerin yanında olduk.

Kurumsal sürdürülebilirlik yolculuğumuzda, çevreye ve topluma karşı yarattığımız değeri ortaya koymak ve geleceğe daha emin adımlarla ilerleyerek, sorumluluğumuzu artırma arzusundayız. Türkiye Sigorta olarak sistemli biçimde çevresel, sosyal ve yönetim risklerini iş modelimize entegre etmek konusunda 2022 yılında hedeflerimizi daha somut olarak belirleyeceğiz.

Samimiyet ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hazırladığımız Türkiye Sigorta 2021 Sürdürülebilirlik Raporumuzu siz paydaşlarımızın görüşüne sunmaktan mutluluk duyuyoruz.

Saygılarımla,

**Atilla Benli**  
Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve  
Genel Müdür

**Hayat ve hayat dışı  
sigortacılık prim  
üretimi artışımız**

**%20**  
seviyesinde  
gerçekleşti.

**BES pazar payımız**

**%19,2’ye**  
yükseldi.

**Başarılarla dolu bir yılı geride  
bıraktık. Türkiye Sigorta  
olarak, operasyonlarımızdaki  
sürdürülebilir başarılarımızı bir  
adım öteye taşıdık ve toplam  
prim üretimimizi 15,7 milyar  
TL’ye yükselttik. BES’teki pazar  
payımızı %19,2’ye yükselterek  
sektördeki liderliğimizi  
perçinledik.**



## Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz



### Vizyon

Sigorta deneyimini "sonra"dan "önce"ye taşıyarak; parlak bir geleceği hayal eden herkes için hayatın her anında güven ihtiyacına yönelik çözümler sunma ve gücünü iyilik için kullanma anlayışıyla, on yıl içinde global teknoloji şirketi olarak kabul görmek.



### Misyon

Güvene ihtiyaç olan her anda; Türkiye, Sigorta.



### Değerler

**Özgüvenli;** Öncü olmak, global ölçek, sigorta deneyimini yeniden tanımlamak

**Duyarlı;** Dinlemek, anlamak, içtenlikle yapmak, özen göstermek, paydaşlarımızla ilişkimizi işimizin kalbine koymak

**Meraklı;** Keşfetmek, öğrenmek, heyecan, geçmişini anlayıp, "ötesini" inşa etmek

**Erdemli;** İyi insan olmak, değerler, sorumluluk, önem ve saygı, doğruyu yapmak, örnek olmak



## Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz

**2021 yılında sürdürülebilirlik yönetişimi için söz birliği sağlamak üzere Sürdürülebilirlik Politikamızı oluşturduk. Sürdürülebilirlik çalışmalarının gözetim görevini üstlenen Kurumsal Yönetim Komitesi'nin yönetmeliğini güncelledik.**

Çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) performansını iyileştirebilmek, Sigortacılık faaliyetlerinin küresel ve yerel sürdürülebilirlik sonuçlarından nasıl etkilendiğini anlamak, aynı zamanda Şirketin tüm paydaşlarına ait sorumlulukları belirlemek ve stratejiye dayalı olarak iş süreçlerine çevresel, sosyal ve yönetim hedefleri dahil ederek sürecin gelişimini takip etmek üzere kurumsal sürdürülebilirlik yolculuğumuzun ilk adımlarını atmaya başladık.

### 2020

Yaşadığımız küresel ve yerel riskleri göz önüne alarak ve paydaş sorumluluklarımızı düşünerek, bizden sonraki kuşaklara miras olarak bırakacağımız geleceğimize sahip çıkmak amacıyla Şirketimiz için kurumsal sürdürülebilirlik çalışmalarına başlama kararını aldık. Sürdürülebilirlik uyum beyanımızla sigortacılık faaliyetlerimize ve çalışma modellerimize sürdürülebilirliğin entegre olmasını sağlayacağımızın sözünü verdik ve 2020 yılı Faaliyet Raporu'nda Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'nde yanıtlarımızı ilk defa açıkladık. Sektörün öncü sigorta şirketi olarak çalışanlarımızı, müşterilerimizi, iş ortaklarımızı, karar vericileri ve sektörü pozitif yönde etkileyerek, tüm paydaşlarımızın sürdürülebilirlik alanında farkındalığının artırılmasına destek olmayı kendimize hedef belirledik.

### 2021

Sürdürülebilirlik yönetişimi için söz birliği sağlamak üzere Sürdürülebilirlik Politikamızı oluşturduk. Sürdürülebilirlik çalışmalarının gözetim görevini üstlenen Kurumsal Yönetim Komitesi'nin yönetmeliğini güncelledik. Şirket çalışanları ile sürdürülebilirlik faaliyetlerini yürütmek üzere bir başkan ve çeşitli birimlerde görev alan 11 üye ile Sürdürülebilirlik Çalışma Grubunu kurduk. Çalışma grubunu bilgi seviyesi olarak güçlendirirken Şirket içi süreçleri tanımlamak ve veri temin etmek üzere birçok departman ile iletişimde bulunduk. Paydaşlarımızın bizden talep ettiği sürdürülebilirlik bakış açılı sorumlulukları öğrenmek üzere önceliklendirme anketi yaptık.

### 2022

Paydaşlarımızın ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayan, müşterilerimizin değişen taleplerini yerine getiren ve müşteri deneyimini kolaylaştıran ürün ve uygulamalarla sürdürülebilirlik çalışmalarımıza devam edeceğiz. Konuyu daha derinlemesine incelemeyi ve tüm birimlerin görev ve sorumluluklarını belirleyerek hedef sahipliği sağlamayı hedefliyoruz.



## Sürdürülebilirlik Yönetimi

**Türkiye Sigorta, yarattığı ekonomik, sosyal ve çevresel etki alanlarının bilinciyle etkili bir sürdürülebilirlik yönetim modeli ortaya koymaya çalışmaktadır. Tüm bu etkileri yönetirken benimsediği “değer yaratma” ilkesi çerçevesinde hareket etmektedir.**

Türkiye Sigorta, yarattığı ekonomik, sosyal ve çevresel etki alanlarının bilinciyle etkili bir sürdürülebilirlik yönetim modeli ortaya koymaya çalışmaktadır. Tüm bu etkileri yönetirken benimsediği “değer yaratma” ilkesi çerçevesinde hareket etmektedir. Şirket, topluma ve çevreye karşı sorumluluk bilinciyle sürdürülebilirlik temelli hizmet anlayışını benimsemekte, geliştirdiği uygulamalarda Birleşmiş Milletler 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları’nı (SKA’lar) rehber almaktadır. Aynı zamanda kurumsal sürdürülebilirlik performansını ölçmek için kullanılan araçlardan biri olan Refinitiv metodolojisinden faydalanmaktadır. Türkiye Sigorta dünya çapındaki şirketlerin stratejilerini ve operasyonlarını insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele alanlarındaki BM Küresel İlkeler Sözleşmesi’nin 10 ilkesi üzerinden verilen rehberliği de dikkate almaktadır.

Şirket, 2021 yılında, temelleri atılan sürdürülebilirlik çalışmaları konusundaki farkındalığı artırmak ve sürdürülebilirlik anlayışını iş süreçlerine entegre etmek amacıyla çalışmalar yürütmeye başlamıştır.

Yönetim Kurulu sürdürülebilirlik faaliyetlerinin ana sorumluluğunu alarak 2020 yılının sonunda beyanda bulunmuştur. Ardından sürdürülebilirlik alanında kurumsal sorumlulukların gözetilmesini sağlamak üzere Kurumsal Yönetim Komitesi’ne sürdürülebilirlik faaliyetlerine destek olmak, çalışmaları incelemek ve ilerlemeleri takip etmek için görev verilmiştir. Sürdürülebilirlik Politikası imzalanarak Türkiye Sigorta’nın sürdürülebilir kalkınmayı desteklemek için çözümün bir parçası olunan alanlar kadar sorunun bir parçası olunan alanların da olduğu, alınacak tedbirler ve verilecek taahhütler ile çalışmaların çerçevesinin çizileceği belirlenmiş oldu.

Türkiye Sigorta’nın paydaşlarıyla iletişim uygulamalarının detaylandırıldığı Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik Bilgilendirme Politikalarının güncel haline internet sitesinden ulaşılabilir.

<https://www.turkiyesigorta.com.tr/yatirimci-iliskileri/sigorta/kurumsal-yonetim/politikalar/bilgilendirme-politikasi>

<https://www.turkiyesigorta.com.tr/yatirimci-iliskileri/emeklilik/kurumsal-yonetim/politikalar/bilgilendirme-politikasi>



## Sürdürülebilirlik Yönetimi

**Kurumsal Yönetim Komitesi 2021 yılında yapılan sürdürülebilirlik faaliyetlerini gözetmek için iki kez toplanmıştır. Komite tarafından alınan kararlar ile aynı zamanda sürdürülebilirlik ilkeleri kapsamında alınan kararlar ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun SPK Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Çerçevesi düzenlemelerinde belirtildiği şekilde yapılan açıklamalar yıllık faaliyet raporunda sunulmuştur.**



Türkiye Sigorta'nın çevresel, sosyal ve yönetim konularındaki politikaları Yönetim Kurulu tarafından onaylanarak yürürlüğe konulmakta ve kurumsal internet sitesinde yer almaktadır.

Kurumsal Yönetim Komitesi 2021 yılında yapılan sürdürülebilirlik faaliyetlerini gözetmek için iki kez toplanmıştır. Komite tarafından alınan kararlar ile aynı zamanda sürdürülebilirlik ilkeleri kapsamında alınan kararlar ve Sermaye Piyasası Kurulu'nun SPK Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Çerçevesi düzenlemelerinde belirtildiği şekilde yapılan açıklamalar yıllık faaliyet raporunda sunulmuştur.

# Sürdürülebilirlik Yönetimi

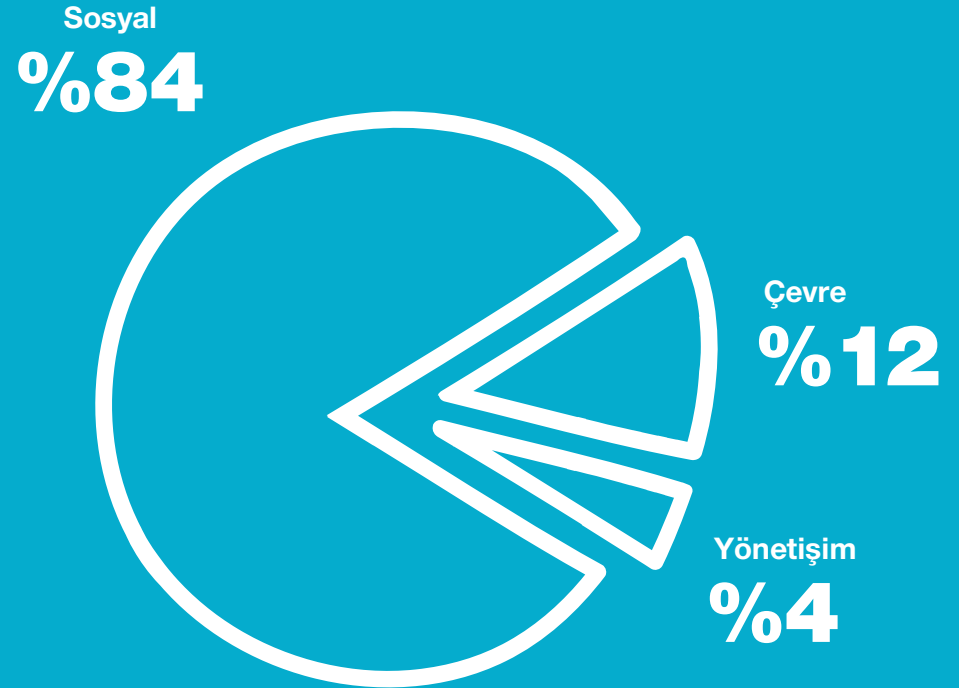
**Tüm paydaşların yarattığı değeri en üst düzeyde tutarak sürdürülebilirlik kültürü ve sürdürülebilirlik yönetimi sisteminin hayata geçirilmesi için başta paydaş katılımı, memnuniyet anketi çalışmaları ve farkındalık eğitimleri olmak üzere faaliyet planları ve bütçeleri hazırlanmıştır.**

Şirketin Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na en üst düzeyde katkıda bulunmak ve "Pozitif Etki için Sigortacılık" faaliyetlerini geliştirebilmek amacıyla şirket operasyonlarında kurumsal sürdürülebilirlik uygulamaları hayata geçirilmektedir. Tüm paydaşların yarattığı değeri en üst düzeyde tutarak sürdürülebilirlik kültürü ve sürdürülebilirlik yönetimi sisteminin hayata geçirilmesi için başta paydaş katılımı, memnuniyet anketi çalışmaları ve farkındalık eğitimleri olmak üzere faaliyet planları ve bütçeleri hazırlanmıştır. Türkiye Sigorta'da 2021 yılı içinde yapılan sürdürülebilirlik harcama ve yatırımlarının toplam harcama ve yatırımlar içerisindeki payı %0,65 olarak gerçekleşmiştir.

Şirket, paydaşlar için yaratılan değerın uzun vadeli bir planlama gerektirdiğinin bilinci ile öncelikle sürdürülebilirlik yönetim sistemi ve sürdürülebilirlik kültürünün yaygınlaştırılması faaliyetlerine odaklanmış, 2021 yılında sürdürülebilirlik çalışmaları konusundaki farkındalığı artırmak ve sürdürülebilirlik anlayışını iş süreçlerine entegre etmek amacıyla çalışmalar yürütmüştür. Bu çerçevede sürdürülebilirlik faaliyetlerinin felsefesini belirlemek, stratejik zeminde önceliklendirme yaparak izleme ve raporlama yapmak amacıyla, Yatırımcı İlişkileri koordinasyonunda, Şirket içerisinde çeşitli birim çalışanlarından oluşan Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu kurulmuştur.

Paydaşların katılımını her konuda ve mümkünse anında sağlayabilmek için kurumsal sitede sürdürülebilirlik sayfası oluşturulmuş; her tür paydaş, sürdürülebilirlik raporu ve çalışmaları ile ilgili görüş ve önerilerini [surduurulebilirlik@turkiyesigorta.com.tr](mailto:surduurulebilirlik@turkiyesigorta.com.tr) adresi üzerinden paylaşmıştır.

## Sürdürülebilirlik Yatırım ve Harcamalarının Çevresel, Sosyal ve Yönetişimsel Bazda Dağılım Oranı



## Paydaş Analizi

Türkiye Sigorta olarak paydaş katılımını esas alan yönetim anlayışını benimsiyoruz. Müşteriler, çalışanlar, hissedarlar, yatırımcılar, acente-banka-broker gibi dağıtım kanalları, servis ve anlaşmalı kurumlar, tedarikçiler, bağımsız denetim kuruluşları, sivil toplum kuruluşları (STK'lar), medya, üniversiteler, finans kuruluşları, kamu kurumları, uluslararası organizasyonlar gibi çeşitli paydaş gruplarına sahibiz. Karar alma ve uygulama süreçlerimizde farklı iletişim mekanizmaları ile paydaşlarımızın görüş ve önerilerini dikkate almaya özen gösteriyoruz. Ayrıca acente ve müşterilerimizin memnuniyetlerini her yıl düzenlediğimiz Acente Memnuniyet ve Müşteri Memnuniyet Araştırmalarıyla düzenli olarak takip ediyoruz.

Paydaşlarla iletişimin sıklığını, hedef kitlenin niteliğine, beklentilerine ve ihtiyaçlarına bağlı olarak belirliyoruz. Paydaş grubuna özgü olarak belirlenen iletişim yöntemleri ile karar ve uygulamaların paydaş görüşleri doğrultusunda zenginleştirilmesini ve paydaşların sigorta ve emeklilik şirketlerimizin faaliyetleri ve bu faaliyetlerden doğan etkiler konusunda bilgilendirilmesini amaçlıyoruz.

Türkiye Sigorta'nın belirlemiş olduğu paydaşlara yönelik iletişim yöntemleri yandaki tabloda gösterilmiştir.

### Paydaş Grubu

### Paydaş ile Periyodik İletişim Yöntemi

#### Çalışanlar

Eğitimler, oryantasyon, yetkinlik, teknik ve kişisel gelişim programları, performans hedefleri, iç duyurular, kalite yönetim sistemi, çalışma komiteleri, proje, sürdürülebilirlik çalışmaları, satış ve lansman toplantıları, çalışma çıktıları: planlama, sunum, rapor ve uygulamalar, çalışan memnuniyeti ve bağlılığı anketleri, kurum kültürü anketleri, sürdürülebilirlik önceliklendirme anketleri, sosyal sorumluluk ve sportif faaliyetlere gönüllü katılımlar, Birlikteyiz dergisi, sosyal medya hesapları (facebook, instagram, linkedin, youtube) ve kurumsal internet sitesi

#### Hissedarlar, Yatırımcılar ve Aracı Kurum Analistleri

Kurumsal yatırımcı toplantıları, yatırımcı sunumları, yatırımcı ilişkileri e-posta adresi üzerinden yazışmalar, finansal sonuç sunum ve görüşmeleri, birebir görüşmeler, genel kurul toplantıları, ticaret sicil gazeteleri, kamuyu aydınlatma platformu (KAP) üzerinden yapılan duyurular, kurumsal yönetim derecelendirme raporları, sosyal medya hesapları (facebook, instagram, linkedin, youtube), finansal raporlar, faaliyet raporları ve kurumsal internet sitesi, sürdürülebilirlik önceliklendirme anketleri

#### Müşteriler

Acente talepleri, müşteri memnuniyet anketleri, çalışan memnuniyet anketleri, pazar araştırmaları, sürdürülebilirlik önceliklendirme anketleri, mobil uygulamalar (Türkiye Sigorta Müşteri Platformu), hayat ve hayat dışı sigorta poliçeleri ve bireysel emeklilik sözleşmeleri, satış danışmanları ve müşteri temsilcileri, çağrı merkezi, reklamlar, sosyal medya hesapları (facebook, instagram, linkedin, youtube), faaliyet raporları ve kurumsal internet sitesi

#### Resmi ve Akademik Kurumlar, Sivil Toplum Kuruluşları, Banka, Finans Kuruluşları ve İştirakler, Rakip Şirketler, Sendikalar ve Medya

Basın toplantıları, TV ve yazılı basın röportajları, basın bültenleri, seminer, konferans ve çalıştaylar, birebir ziyaretler, sektör toplantıları, genel kurul toplantıları, faaliyet raporu, finansal raporlar, kurumsal yönetim derecelendirme raporu, sosyal sorumluluk faaliyetleri, sponsorluklar, üyelikler, iş birlikleri, nakdi ve ayni bağışlar, sürdürülebilirlik önceliklendirme anketleri, kurumsal itibar anketi, sigorta birliği portalı, SEDDK sigorta veri sistemi, KAP duyuruları, UYAP, sosyal medya hesapları (facebook, instagram, linkedin, youtube) ve kurumsal internet sitesi

#### Satış Kanalı (Acente, Banka, Broker, Dijital Kanallar, vs.)

Satış kanalı toplantıları, acente ve şube ziyaretleri, e-posta yazışmaları, Pusula uygulaması, Atlas uygulaması, çağrı merkezi, eğitimler, performans ödülleri, sürdürülebilirlik önceliklendirme anketleri, e-bülten gönderimleri, Pusula dergisi, sosyal medya (facebook, instagram, linkedin, youtube) ve kurumsal internet sitesi

#### Tedarikçiler, Taşeron ve İş Ortakları

Satın alma ve gizlilik sözleşmeleri, tedarikçi ve anlaşmalı kurum geri bildirimleri/memnuniyet anketleri, e-posta ile yazışmalar, proje toplantıları, toplantı sunum ve raporları, proje takvimleri ve planları, ihaleler, sürdürülebilirlik önceliklendirme anketleri, sosyal medya (facebook, instagram, linkedin, youtube) ve kurumsal internet sitesi

Entegre yönetim anlayışımız kapsamında, paydaş yönetimi uygulamalarında AA 1000 Standardını kullanıyoruz. Bu standardın kullanımı, ÇSY üzerinden başlanan geliştirme sürecinde ilgili paydaşlar ve kamuoyuyla etkili ve doğru bir iletişim kurulmasına yardımcı olur.

## Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi

**Öncelik konuları, Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'in vizyonu ve stratejisini gerçekleştirme becerisi ile paydaş talepleri dikkate alınarak seçildi.**



Türkiye Sigorta, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetime ilişkin stratejileri ve değişen paydaş beklentileri ve küresel trendler kapsamında 2021 yılında sürdürülebilirlik önceliklerini belirlemek üzere çalışma yapmaya başladı. Öncelik konuları, Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'in vizyonu ve stratejisini gerçekleştirme becerisi ile paydaş talepleri dikkate alınarak seçildi.

Dış trend analizi ile küresel ve sektörel risk raporları, sürdürülebilirlik raporlama standartları, Türkiye Sigorta'nın gündeminde olan girişimlerin öncelikleri ve sektörde faaliyet gösteren diğer şirketlerin öncelikleri incelenerek önceliklendirme analizine hazırlık yapıldı. Türkiye Sigorta'ya özel çevresel, sosyal ve yönetim konuları, paydaş grupları seçimi ve bu gruplar içinde hangi paydaşlara anket gönderileceğinin belirlenmesinin ardından paydaşlara anketlerin gönderileceği iletişim adresleri toplandı. KVKK gerekliliklerine uygun biçimde dış paydaşlarla anket yoluyla iletişime geçildi. Paydaşlardan, seçilen konular arasında öncelik belirlemesi yapmaları talep edildi. Anket 5.173 paydaş tarafından yanıtlandı.

## Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi

|                                                                | Üst Yönetim | Hissedarlar,<br>Yatırımcılar ve<br>Aracı Kurum<br>Analistleri | Çalışanlar | Müşteriler | Satış Kanalı | Tedarikçiler,<br>Taşeron ve<br>İş Ortakları | STK, Üyelikler, İş birlikleri,<br>Akademik, Yönetim Kurulu,<br>Banka, Finans Kuruluşları,<br>İştirakler ve Rakipler,<br>Medya, Resmi Kurumlar |
|----------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------|------------|------------|--------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <strong>ÇEVRE</strong>                                         |             |                                                               |            |            |              |                                             |                                                                                                                                               |
| İklim Değişikliği ile Mücadele                                 | 4           | 11                                                            | 11         | 11         | 12           | 10                                          | 9                                                                                                                                             |
| Sorumlu Atık Yönetimi, Geri Dönüşüm & Sıfır Atık               | 10          | 12                                                            | 10         | 9          | 10           | 12                                          | 12                                                                                                                                            |
| Sorumlu Yatırımlara Odaklanma                                  | 12          | 10                                                            | 12         | 12         | 11           | 8                                           | 11                                                                                                                                            |
| <strong>SOSYAL</strong>                                        |             |                                                               |            |            |              |                                             |                                                                                                                                               |
| Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılığı                               | 2           | 2                                                             | 2          | 1          | 1            | 1                                           | 1                                                                                                                                             |
| Dijital Müşteri Deneyiminin Geliştirilmesi                     | 5           | 3                                                             | 7          | 5          | 9            | 7                                           | 5                                                                                                                                             |
| Çalışan Takdiri, Ödüllendirme, Yan Haklar ve Çalışan Mutluluğu | 6           | 5                                                             | 1          | 3          | 3            | 2                                           | 7                                                                                                                                             |
| Çalışan Görüşlerinin Şirket Kararlarına Dahil Edilmesi         | 8           | 9                                                             | 5          | 8          | 6            | 9                                           | 10                                                                                                                                            |
| Etkin Risk ve Kriz Yönetimi                                    | 9           | 4                                                             | 6          | 2          | 5            | 5                                           | 6                                                                                                                                             |
| Çalışanlar için Eğitim, Yetenek ve Kariyer Gelişimine Yatırım  | 11          | 6                                                             | 4          | 6          | 4            | 3                                           | 3                                                                                                                                             |
| <strong>EKONOMİ</strong>                                       |             |                                                               |            |            |              |                                             |                                                                                                                                               |
| Entegrasyon, Altyapı ve Hizmet Kalitesi                        | 1           | 7                                                             | 3          | 4          | 2            | 6                                           | 8                                                                                                                                             |
| Güçlü Finansal Performans                                      | 3           | 1                                                             | 8          | 7          | 7            | 4                                           | 2                                                                                                                                             |
| Sigortacılığın Teknolojiyle Zenginleşmesi ve İnovatif Çözümler | 7           | 8                                                             | 9          | 10         | 8            | 11                                          | 4                                                                                                                                             |

Tablodaki rakamlar, her paydaş grubunun konular arasında yaptığı öncelik sıralamasını göstermektedir.

## Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi

**Öncelikli konular; anket sonuçları, sektörel ve global riskler ile Şirket stratejik hedeflerinin önemine göre ağırlıklandırılarak sıralandı. Bu kapsamda, öncelikli konulardan stratejik olarak seçilmiş olan konulara yüksek ağırlık verilirken, şirket içinde gelişmişlik düzeyleri görece iyi durumda olan konular düşük ağırlık ile değerlendirildi.**

Anket sonuçlarından üst yönetimin kurumsal sürdürülebilirliğin üç bileşeni olan çevresel, sosyal ve ekonomiye dair performans konularından en az birini önceliklerine almak istediğini, çevresel konulardan "İklim Değişikliği ile Mücadele" konusunu, sosyal konulardan "Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılığı", ekonomik konulardan ise "Entegrasyon, Altyapı ve Hizmet Kalitesi" ile "Güçlü Finansal Performans" konularını öncelikli olarak seçtiği görülmektedir. Çevresel önceliklerden "İklim Değişikliği ile Mücadele", paydaşlar arasından üst yönetim tarafından ön sıralara alınırken, sosyal öncelikler tüm paydaşların seçimlerinde ön sıralarda yer aldı. Bu konulardan "Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılığı" ve "Çalışanlar için Eğitim, Yetenek ve Kariyer Gelişimine Yatırım" hemen hemen tüm paydaş grupları tarafından seçildi. Ekonomi başlığı altında ise "Entegrasyon, Altyapı ve Hizmet Kalitesi" ve "Güçlü Finansal Performans" paydaş gruplarının öncelik verdiği konular olarak belirlendi.

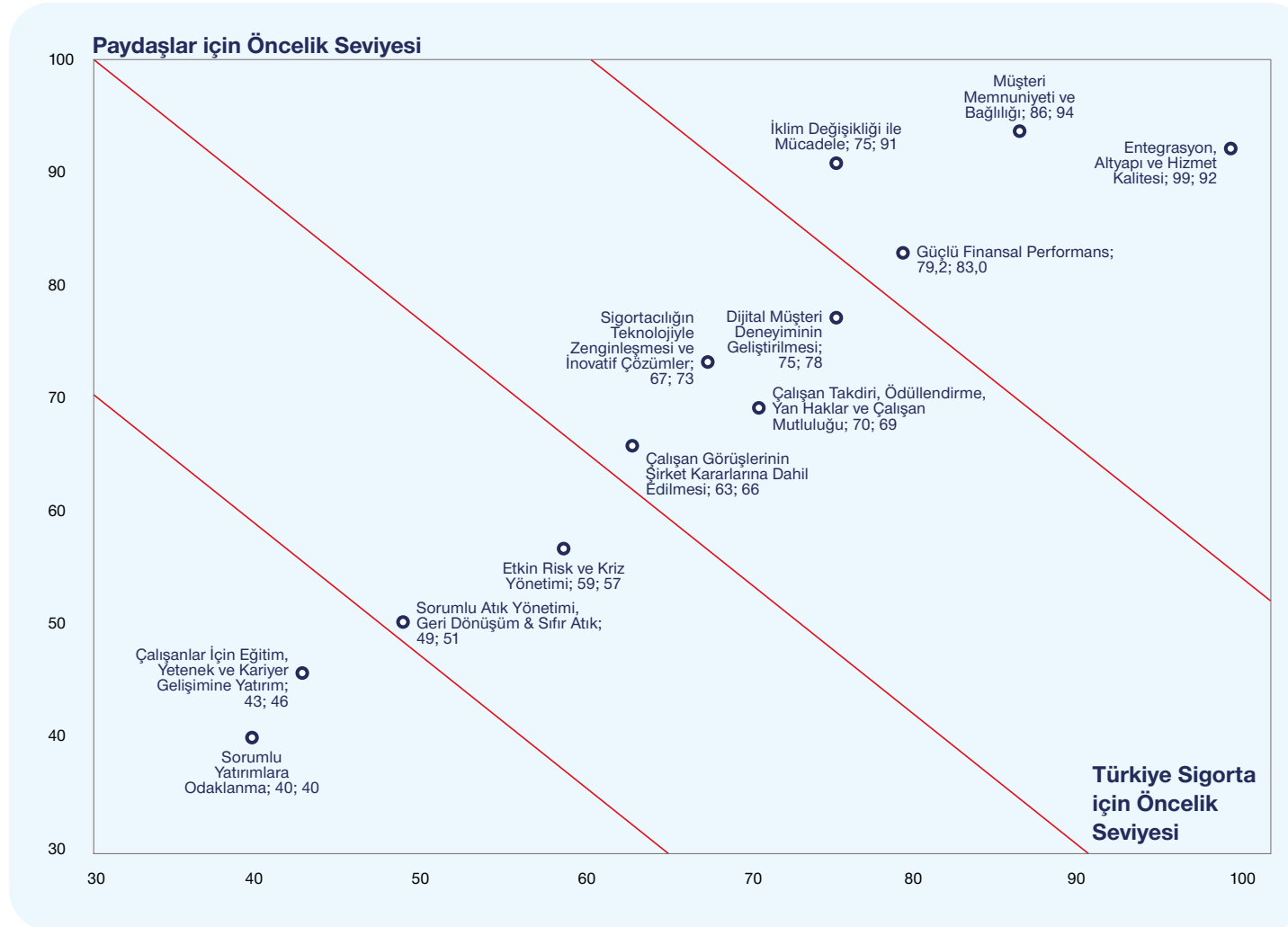
Öncelikli konular; anket sonuçları, sektörel ve global riskler ile Şirket stratejik hedeflerinin önemine göre ağırlıklandırılarak sıralandı. Bu kapsamda, öncelikli konulardan stratejik olarak seçilmiş olan konulara yüksek ağırlık verilirken, şirket içinde gelişmişlik düzeyleri görece iyi durumda olan konular düşük ağırlık ile değerlendirildi. Öncelikli konuların sıralaması ve bu konulara ilişkin sürdürülebilir kalkınma amaçları yandaki tabloda yer almaktadır.

### Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik Öncelikli Sürdürülebilirlik Konuları:

| Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları |                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Öncelik Grubu                    | Öncelik Konuları                                               |
| 1                                | Entegrasyon, Altyapı ve Hizmet Kalitesi                        |
|                                  | Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılığı                               |
|                                  | İklim Değişikliği ile Mücadele                                 |
|                                  | Güçlü Finansal Performans                                      |
| 2                                | Dijital Müşteri Deneyiminin Geliştirilmesi                     |
|                                  | Sigortacılığın Teknolojiyle Zenginleşmesi ve İnovatif Çözümler |
|                                  | Çalışan Takdiri, Ödüllendirme, Yan Haklar ve Çalışan Mutluluğu |
|                                  | Çalışan Görüşlerinin Şirket Kararlarına Dahil Edilmesi         |
| 3                                | Etkin Risk ve Kriz Yönetimi                                    |
|                                  | Sorumlu Atık Yönetimi, Geri Dönüşüm & Sıfır Atık               |
| 4                                | Çalışanlar için Eğitim, Yetenek ve Kariyer Gelişimine Yatırım  |
|                                  | Sorumlu Yatırımlara Odaklanma                                  |

## Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi

Türkiye Sigorta ve paydaşlarının karşılaştırıldığı aşağıdaki önceliklendirme matrisinde, öncelik konularının seviyesi sunulmaktadır.



Yürütülen anket ve stratejik yönelimler çalışması sonucunda paydaş gruplarının beklentilerine göre çevresel, sosyal ve yönetim alanları arasından seçilen öncelik konuları ile Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Matrisi oluşturulmuş oldu. Oluşturulan matris kapsamında yer alan konuların; Türkiye Sigorta'nın vizyonu, stratejisi ve Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na hizmet etmesi hedeflenmektedir.

Paydaşlar ve Şirket yöneticilerinin fikirleri ile belirlenen önceliklere göre 2022 yılında sürdürülebilirlik odak konularımızın Şirket çalışanları başta olmak üzere tüm paydaşlar ile paylaşılması planlanmaktadır. Türkiye Sigorta'nın iş stratejisi doğrultusunda sürdürülebilirlik risklerinin iş süreçlerine entegre edilebilmesi ve yeni iş modellemelerine 2022 yılı içinde başlaması amaçlanmaktadır.

## Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi



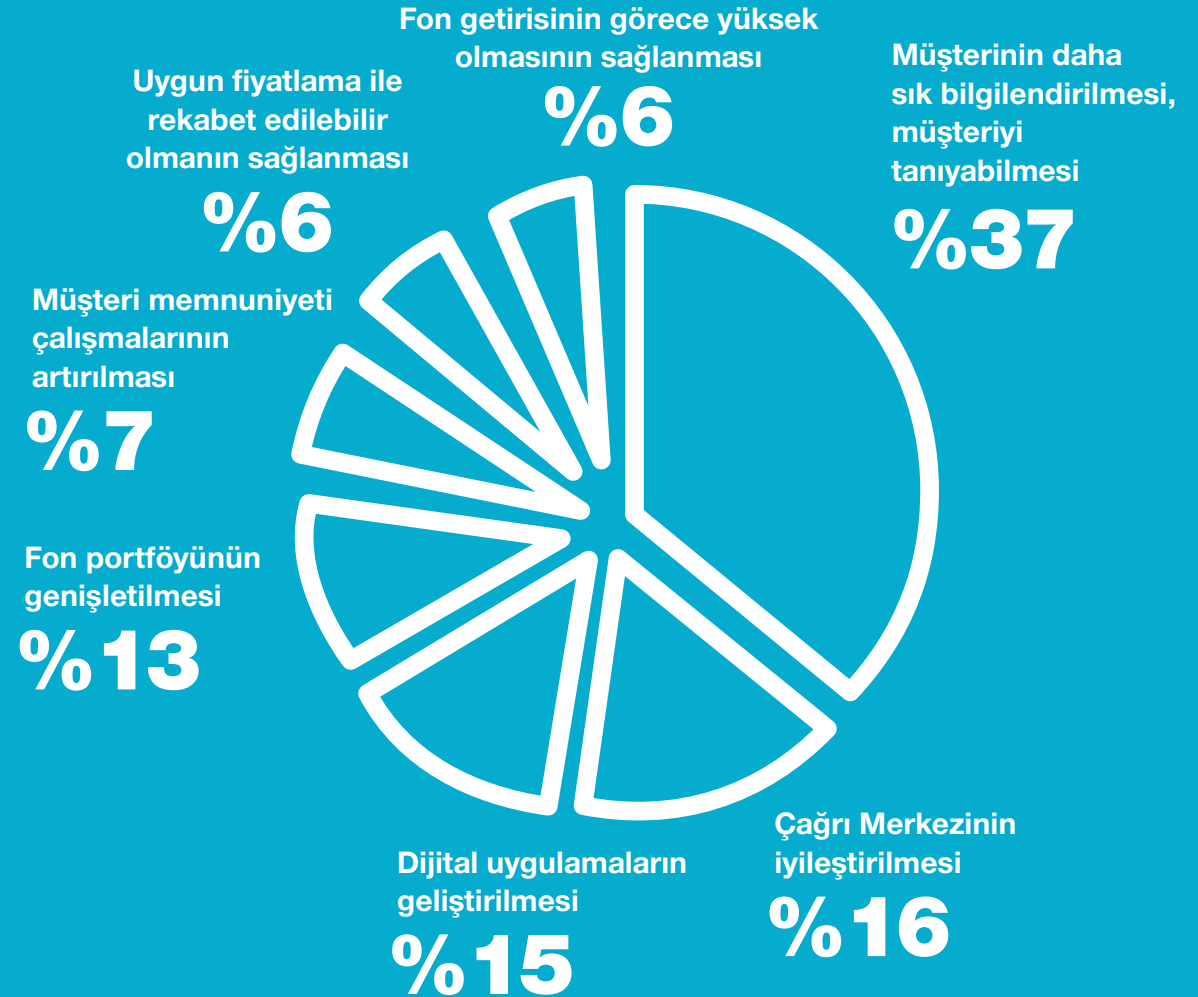
# Anket ile Alınan Paydaş Talepleri

**Paydaş gruplarından gelen bildirimler neticesinde, müşterilerle daha sık iletişim kurulması hususunda %37 oranında bir geri bildirim tespit edildi.**

Önceliklendirme anketinde paydaşlara öncelikli konularımızın seçimi ile birlikte açık uçlu sorular da sorularak, paydaşların verdiği cevaplar yedi konu başlığı altında değerlendirildi. Paydaş gruplarından gelen bildirimler neticesinde, müşterilerle daha sık iletişim kurulması hususunda %37 oranında bir geri bildirim tespit edildi. Müşteri iletişim hatlarına kolay ulaşabilme ve müşterilere karşı şeffaflık konusunda da iyileştirmeler beklendiği görüldü.

Özellikle müşterilerden ve çalışanlardan gelen yorumlarda, dijital platformların geliştirilmesi hususunda talebin fazla olduğu tespit edildi. Dijital uygulamalar ve web site ara yüzünün geliştirilmesi, işlemlerin dijital uygulamalarla kolaylaştırılması paydaş gruplarının ortak talepleri arasında yer aldı.

Paydaş gruplarının, müşteri tasarruflarının değerlendirildiği fon portföyü çerçevesinin genişletilmesini ve fon getirilerini daha yüksek seviyelere getirecek iyileştirmelerle müşteri memnuniyetinin artırılmasını talep ettiği görülmektedir.



## Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi

**Anket sonuçlarıyla alınan geri bildirimlerden önemli bulduklarımızı sizlerle paylaşmak isteriz.**

### Çalışan Yorumu;

İşim dokümanlar üzerinden ilerlemesine rağmen, herhangi bir kâğıt basmadım. Gerekemediği takdirde tüketim yapmamak adına gerekli gayreti gösterdim.



### Müşteri Yorumu;

Yenilenebilir enerjilere yatırım olanağı sağlanmalıdır.



### Çalışan Yorumu;

Ekolojik denge ve sürdürülebilir hayat kavramlarını daha somut şekilde hayata geçirmeliyiz.



### Müşteri Yorumu;

Hayvan hakları, hayvanları koruma ve kadın hakları gibi tüm insanlığı etkileyen konularda destekleyici olmalıdır.



### Çalışan Yorumu;

Sürdürülebilirliği destekleyecek ürün AR&GE çalışmaları yapılabilir.



### Üst Yönetim Yorumu;

Eğitim, Gelişim ve İletişim Direktörlüğü olarak iklim krizine dikkat çekmek ve şirket çalışanlarının farkındalığının artması için eğitim ataması ve takibi yapılmıştır. Sürdürülebilirlik alanında çalışanların bilincinin artması için 2022 yılında da eğitim ve faaliyetlerimizin (etkinlik, görsel ve duyurular ile) planlaması devam etmektedir.



## Risk Yönetimi ve Fırsatlar Boyutuyla Sigortacılık ve Emeklilik Faaliyetleri

**Türkiye Sigorta ve sektördeki diğer aktörler ile birlikte risklerin öngörülebilir, ölçülebilir maliyetlerle transfer edilmesi sağlanır. Bu yolla bireysel ve kurumsal sigortalıların mali yapılarını destekleyerek ekonomik kalkınmaya katkı sağlanır.**

Sigortacılığın temel konusu risk ölçümü ve risk yönetimi olup sigortacılığı doğuran en temel nedenlerden biri, riskin koruma altına alınması gerekliliğidir. Riskin tamamen ortadan kaldırılması birçok durumda pek de mümkün olmadığından, riskin daha çok kontrol altına alınmasına yönelik olarak "Risk Yönetimi" önem kazanmaktadır. Sigorta sistemi esasen aynı türden tehlikelerle karşı karşıya olan sigortalılarından toplanan primler vasıtasıyla oluşturulan havuz sayesinde o tehlikenin gerçekleşmesi sonucu hasara uğrayan sigortalının zararının karşılanmasıdır.

Türkiye Sigorta, sektördeki diğer aktörler ile birlikte risklerin öngörülebilir, ölçülebilir maliyetlerle transfer edilmesiyle bireysel ve kurumsal sigortalıların mali yapılarını destekleyerek ekonomik kalkınmaya katkı sağlar. Türkiye Sigorta olarak 2021 yılında yazılan poliçelerden 11 milyar 750 milyon TL prim geliri elde edilirken, poliçelere 15 trilyon 429 milyon TL teminat verilmiş ve aynı yıl içinde toplamda 3 milyar 770 milyon TL hasar ödemesi yapılmıştır. Türkiye Hayat Emeklilik olarak aynı yıl 3 milyar 927 milyon TL hayat

sigortaları prim geliri gerçekleştirilirken, hayat poliçelerine 629 milyar 393 milyon TL teminat sağlamış ve 1 milyar 456 milyon TL hayat tazminat ödemesi yapılmıştır.

Dünya liderleri, küresel ısınmanın en önemli kırım noktasından biri olan 1,5 derecenin altında kalmak için karbon emisyonlarını yarı yarıya azaltmayı hedefliyor. Sigortacılık sektörü ise karbon yoğun endüstrilerin düşük karbon ekonomisine geçişlerinde kilit rol oynuyor. Mevcut politikaları iklim riskleri doğrultusunda güncelleyerek yeni risk ve geçiş ürünlerini yaratıyor ve iklim risklerinden korunmaya yardımcı oluyor. Biz Türkiye Sigorta olarak, ortaya koyduğumuz fiziksel geçiş risklerini azaltan yeni hizmetler ve teminatlar sayesinde eski üreticilerin daha sürdürülebilir kaynaklara geçişinde öncülük ediyoruz. Diğer sektörlerle karşılaştırıldığında, yeni ürünlerin, hizmetlerin ve prim teşviklerinin tanıtılması, farkındalığın artırılması ve risk yönetimi hizmetlerinin eklenmesi başlıklarında toplanan ve iklim riskinin azaltılmasını hızlandırabilecek adımları atabilecek güçlü bir pozisyona sahibiz.



## Risk Yönetimi ve Fırsatlar Boyutuyla Sigortacılık ve Emeklilik Faaliyetleri

**Türkiye Sigorta, sigortalıların mevcut risklerine karşı ürün ve teminat çeşitliği sunarken, yeni risklere karşı da ürün geliştirme çalışmalarına devam etmektedir. Önemi hızla artan siber risklere karşı siber güvenlik ürünleri geliştirmek için çalışmalar tamamlanmak üzeredir.**

Bu adımlar personeli iklim okuryazarlığı konusunda eğitmekten, müşterilerin iklim değişikliği ile mücadele konusunda yaklaşımını geliştirmek için risk danışmanlığı hizmetleri sağlamaktan, karbon yoğun varlıkların sürdürülebilir şekilde hizmetten çıkarılmasını desteklemekten düşük prim maliyetleri yoluyla poliçe sahipleri için karbondan arındırma çabalarını teşvik etmeye uzanan geniş bir aksiyon yelpazesini içeriyor. Türkiye Sigorta olarak bizler, sektörümüzün getirdiği sorumlulukların farkında bir iş modelini benimsiyoruz.

Sigorta şirketleri; araştırma geliştirme faaliyetleri, akademik ortaklıklarla sahip oldukları veriler ve ileri analiz araçlarıyla çeşitli alanlardaki risk düzeyini etkin bir biçimde tespit ederek ülke kaynaklarının verimli şekilde tahsis edilmesine fırsat sunar. İklim değişikliği kaynaklı meydana gelen sel, fırtına, kar, yangın, yıldırım, dolu deprem, toprak kayması ve don gibi afetlerde yaşanabilecek hasarlar için teminat sağlar.

Sigortacılık sektörünün yerel ekonomi üzerinde doğrudan ve dolaylı pozitif etki oluşturduğu bir alan da kredi ve yatırım ekonomisidir. Devlet destekli alacak sigortası

ve kredi sigortası yanında yeni olarak KOBİ'ler öncelikli olmak üzere kefalet sigortası ile sigortalılar finansal açıdan desteklenmektedir. Sigorta ürünleri sayesinde desteklenen mali yapılar şirketlerin sermaye birikimlerini artırarak faaliyetlerini sürdürmelerine ve yeni yatırımlar yapmaya imkan sağlamaktadır. Sigorta şirketleri ürettikleri primler aracılığıyla elde ettikleri gelirleri yatırımlara yönlendirerek finansal güçlerini artırmaktadırlar.

Türkiye Sigorta, sigortalıların mevcut risklerine karşı ürün ve teminat çeşitliği sunarken, yeni risklere karşı da ürün geliştirme çalışmalarına devam etmektedir. Önemi hızla artan siber risklere karşı siber güvenlik ürünleri geliştirmek için çalışmalar tamamlanmak üzeredir. Sigorta sektörünün çeşitli pazarlara yayılması ve bu pazarlarda hizmetleriyle hâkim olması çok önemlidir. Türkiye pazarı sigortacılık sektörü için gelişime açıktır. 2021 sonu itibarıyla Türkiye'deki araçların yaklaşık %81'inin Zorunlu Trafik Sigortası bulunurken %29'u zorunlu olmayan, en yaygın sigorta ürünlerinden olan kasko sigortası ile güvence altına alınmıştır. Konutların %59'u Zorunlu Deprem Sigortası teminatı altındadır. Yangın, hırsızlık gibi risklere karşı teminat sağlayan zorunlu olmayan ürünlerden olan konut sigortalılık oranı ise bu oranın çok daha altında seyretmektedir.

Sigortalılık oranı arttıkça bireylerin, toplumların ve ülkelerin üzerindeki yük azalacak ekonomik refah artacaktır.

Sigorta mevcut dönemdeki risklere karşı; emeklilik ise geleceğe karşı koruma sağlar. Bireysel emeklilik katılımcılarının aylık küçük

birikimler ile geleceklerini garanti altına almasına, emeklilik hayatını hayal ettikleri şartlarda yaşamasına yardımcı olan bir düzenlemedir. Emeklilik fonları hem bir yatırım hem de tasarruf aracıdır. Bireyler, özel bir emeklilik planı başlatarak emeklilik için birikim yapabilir; üstelik ülkemizde, bu emeklilik planında devlet desteği bulunmaktadır. Türkiye Hayat Emeklilik olarak 2021 yılında devlet katkısı dahil BES'de 43,8 milyar TL ve OKS'de 8,9 milyar TL fon büyüklüğüne ulaşmıştır.

Emeklilik fonları, çalışma zamanındaki günlerine göre gelir kaynağı kesilen ya da azalan emeklilerin yaşam kalitelerini düşürmeden emeklilik dönemlerinde daha huzurlu bir yaşama geçiş fırsatı sunar. Türkiye Hayat Emeklilik olarak 2021 yılında 3.434 emekliye 5,5 milyon TL emekli ödemesi yapılmıştır.

2021 yılında 18 yaş altı çocukların BES sistemine dahil olması, çocukların tasarruf olgusuyla erken yaşlarda tanışmalarına ve geleceklerinin güvence altına alınmasına yardımcı olacak adımların atılmasına olanak sağlamıştır.

Bunlarla birlikte, kurumsal yönetimin gereği olarak Şirket içinde risk yönetimi en üst seviyede gözetilmektedir. Şirket olarak faaliyetlere ilişkin risklerin tanımlanması ve bu risklere ilişkin olarak çeşitli kontrollerin yapılması, erken tespit, önleyici aksiyonların alınması ve risklerin yönetilmesi süreçleri titizlikle yapılmaktadır.

## Yönetim Kurulu



Yönetim Kurulu, şirket faaliyetlerinin en üst düzey sorumlusu olarak toplum ve çevreye karşı yaratılan değeri stratejik planlamalara dahil eder. Bu kapsamda risk politikasının icrasından sorumludur. Şirketin iç yönergelerine ve ilgili Yönetim Kurulu kararlarına uygun olarak faaliyetlerin çevresel, sosyal ve finansal etkileri ayrıca yönetim ve şeffaflık mekanizmaları en üst organ olan Yönetim Kurulu tarafından planlanır.

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'i aynı altı yönetim kurulu üyesi temsil etmektedir. Üyeler arasında iki bağımsız yönetim kurulu üyesi bulunur. Genel Müdür, Yönetim Kurulu'nda doğal üyedir ve Yönetim Kurulu Başkanı ile farklı kişilerdir. Yönetim Kurulu'nda kadın üye bulunmamasıyla beraber kadın üye olmamasına yönelik ayrıştııcı bir karar yoktur.

SPK Mevzuatı uyarınca ve Şirket yönetimi gereğince, Yönetim Kurulu görev ve sorumluluklarını etkin bir şekilde yerine getirmek amacıyla çeşitli komiteler kurmuştur:

Denetim komitesi, riskin erken saptanması komitesi ve kurumsal yönetim komitesi mevzuat kapsamında kurulan komitelerdir. Kurumsal yönetim komitesi; aday gösterme, ücretlendirme ve sürdürülebilirlik komitelerinin görevlerini de üstlenir. SPK mevzuatı gereği bulunan komitelerde 2 bağımsız üye bulunur; bağımsız üyelerden biri başkanlık görevini üstlenir. İki bağımsız üyenin yanı sıra denetim komitesinde iç sistemler başkanı, riskin erken saptanması komitesinde finans yönetimi genel müdür yardımcısı ve kurumsal yönetim komitesinde de yatırımcı ilişkileri yöneticisi üye olarak yer alır. Şirket yönetimi gereğince de strateji ve bilgi teknolojileri yönlendirme komiteleri olmak üzere iki komite kurulmuş, komitelerin üyeleri yönetim kurulu üyeleri ile üst yöneticiler arasından seçilmiştir.

## Yönetim Kurulu ve Şirket İçi Komiteler

### Yönetim Kurulu Komiteleri

|                                          |
|------------------------------------------|
| Denetim Komitesi                         |
| Kurumsal Yönetim Komitesi                |
| Riskin Erken Saptanması Komitesi         |
| Strateji Komitesi                        |
| Bilgi Teknolojileri Yönlendirme Komitesi |

Yönetim Kurulu Komite üyeleri bilgileri Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik 2021 Faaliyet Raporlarında paylaşılmıştır.

### Şirket İçi Komiteler

|                                          |
|------------------------------------------|
| Üst Yönetim Komitesi                     |
| Acente Yönetim Komitesi                  |
| Bankasürans Yönetimi Komitesi            |
| Bilgi Teknolojileri Komitesi             |
| Disiplin Kurulu                          |
| Fon Kurulu                               |
| Hasar ve Teknik Komitesi                 |
| İnsan Kaynakları Komitesi                |
| İş Sürekliliği ve Kriz Yönetimi Komitesi |
| Kişisel Verilerin Korunması Komitesi     |
| Operasyonel Risk Komitesi                |
| Pazarlama Komitesi                       |
| Satın Alma ve İhale Komisyonu            |
| Varlık Yatırım Komitesi                  |

## Kurumsal Yönetim Uyum ve Derecelendirme

Kurumsal yönetim faaliyetlerinin değerlendirilmesi, farklı şirketler ile kurumsal yönetim uyum anlamında karşılaştırılabilir olması ve bu değerlendirmenin sonunda Borsa İstanbul Kurumsal Yönetim endeksine giriş yapmak üzere Türkiye Sigorta 2020 yılında ilk kurumsal yönetim derecelendirme notunu almıştır. Takip eden dönemlerde kurumsal yönetim açısından yapılan iyileştirmelerin katkısıyla derecelendirme notunda artışlar izlenmiştir. Türkiye Sigorta, 24 Temmuz 2020 tarihinden bu yana BİST

Kurumsal Yönetim endeksi içinde yer almaktadır. Türkiye Hayat Emeklilik'in de tıpkı Türkiye Sigorta gibi aynı şekilde kurumsal yönetim gereklerini yerine getirmesi için uyuma yönelik Yönetim Kurulu beyanda bulunmuş ve uyum raporu ve çeşitli iyileştirme çalışmaları yürütülmesine özen gösterilmiştir. Emeklilik şirketimiz için 2022 yılı itibarıyla Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu alınacaktır. Şirketlerimizin kurumsal yönetim uyum raporları yıllık faaliyet raporlarında yayınlanmaktadır.

### Türkiye Sigorta Yıllar İtibarıyla Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notları

| Tarih     | Not     |
|-----------|---------|
| 22.Tem.20 | 9,31/10 |
| 14.Tem.21 | 9,35/10 |

## İç Sistemler

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik içinde Aralık 2021'de kurulan İç Sistemler Başkanlığı'na Risk Yönetimi ve Aktüerya birimleri bağlı olup İç Sistemler Başkanı Denetim Komitesi üyesi olarak da atanmıştır. Aynı zamanda Denetim Komitesi Yönetim Kurulu'nun iç sistemlere ilişkin sorumluluklarını yürütmektedir. İç denetim fonksiyonu ise doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı çalışmalarına devam etmiştir.

### Risk Yönetim Faaliyetleri

Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlükleri tarafından Şirketin sermaye yeterliliği kapsamında "Aktif Riski", "Yazım Riski", "Muallak Tazminat Karşılığı Riski", "Reasürans Riski" ve "Kur Riski" ölçümlemesi ve değerlendirmesi dönemsel olarak gerçekleştirilmektedir. Acentelerin tahsilat süresi içinde sözleşmedeki yükümlülüğünü yerine getirememesi kapsamında "Karşı Taraf Acente Riski" ve Şirkete borcu olan reasürörlerden tahsilat sağlanamaması kapsamında "Karşı Taraf Reasürör Riski" takip edilmektedir.

Yetersiz veya başarısız iç süreçler, insanlar ve sistemlerden ya da harici olaylardan kaynaklanan ve yasal riski de kapsayan zarar etme olasılığı kapsamında "Operasyonel Risk" ölçümlemesi yapılmaktadır. Bunların yanında Şirketin "Likidite Riski" analizi kapsamında; Cari Oran, Likidite Oranı, Likit Aktifler/Toplam Aktifler Oranı, Likit Aktifler/Sigortacılık Teknik Karşılıkları Oranı ve Likit Aktifler/Cari Varlıklar Oranı dönemsel olarak hesaplanarak raporlanmaktadır.

Türkiye Sigorta'nın maruz kaldığı riskler genel anlamda faaliyetleri ile ilintili olarak belirlenmekte, bu risklerin yönetimi mevzuatlarda belirtilen organizasyonlar ile yapılmakta, çalışma planları ve oluşturulan raporla bağlı olunan Yönetim Kurulu komitelerine sunulmaktadır. İç Sistemler Başkanlığı'nın kurulması ile 2022 yılında risk çeşitliliği konusunda geniş kapsamlı çalışma yürütülüp en iyi uygulamalar örnek alınarak risk türlerinin tanımı ve yönetimi çalışması yapılacaktır.

### İç Kontrol Faaliyetleri

- Üretim, pazarlama, teknik, reasürans, hasar, rücu, hukuk, muhasebe, tahsilat, insan kaynakları ve bilgi işlem, gibi süreçlerde tespit edilmiş kontrol noktalarına ilişkin periyodik kontrol çalışmaları icra etme,
- Gerçekleştirilen satış işlemlerinin mevzuata uygunluğu, satış çalışanlarının suiistimal ve haksız kazanç olasılıklarının değerlendirilmesi,

- EGM'ye (Emeklilik Gözetim Merkezi) gönderilen GEV (Gözetim Esas Veri) verilerinin sağlıklı gönderilip gönderilmediğinin değerlendirilmesi,
- Devlet Katkısının Denetim Rehberi kapsamında yer alan hususlara göre kontrol edilmesi,
- BES ve OKS mevzuatı kapsamında gerçekleştirilen operasyonel işlemlerin mevzuata uygunluğunun değerlendirilerek kontrol edilmesi.

Risk yönetimi, iç kontrol ve iç denetim kapsamında yapılan raporlamalara aşağıda yer verilmiştir.

|                            | Türkiye Sigorta | Türkiye Hayat Emeklilik |
|----------------------------|-----------------|-------------------------|
| Risk Yönetim Raporu        | 23              | -                       |
| İç Kontrol Raporu          | 7               | -                       |
| İç Denetim Soruşturması    | 2               | 2                       |
| İç Denetim Raporu          | 37              | 2                       |
| İç Denetim İnceleme Raporu | -               | 6                       |
| İç Denetim Risk Bildirimi  | -               | 4                       |

## İç Sistemler

**“Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Hakkında Kanun” ve bu kanun uyarınca çıkarılan yönetmelik ve tebliğlere gerekli uyumun sağlanması faaliyetleri yürütülür.**



### Uyum Faaliyetleri

“Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Hakkında Kanun” ve bu kanun uyarınca çıkarılan yönetmelik ve tebliğlere gerekli uyumun sağlanması faaliyetleri yürütülür. İlgili politika, Yönetim Kurulu onayı alınarak oluşturulmuştur.

Farkındalık yaratmak ve eğitim yükümlülüğü gereğince tüm Şirket çalışanı ve acente çalışanlarına yönelik e-egitim ve yüz yüze eğitimler verilmektedir.

Şirketin sunduğu sigortacılık hizmetinden suç gelirlerinin aklanması veya terörün finansmanı amacıyla yararlanılması ile ilgili olarak maruz kalınan riskler ile izleme ve kontrol faaliyetleri sonucunda elde edilen bulgular, Yönetim Kurulu'nun bu konuda yetki devri yapmış olduğu Denetim Komitesine düzenli olarak raporlanmaktadır.

Türkiye Sigorta, iş hayatında rüşvet dahil olmak üzere her türlü yolsuzlukla mücadeleyi hassas bir alan olarak görmektedir. İş süreçlerinde çalışanlarımızın, müşteriler ve tedarikçilerle her türlü eyleminde ilgili denetim mekanizmalarını işletmektedir. En önemli araçlardan biri de şeffaflık, hesap verebilirlik, dürüstlük ve etik kültürünün yaygınlaştırılması doğrultusunda sergilediğimiz tutumumuzdur. Bu doğrultuda kurum içinde etik kültürünün yaygınlaştırılması için Türkiye Sigorta çalışanlarının %85,56'sı Türkiye Hayat Emeklilik çalışanlarının %88,31'i Mali Suçların Araştırılması konusunda Yolsuzlukla Mücadele eğitimlerini tamamlamıştır.

### İç Denetim Faaliyetleri

İç Denetim Müdürlüklerimiz şirket faaliyetlerinin kanun ve ilgili diğer mevzuat ile şirket içi strateji, politika, ilke ve hedefler doğrultusunda uygun yürütülmesini ve iç kontrol ve risk yönetimi sistemlerinin etkinliğini ve yeterliliği hususlarında üst yönetime güvence sağlamayı amaçlar.

### 2021-Yolsuzlukla Mücadele Eğitimi Alan Çalışan Sayısı ve Oranı

|                         | Yönetici Altı Çalışanlar | Yönetici Üzeri Çalışanlar | Eğitimi Alan Çalışan Toplamı / Toplam Çalışanlar |
|-------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------|
| Türkiye Sigorta         | 984                      | 187                       | %85,56                                           |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 1049                     | 200                       | %88,31                                           |

Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış iç denetim planına uygun olarak dönemsel ve risk odaklı denetimler ile gerekli hallerde inceleme ve soruşturmalar yürütür. İç denetim faaliyetlerimiz aşağıdaki gibi özetlenebilir;

- Bölge satış birimleri dahil tüm birimlerin ve acentelerin faaliyetlerinin denetiminin yapılması
- Mali verilerin doğruluğunun tespiti
- Mali varlıkların korunmasına yönelik uygulamaların yeterliliğinin ölçülmesi
- İç kontrol ve risk yönetim sistemlerinin etkinliğine yönelik denetim yapılması
- Destek hizmeti alınan kişi ve kuruluşlarda mevzuatlar çerçevesinde denetim yapılması
- Usulsüz ve mevzuata aykırı işlemlere yönelik inceleme ve soruşturma yürütülmesi
- Üçüncü kişilerin Şirkete karşı gerçekleştirdikleri hile, dolandırıcılık veya sahtekârlık faaliyetlerine yönelik inceleme ve soruşturma yürütülmesidir.

## İş Sürekliliği

**Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik şirketleri için iş-etki analizi, kriz yönetimi ve iş sürekliliği planlarını oluşturacak şekilde İSYS kurulumu projesine 2022 yılı içinde başlanması hedeflenmektedir.**

Herhangi bir şekilde deprem, sel, yıldırım düşmesi, yangın gibi felaketler ve ekonomik kriz, siber saldırı gibi dış etmenler ya da şirket sunucularının, servislerin çökmesi ve kritik çalışanın işten ayrılması gibi içeriden kaynaklı olumsuzlukların oluşması durumlarında Şirketlerimizin değer yaratan iş süreçlerini kritik ürün ve servisleri ile ilgili faaliyetlerini önceden belirlenmiş olan seviyede yürütmesini, minimum zayıyla geçirmesini ve kriz anına hazır bulunmasını iş sürekliliği sistemi sağlayabilir. İş sürekliliği yönetim sistemi (İSYS) teknolojik çalışmalar ve organizasyon içinde yer alan tüm paydaşlarla beraber değerlendirilen bir sistemler bütünü olarak ele alınır.

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik şirketleri için iş-etki analizi, kriz yönetimi ve iş sürekliliği planlarını oluşturacak şekilde İSYS kurulumu projesine 2022 yılı içinde başlanması hedeflenmektedir. 2023 yılı içinde ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi çerçevesine uygun olarak sertifikasyon alınacak seviyeye gelinmesi planlanmaktadır.



## Kalite ve Süreç Yönetimi

**Çalışanların, iş ortaklarının ve acentelerin kalite bilincini sistematik ve düzenli bir şekilde gerçekleştirmek üzere, Toplam Kalite Yönetimi'ni benimsiyor ve gerekliliklerini yerine getiriyoruz.**

Faaliyet gösterdiğimiz sektörlerde öncü şirket olma vizyonunun bir parçası olarak tüm iş süreçlerinde kalite yönetimini gözetiyor ve tüm paydaşlarımıza değer yaratmak amacıyla çalışıyoruz. Çalışanların, iş ortaklarının ve acentelerin kalite bilincini sistematik ve düzenli bir şekilde gerçekleştirmek üzere, Toplam Kalite Yönetimi'ni benimsiyor ve gerekliliklerini yerine getiriyoruz.

Sahip olduğumuz sertifikaları kurumsal performansımızın bir parçası olarak görüyoruz. Faaliyetlerimizin uluslararası standartlara uygunluğunun belirlenmesi ve süreçlerimizin gereken uyumu sağlamasına önem veriyoruz. İhtiyaçlara paralel olarak standartlar vasıtası ile gelişim noktalarının değerlendirilmesi ve değerlendirme sonuçlarını kalite belgeleri ile neticelendirerek paydaşlarımıza layık örnek bir Şirket olmayı amaçlıyoruz.

### Türkiye Sigorta

ISO18295:2015 Müşteri İlişkileri Yönetimi

ISO10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

### Türkiye Hayat Emeklilik

ISO 18295-1/2:2017-Müşteri İlişkileri Yönetimi

ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

ISO 27001 Bilgi Güvenliği

2022 yılı içinde; Şirketimizin müşterilerimize ve iş ortaklarımıza vermiş olduğu hizmetleri, uluslararası akreditasyon standartlarına uygun hale getirdiğimizi teyit eden ISO 9001:2015 Hizmet Kalitesi Standardı belgesine uygun çalışmalarımıza devam ederek gerekli sürekli iyileştirme faaliyetlerine odaklanmayı ve dijital doküman yönetim sistemi entegrasyonunun tüm süreçlerimize entegre olmasını sağlamayı hedefliyoruz.

Verimlilik, ölçeklenebilirlik, yetkin insan kaynağının stratejik işlere yönlendirilmesi ve pratiklik odağında, müşterilerimiz ve iş ortaklarımızın temel beklentisi olan "hız"ı sağlayabilmek adına iş süreçlerimizi robotik süreç otomasyonu (RPA) entegrasyonlarıyla kusursuzlaştırmak da süreç yönetimi açısından ileriye dönük hedeflerimiz arasındadır.



## Sürdürülebilir Değer Yaratmadaki Gelecek Vizyonumuz

**Pozitif Etki için Sigortacılık vizyonumuz doğrultusunda sürdürülebilirlik konularını yönetirken kısa, orta ve uzun vadede hedefler belirledik.**

Pozitif Etki için Sigortacılık vizyonumuz doğrultusunda sürdürülebilirlik konularını yönetirken anlayışımızı tek sermayeli iş modelinden altı sermayeli iş modeline geçirmek olarak tanımlayabiliriz.

**Sürdürülebilirlik Vizyonumuz: “Pozitif Etki için Sigortacılık”**

### 2021

Yönetişim çerçevesinin güçlendirilmesi  
İzleme ve raporlama sisteminin oluşturulması  
Paydaş paneli hazırlıkları  
Önceliklendirme analizi yapılması

### 2022 Hedefleri

İlk Sürdürülebilirlik raporlamasının yayımlanması  
Sürdürülebilirlik stratejisinin oluşturulması  
İş süreçlerine sürdürülebilirlik projelerinin entegre edilmesi

### Orta Vade

Entegre Değer Yaratma – 6 Sermayeli İş Modeli  
Dönüşümü sağlama  
Entegre Faaliyet Raporu yayınlanması  
Çevre, Sosyal ve Yönetim Performansının BIST SE ile uyumlu hale gelmesi

### Uzun Vade

Çevre, Sosyal ve Yönetim uygulamaları ile sektöründe örnek, küresel şirketlerle kıyaslanabilir bir sigorta ve emeklilik şirketi haline gelme



## Finansal ve Üretilmiş Sermayemiz

Türkiye'nin en büyük ve lider sigorta şirketi olmaya devam etmek, müşterilerimize güven sağlamak, ülkemizin geleceği için önem taşıyan yatırımlara destek vermek, topluma fayda sağlamak için güçlü bir finansal performans gerekmektedir.



### BM SKA Göstergeler 2021 Yılı Gerçekleşenler

|                                                                                                                                                                         |                 |                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------|
|   | Prim Üretimi    | 15,7 milyar TL ile hayat ve hayat dışı sigorta sektörü liderliği |
|   | Fon Büyüklüğü   | 52,7 milyar TL ile emeklilik sektörü liderliği                   |
|   | Aktif Büyüklüğü | 75,8 milyar TL                                                   |

## Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans

**Türkiye Sigorta, 2021 sonu itibarıyla aktif büyüklüğünü 14,3 milyar TL'ye yükseltirken, 11,8 milyar TL toplam prim üretimi ve %13,4 pazar payı ile liderliğini korumaktadır.**

Finansal sermayemiz, paydaşlarımıza değer yaratmak için yürütülen faaliyetlerin temel ekonomik girdisini oluşturmaktadır. Türkiye'nin en büyük ve lider sigorta şirketi olmaya devam etmek, müşterilerimize güven sağlamak, ülkemizin geleceği için önem taşıyan yatırımlara destek vermek, topluma fayda sağlamak için güçlü bir finansal performans gerekmektedir. Bu kapsamda öncelikli konularımız arasında sürdürülebilir finansal performans yer almaktadır.

Köklü geçmişimiz, uzman kadromuz ve güçlü teknolojik altyapımızla Türkiye Sigorta olarak ülke genelinde 5,8 milyon sigortalımıza 14 acente bölge müdürlüğü, 10 bankasürans bölge müdürlüğü, 3.974 acente, 4.569 banka şubesi, 123 broker ve 377 doğrudan satış ekibi ile hizmet veren geniş ve güçlü ağımla hizmet ediyoruz. 2021 sonu itibarıyla aktif büyüklüğümüz 14,3 milyar TL'ye ulaşırken, 11,8 milyar TL toplam prim üretimi ve %13,4 pazar payı ile liderliğimizi korumaktayız.

Hayat ve Emeklilik şirketimiz ise 9,3 milyon sigortalı ve emeklilik müşterimize 18 bölge müdürlüğü, 84 acente, 4.321 banka şubesi, 28 broker ve 579 doğrudan satış ekibi ile Türkiye'nin en büyük ve lider hayat ve emeklilik şirketi olmaya devam etmektedir. Türkiye Hayat Emeklilik, 2021 Aralık sonu itibarıyla aktif büyüklüğü 61,5 milyar TL'ye ulaşırken hayat sigorta sektöründe 3,9 milyar TL prim üretimi %22,2 pazar payı; bireysel emeklilik sisteminde ise 43,8 milyar TL fon büyüklüğü ve %19,2 pazar payı ile her iki sektörde de liderliğimizi sürdürmekteyiz.

### Türkiye Sigorta

| (milyon TL)       | 2020   | 2021   |
|-------------------|--------|--------|
| Pazar Payı        | %13,04 | %13,40 |
| Sektör Sıralaması | 1      | 1      |
| Prim Üretimi      | 8.887  | 11.750 |
| Prim Artışı       | %24    | %32    |

### Türkiye Hayat Emeklilik

| (milyon TL)       | 2020   | 2021   |
|-------------------|--------|--------|
| Pazar Payı        | %27,67 | %22,15 |
| Sektör Sıralaması | 1      | 1      |
| Prim Üretimi      | 3.994  | 3.926  |
| Prim Artışı       | %12    | -%2    |



## Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans

**Türkiye Hayat Emeklilik şirketimiz, 2021 yıl sonu itibarıyla aktif büyüklüğünü 61,5 milyar TL'ye çıkartırken, hayat sigorta sektöründe 3,9 milyar TL prim üretimi ve %22,2 pazar payı; bireysel emeklilik sisteminde ise 43,8 milyar TL fon büyüklüğü ve %19,2 pazar payı ile her iki sektörde de liderliğini sürdürmektedir.**

### Bireysel Emeklilik Sigortası (BES)

| (milyon TL)          | 2020   | 2021   |
|----------------------|--------|--------|
| Pazar Payı           | %18,8  | %19,2  |
| Sektör Sıralaması    | 1      | 1      |
| Fon Büyüklüğü        | 29.838 | 43.799 |
| Fon Büyüklüğü Artışı | %36    | %47    |
| Katkı Payı           | 15.941 | 19.033 |
| Katkı Payı Artışı    | %25    | %19    |

### Otomatik Katılım Sistemi (OKS)

| (milyon TL)          | 2020   | 2021   |
|----------------------|--------|--------|
| Pazar Payı           | %56,30 | %54,30 |
| Sektör Sıralaması    | 1      | 1      |
| Fon Büyüklüğü        | 6.637  | 8.947  |
| Fon Büyüklüğü Artışı | %43    | %35    |
| Katkı Payı           | 4.901  | 5.980  |
| Katkı Payı Artışı    | %38    | %22    |

### Teknik Denge

| (milyon TL)             | 2020  | 2021  | Artış |
|-------------------------|-------|-------|-------|
| Türkiye Sigorta         | 1.341 | 1.297 | -%3   |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 1.228 | 1.176 | -%4   |

### Aktif Büyüklük

| (milyon TL)             | 2020   | 2021   | Artış |
|-------------------------|--------|--------|-------|
| Türkiye Sigorta         | 11.064 | 14.351 | %30   |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 43.513 | 61.510 | %41   |

### Özsermaye Toplamı

| (milyon TL)             | 2020  | 2021  | Artış |
|-------------------------|-------|-------|-------|
| Türkiye Sigorta         | 3.460 | 4.220 | %22   |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 2.891 | 3.914 | %35   |

### Net Kâr

| (milyon TL)             | 2020  | 2021  | Artış |
|-------------------------|-------|-------|-------|
| Türkiye Sigorta         | 1.153 | 1.058 | -%8   |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 1.384 | 1.736 | %25   |

## Sorumlu Yatırım

**Sigortacılık ve Emeklilik alanında faaliyet gösteren köklü bir şirket olarak sorumlu yatırım ve etki yatırımı alanında gelişmeleri yakından takip eden Türkiye Sigorta, 2022 yılı içinde sorumlu yatırım ve etki yatırımı araçlarını yatırım politikasında değerlendirmeyi amaçlamaktadır.**

Yatırım ortamında meydana gelen gelişmeleri takip ederken dünyanın ortak paydada buluşan geleceğe karşı sorumluluğunu bilerek küresel ısınmayla mücadelede karbon ayak izini azaltan, çevrenin ve doğal kaynakların korunmasına katkıda bulunan şirketlerin varlıklarına yatırım yapmaya odaklanmanın bir sigorta şirketi için sürdürülebilirlik ve topluluk katılımı yaklaşımının temel bir ilkesi olduğuna inanıyoruz. Bununla birlikte daha geniş sürdürülebilirlik temalarını destekleyen etki yatırımlarının potansiyelinin ve ilginin artacağına inanmaktayız.



**Sürdürülebilirlik  
hisse senedi  
yatırım fonu  
varlık değeri**

**610**

**milyon TL**

**Türkiye Hayat  
Emeklilik'in  
kurmuş olduğu  
sürdürülebilirlik  
hisse senedi yatırım  
fonunun 260 bin  
yatırımcısı vardır.**

Sigortacılık ve Emeklilik alanında faaliyet gösteren köklü bir şirket olarak sorumlu yatırım ve etki yatırımı alanında gelişmeleri yakından takip eden Türkiye Sigorta, 2022 yılı içinde sorumlu yatırım ve etki yatırımı araçlarını yatırım politikasına paralel olarak değerlendirmeyi amaçlamaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik'in kurmuş olduğu sürdürülebilirlik hisse senedi yatırım fonu ile tüm BES katılımcılarına sürdürülebilirlik konularında değer yaratan şirketlere yatırım yapılması imkânı sunulmaktadır. 31.01.2022 itibarıyla 609,7 milyon TL fon net varlık değeri ve 260 bin yatırımcısı vardır.

### Türkiye Hayat ve Emeklilik Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu

Geleceğin dünyası "sürdürülebilirlik" teması etrafında şekillenirken Türkiye Hayat ve Emeklilik, Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu ile iklim değişikliğinin karşısında duruyor, insan haklarını destekliyor ve daha etkin bir yönetim için çaba gösteriyor. Sadece ekonominin değil, toplum ve kurumların da sürdürülebilirliği için Borsa İstanbul'un Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan ve sürdürülebilir bir büyüme kapsamında uzun vadeli değer yaratarak çevresel, sosyal ve yönetim ilkelerini önceleyen şirketlerin ortaklık paylarına yatırım yapılmasını sağlayan fon, geleceğin dünyasında yer alma fırsatını sunar.

Türkiye Hayat ve Emeklilik katılımcıları, Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu'na ilişkin detaylı bilgiye Türkiye Sigorta Müşteri Platformu üzerinden ulaşılabilir.

Platform üzerinden emeklilik katılımcıları Türkiye Hayat ve Emeklilik Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonunu emeklilik portföylerine dahil edebilir, yıl içinde 12 kez fon dağılımı değişikliği hakkını kullanabilir. Diğer emeklilik şirketi katılımcıları ise Bireysel Emeklilik Fon Alım Satım Platformu (BEFAS) aracılığıyla fonun yatırımını yapabilirler.



## Entelektüel Sermayemiz

**Entelektüel sermayemizin temelinde yenilikçi ve insan odaklı bir iş yapış kültürü yatıyor. Bu kültürü her daim desteklemek ve ileriye taşımak için emek veriyoruz. Gündemdeki trendleri takip ediyor ve sektörümüzde öncü kurum kimliğimizle adımlar atıyoruz.**

| BM SKA                                                                                                                                                                  | Göstergeler                                                 | 2021 Yılı Gerçekleşenler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2022 Yılı Hedefleri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | Tekilleştirme projelerinin tamamlanması                     | <p>Sigorta ve emeklilik şirketleri için ayrı yer alan web sitelerinin Türkiye Sigorta marka ismiyle birleştirilmesi projesi tamamlanmıştır.</p> <p>Emeklilik ve sağlık mobil uygulamaları tek çatı altına alınmış ve oto branşıyla birlikte Süper App yapısına geçiş yapılmıştır.</p> <p>Atlas ve Pusula uygulamaları üzerinde iş süreçlerinin ve ürünlerin entegrasyonlarının tamamlanması</p> | <p>Türkiye Sigorta web sitesinin gelişen platform mimarisi ile paralel olarak tasarım ve deneyiminin yenilenmesi</p> <p>Süper App'e konut branşı ile birlikte robotik fon yönetimi ve iş ortaklıklarına ait geliştirmelerin eklenmesi</p> <p>Grup müşterilerimizin başvuru sürecinin dijitalleştirilmesi</p> <p>Tüm şirketlere ait veri; geçmiş veriler ve tüm derinliği kapsayacak şekilde Atlas uygulaması üzerinde birleştirilerek, farklı uygulamalar üzerinde çalışan süreç ve entegrasyonların yeni ortamda mevcut iş ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde çalışması sağlanmıştır.</p> |
|   | İş süreçlerinin hızlandırılması ve kolaylaştırılması        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Acente, bankasürans ve diğer tüm satış kanallarında, satış yetkinliğini artırmak ve etkili hizmeti sağlamak amacıyla ortak uygulamanın hayata geçirilmesi</p> <p>Acente açılış süreçlerinin dijitalleştirilmesi</p> <p>"BES Satın Al" platformunun geliştirilmesi</p> <p>"DASK Satın Al" platformunun geliştirilmesi</p> <p>Grup müşterilerimizin başvuru sürecinin dijitalleştirilmesi</p>                                                                                                                                                                                             |
|   | Çalışanlar için platform bazlı uygulamaların geliştirilmesi |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>İç müşteri platformunun kurulması</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Stratejik inisiyatiflerimiz, ürün ve hizmetlerimizde en verimli ve en etkili sonuçları elde etmek için farklı sistem, iş birlikleri ve teknolojiler tasarlamayı önemsiyoruz. Entelektüel sermayemizin temelinde yenilikçi ve insan odaklı bir iş yapış kültürü yatıyor. Bu kültürü her daim desteklemek ve ileriye taşımak için çabılıyor, gündemdeki trendleri takip ediyor ve sektörümüzde öncü kurum kimliğimizle adımlar atıyoruz.

## Dijital Dönüşüm

**Şirket kuruluş amacına uygun olarak, müşteriler, satış kanalları, operasyon birimleri ve hatta tüm çalışanlar için hem yeni dijital çözümler üretiyor ve hem de mevcut dijital varlıkları yalınlaştırarak iş süreçlerinin etkinliğini artırıyoruz.**

Etkilerini her geçen gün daha da fazla hissettiğimiz dijital dönüşüm akımının çevik ve dinamik organizasyonlar yaratmaktaki en önemli parametrelerden biri olduğunu düşünüyoruz. Şirket kuruluş amacına uygun olarak, müşteriler, satış kanalları, operasyon birimleri ve hatta tüm çalışanlar için hem yeni dijital çözümler üretiyor ve hem de mevcut dijital varlıkları yalınlaştırarak iş süreçlerinin etkinliğini artırıyoruz.

Dijital dönüşüm odağındaki çalışmalarımızı hız kesmeden devam ettirmek Türkiye Sigorta olarak önceliklerimiz arasında yer alır. Tüm paydaşlarımızın fayda sağlayabileceği, hizmet kalite ve güvencemizi artıracak dijital varlıklarımızı 2022 yılı boyunca da geliştirmek üzere çalışmaya başladık.

### 2021 Yılında Tamamlanan Projeler

| Projenin Adı                                    | Açıklama                                                                                                                                                                                                                                             | Durumu       |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Acente Segmentasyon Projesi                     | Acente kanalı tekilleştirmeleri tamamlanmıştır.                                                                                                                                                                                                      | ✓            |
| Müşteri Segmentasyon Projesi                    | Müşteri tekilleştirmeleri tamamlanmıştır.                                                                                                                                                                                                            | ✓            |
| Emeklilik Uygulamalarının Tekilleştirme Projesi | Birleşme öncesi üç emeklilik şirketinin emeklilik müşteri platformları tek müşteri platformuna indirilmiştir.                                                                                                                                        | ✓            |
| Sağlık Mobil Uygulamasının Geliştirilmesi       | Müşteri platformu ile poliçe görüntüleme, poliçe basımı, kalan limit bilgisi sorgulama, sağlık harcaması talebinde bulunma, sağlık harcamalarını görüntüleme, ödeme planı görüntüleme, anlaşmalı kurumları sorgulama yapılmasına imkân sağlanmıştır. | ✓            |
| Kurumsal İnternet Sitesi Tekilleştirme Projesi  | Sigorta ve emeklilik şirketleri için ayrı yer alan web siteleri Türkiye Sigorta marka ismiyle birleştirilerek tüm müşterilere tek bir ön yüzden hizmet verilmeye başlanmıştır.                                                                       | ✓            |
| Dijital Uygulamaların Tekilleştirme Projesi     | Emeklilik ve sağlık müşteri platformları tek çatı altına alınmış ve oto branşıyla birlikte Süper App uygulama test süreçleri tamamlanmıştır.                                                                                                         | ✓            |
| Mobil Uygulama Geliştirmeleri                   | Konut Uygulaması Geliştirmeleri                                                                                                                                                                                                                      | Devam ediyor |
|                                                 | Tüm Ürünlerin Entegrasyonu                                                                                                                                                                                                                           | Devam ediyor |
|                                                 | Robo Advise Projesi Geliştirmeleri                                                                                                                                                                                                                   | Devam ediyor |
|                                                 | İş Ortaklıkları Faz-2 Geliştirmeleri                                                                                                                                                                                                                 | Devam ediyor |
|                                                 | Yeni Fonksiyon Geliştirmeleri                                                                                                                                                                                                                        | Devam ediyor |
| ROTA Uygulamasında Yenilikler                   | ROTA uygulamasının web tarafı geliştirilmiş ve canlıya alınmıştır.                                                                                                                                                                                   | ✓            |
|                                                 | Bireysel Emeklilik sistemine yeni dâhil edilen 18 yaş altı ürünlerin üretim entegrasyonları ROTA sistemine dahil edilmiş ve sektörde bu ürünlerin satışlarına birçok şirketten önce başlanmıştır.                                                    | ✓            |
|                                                 | Halkbank ile entegrasyon sağlanarak üretimle ilgili sorunlara hızlı çözümler getirilmiş ve kanalın aktifliğine katkıda bulunulmuştur.                                                                                                                | ✓            |
|                                                 | Talep Yönetim Sistemi Geliştirmeleri                                                                                                                                                                                                                 | Devam ediyor |
|                                                 | Yenileme & Açık Vade Fonksiyonu Geliştirmeleri                                                                                                                                                                                                       | Devam ediyor |
|                                                 | Performans Ekranları Geliştirmeleri                                                                                                                                                                                                                  | Devam ediyor |
|                                                 | Ziyaret ve Takvim Geliştirmeleri                                                                                                                                                                                                                     | Devam ediyor |
|                                                 | Elementer Üretim Geliştirmeleri (Trafik, Kasko, Konut, DASK, Seyahat, TSS)                                                                                                                                                                           | Devam ediyor |
|                                                 | Hayat Ürün Geliştirmeleri                                                                                                                                                                                                                            | Devam ediyor |
|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                      |              |

## AR-GE Çalışmaları

**Düzenli olarak kendimizi geliştirebilmek ve öncü şirket olmaya devam edebilmek için yeni projelerimiz ile hizmetlerimizin gelişimini sağlıyoruz.**



Dijital dönüşüm sürecimizin önemli bir parçasının bilgi teknolojileri ve Ar-Ge çalışmalarımız olduğunu düşünüyoruz. Düzenli olarak kendimizi geliştirebilmek ve öncü şirket olmaya devam edebilmek için yeni projelerimiz ile hizmetlerimizin gelişimini sağlıyoruz.

Türkiye Sigorta'nın bilgi teknolojileri çalışmalarının temel hedefleri şu şekilde özetlenebilir:

- Altyapı ve operasyonun iyileştirilmesi
- Kaynak optimizasyonu/verimlilik ve memnuniyetin artırılması
- Kurumsal olgunluk ve proje başarısının artırılması
- Müşteri ve pazar taleplerinin karşılanması
- Regülatif/yasal zorunlulukların çözülmesi
- Uygulama kod mimari/performansın iyileştirilmesi

## AR-GE Çalışmaları

### Bilgi teknolojileri ve Ar-Ge hedeflerimiz doğrultusunda 2021 yılı boyunca birçok projeyi başarıyla gerçekleştirdik.

Bilgi teknolojileri ve Ar-Ge hedeflerimiz doğrultusunda 2021 yılı boyunca birçok projeyi başarıyla gerçekleştirdik. Farklı iş birlikleri üzerinden sektörümüzün ilerleyişine katkıda bulunduk ve sistem ve hizmetlerimizin dijital entegrasyonu konusunda sektörde kolaylaştırıcı rol oynamamızı sağlayacak projelere imza attık.

#### 2021 Yılı Tamamlanan Bilgi Teknolojileri Projeleri

| Projenin Adı                                          | Açıklama                                                                                                                                                                                   | Durumu |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Ana Sistemlerin Veri Aktarım (Migrasyon) Projesi      | Sigorta şirketlerinin iş süreçleri ve ürünlerinin tekilleştirilmesinin ardından ana sistemlerinden Pusula sistemine veri aktarımları gerçekleştirilmiştir.                                 | ✓      |
|                                                       | Emeklilik şirketlerinin verilerinin Atlas uygulamasına taşınması ve gerekli tüm entegrasyonlar tamamlanmıştır.                                                                             | ✓      |
| Güncel Sistemlere Entegrasyon                         | Bireysel Emeklilik sistemine getirilen yeni yasal düzenlemelere adaptasyon çok kısa sürede tamamlanmış ve müşterilerin hizmetine sunulmuştur.                                              | ✓      |
| Emlak Katılım Bankası Entegrasyon Projesi             | Katılım sigortacılığı alanında başlatılan ana sistemlerin entegrasyon projesine bağlı olarak Emlak Katılım Bankası süreçlerinin entegrasyonu tamamlanmıştır.                               | ✓      |
| Sigorta Bilgi Merkezi (SBM) Ortak Veri Modeli Projesi | SBM'nin sunduğu yeni web servis mimarisine uygun olarak geliştirmeler tamamlanmıştır.                                                                                                      | ✓      |
| Yerel Santral Birleştirme Projesi                     | Uç nokta dönüşümü tamamlanmıştır.                                                                                                                                                          | ✓      |
| Merkezi Antivirüs Konsolidasyonu Projesi              | Antivirüs programları tekilleştirilmiştir.                                                                                                                                                 | ✓      |
| E-Posta Veri Güvenliği sağlama                        | E-Posta gönderme ve alma işlemlerinde veri güvenliğini sağlamak adına kullanılan uygulamalar/DLP (Veri Sızıntı Önleme) tek noktada toplanmış, kurulumları tamamlanarak hizmete alınmıştır. | ✓      |

## AR-GE Çalışmaları

### 2022 Yılında Tamamlanması Planlanan Bilgi Teknoloji Projeleri

| Projenin Adı                                 | Açıklama                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Yeni Veri Merkezi ve ODM Tasarım Projesi     | Yeni Veri Merkezi, Felaket Durum Merkezi (ODM) ağı, güvenlik altyapıları kurum güvenlik ve servis sürekliliklerinin en üst seviyeye çıkarılması amacıyla yeniden tasarlanması       |
| Veri Merkezi Taşıma Projesi                  | Mevcut veri merkezi altyapısı keşif ve analiz çalışmaları sonucu uygulama bağımlılığı ve yedekler açısından incelenecek ve kesintisiz şekilde yeni veri merkezine taşıma planlaması |
| DHCP ve DNS Konsolidasyon Projesi            | Farklı sistemlerde hizmet veren IP dağıtım ve DNS sistemleri konsolide edilmesi                                                                                                     |
| Güvenlik Altyapı Modernizasyon Projeleri     | Veri sızıntısı sistemleri ve web uygulama güvenlik duvarının yeniden yapılandırılması ve güvenlik seviyesini artırıcı uygulamalara geçilmesi                                        |
| Exadata Konsolidasyonu DB Design Çalışmaları | Birleşme projesi sonrasında envantere giren Exadata'larda konsolidasyon yapılması                                                                                                   |
| Pusula Performansının Artırılması            | Yeni versiyonlarındaki teknolojilerin kullanılması                                                                                                                                  |
| TRS Active Directory Konsolidasyon Projesi   | Kullanıcı bilgisayarları, sunucular, uygulamaların eski domain bağımlılıklarından çıkarılması ve TRS domain'e geçilmesi                                                             |
| Identity Manager Projesi                     | Şirket içinde kullanılan ve müşterilere hizmet verilen tüm uygulamalar için güvenli kimlik doğrulama ve kullanıcı yönetiminin daha efektif ve güvenli yapılması                     |

## AR-GE Çalışmaları

### 2022 Yılında Tamamlanması Planlanan Bilgi Teknoloji Projeleri

| Projenin Adı                                   | Açıklama                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BT Varlık Yönetimi Projesi (CMDB)              | Mevcut yazılım ve donanım envanteri yeniden gözden geçirilerek ihtiyaç tespitinin oluşturulması ve bu doğrultuda tedarik yönetiminde bütçenin verimli kullanılmasının sağlanması |
| Büyük Veri (Big Data)                          | Büyük Veri Platformuyla müşteri segment analizi, suistimal yönetimi, kampanya yönetimi ve kurumun ihtiyaç duyduğu diğer tüm analizlerin hazırlanabilmesi                         |
| Siber Güvenlik Operasyon Merkezi (SOC)         | Web uygulamaları ve mobil uygulamalar üzerinden olası siber güvenlik ataklarını tespit etme ve engelleme üzerine 7/24 çalışma esasına bağlı uygulamaya geçiş                     |
| Network Operasyon Merkezi (NOC) Yapısına Geçiş | Şirket sunucularının ve veri merkezinin tekilleştirilerek, tüm web ve mobil uygulamalarının kesintisiz olarak müşterilere vermesinin sağlanması                                  |
| Kredi Kartı Altyapı Değişiklik Projesi         | Müşterilerin kart bilgisinin saklanması gerek kalmadan, ödeme yapılması ve ödemeye ilişkin entegrasyonun yapılması                                                               |
| Robo Danışmanlık Entegrasyonu Projesi          | Müşteri gözünde karmaşık ve anlaşılması güç fon seçiminin kolay ve anlaşılır hale getirilmesi                                                                                    |
| KVKK Mevzuat Uyum Projesi                      | KVKK mevzuatı gereği hazırlıkları yapılan süreçlerin gözden geçirilerek yeniden oluşturulması ve mevzuata uygunluğunun sağlanması                                                |

## AR-GE Çalışmaları

### 2022 Yılında Tamamlanması Planlanan Bilgi Teknoloji Projeleri

| Projenin Adı                            | Açıklama                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PTT Entegrasyon Projesi                 | Online web servis entegrasyonu kurularak poliçe alma, ödeme, görüntüleme ve poliçe basımı gibi işlemlerin yerine getirilmesi    |
| İş Sürekliliği Projesi                  | ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetimi Sisteminin kurulması                                                                          |
| IFRS 17 Projesi                         | IFRS17 standartlarına uyum sağlanması                                                                                           |
| IBAN Doğrulama Projesi                  | Findeks aracılığı ile hesap doğrulaması yapılması                                                                               |
| Veri Dönüşüm Programı                   | Program kapsamında tamamlanacak projeler:<br>- Veri Ambarı Modernizasyonu<br>- Verinin Yönetişi<br>- Organizasyon<br>- Big Data |
| Agile Dönüşüm Projesi                   | Kuruma uygun modelin belirlenmesi ve bu model doğrultusunda süreçlerin yeniden yapılandırılması                                 |
| Yazılım Mimarisi Pusula Dönüşüm Projesi | Sigorta yazılım paketi olan Pusula sisteminde yapılacak backend ve frontend geliştirmeleri                                      |

## Çevresel Kaynakların Yönetimi ve İklim Değişikliği

2022 yılında hayata geçirmeyi planladığımız çevre yönetimi projeleriyle çevresel sürdürülebilirlik alanında 7 SKA'ya doğrudan katkı sağlamayı amaçlıyoruz.



### Görseller

### 2022 Yılı Çevre Hedefleri

|                                |                        |                |                                |                                 |                                |               |
|--------------------------------|------------------------|----------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------|
| 6                              | 6                      | 7              | 12                             | 13                              | 14                             | 15            |
| TEMİZ SU VE SANİTASYON         | TEMİZ SU VE SANİTASYON | ENERJİ VE KLİM | SÜRDÜRÜLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ | İKLİM EYLEMİ                    | SUDAN YASAM                    | KARASAL YAŞAM |
| 12                             | 13                     | 14             | 15                             | 12                              | 13                             | 14            |
| SÜRDÜRÜLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ | İKLİM EYLEMİ           | SUDAN YASAM    | KARASAL YAŞAM                  | SÜRDÜRÜLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ  | İKLİM EYLEMİ                   | SUDAN YASAM   |
| 12                             | 13                     | 14             | 15                             | 9                               | 12                             | 13            |
| SÜRDÜRÜLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ | İKLİM EYLEMİ           | SUDAN YASAM    | KARASAL YAŞAM                  | SANAYİ, YENİLENEBİLİR VE ALTYAP | SÜRDÜRÜLEBİLİR VE TEMİZ ENERJİ | İKLİM EYLEMİ  |

Çevre politikasının geliştirilmesi

Ofislerde Atık Yönetimine yönelik hazırlıklara başlanması

Sıfır Atık Şirket olmak adına hazırlıkların planlanması

Dijitalleşmeyi artırarak kağıt kullanımı azaltmak

## Çevresel Kaynakların Yönetimi

**Türkiye Sigorta, çevre politikalarını tüm operasyonlarında tutarlı bir şekilde uygulamayı hedeflemektedir.**



Türkiye Sigorta Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası kapsamında Şirketin çevresel performansının iyileştirilmesi, kirliliğin önlenmesi ve çevresel risklerin kontrol edilmesi, çevresel kaynak yönetiminin (atık yönetimi, su tüketimi vb.) verimli hale getirilmesi, güncel çevresel risk ve mevzuatların takibi, bu doğrultuda iklim değişikliği ile mücadele ve tedarik zincirindeki çevresel etkilerine odaklanmaktadır.

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası'na linkten ulaşabilirsiniz.

**<https://www.turkiyesigorta.com.tr/yatirimci-iliskileri/sigorta/kurumsal-yonetim/politikalar/cevre-is-sagligi-ve-guvenligi-politikasi>**

Türkiye Sigorta, çevre politikalarını tüm operasyonlarında tutarlı bir şekilde uygulamayı hedeflemektedir.

Ofislerde atık yönetimiyle ilgili olarak; kâğıt tüketimini azaltmaya yönelik girişimlerimizi destekleyen, yeniden kullanılabilen, bağışlanabilen veya geri dönüşümü yapılabilen malzemelere öncelik verilmesi ve tek kullanımlık bardak vb. plastik kullanımını azaltacak önlemlerin alınması üzerinde çalışmalar yapılması hedeflenmektedir.

### Çevresel Kaynak Verimliliği

Küresel sorunların ve trendlerin değerlendirmesi ile ulusal mevzuat ve sürdürülebilirlikle ilgili önceliklendirme analizi sürecimiz ve paydaşlarımızdan gelen geri bildirimler, çevre kaynakları yönetimi konusunda Şirketimizin hem soruna etkisini hem de çözüme katkısını analiz etme gerekliliğini doğurdu. Türkiye Sigorta olarak Sıfır Atık bir şirket olmak önceliklerimiz arasında yer alıyor. Bu doğrultuda, ekolojik ayak izimizi başta genel müdürlük, akabinde bölge müdürlükleri ve sonrasında acentelerin ve diğer iş ortaklarının operasyonlarında izlemek üzere hedeflerimizi yıllar itibarıyla genişleterek ilerleyecek şekilde planlarımıza dahil ettik.

**Ofislerde atık yönetimi, kâğıt tüketimini azaltmaya yönelik girişimlerimizi destekleyen, yeniden kullanılabilen, bağışlanabilen veya geri dönüşümü yapılabilen malzemelere öncelik verilmesi ve tek kullanımlık bardak vb. plastik kullanımını azaltacak önlemlerin alınması üzerinde çalışmalar yapılması hedeflenmektedir.**



## Çevresel Kaynakların Yönetimi

**Türkiye Sigorta, kağıt tüketimini fiziki evrak gönderimlerini mümkün olan seviyede dijitalleştirerek azaltmak, maliyet tasarrufu sağlamak ve şirket yükümlülüklerini daha kısa sürede ve sağlıklı yerine getirmeyi hedeflemektedir.**

**Dijitalleşen süreçlerle  
2021 yılında**

**1,3**

**milyon adet  
kâğıt israfı engellenmiştir.**

**2020 yılında 9.000 ve 2021  
yılında 42.000 posta gönderimi  
yerine dijital ortamda gönderim  
gerçekleştirilmiş, yaklaşık  
1,1 milyon TL kazanç elde  
edilmiştir.**



Hâlihazırda ofislerde kâğıt tüketimini azaltmaya yönelik girişimler, yeniden kullanılabilen ya da dönüşümlü malzemelerin geri dönüşümü, tek kullanımlık bardak vb. plastik kullanımı azaltacak önlemlerin alınmasına dair çalışmalara devam edilmektedir. Birleşmenin ardından gelen birinci yıl kutlamalarında her çalışan için dayanıklı termos bardak hediye edilmiştir. Çalışanlarımızın gerek gündelik yaşamlarında, al-götür kafelerde, gerekse iş ortamında termos bardak kullanımı özendirilmiştir.

Pandeminin ofislerde yayılımını önlemek için karton bardak ve küçük plastik şişe kullanımları tedbir amaçlı uygulanmaktadır. Çalışan sağlığının korunması ve çalışanın bulaş riskinin azaltılmasının temel önceliklerimiz arasında olması sebebiyle tek kullanımlık karton bardak ya da plastik şişelerin tüketimini azaltıcı yönde hedefler verilemedi. Azaltılamayan plastik miktarına yönelik olarak da malzemelerin geri dönüştürülerek hem ekonomik hem de sosyal fayda elde edilmesine vesile olması için, raporlama döneminde, Omurilik

Felçilileri Derneği'nin plastik kapak toplama kampanyasına destek sağlamak amacıyla 107 Kg kapak teslim edilmiştir. Böylelikle ihtiyaç sahibi engelli vatandaşlara tekerlekli sandalyelerin yanı sıra baskı yaralarına engel olabilmek için yara minderleri ulaştırılmasına destek olunmuştur.

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik genel müdürlüklerinde ve bölge müdürlüklerinde başta kâğıt, karton, cam atıklar olmak üzere elektrikli ve elektronik atıklar, evsel atıklar olarak kaynağında ayrıştırmak üzere her ofiste kademeli olarak ofis atık ayrıştırma çalışmaları uygulamaya konulacaktır. Şirketlerin oluşturduğu her tür atık sınıfının belirlenmesi, ayrımı ve buna ilişkin gerekli ekipmanların sağlanması, prosedür ve yönetmeliklerin oluşturularak atık yönetimi süreçlerinin tüm genel müdürlük ve bölge müdürlük binalarında faaliyete geçmesinin sağlanması, çalışanların bu konuda bilgilendirilmesi ve farkındalık geliştirilmesi gibi çalışmaların 2022 yılı içinde tamamlanması hedeflenmektedir.

Şirket, kâğıt tüketimini fiziki evrak gönderimlerini mümkün olan seviyede dijitalleştirerek azaltmak, maliyet tasarrufu sağlamak ve şirket yükümlülüklerini daha kısa sürede ve sağlıklı yerine getirilmesini sağlamayı hedeflemektedir. İlk aşamada kargo ile gönderimlerinde kısıtlamaya gidilecek gönderim çeşitleri belirlenmiştir. Belirli periyotlarda müşterileri bilgilendirmek amacıyla gönderilen emeklilik sözleşmeleri, hayat poliçeleri, emeklilik yıllık hesap bildirim cetvelleri ve ayrılma talep formları, tazminat, operasyon mektuplarında müşterinin özel bir talebi olmadığı sürece e-posta veya SMS ile gönderim seçeneklerinin tercih edilerek kargo seçeneğinin kullanımının azaltılması sağlanmıştır. 2020 yılında 9.000 ve 2021 yılında 42.000 posta gönderimi yerine dijital ortamda gönderim gerçekleştirilmiş, yaklaşık 1,3 milyon adet kâğıt israfı önlenmiş ve 1,1 milyon TL kazanç elde edilmiştir.

## Çevresel Kaynakların Yönetimi

**İklimle bağlantılı risklerin en aza indirilmesi ve doğabilecek zararların finanse edilmesiyle sürdürülebilir finans alanında kilit rol oynamanın yanında Türkiye Sigorta aynı zamanda işletme ölçeğinde ve tüm değer zinciriyle etkisini de izlemektedir.**

Fiziki evrak gönderimlerinin azaltılması ile kağıt kullanımının minimize edilmesi çevre dostu bir kurum olarak sürdürülebilirliğe verilecek desteğin yanında hızlı ve etkin iletişim ile müşteri memnuniyetimizin artırılmasına yardımcı olmaktadır. Bu tür uygulamaların 2022 yılında yaygınlaştırılması ve kağıt kullanımı azaltılırken kazanımların artırılması hedeflenmektedir.

2021 yılında kağıt kullanımına ilişkin olarak tasarruf çalışmalarına başlanan bir başka proje ise "Yeşil IT" çalışmasıdır. Birleşmeyle birlikte 6 ayrı altyapının, yazıcı ve sunucularının farklı olmasından kaynaklanan kontrolsüz kağıt israfının, tüm çalışanların bilgisayarlarının 2022 yılı sonuna kadar TRS-Domain'e geçişiyle önlenmesi planlanmaktadır.

### İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum

Bir sigorta şirketi olarak Türkiye Sigorta asıl etkisini öncelikle iklim değişikliği nedeniyle çevresel felaketlerin sıklığındaki artış dolayısıyla bu fenomenin etkisini risk azaltma önlemleri ile sigorta araçlarına erişimde

sunduğu yaratıcı çözümleriyle ortaya koymaktadır. İklimle bağlantılı risklerin en aza indirilmesi ve doğabilecek zararların finanse edilmesiyle sürdürülebilir finans alanında kilit rol oynamanın yanında Şirketimiz aynı zamanda işletme ölçeğinde ve tüm değer zinciriyle etkisini de izlemektedir.

Su, kalkınma açısından düşünüldüğünde, herkes için bir hak ve paha biçilemez bir doğal varlıktır. İklim değişikliği, demografik hareketlilikler, göç ve kentleşme, yeni yaşam tarzları ve bunların tüketim tarzlarına yansımaları suyun gelecek nesillere taşınmasını zorlaştırabilecek sebeplerdendir. Su tüketiminden sorumlu olduğunun bilinciyle Şirket, öncelikle işletme ölçeğindeki su sarfiyatını ölçmüştür.

| Türkiye Sigorta | m <sup>3</sup> |
|-----------------|----------------|
| 2021            | 9.390          |
| 2020            | 10.509         |
| 2019            | 17.010         |

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'in operasyonlarından kaynaklanan sera gazları, genel müdürlük ve bölge müdürlükleri tarafından yıl boyunca tüketilen toplam enerji sarfiyatının bir sonucudur. Enerji sarfiyatı; aydınlatma, ısıtma ve soğutma (klimalar) vb. için satın alınan elektrik enerjisi, ısıtma için satın alınan doğalgazın yanı sıra günlük

faaliyetler için harcanan (araç kullanımı kaynaklı) akaryakıt sarfiyatından oluşur. 2021 yılında toplam enerji sarfiyatı 32.848 GJ seviyesine gelirken sarfiyatın kompozisyonu %66,2 akaryakıt; %32,5 elektrik ve %1,3 doğalgazdan oluşmaktadır. Enerji yoğunluğu çalışan başına 22 GJ olarak gerçekleşmiştir.<sup>1</sup>

| Türkiye Sigorta <sup>2</sup>                      |               |               |               |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                                   | 2019          | 2020          | 2021          |
| Elektirik Tüketimi (kwh) <sup>1</sup>             | 3.448.422     | 3.047.128     | 2.964.768     |
| Doğalgaz Tüketimi (sm <sup>3</sup> ) <sup>1</sup> | 128.815       | 99.531        | 110.364       |
| <b>Toplam Enerji (GJ)</b>                         | <b>12.929</b> | <b>11.368</b> | <b>11.114</b> |
| Türkiye Sigorta <sup>2</sup>                      |               |               |               |
|                                                   | 2021          |               |               |
| <b>Akaryakıt Tüketimi</b>                         |               |               |               |
| Benzin (lt)                                       | 309.398       |               |               |
| Dizel (lt)                                        | 353.632       |               |               |
| <b>Toplam Enerji (GJ)<sup>1</sup></b>             | <b>21.734</b> |               |               |

<sup>1</sup>Kullanılan Dönüşüm Faktörleri: Elektrik kullanımı; kWh=3.600 KJ; 1sm<sup>3</sup> doğal gaz= 3.998 KJ; 1 lt benzin 34.200 KJ; 1lt dizel 31.536 KJ

<sup>2</sup>Değerler Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'e ait tüketimlerin toplamını vermektedir.

## İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum

**2021 yılı itibarıyla Yenilenebilir Enerji Projeleri için 1.235 poliçe ve toplamda 52,5 milyon TL prim üretimi gerçekleştirirken sigortalılarımıza yenilenebilir enerji projeleri için 102,2 milyar TL teminat verdik.**

| Emisyon (ton CO <sub>2</sub> e)                  |          |            |       |       |       |
|--------------------------------------------------|----------|------------|-------|-------|-------|
| Emisyon Türü                                     | Kategori | Yakıt Türü | 2019  | 2020  | 2021  |
| Hareketli Yanma Kaynaklı Emisyonlar              | Kapsam 1 | Benzin     | *     | *     | 1     |
| Hareketli Yanma Kaynaklı Emisyonlar              | Kapsam 1 | Dizel      | *     | *     | 384   |
| Sabit Yanma Kaynaklı Emisyonlar                  | Kapsam 1 | Doğal gaz  | 305   | 236   | 261   |
| Satın Alınan Elektrikten Kaynaklanan Emisyonlar  | Kapsam 2 | Elektrik   | 2.376 | 1.475 | 1.283 |
| Hareketli Yanma Kaynaklı Emisyonlar <sup>3</sup> | Kapsam 3 | Benzin     | *     | *     | 720   |
| Hareketli Yanma Kaynaklı Emisyonlar <sup>3</sup> | Kapsam 3 | Dizel      | *     | *     | 588   |

\*Hareketli yanma kaynaklı emisyon türü, ölçülemediğinden ilgili döneme ait veri olmamıştır.

<sup>3</sup>Kapsam 3, sadece kiralık araç yakıt tüketimlerini kapsamaktadır.

Sürdürülebilirlik Politikası doğrultusunda, raporlama dönemi boyunca çevresel uygulamaları iş operasyonlarına daha fazla entegre etmek için, üst yönetimin dahil olduğu sürdürülebilirlik yönetim sistemi hakkında sunum gerçekleştirilmiştir. Ayrıca aylık periyotlarda düzenli çalışma grubu toplantılarında, Sürdürülebilirlik Yönetim

Sistemi (SYS) ve çevre politikalarını kapsayan eğitimler düzenlenerek; farklı çevresel kaynak yönetimi konuları ele alınmıştır. İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum konularında ise Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik çalışanlarına toplam 415 kişi-saat "İklim Krizi" başlıklı eğitimi verilmiştir.

2021 yılı içinde Türkiye'de iklim değişikliği kaynaklı çeşitli afetlere maruz kalınmıştır. Teminat altına aldığımız iş kolları ve bireysel poliçeler için iklim olayları ile ilişkili olarak Türkiye Sigorta tarafından koruma altındaki poliçelere sel, fırtına, kar ağırlığı, yangın, yıldırım, dolu deprem, toprak kayması ve don olmak üzere dokuz tür iklim değişikliği kaynaklı hasar ödemesi yapılmıştır.

2021 yılında doğal afet sınıfında değerlendirilecek iklim değişikliği kaynaklı sel ve yangın felaketine karşı toplamda 50 milyon TL hasar ödemesi gerçekleştirilmiştir.

### Ödenen Tazminat Tutarları (milyon TL)

Sel Felaketi 42,3

Yangın Felaketi 7,7

**Genel Toplam 50,0**

Afet bölgelerinde vakit kaybedilmeden yerel mobil hasar irtibat noktaları oluşturularak, Şirketin tecrübeli hasar çalışanları afet bölgelerine sevk edilmiştir. Çalışanlar sigortalıların hasar kaynaklı mağduriyetlerini telafi etmek üzere asgari düzeyde evrak talep edilmiş ve vakit kaybetmeden sonuçlandırılmıştır. Yerel mobil hasar irtibat noktalarına gelen afetzede vatandaşların soruları yanıtlanmıştır.

Sürdürülebilirlik sigortacılık yaklaşımı kapsamında yenilenebilir enerji ağırlıklı portföyümüzü zenginleştirme çalışmaları

yapmaya devam ediyoruz. 2021 yılı itibarıyla Yenilenebilir Enerji Projeleri için 1.235 poliçe ve toplamda 52,5 milyon TL prim üretimi gerçekleştirirken, sigortalılarımıza yenilenebilir enerji projeleri için 102,2 milyar TL teminat verildi. Bununla birlikte yenilenebilir olmayan enerji santrallerinde gelen talepleri değerlendirirken daha zorlu teklif şartları ve santralin risk ölçüm değerlendirmesi yapılmakta ve mümkün mertebede performans dışı kalan yatırımları değerlendirmeye alınmamaktadır. Yeşil enerji portföy ağırlığının artırılması hedeflenirken, santrallerin barındırabileceği farklı risklerden dolayı her santral ayrı ayrı değerlendirilmeye alınmaktadır.

Kıyı tesisleri deniz kirliliği zorunlu sorumluluk poliçesi ile yangın ve sorumluluk poliçelerimizi tanzim ederek içerisinde alt limitlerle çevre kirliliği teminatı sağlanmaktadır. Tehlikeli madde ve tehlikeli atık zorunlu mali sorumluluk sigorta poliçeleri içinde de yan ürün olarak teminat verilmektedir.

İklim krizi ile birebir yüzleşen çalışma kolları arasında tarım, hayvancılık ve ancılık gelmektedir. Başta çiftçilerimiz olmak üzere ilgili iş kollarında çalışan işletmeler fırtına, hortum, sel, su baskını, don, dolu, kuraklık, kalite kaybı vs. gibi risklerinden korumak üzere devlet destekli bitkisel ürün, hayvan hayat ve su ürünleri sunulmaktadır.

## İnsan Sermayemiz

**Türkiye Sigorta olarak çalışanlarımızı en önemli paydaşlarımızdan biri olarak görüyoruz. İnsan kaynağımızın kişisel ve mesleki gelişimini destekliyor ve çeşitlilik, cinsiyet eşitliği ve kapsayıcılığın olduğu bir çalışma ortamı sağlamayı önemsiyoruz.**

### BM SKA

### Göstergeler

### 2021 Yılı Gerçekleşenler



Çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılığı destekleyen bir iş ortamı oluşturulması

Adil ve şeffaf terfi sürecini yönetmek ve tüm çalışanlarımızla ortak ideal kültürü oluşturmak üzere çalışmalar yapıldı. Eşitlik ve kapsayıcılık konusunda eğitimler düzenlendi.



Çalışan deneyimini iyileştirmek, çalışan bağlılığını artırmak

Liderlik Yetiştirme ve Geliştirme programları, MBA ve mikro MBA programları uygulandı. Cezbedici yan hak sistemleri ve ödüllendirme süreçlerini uygulama ve iç iletişim aktiviteleri gerçekleştirildi, iletişim noktalarını iyi tespit etme ve uçtan uca en iyi çalışan deneyimini tasarlama, özel günlerinde tüm çalışanlarla iletişim kurma ve çalışan aidiyet duygularını artırma üzerine çalışmalar yapıldı.



Kadın çalışan oranı

%55,27



Doğum izni kullanan kadın çalışanların işe dönüş oranı

%89

### BM SKA

### 2022 Yılı Hedefleri



Çalışan öneri sisteminin oluşturulması ve ödüllendirme sistemi projesinin gerçekleştirilmesi



## Etik İlkeler

**Etik İlkeler; çalışanlarımızın, görevlerini yerine getirirken uymaları gereken baz aldığımız ilkeleri ve çalışma düzenine ilişkin yeni ve kapsamlı düzenlemeleri içeriyor.**



Yasalara ve etik kurallara uyum, adalet, şeffaflık, dürüstlük ve güvenilirlik değerlerini müşteriler, toplum ve paydaşları gözünde zedeleyecek, şirketlerin, sigortacılık ve emeklilik sektörlerinin itibarını düşürebilecek tüm davranışlara karşı ekstra hassasiyet gösteriyoruz. Türkiye Sigorta olarak 18 yaşın altında işçi çalıştırmıyor, çocuk işçi çalıştırma usul ve esaslarına uygun hareket ediyoruz. Zorla ve zorunlu işçi çalıştırmamayı politikamız olarak benimsiyoruz. Etik İlkeler; çalışanlarımızın, görevlerini yerine getirirken uymaları gereken baz aldığımız ilkeleri ve çalışma düzenine ilişkin yeni ve kapsamlı düzenlemeleri içeriyor. Bu ilkelerin amacı çalışanlar, müşteriler ve Şirket arasında doğabilecek her türlü anlaşmazlık ve çıkar çatışmasını engellemek, bu dinamiği olabildiğince dengeli ve duyarlı yönetebilmektedir. Etik İlkeler, "Pozitif Etki için Sigortacılık" vizyonumuzu da desteklemektedir.

2022 yılında bahsettiğimiz ilkelerimizin doğru anlaşılması evrensellik boyutunun gözetilmesini ve yönetmelik altında kapsamının çizilmesi amacıyla tekrar gözden geçirilmesini planlıyoruz.

## Çalışan Hakları ve Çalışana Özel Destekler

**Çalışanların uygun sosyal hak ve olanaklardan yararlanmasına çok büyük önem veriyoruz. Çalışanlar arasında menfaat farkı gözetmiyor; tam zamanlı çalışanlara sağlanıp yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan menfaat olmamasına özen gösteriyoruz.**

**İnsan hakları konusunda maddeler içeren ya da insan hakları konuları hakkında gözden geçirilen önemli anlaşmalar kapsamında her sene olduğu gibi Sendika ile 2023'e kadar sürecek 2 yıllık sözleşme yapılmıştır.**



Çalışanların uygun sosyal hak ve olanaklardan yararlanmasına çok büyük önem veriyoruz. Çalışanlar arasında menfaat farkı gözetmiyor; tam zamanlı çalışanlara sağlanıp yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan menfaat olmamasına özen gösteriyoruz. Yarı zamanlı çalışanların çalışma günlerine göre bu menfaatlerde dengelenmiş kısıtlamalar yapıyoruz.

Sağlık raporu alan çalışanlarımızdan ücret kesintisi yapmıyoruz. Her alanda olduğu gibi maaş dağılımında da cinsiyet eşitliğini göz önünde bulunduruyoruz. Kadın çalışanlarımız ile erkek çalışanlarımızın maaşları arasında herhangi bir farklılık gözetmiyor; aynı görevdeki kadın çalışanımız ile erkek çalışanımıza aynı ücreti sunuyoruz.

Çalışanlar, üst düzey yöneticiler ve Yönetim Kurulu üyeleri için "Ücretlendirme ve Tazminat Politikası" hazırlanmış ve sitede yayınlanmıştır.

İnsan hakları konusunda maddeler içeren ya da insan hakları konuları hakkında gözden geçirilen önemli anlaşmalar kapsamında her sene olduğu gibi Sendika ile 2023'e kadar sürecek 2 yıllık sözleşme yapılmıştır. Ayrıca, insan hakları ile ilgili politika ve prosedürlere yönelik eğitimler tüm güvenlik çalışanları tarafından tamamlanmıştır. Bu hassasiyetlerimizin meyvelerini gururla topluyoruz. Raporlama döneminde insan hakkı ihlali ile ilgili, Şirketimize herhangi bir şikayet iletilmediğini paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

### Çalışana sağlanan yan haklar:

#### Çalışana Mali Refah Desteklerinde Bulunuyoruz

- Şirketimizin asli kadrosunda çalışanların tamamına, bir takvim yılında dört adet brüt ücret üzerinden ikramiye ödenir.
- Genel ücret artışına çalışanın yıl içindeki performansının değerlendirilme sonucuna göre ek artış oranı yansıtılır.

- Terfisine göre unvan zammı sağlanır.
- Prim adı altında ücret ödemesi yapılarak çalışanlar Şirket başarısına ortak edilir.

#### Çalışan Esenliğine Katkıda Bulunuyoruz

- Çalışanlarımıza kapsamlı özel sağlık sigortası sunarken, çalışanlarımızın eşleri ve çocukları için özel sağlık sigortası imkânı sağlanır.
- Çalışanlar için aylık BES katkısı (İGES) yapılır. Çalışan çocuk sahibi olduğunda (doğum), evlilik ve doğum günlerinde bu BES sözleşmesine ekstra ücret desteği sağlanır.
- Grup hayat sigortası ile çalışanlarımızın geleceği güvence altına alınır.
- Tüm çalışanlar için doğum günü izni hakkı tanınır.
- Çalışanın doğal afete maruz kalması halinde yangın ve doğal afet yardımı sağlanır.

## Çalışan Hakları ve Çalışana Özel Destekler

**Grup özel sağlık poliçeleri arasında çalışanlarımıza yüksek teminat limitleri ve özel ayrıcalıklar ile poliçe sunuyoruz. Poliçelere ayrıca talep edildiği takdirde çocuklarına ve eşlerine ücretsiz poliçe sağlıyoruz.**

### Sosyal Yardım ve Destek Ödemeleri Yapıyoruz

- Taşınma yardımı, akaryakıt yardımı, kreş yardımı, doğum yardımı, ölüm yardımı, evlenme yardımı adı altında çeşitli ödemeler yapılır

### Sağlık poliçesi kapsamında sağlanan teminatlar:

Grup özel sağlık poliçeleri arasında çalışanlarımıza yüksek teminat limitleri ve özel ayrıcalıklar ile poliçe sunuyoruz. Poliçelere ayrıca talep edildiği takdirde çocuklarına ve eşlerine ücretsiz poliçe sağlıyoruz. Yatarak teminatı limitsiz olurken ayakta tedavi teminatımız 15.000 TL olup genel grup ortalamalarının üzerinde yer alır. Diş ve Gözlük-Cam-Çerçeve teminatının toplam limiti 3.000 TL olup limit içinde her iki teminat içinde istediği ağırlıkta kullanılabilir. Çalışanlarımız %20 sigortalı katılım payı ile özel sağlık poliçesinden yararlanabiliyor. Florence Nightingale ve Koç Üniversite hastanesinde, herhangi bir katılım payı

ödemeden hizmet alınabiliyor. Yılda iki kere ücretsiz COVID-19 testi yaptırılabilirken, limitli olarak vitamin teminatı verilmektedir. Epilepsi ve skolyoz hastalıkları poliçe kapsamında tutulurken Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik çalışanları özel sağlık poliçesinde kapsama dahil edilmektedir. Hamilelik dönemi takip giderleri ayakta tedavi teminatından karşılanmakta ve doğum için ayrıca 10.000 TL limit uygulanmaktadır. 40 yaş üzeri, yılda bir kez, kadınlarda kontrol mamografisi, erkeklerde kontrol PSA ücretsiz verilir. Özel çocuklar için, 2.500 TL eğitim ve rehabilitasyon teminatı bulunmaktadır.

Tüm bu uygulamalar çalışanların sağlıklı yaşamlarına destek sunmak için yapılmaktadır. Sağlık poliçesi kapsamında olmayan ancak çalışanın hayatını veya hayati fonksiyonlarını tehdit edici mahiyette bir hastalık olması halinde ilgili masrafları Şirketin belirlediği havuz teminatından karşılanabilmektedir. Sağlık havuz teminatından, yalnızca çalışanın kendisi, çalışan ya da çalışmayan eşi ve çocukları,

sağlık poliçesinin yürürlükte olması şartı ile yararlanabilir. Sağlık Havuz Teminatının kullanımıyla ilgili taleplerin değerlendirilmesi, Şirket için oluşturulmuş bir kurul tedavinin gerekliliği, çalışanın gelir durumu, eşi çalışıyorsa eşinin gelir durumu ve sahip oldukları çocuk sayısı, vb. hususları göz önünde bulundurarak talebin havuz limitinden karşılanması koşullarını inceler ve uygunluk halinde karşılanmasına karar verebilmektedir. 2021 yılı içinde 12 çalışan için 106.523 TL havuz teminatından sağlık harcamasına yardım yapılmıştır.

### AVITA-Çalışan Destek Programı

AVITA destek hattı platformumuz ile çalışanlarımıza psikolojik destekten, medikal görüşe kadar sağlık sorunları hakkında istedikleri zaman telefon hattı üzerinden her türlü taleplerini karşılayabilecek şekilde hizmet sunmaktayız. Yaklaşık olarak bu hizmeti 1,5 yıldır almakta olup, bu süre boyunca 1.552 çağrının 1.342'si çalışanlarımızdan, 210 tanesi çalışan yakınları tarafından oluşturulmuştur.

**AVITA destek hattı platformumuz ile çalışanlarımıza psikolojik destekten, medikal görüşe kadar sağlık sorunları hakkında istedikleri zaman telefon hattı üzerinden her türlü taleplerini karşılayabilecek şekilde hizmet sunmaktayız.**



## Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

**Türkiye Sigorta şirket yapısı ve iletişimi ırk, din, dil, mezhep, inanç, cinsiyet, zihinsel veya bedensel engel, yaş, kültürel veya sosyal sınıf farklılıklarından bağımsız şekillenmiştir.**

Kurumsal yapımızın zenginleşmesi bizim için her zaman en önemli değerlerin başında gelmiştir. Bu doğrultuda, herkes için eşit fırsatlar tanınması ilkesini benimser ve insan kaynakları süreçlerinin tümünde adil ve ayrımcılık karşıtı bir yaklaşım sergileriz. Şirket yapımız ve iletişimimiz ırk, din, dil, mezhep, inanç, cinsiyet, zihinsel veya bedensel engel, yaş, kültürel veya sosyal sınıf farklılıklarından bağımsız şekillenmiştir. Aynı işi yapan çalışanlar arası ücret farklılıkları sadece mesai, performans ve kıdem gibi objektif unsurlardan oluşabilir. Çalışanlarımız ve iş ortaklarımız ayrımcılık hususlarında iş etiği kuralları çerçevesinde düzenlenen yöntemlerle isimsiz olarak kimlik belirtmeden şikâyet ve başvurularını yapabileme olanakları bulunmaktadır.

Toplumsal cinsiyet eşitliğine her zaman hassasiyet gösteren Şirketimiz için kadın istihdamını artırmak yalnızca Şirketimiz için değil, ülkemizin gelişimi ve değişimi için de esas alınmaktadır. Kadın ve erkeklerin istihdam oranları arasındaki farkın azaltılmasıyla GSYH oranlarında ciddi bir artış sağlanabilecektir. Diğer yandan kadınların

şirketlerin her kademesinde yer alması, iş performansına önemli katkılar sağlamaktadır. Birçok çalışma, iş dünyasında kadın liderlerin varlığının, finansal performansta yükselme, yatırım getirileri, pazar payı, sermaye ve hisse senedi gibi değerlerde artış sağladığını ortaya koymaktadır. Kadın çalışanlarımızı işe alımdan emekliliğe kadar kariyer süreçleri boyunca desteklemek istiyoruz. Türkiye Sigorta'nın farklı alanlarda gerçekleştirdiği projelerin, mevcut faaliyetlerin ve yeni iş girişimlerinin kadın ve erkekler üzerindeki etkisini dikkate almak, bu doğrultuda proje uygulama aşamasında gerekirse iyileştirmeler yapmayı planlıyoruz. Ayrıca, işe alımlarda engelli çalışanın diğer çalışanlardan işe alımlarında farklılık uygulamıyoruz. Engelli işe alımlarında mevcut pozisyon ihtiyaçları ve nitelikleri dikkate alıyor, çalışanlara verilen ücret, yan hak, unvan veya sorumluluk anlamında negatif bir ayırtırma yapmamaya gayret ediyoruz. Aksine mevcut kişinin sağlık durumu gereği gerekli iş ortamını sağlamak, onun rahatsızlığını tetiklemeyecek rollerde çalıştırmak, ek bir ekipman ihtiyacı varsa tedarik etmek noktasında gerekli özeni gösteriyoruz.

2021 yılında toplam kadın çalışan oranımız %55,27 olarak kaydedildi. Sadece çalışan değil, yönetim ekiplerimizdeki kadın erkek oranının dengesi, kadınlarımızın kendilerini temsil etmesine fırsat vermek bizim için aynı seviyede önem arz ediyor ve bu yüzdenin giderek daha da artmasını hedefliyor, kadın çalışan istihdamına katkı sağlamak için elimizden geleni yapıyoruz.

Yeni doğum yapmış kadın çalışanlarımıza yönelik uygulamalarımızı da büyük bir hassasiyet çerçevesinde yürütmekteyiz. Raporlama dönemimizde toplam 93 çalışan doğum iznine çıkmış ve bu çalışanların 83'ü hala Şirket bünyemizde çalışmaya devam etmektedir. 6 ay yasal doğum izni süresinde Şirketimizde çalışanlara 2 ay ücretli izin sağlıyoruz. Ayrıca çocuk sahibi olunan ay içinde çalışanlarımızın İGES sözleşmelerine 2.600 TL ödeme yapıyoruz.

|                         | 2020  |       | 2021                |       |       |                     |
|-------------------------|-------|-------|---------------------|-------|-------|---------------------|
|                         | Kadın | Erkek | Kadın Çalışan Oranı | Kadın | Erkek | Kadın Çalışan Oranı |
| Türkiye Sigorta         | 512   | 535   | %49                 | 649   | 624   | %51                 |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 737   | 498   | %60                 | 729   | 491   | %60                 |

| 2021                                                                 | Türkiye Sigorta | Türkiye Hayat Emeklilik |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|
| Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı                                  | 21              | 72                      |
| Doğum İzninden Döndükten Sonra 12 ay işten ayrılmayan çalışan sayısı | 20              | 63                      |

## Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

**Çalışanların örgütlenme, sendikalaşma ve toplu sözleşme haklarına saygı gösteriyoruz. 2021 itibarıyla toplam işgücümüzün %39'undan fazlasını oluşturan 980 çalışanımız sendika üyesidir.**

Çalışanların örgütlenme, sendikalaşma ve toplu sözleşme haklarına saygı gösteriyoruz. Tüm çalışanlar sendikalara üyelik ve sendika yönetimlerinde görev alabilir. 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 itibarıyla toplam işgücümüzün %39'undan fazlasını oluşturan 980 çalışanımız sendika üyesidir. Sendika ile olan ilişkilerimizi, çalışanlardan oluşan sendika temsilcileri aracılığıyla oldukça iyi bir düzeyde ve yapıcı bir biçimde sürdürüyoruz. Toplu iş sözleşmesi dönemlerinde karşılıklı mutabakat çerçevesinde kararlar alıyoruz.

### 2021 yılı Sendikalı Çalışan Sayısı

| Şirket                  | Sendikalı Sayısı | Sendikalı Oranı |
|-------------------------|------------------|-----------------|
| Türkiye Sigorta         | 500              | %38             |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 480              | %42             |

Çalışanlarımızın faydalanabileceği kreş açmak/kreş desteği sağlamak ve kreş olanaklarını hem anneler hem de babalar için erişilebilir hale getirmek eşitlik politikamızın bir parçasıdır. Bu doğrultuda 59 erkek ve 66 kadın çalışanımızın 0-6 yaş çocuklarına bakım ve eğitim hizmetleri sağlıyoruz. Kreşten hem kadın hem de erkek çalışanların

çocukları olmak üzere yaklaşık 125 çocuk yararlanıyor. Çalışanlarımızın çocuklarının okul öncesi bakım ve eğitim hizmetlerine katkıda bulunacak ve gelişimlerini sağlayacak bir eğitim ortamı sağlanması ile okul öncesi eğitime destek veriyoruz.

### Türkiye Sigorta

|               |            |             |
|---------------|------------|-------------|
| Kadın         | 66         | %53         |
| Erkek         | 59         | %47         |
| <b>Toplam</b> | <b>125</b> | <b>%100</b> |

### Türkiye Hayat Emeklilik

|               |            |             |
|---------------|------------|-------------|
| Kadın         | 96         | %58         |
| Erkek         | 69         | %42         |
| <b>Toplam</b> | <b>165</b> | <b>%100</b> |

## Çalışan Gelişimi ve Eğitimi

**Türkiye Sigorta Akademisi 2021 yılı itibarıyla; çalışanların mesleki, bilgi ve yetkinliklerinin geliştirilmesi, yenilikçi içerikler üretilmesi ve insan merkezli bakış açısıyla tüm paydaşlarına değer katma amacıyla çalışmalarına başlamıştır.**

Yatırım konusunda teknolojik altyapı kadar çalışan gelişimine değer katan yatırımları da önceliklendiriyoruz. Türkiye Sigorta Akademisi 2021 yılı itibarıyla; çalışanların mesleki, bilgi ve yetkinliklerinin geliştirilmesi, yenilikçi içerikler üretilmesi ve insan merkezli bakış açısıyla tüm paydaşlarına değer katma amacıyla çalışmalarına başlamıştır. Öncelikle acil ve önemli ihtiyaçlar doğrultusunda Mesleki ve Teknik Gelişim, Kişisel Gelişim, Kurumsal Gelişim, Zorunlu Eğitimler ve Lisanslama başlıkları altında eğitimler verilmiştir. Geniş ve uzun döneme yayılan eğitim programları ile çalışan gelişimi için yatırımlar yapılmıştır.

Yeni işe girişlerde çalışanların Şirket adaptasyonunu hızlandırmak hedeflenmiş, işe alınan tüm çalışanlara canlı ve çevrimiçi eğitimlerle temas edilmiştir.

Başta aktüerya, muhasebe, hukuk, fon yönetim, denetim, yatırımcı ilişkileri olmak üzere birimlerimiz lisans ve üyelik sahipliği için teşvik edilmektedir.

Türkiye Sigorta, çalışanların mesleki bilgi ve yetkinliklerinin geliştirilmesi amacıyla düzenli eğitimler organize etmektedir. Yıl boyunca tamamlanan başlıca eğitim programları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

| Eğitim Adı                                                               | Program İçeriği                                                                                                                                                                                                                     | Eğitim Alan Çalışanlar                                                       | Eğitim Süreleri ile Gruplar                             |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Temel Sigortacılık ve BES Eğitimleri                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Temel sigortacılık</li><li>Temel hayat emeklilik</li></ul>                                                                                                                                    | 1.000'nin üzerinde pazarlama, acente satış ile müşteri iletişim personelleri | 12'şer saatlik 13 grup                                  |
| Satış Kültürü Hizalama Eğitim ve Gelişim Projesi                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Strateji ve beklentilerin belirlenmesi</li><li>Mevcut durumun analizi</li><li>Satış koçluğu</li><li>Raporlamadan</li></ul>                                                                    | Bölge müdürleri dahil acente ve bankasürans sigorta satış danışmanları       | 1 yıllık bir sürede 255 kişi                            |
| Birlikte Daha Güçlüyüz-Takımdaşlık Eğitimleri                            | <ul style="list-style-type: none"><li>Takım ruhu</li><li>Etkili iletişim</li><li>Birlikte çalışma bilinci</li></ul>                                                                                                                 | Emeklilik ve Sigorta bankasürans bölge müdürlükleri çalışanları              | İki günlük eğitimler 18 şehir, 34 grup ve 590 katılımcı |
| Etkin Liderlikte Performans Yönetimi ve Geri Bildirim Teknikleri Eğitimi | <ul style="list-style-type: none"><li>Yöneticilerin performans yönetimi sürecinde etkili liderlik etmesi</li><li>Çalışanların doğru şekilde değerlendirilmesi</li><li>Etkin geribildirim ile gelişimlerinin desteklenmesi</li></ul> | Emeklilik ve Sigorta yöneticileri                                            | İki gün süre ile 157 katılımcı                          |
| Yabancı Dil Gelişim Programı                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Anlaşması gerçekleştirilen çevrimiçi İngilizce eğitim platformu üzerinden eğitim</li></ul>                                                                                                    | 500 kritik personel                                                          | 1 yıllık program                                        |

## Çalışan Gelişimi ve Eğitimi

**Türkiye Sigorta, çalışanların mesleki bilgi ve yetkinliklerinin geliştirilmesi amacıyla düzenli eğitimler organize etmektedir.**

Gerçekleştirilen diğer eğitimlerin bazıları aşağıdaki gibi gruplanmıştır:

### Teknik & Satış Eğitimleri

- Aktüerya Eğitimleri
- BEFAS Eğitimleri
- Branş Eğitimleri
- İş Alanına Özel Teknik Eğitimler
- Katılım Sigortacılığı Eğitimleri
- Riziko Teftiş Eğitimleri
- Şube Kültürü Eğitimleri
- Ürün Eğitimleri

### IT Eğitimleri

- MS Office Programları Eğitimleri
- Power BI Eğitimleri
- SQL Eğitimleri
- SAP-BO Eğitimleri

### Diğer Mesleki Eğitimler

- Çağrı Merkezi Oryantasyon Eğitimleri
- UFRS Eğitimleri
- İdari İşler Ekiplerine Yönelik Eğitimler
- İK Analitiği Eğitimleri
- Kalite Koçluğu Eğitimleri
- Süreç ve Kalite Eğitimleri

| Eğitim Adı                                                 | Program İçeriği                                                                                                                                                                                                                                                           | Eğitim Alan Çalışanlar                                                                                  | Eğitim Süreleri ile Gruplar                             |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| İç eğitimlik yetiştirme ve gelişim programı                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Öğrenme kültürünün yaygınlaştırılması</li><li>• İç eğitimlikler yetiştirerek, Şirket içinde bilgi paylaşımını sağlanması</li></ul>                                                                                                | 75 iç eğitimlik                                                                                         | 56'şer saatlik 5 grup                                   |
| Liderlik Gelişim ve Liderlik Yetiştirme Sertifika Programı | <ul style="list-style-type: none"><li>• Boğaziçi Üniversitesi tarafından eğitim verilmiştir.</li></ul>                                                                                                                                                                    | Liderlik Geliştirme Programı 25 müdür<br>Liderlik Yetiştirme Programı 25 yönetici                       | 1 grup geliştirme 78 saat<br>1 grup yetiştirme 102 saat |
| PMP ve Executive MBA programları                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Yıldız Teknik Üniversitesi ve Boğaziçi Üniversitesi tarafından eğitim verilmiştir.</li></ul>                                                                                                                                      | PMP Programı Emeklilik ve Sigorta çalışanları 75 kişi -MBA programı 17 Emeklilik ve Sigorta üst yönetim | PMP 108 saat 3 Grup-MBA 1 grup                          |
| PMP programları                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Yıldız Teknik Üniversitesi PMP Programı</li><li>• Boğaziçi Üniversitesi PMP Programı</li></ul>                                                                                                                                    | 20 personel<br>67 personel                                                                              | 35 saat 1 grup<br>39 saat 3 grup                        |
| Executive MBA programları                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Yıldız Teknik Üniversitesi Executive MBA programları</li></ul>                                                                                                                                                                    | 17 personel                                                                                             | 1 yıllık program                                        |
| Micro-MBA Programı                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• İstanbul Teknik Üniversitesi tarafından eğitim verilmiştir.</li></ul>                                                                                                                                                             | 29 Emeklilik ve Sigorta çalışanları                                                                     | 96 saat 1 grup                                          |
| LimitSİZ Satış Yeni Mezun Programı Gelişim Yolculuğu       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Temel Sigortacılık,</li><li>• Temel Satış Becerileri,</li><li>• Kişisel Gelişim,</li><li>• Finansal Yönetim,</li><li>• Ürün- Ekran Eğitimleri</li></ul>                                                                           | Yeni Mezun Çalışanlar                                                                                   | 106 personel için 125 saat<br>4 grup eğitim             |
| Güçlü Gelecek, Seninle Gelecek-Staj Programı               | <ul style="list-style-type: none"><li>• İçeriğinde yüz yüze ve e-öğrenme yöntemlerinin kullanıldığı, oyunlaştırma ve mikro öğrenme ile pekiştirilen gelişim programında, sektöre adım atan stajyerlerin temel düzeyde gelişimleri desteklenmiş ve takip edildi.</li></ul> | Stajyerler- 28 kişi                                                                                     | 9 grup 22 saat                                          |

## İnsan Kaynakları Politikamız ve Yetenek Yönetimi

**2021 yılında pandemiden sonra değişen iş yapısı, potansiyel kaynak değerlendirmesi ve değerlendirme araçlarının düzenlenmesi süreçlerinin doğru ilerleyebilmesi adına işe alım süreci yeniden tasarlanmış, yönetici seviyesinde 25, uzman seviyesinde 377 kişi Türkiye Sigorta ailesine katılmıştır.**

Türkiye Sigorta insan kaynakları politikası; stratejik insan kaynakları bakış açısı ile Şirketin vizyon ve misyonuna uygun olarak;

- Şirketin stratejik önceliklerine ve hedeflerine ulaşmasını sağlayacak ideal kültürü oluşturmak, yüksek performans gösterecek ve Şirketi ileriye taşıyacak yetenekli adayları cezbetme ve işe alma
- Çalışanlarını eğitim ve gelişim plan/programları ile desteklemek ve doğru ücretlendirme
- Cezbedici yan hak sistemleri, adil ve yapılandırılmış, çok boyutlu değerlendirme sistemleri ile kariyer fırsatlarında değerlendirme
- Ödüllendirme süreçleri uygulama ve iç iletişim aktiviteleri düzenlemektedir.

Bu politika doğrultusunda;

- İşe alım prosedürleri eşit koşullardaki adaylara eşit fırsat sağlanması ilkesi çerçevesinde düzenlenmekte
- Çalışanların ücret ve yan hakları, piyasadaki ücret seviyesi göz önünde bulundurularak belirlenmekte

- Çalışanlara sağlanan tüm haklar insan kaynakları yönetmeliğinde açık bir şekilde düzenlenmiş, belirtilen koşulları sağlayan her çalışanın ayırım yapılmaksızın bu haklardan yararlanması sağlanmakta
- Çalışanların mesleki bilgi ve yetkinliklerinin geliştirilmesi amacıyla düzenli eğitimler organize edilmekte
- Çalışanlar için İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı'na uygun güvenli çalışma ortamı ve koşulları sağlanmakta
- Çalışanların kişisel verileri KVK Kanunu'nda belirtilen kriterler çerçevesinde özenle saklanmaktadır.

2021 yılında pandemiden sonra değişen iş yapısı, potansiyel kaynak değerlendirmesi ve değerlendirme araçlarının düzenlenmesi süreçlerinin doğru ilerleyebilmesi adına işe alım süreci yeniden tasarlanmıştır. 2021 yılı içerisinde yönetici seviyesinde 25, uzman seviyesinde 377 kişi Türkiye Sigorta ailesine katılmıştır. Şirket işe alım ihtiyaçları doğrultusunda, yetenek kazanımı anlayışı ve öncelikli olarak genç yeteneklerin Şirkete kazandırılması amacıyla 2021 yılı içerisinde

LimitSİZ Satış ve Yeni Mezun Programı ve Güçlü Gelecek, Seninle Gelecek-Staj Programı olmak üzere iki ayrı Genç Yetenek Programı hayata geçirilmiştir. Yetenek yönetimi konusunda mevcut çalışanların şirket bağlılığını en üst noktaya taşıyacak bir çalışma atmosferi ve potansiyel adayların en çok çalışmak isteyecekleri insan kaynakları sistemini oluşturmak hedeflenmektedir.

Türkiye Sigorta, kariyer hareketliliği sayesinde Şirketin iş gücü kaynağını kendi içinde doğru ihtiyaçlarla eşleştirerek fırsatlar için kendi potansiyel kaynağını yaratan dinamik bir yapıyı hedeflemektedir. Çok boyutlu değerlendirme araçları, geri bildirim görüşmeleri ve gelişim planları ile temelinde adaleti odağına alan kariyer değerlendirme sürecini kurgulamak yatar. Bu kurgu yeni mezun çalışandan üst düzey yöneticiye kadar her seviye çalışanı kapsamaktadır. 2021 yılı içerisinde kariyer hareketliliği sürecinde bölüm değişikliği ya da çalışma yeri nakli gibi yönetsel seviyede 40, uzman seviyesinde 192 yatay hareketlilik; terfi olarak ise yönetsel seviyede 57, uzman seviyesinde 307 dikey hareketlilik gerçekleşmiştir.

### 2022 Yılı Hedefleri

- 2022 yılında çalışan katılımını artıran yeni nesil performans sistemine geçilmesi
- Çalışanlar için belirlediğimiz gelişim alanları çerçevesinde "Gelişim Haritası" oluşturarak kendi gelişimlerini, Şirketimize katkılarını artırması
- Yeni işe başlayan çalışanlara daha iyi bir deneyim sağlamak için yarenlik sürecinin başlatılması
- Mentorluk Programı ile çalışanlarımızın farkındalıklarını artırmak ve liderlik becerilerini deneyimlemelerini sağlamak



## Çalışanların Karar Alma Süreçlerine Katılımı

**Çalışanlarımızla karşılıklı iletişime dayalı bir ilişki geliştirebilmek için açık bir iletişim kültürü benimsemeyi, çalışanların bilgi birikimlerinden yararlanmayı önemsiyoruz.**

Türkiye Sigorta olarak en kıymetli varlığımızın insan varlığımız olduğunun bilinciyle hareket ediyoruz. Çalışanlarımızla karşılıklı iletişime dayalı bir ilişki geliştirebilmek için açık bir iletişim kültürü benimsemeyi, çalışanların bilgi birikimlerinden yararlanmayı önemsiyoruz.

Örgütsel öğrenmenin Şirketlerimize rekabet avantajı yaratacağına inanıyoruz. Örgütün yenilikçilik kapasitesinin ve örgütsel öğrenme hızının artması için çalışanlarımızı karar alma süreçlerine dahil ediyor ve kendi kendine öğrenen sistemler kurmaya çalışıyoruz.

2020 Eylül'de gerçekleşen Şirketlerimizin birleşmesinin ardından eksiklerinin tanımlanması, süreç ve operasyonların tekilleşmesi, veri aktarımlarının kayıpsız tamamlanması ve altyapının güçlendirilerek birleşme projesinin yürütülmesi için 10 adet ana komite ve bu komitelerin altında da 22 adet alt çalışma grubu oluşturuldu. Toplamda 197 çalışan projenin çeşitli komitelerinde ve aşamalarında aktif katılım gösterdi. Projelerimizde sistematik ve rasyonel kararları alma noktasında tüm çalışanlarımız sürece dahil edilerek daha önce karşılaşılmayan risklerin, varsayım ve kısıtların ortaya konulması ve etkisinin azaltılması sağlanırken, çalışanlarımız fikirleri ve yaptıkları geliştirmeler ile projelere katkı sağlanarak, projelerin zamanında tamamlanması için gerekli tüm destek verildi.

2021 yılında çalışanlarımızla birlikte yürüttüğümüz bir başka projemiz de Kişisel Verilerin Korunması mevzuatı kapsamında tüm süreçlerimizin mevzuatla uyumlu hale getirilmesini amaçlayan KVKK projesi oldu. 135 adet müdürlüğümüz bu sürece dahil edilerek veri mutabakatı ile ilgili karar noktalarında yer almaları sağlandı.

2022 yılında hedeflerimiz arasında çalışanları karar alma mekanizmasına dahil etmeyi sağlamak için onların fikirlerini paylaşabileceği bir öneri sisteminin kurulması yer almaktadır. 2022 yılında kuracağımız öneri sistemi ile çalışanlarımızın fikirlerine değer verdiğimiz göstermek amacıyla takdir ve tanıma sürecimizi başlatacağız. 2022 yılı sonu- 2023 yılbaşı başlatacağımız anlık ödüllendirme süreci ile projemize devam edeceğiz. Ayrıca bunlara ek olarak her yıl düzenleyeceğimiz fikir yarışmaları ile takdir ve tanıma sürecimizi sürdürülebilir kılacağız.



## İş Sağlığı ve Güvenliği

**Türkiye Sigorta için, çalışan sağlığını ve güvenliğini güvence altına almak, çalışma kültürünün temel taşlarından biri haline gelmiştir. İş sağlığı ve güvenliği performansı, düzenli olarak takip edilmekte, değerlendirilmekte ve periyodik raporlanmaktadır.**

İş Sağlığı ve Güvenliğinin özellikle uluslararası alanda çektiği dikkat ve iyileştirme çalışmalarının hızlandırılması doğrultusunda ülkemiz için önem skalasını üst seviyelere çıkartmıştır. Bizim için de çalışan sağlığını ve güvenliğini güvence altına almak, çalışma kültürümüzün temel taşlarından birisidir. İş sağlığı ve güvenliği performansımız düzenli olarak takip edilmekte, değerlendirilmekte ve periyodik raporlanmaktadır.

Şirketimizde; proaktif yaklaşımla riskleri kabul edilebilir risk seviyesine indirerek, maddi ve manevi tüm kayıpları azaltarak, ulusal ve uluslararası iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının gerekliliklerini ve uygulanabilirliklerini yerine getirerek, "sıfır iş kazası" mottosuyla çalışanlara güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı oluşturmak amaçlanmaktadır.

İş sağlığı ve güvenliği konuları İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı iş yeri sağlık ve güvenlik birimleri tarafından Türkiye Sigorta İnsan Kaynakları Politikası ve yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütülmektedir. 4'ü çalışan temsilcisi olmak üzere toplam 24 üyesiyle şirket genelinde yasal düzenlemeler doğrultusunda örgütlenmiş İş Sağlığı ve Güvenliği kurulları bulunmaktadır.

Sigortacılık sektörü çalışma ortamları, tehlike sınıfı açısından "az tehlikeli" olarak değerlendirilmekte olup Şirket içerisinde gerçekleştirilecek 101 tehlike indeksi belirlenmiştir ve bunlarla ilgili gerekli önlemler alınmıştır. Raporlama döneminde çalışanlarımız için yaralanma sayısı sıfır; kaza ağırlık oranı da %0 olarak gerçekleşmiştir. Dönem içerisinde, Türkiye Sigorta faaliyetlerinde herhangi bir mesleki hastalık vakası da yaşanmamıştır.

### Kaza İstatistikleri

|                                                                                                                                   | Türkiye Sigorta | Türkiye Hayat Emeklilik |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------|
| Kaza Ağırlık Oranı<br>((Toplam Kayıp Gün Sayısı/(Toplam Çalışma Günü-Çalışma Olmayan Gün))*Günlük Çalışma Süresi*200.000)         | 0               | 0                       |
| Yaralanma Oranı<br>(İşle İlgili Toplam Yaralanma Sayısı/(Toplam Çalışma Günü-Çalışma Olmayan Gün))*Günlük Çalışma Süresi*200.000  | 0               | 0                       |
| Mesleki Hastalık Oranı<br>((Mesleki Hastalık Sayısı/(Toplam Çalışma Günü-Çalışma Olmayan Gün))*Günlük Çalışma Süresi*200.000)     | 0               | 0                       |
| Kayıp Gün Oranı<br>(İşle İlgili Toplam Kayıp Gün Sayısı/(Toplam Çalışma Günü-Çalışma Olmayan Gün))*Günlük Çalışma Süresi*200.000) | 0               | 0                       |
| Ölümçül Kaza Sayısı                                                                                                               | 0               | 0                       |

## İş Sağlığı ve Güvenliği

**Çalışanları iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilinç düzeylerini yükseltmek ve farkındalık yaratmak amacıyla 2021 yılında stajyerler dahil Türkiye Sigorta 342 çalışanına 2.736 kişi-saat, Türkiye Hayat Emeklilik ise 120 çalışanına 960 kişi-saat olmak üzere toplam 3.696 kişi-saat İSG eğitimi sağlanmıştır.**

Çalışanları iş sağlığı ve güvenliği konusunda bilinç düzeylerini yükseltmek ve farkındalık yaratmak amacıyla 2021 yılında stajyerler dahil Türkiye Sigorta'nın 342 çalışanına 2.736 kişi-saat, Türkiye Hayat Emeklilik'in ise 120 çalışanına 960 kişi-saat olmak üzere toplam 3.696 kişi-saat İSG eğitimi verilmiştir.

Sağlıklı yaşamın vazgeçilmez en önemli unsuru düzenli ve dengeli hareket edebilmektir. Çalışanlarımızın beden sağlığı ve zihin rahatlığını sportif faaliyetler ile desteklemek ve onların fiziksel sağlığını korumak üzere Levent genel müdürlük binamızda hafta sonları da dahil olmak üzere 400 m<sup>2</sup>'lik alanda spor salonu ve profesyonel spor ekipmanı desteği sunulmaktadır.

2021 yılbaşından bu yana Levent genel müdürlük binamızda diyetisyenlik hizmeti tüm çalışanlarımıza verilmektedir. Hizmeti talep eden çalışanlarımıza durum analizi yapıldıktan sonra kendileri için en uygun beslenme programları oluşturularak, paylaşılmakta ve haftalık kontroller ile çalışanların kişiye özel beslenme takipleri yapılmaktadır.



## COVID-19 Pandemisine Karşı Alınan Tedbirler

**Türkiye Sigorta, 2020 yılında başlayan COVID-19 salgını ile ilgili çalışanlarının sağlığını öncelik olarak almanın yanı sıra hem müşterilerin hem de toplumun güvenliği için gerekli önlemler almıştır.**



Pandemi sürecini her ne kadar büyük ölçüde atlattığımız olsak da sürecin getirileriyle beraber psikolojik olarak uzun bir süre daha hayatımızda olacak gibi gözükmemektedir. Şirket, 2020 yılında başlayan COVID-19 salgını ile ilgili çalışanlarının sağlığını öncelik olarak almanın yanı sıra hem müşterilerin hem de toplumun güvenliği için gerekli önlemleri almıştır.

Kriz Yönetim Komitesi tarafından alınan tedbirler vakit kaybedilmeden en üst seviyede uygulamaya alınmıştır:

- Şirket binalarının girişlerde termal kameralarla ya da elektronik termometre ile ateş ölçümü, çalışanların kullanımı için maske, dezenfektan ve kolonya dağıtımı sürekli olarak yapılmış
- İşyerlerinde ortak kullanım alanlarının temizliği sıklaştırılarak ofisler haftalık periyotlarla ilaçlanmış
- Ofiste çalışanlar için oturma düzeni masa aralıkları genişletilerek yeniden düzenlenmiştir.

İş sürekliliği de düşünülerek ek önlemler hayata geçirilmiştir:

- Kamu Çalışanları İçin İdari İzin Genelgesi kapsamına giren çalışan idari izne ayrılmış
- Birimlerde çalışan sayıları asgari seviyeye çekilerek, genel müdürlük binasında bulunması zorunlu olan az sayıda çalışan haricinde bütün çalışanlar için evden çalışma uygulamasına geçilmiş
- Çalışanlara uzaktan erişim için gerekli laptop/tablet ivedilikle tedarik edilerek kullanımlarına sunulmuş
- Uzaktan erişim için gerekli olan internet erişimi ihtiyacı da Şirket tarafından gerekli aksiyonlar alınarak giderilmiş
- COVID-19'dan korunma yöntemleri, alınması gereken önlemler ve COVID-19 ile mücadele konusunda bilinçlendirici ve eğitici çalışmalar yapılırken, çok kanallı iletişimle bu süreci desteklenmiştir.

Sigorta sektöründe, dayanışma ruhuna katkıda bulunmak adına, teminata dâhil olmadığı ve bu risk için bir prim alınmamış olduğu halde, özel sağlık sigortası ve tamamlayıcı sağlık sigortası poliçelerinde COVID-19 tedavisini teminat kapsamına alınmıştır.

Sigortalılarımızın COVID-19 bağlantılı tedavi giderlerini, poliçelerinde aksi belirtilmemiş olması koşuluyla, poliçe teminat limitleri ve iştirak oranları dâhilinde ödenmiştir. Salgının başlangıcından 2021 yıl sonuna kadar COVID-19 tanısı nedeni ile ödenen tazminat tutarı ise yaklaşık 10,2 milyon TL'ye ulaşmıştır.

## Müşteriler

**Şirketimizde “Müşteri Odaklılık” bir hedeften ziyade bir kültür olarak benimsenmektedir. Bu amaçla süreçlerimizi geliştirirken müşteri ve iş ortaklarımızın beklentilerini, iyileştirme yolculuğunun ana parçası olarak görmekteyiz.**

Şirketimizde “Müşteri Odaklılık” bir hedeften ziyade bir kültür olarak benimsenmektedir. Bu amaçla süreçlerimizi geliştirirken müşteri ve iş ortaklarımızın beklentilerini, iyileştirme yolculuğunun ana parçası olarak görmekteyiz.

Tüm müşterilerimiz ve iş ortaklarımızın memnuniyeti ilgili anket ve araştırmalarla yıl içinde periyodik olarak takip edilmiştir. Raporlama döneminde Acente Genel Memnuniyeti 83 ve Müşteri Memnuniyeti 70; Bağlılık 69 ve Rekabet gücü 68 olarak ölçülmüştür.

Şirket adına müşterilerimize hizmet veren dış kaynak firmalarımızın iletişim, hizmet kalitesi ve performansı da belirli periyotlarla takip edilmektedir.

Bu anket ve araştırmalardan çıkan sonuçlara göre ortaya çıkan gelişim alanlarımızı iş süreçlerimizle eşleştirerek, Şirketimizin strateji ve önceliklerine uygun olarak projelendirmeye veya birim ve iş bazlı geliştirmelerimize devam edeceğiz. Her zaman olduğu gibi 2022 yılında da dijital dönüşüm ve yeni nesil teknolojileri işlerimize adapte edeceğiz.

Müşteri memnuniyeti anketinde en önemli dikkat çeken öneriler aşağıda sıralanmıştır:

- Dijital kabiliyetlerin artırılması, web sitesinin anlaşılması ve bilgiye kolay ulaşım
- Sigorta poliçelerinin kapsamlarının ve teminat limitlerinin genişletilmesi
- Anlaşmalı hastane sayısında artış talebi
- İşlemlerin hızlandırılması
- Çalışanların bilgi ve iletişiminin değerlendirilmesidir.

Müşterilerden gelen çağrıları takip ederek çözüm sunmaya, hizmetlerimizi en kısa sürede ve en etkin biçimde sunmaya özen göstermekteyiz. Bu kapsamda 2021 raporlama döneminde çağrı merkezimize ulaşan 1 milyon üzerindeki çağrının %95'i karşılanarak, %77 talebi çözümleme oranı ile müşterilerimize hizmet verilmiştir. Türkiye Sigorta Çağrı Merkezi'nde 2021 yılı ortalama çağrı cevaplama hızı 34 saniye olarak gerçekleşmiştir.

2022 yılında hem sigorta hem de hayat ve emeklilik şirketlerimizin müşteri ve dağıtım kanallarımızın deneyim, efor ve tavsiyelerini alabilecek şekilde ölçümleme yapmayı planlamaktayız. Bununla birlikte, belirlenecek temas noktalarında müşterilerimizden anında ve yerinde toplanan geribildirim verilerini anlamlandırarak stratejilerimize uygun çıktılar haline getirebilecek çözüm sağlayıcı partnerimizle kültürel dönüşümü gerçekleştirmek gelecek yılların hedefleri arasında yer alıyor.

### milyar TL

### Müşterilere Sağlanan Teminat Tutarları

|                         |        |
|-------------------------|--------|
| Türkiye Sigorta         | 15.429 |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 641    |

### milyar TL

### Net Hasar Ödemeleri

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| Türkiye Sigorta         | 2.553 |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 1.439 |



## Müşteriler

**Türkiye Sigorta olarak, müşteri memnuniyetini her zaman ön planda tutuyor, değişen beklenti ve ihtiyaçlara yönelik olarak farklı sigortacılık alanlarında geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerle müşterilerimize özel çözümler sunuyoruz.**

### Müşterilere sağlanan ürünler:

#### ARAÇ SİGORTALARI

Dost Kasko  
Fiat Kasko  
Genişletilmiş Kasko  
Trafik Sigortası  
KKTC Kasko  
Muafiyetli Kasko  
Traktör Kasko  
Yeşilkart Sigortası

#### BİREYSEL EMEKLİLİK

18 Yaş Altı BES Planı  
18 Yaş Altı Kumbara BES Planı  
Gençliğin BES'i Planı  
Temel Plan  
Kazanç Planı  
Sağlam Temel Plan  
Maksimum Kazanç Planı  
Güldüren Yarımlar Planı  
OKS Planları

#### FERDİ KAZA

Ailem Güvende  
Ferdî Kaza  
Girişimcim Güvende  
Her Şeye Hazırım  
İşveren Koruma  
KOBİ Acil Destek  
Sağlığım Yerde

#### FİNANSAL SİGORTALAR

Devlet Destekli Alacak Sigortası  
Kefalet Sigortası  
Kredi

#### HAYAT SİGORTALARI

Eğitimin Gücü Hayat Sigortası  
Artı Hayat Sigortası  
Eğitim Destek Sigortası

#### İŞ YERİ SİGORTALARI

Akaryakıt Paket  
Eczane Paket  
İş Yeri Ekstra  
Kapsamlı İş Yeri  
Otel Paket  
Oto Plaza Paket  
Yangın Abonman

#### KONUT SİGORTALARI

Eşyam Güvende  
Konut Ekstra Paket  
Konut Paket  
Kredili Konut  
Sarı Panjur  
Site Ortak Alan  
Ziraat Özel Konut  
Zorunlu Deprem Sigortası-DASK

#### MÜHENDİSLİK

Elektronik Cihaz Sigortası  
İnşaat All Risks  
Leasing All Risk  
Makine Kırılması Sigortası  
Montaj All Risks

#### NAKLİYAT

C.M.R. Sorumluluk  
Emtea Sigortası  
Tekne Sigortası  
Yat Sigortası  
Yurtiçi Taşıyıcının Sorumluluğu

#### SAĞLIK SİGORTALARI

Bireysel Sağlık Sigortası  
Cankurtaran Sigortası  
Grup Özel Sağlık Sigortası  
Grup Tamamlayıcı Sağlık Sigortası  
Riskli Hastalıklar Tedavi ve Destek Sigortası  
Seyahat Sağlık Sigortası  
Tamamlayıcı Sağlık Sigortası  
Yabancı Uyraklıklar Sağlık Sigortası

#### SORUMLULUK

Asansör Yetkili Servis Mesleki Sorumluluk  
Kıyı Tesisleri Deniz Kirliliği Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası  
Mesleki Sorumluluk Sigorta Poliçesi  
Özel Güvenlik Zorunlu Sorumluluk Sigortası  
Tehlikeli Maddeler ve Tehlikeli Atık Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası  
Tıbbi Kötü Uygulamaya İlişkin Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası  
Tüpgaz Zorunlu Sorumluluk Sigortası  
Üçüncü Şahıs Mali Sorumluluk  
Ürün Mali Sorumluluk

#### TARIM

Devlet Destekli Bitkisel Ürün Sigortası  
Devlet Destekli Hayvan Hayat Sigortası  
Devlet Destekli Su Ürünleri Sigortası

## Acenteler

**2021 yılında acentelerle yapılan yeni iş birliklerinde acenteleri desteklemek ve sigorta ürünlerinin acenteler tarafından tanınmasının sağlanması amacıyla, şirket yetkililerince acentelerin bilgilendirilmesi sağlanarak düzenlenen Türkiye Sigorta Ürünleri eğitimleri 16 grupta belirlenen 2.500'e yakın acentenin katılımıyla tamamlanmıştır.**

Acenteler sigorta şirketlerinin en önde gelen satış kanallarından birisidir. Acentelerle iş birliğinin sürekliliği için bilgilendirme ve eğitim imkânı sağlama açısından sigorta şirketlerine önemli görevler düşmektedir.

### Türkiye Sigorta Acente Akademisi

Türkiye Sigorta, Marmara Üniversitesi iş birliğiyle acentelerin performanslarını artıracak ve çalışmalarını destekleyecek eğitim programlarının verildiği Acente Akademisi'ni hayata geçirmiştir. Türkiye Sigorta Acente Akademisi ile acentelerin sektör ve iş bilgisi konularında desteklenmesi amaçlanmıştır. Marmara Üniversitesi iş birliğinde alanında uzman akademisyenler eşliğinde acentelerin hem mesleki hem de kurumsal gelişimlerini ön planda tutan Acente Akademi Sertifika Programı kurgulanmıştır. Seçilen 300 acenteye yönelik planlanan 78 saatlik eğitim programı, 2021 Temmuz-Aralık ayları arasında tamamlanmıştır. Programın sonunda acentelere sertifikaları verilmiştir.

2021 yılında, yeni açılan acentelerle birlikte talep eden mevcut acenteleri de dahil ederek düzenlenen 11 adet Pusula Ürün ve Tahsilat Eğitimi'ne toplam 3.932 acente çalışanı katılmıştır.

### Acente Oryantasyon Programları

2021 yılında acentelerle yapılan yeni iş birliklerinde acenteleri desteklemek ve sigorta ürünlerinin acenteler tarafından tanınmasının sağlanması amacıyla, şirket yetkililerince acentelerin bilgilendirilmesi sağlanarak düzenlenen Türkiye Sigorta Ürünleri eğitimleri 16 grupta belirlenen 2.500'e yakın acentenin katılımıyla tamamlanmıştır. Bu eğitimler açılan yeni acenteler için her ay düzenli olarak verilmektedir.

### Türkiye Sigorta Pusula Dergisi

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik acenteleriyle iletişimi artırmak ve bu yolla kalıcı bir iletişim sağlamak amacıyla Türkiye Sigorta Pusula Dergisi çıkarılmıştır.

Dergimiz, dağıtım kanallarıyla iletişimi geliştirmeyi, kanal ve şirket ilişkisini yükseltmeyi, şirket mesajlarını etkileşimle paydaşlara ulaştırmayı hedeflerken; çift yönlü iletişim için bir kanal görevi görerek dağıtım kanalının tüm beklenti, ihtiyaç ve önerilerinin yansıtılmasına da imkân sağlamaktadır.

Dergimizin içeriği itibarıyla acentelerimiz pasif okuyucu konumundan çıkarılarak, içerik üreticisi olarak konumlandırılmaktadır. Derginin gezi sayfası için ilgili bölgedeki acentemiz kendi gözünden şehri anlatırken, duayen acente ve içimizden biri gibi bölümlerde de acentelerimiz kendi hikayelerini bizimle paylaşmaktadır.

Dergimizi Turkcell Dergilik uygulamasında ücretsiz olarak konumlandırılarak, herkes için okunma ve erişim kolaylığı sağlarken, basılı dergilerimizi belirli bir sayıda tutma imkânı bulmaktayız.



## Banka Kanalları

**Banka kanalımızda, ürün ve teminat tekillleşmesiyle tamamlanan sistem entegrasyon çalışması sonunda, eğitimler organize edilerek süreç verimliliği sağlanmış ve satışı destekleyici kampanyalar organize edilmiştir.**

Banka kanalı paydaşlarımızla ilişkilerimizi önemsiyor, onların memnuniyetini artırmaya var gücümüzle çalışıyoruz.

Banka kanalımızda, ürün ve teminat tekillleşmesiyle tamamlanan sistem entegrasyon çalışması sonunda, eğitimler organize edilerek süreç verimliliği sağlanmış ve satışı destekleyici kampanyalar organize edilmiştir. 2021 yılında çıkarılan 18 yaş altı BES planı banka ekranlarına konumlandırılmıştır. Banka çalışanlarına ekran ve ürün eğitimleri 1 yıllık program dahilinde verilmiştir.

2021 yılında dijitalleşme alanında çeşitli uygulamalar devreye alınmıştır: VakıfBank ile Türkiye’de bir ilk olan “WEB Kanalı ile Sigorta Ürünlerinin Satışı” projesi ile DASK, konut, kasko, trafik, seyahat sağlık ve tamamlayıcı sağlık sigortası ürünleri satışına; aynı zamanda Vakıf Katılım ve Ziraat Katılım Bankalarının mobil uygulamaları üzerinden sigorta ürünleri satışına başlanmıştır. Türkiye Hayat Emeklilik’te ise Ziraat Bankası tarafında BES ek katkı payı ödemesi ile müşteri taleplerinin alınması işlemleri online yapılmaya başlanmıştır. Manuel süreçlerin ve işlem sürelerinin azaltılması satış kapasitemize olumlu yansıyor. BES hacim büyüklüğüne katkıda bulunmuştur. 3 ana banka kanalımıza yapılan “Aracı Memnuniyet Anketi” ile banka dağıtım kanallarımızın memnuniyetini artıracak noktaların tespiti yapılarak gelişim alanlarına yönelik aksiyon planları hazırlanmıştır.

### Üretim Kanalları Bazında Yapılan Komisyon Ödemeleri

| milyon TL                        | Türkiye Sigorta | Türkiye Hayat Emeklilik |
|----------------------------------|-----------------|-------------------------|
| Banka Kanalı                     | 834             | 1.208                   |
| Acente Kanalı                    | 434             | 35                      |
| Koasüranslı İşlemleri            | 133             | -                       |
| Brokerler                        | 70              | -                       |
| <b>Toplam Komisyon Ödemeleri</b> | <b>1.471</b>    | <b>1.243</b>            |

## Yatırımcılar

**Yatırımcılarımızın her türlü sorusuna zaman kaybetmeden titizlikle cevap veriyoruz. Analist görüşmeleri ve yatırımcı toplantılarını çeyrek periyotlar ile planlıyor ve Şirket hakkındaki faaliyetlerden, yeni gelişmelerden ve gelecek beklentilerinden bahsediyoruz.**

Paydaşlarımızla finansal yönetimimizi; finansal raporlarımız, yatırımcı sunumları, internet sitemiz, genel kurul toplantılarımız, düzenlediğimiz veya katılım gösterdiğimiz organizasyonlar, yatırımcı toplantıları aracılığıyla şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz. Yatırımcılarımızın her türlü sorusuna zaman kaybetmeden titizlikle cevap veriyoruz. Analist görüşmeleri ve yatırımcı toplantılarını çeyrek periyotlar ile planlıyor ve Şirket hakkındaki

faaliyetlerden, yeni gelişmelerden ve gelecek beklentilerinden bahsediyoruz. Yeni yatırımcılarımıza Şirketlerimizi tanıtıcı bilgiler sunuyoruz.

Değerlerimizi göz önünde bulundurarak güven ihtiyacını karşılayacak çözümler sunarak Türk sigorta sektörünü global rekabette zirveye taşımak için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

### milyon TL

### Hissedarlara Yapılan Temettü Ödemeleri

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Türkiye Sigorta         | 493 |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 648 |



## Tedarikçiler

**Türkiye Sigorta olarak paydaşlarımıza değer üretiminin sağlanması için sürdürülebilirliğin özellikle tedarik zinciri genelinde ticari faaliyetlere entegre edilmesi gerekliliğinin bilincindeyiz.**

Türkiye Sigorta olarak paydaşlarımıza değer üretiminin sağlanması için sürdürülebilirliğin özellikle tedarik zinciri genelinde ticari faaliyetlere entegre edilmesi gerekliliğinin bilincindeyiz. Satın alma kararlarımızla, süreçlerin şeffaflığı, kurumsal sürdürülebilirlik politika ve prosedürlerimizin tedarik zincirimize yaygınlaştırılması ile çevresel ve sosyal etkimizi farklılaştırabiliyoruz.

Tedarik operasyonlarımızda yarattığımız doğrudan ekonomik etkimiz ise Türkiye'nin kalkınmasına katkımızın bir göstergesidir. Bu kapsamda Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik olarak 2021 yılında toplam 981 milyon TL ödeme gerçekleştirdik.

### milyon TL

### Tedarikçi Ödemeleri

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Türkiye Sigorta         | 636 |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 345 |

Tedarikçilerimizle ilişkileri önemsiyoruz; hasar tedarikçi firmalarımıza aylık olarak performans raporları gönderiyoruz. İlgili raporda firmaların ay içerisinde karşılanan-karşılanamayan parçalar, toplam iskonto tutarı, oranı vs. yer alıyor. Hasar tedarikçileri gibi birçok iş

ortağımız ve tedarikçimizin değerlendirmeleri yapıyoruz. Sistematik performans ölçümleri konusunda projeler geliştirilerek tedarikçilerimiz ile uzun ömürlü iş birlikleri kurulması çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



## Çalışanlar

**Ekip ruhunu canlandırmak, verimliği artırmak, çalışma arkadaşlarımızla kurum arasındaki organik bağı güçlendirmek için özgüvenli, erdemli, duyarlı ve meraklı değerlerimizi merkeze alan kurum içi bir dergi için yola çıkılmıştır.**

Raporumuzun başlarında gerek çalışanlarımıza sağlanan haklar, gelişim programları, verilen eğitimler gerek yetkinlik yönetimi, karar süreçlerine verilen katılım imkanları ile ödüllendirme ve takdir süreçleri ile çalışanlarımıza verilen değeri anlatmaya çalıştık. Çalışanlarımızın memnuniyet içinde huzurlu, eşit haklara sahip olarak çalışması bizler için çok önemli.

Birleşmemizin ardından geçirdiğimiz bir tam yılda; çalışanlarımızın gücüyle ortaya koydukları proje ve geliştirmeler gelecek çalışmaların öncü göstergeleridir. Bir olmak ve birlik olmak üzere örnek davranış ve tutum içinde çalışmaya devam ediliyor.

### Birlikteyiz Dergisi:

Ekip ruhunu canlandırmak, verimliği artırmak, çalışma arkadaşlarımızla kurum arasındaki organik bağı güçlendirmek için özgüvenli, erdemli, duyarlı ve meraklı değerlerimizi merkeze alan kurum içi bir dergi için yola çıkılmıştır.

Üç ayda bir çevrimiçi yayınlanan dergimizde kurum haberleri, başarılarımız ve kurumsal içeriklerin yanı sıra; çalışma arkadaşlarımızın özel hobileri, spor ve sanat alanında ki başarıları gibi insana dokunan başlıklar yer almaktadır. Ayrıca bilim-sanat, dijital hayat ve gelişimimizi destekleyecek bölümlerle güncel ve kapsamlı bir yayın hazırlanmaktadır.

### milyon TL

### Çalışanlara Yapılan Ödemeler

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Türkiye Sigorta         | 320 |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 282 |



## Toplumsal Yatırımlarımız

**Türkiye Sigorta’da, sigortacılık ve emeklilik sektörlerinin lideri olarak işimizin doğasının insan ve dünya odaklı olduğunu biliyoruz. Gücümüzü toplumun iyiliğine hizmet etmek için kullanmayı benimsiyoruz.**

Türkiye Sigorta’da, sigortacılık ve emeklilik sektörlerinin lideri olarak işimizin doğasının insan ve dünya odaklı olduğunu biliyoruz. Gücümüzü toplumun iyiliğine hizmet etmek için kullanmayı benimsiyoruz. Bu bağlamda, sunduğumuz ürün ve hizmetlerin insan odaklı yapısının sürdürülebilirlik hedeflerimiz ile iç içe olduğunu farkındayız, toplum ve çevrenin ihtiyaçlarına hitap eden aksiyonları yerine getirmekte tereddüt etmiyoruz.

### 43’üncü İstanbul Maratonu’nda Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik iyilik için koştu!

Gerçekleştirdiğimiz tüm yatırım ve iş birliklerimizde çalışanlarımızın gönüllü desteğini alıyor olmaktan gurur duyuyoruz. Çalışanlarımızın katılımı ile her yıl çeşitli sivil toplum kuruluşları yararına düzenlenen İstanbul Maratonu’nda Genel Müdürlük ve Bölge Müdürlükleri dâhil olmak üzere gönüllü 40 çalışan 10 km’lik sanal maratonda; 50 çalışan 15 km’lik fiziki parkurda iyilik için koştu. Toplamda 40.885 TL bağış toplandı.

| BM SKA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Göstergeler                                                               | 2021 Yılı Gerçekleşenler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                               | Sıfır Atık Yönetmeliği doğrultusunda şirket içi atıksızlaştırma projeleri | Şirketin farklı şubelerinde düzenlenen plastik toplama çalışmaları ile şirket binalarında 107 kg plastik kapak toplanmıştır. Sıfır Atık Yönetim Sistemi hazırlıkları devam etmektedir.                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                              | Çocuklar ve gençlerin sosyal meselelere karşı bilinçlenmesini sağlamak    | Çocuklarda çevre ve sürdürülebilirlik bilincinin oluşturulması amacıyla Sıfır Atık Eğitim Seti’ne sponsor olunmuştur.<br>Çocuklara COVID-19 Pandemisi temalı resim yarışması düzenlenmiştir.<br>Türkiye’nin farklı bölgelerindeki okullara 1.800+ kitap bağışında bulunulmuştur.                                                                                                                                       |
|     | Girişimcilik ve inovasyon odaklı projelerde yer almak                     | Millî Eğitim Bakanlığı’nın katkılarıyla ve WeWALK Teknoloji’nin iş birliği ile görme engelli çocuklar akıllı bastonlarla buluşturulmuştur.<br>Big Bang Start-up Challenge’in girişimcilerine nakit ve yatırım desteği sağlanmıştır.                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                              | Yeni Nesil Sigortacılık Okulu Programını düzenlemek                       | Sigorta sektörüne ilgi duyan ve bu sektörde kariyer hedefleyen üniversite öğrencilerine ve yeni mezunlara, sigortacılığa dair tüm teknik ve hukuki konularda yeterli bir ön bilgi sahip olmaları için 5 hafta süren Yeni Nesil Sigortacılık Okulu Programı düzenlenmiştir. Programı tamamlayan öğrencilerin kariyerlerin başında sigortacılık alanında iş fırsatlarını değerlendirmelerine destek olmak amaçlanmıştır. |

## Çevresel Yatırımlarımız

**Türkiye Sigorta olarak faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkiyi minimize ediyor, plastik kapak toplama çalışmaları gibi çevresel sürdürülebilirliğe değer katan projelere imza atarak aynı zamanda toplumsal fayda yaratıyoruz.**

### Fidan Bağışları ve Orman Yangınları ile Mücadele Çalışmalarımız

Şirket, Türkiye'nin birçok noktasında meydana gelen orman yangınlarının kayıplarına nefes olmak için;

- Hatay orman yangınları için: 2.620 adet fidan bağışı
- 2021 yazında gerçekleşen orman yangınları için; 11.000 adet fidan bağışı

### Sıfır Atık Faaliyet Hedefimiz

Sıfır Atık Yönetmeliği doğrultusundaki Yönetim Sistemi'nin hazırlıkları devam etmektedir.

- 2022 Yılında geçilmesi hedeflenen İstanbul Finans Merkezi Yerleşkesi ile birlikte israfı önlemeye yönelik çalışmalarda bulunarak atık oluşumunun önlenmesini/azaltılmasının sağlanması
- Kaynağında ayrıştırılarak biriktirilen atıkların birbirleriyle karıştırılmadan ayrı olarak toplanması ve geçici depolanmasına yönelik altyapının oluşturulması
- Mevcut atık yönetim sisteminin sıfır atık yönetim sistemine entegre edilmesi hedeflenmektedir.

### Plastik Kapak Toplama Faaliyetimiz

Genel müdürlük ve bölge müdürlüklerinde gerçekleştirilen plastik toplama çalışmaları sonucunda Türkiye Omurilik Derneği iş birliği ile 107 kg plastik kapak toplanmıştır.

## Eğitim Yatırımlarımız

**Sürdürülebilir bir geleceğin mümkün olması için bilinçli ve sorumlu nesillerin bugünden yetişmesi gerekliliğine inanıyoruz. Bu kapsamda, 2021 yılında çeşitli iş birlikleri aracılığıyla eğitim desteğinde bulunduk.**

Sürdürülebilir bir geleceğin mümkün olması için bilinçli ve sorumlu nesillerin bugünden yetişmesi gerekliliğine inanıyoruz. Bu inancımız doğrultusunda yeni nesillerin çevre, kültür ve sanat gibi konularda desteklenmesini iş birlikleri ve yatırımlarımız ile sağladık.

### Çevre

Çocuklarda çevre ve sürdürülebilirlik bilincinin oluşturulması amacıyla Çevreci Çocuk Yayınevi tarafından yenilenebilir enerji, küresel ısınma, çevre temizliği, geri dönüşüm ve ekosistem konuları üzerinden çıkarılan Sıfır Atık Eğitim Seti'ne sponsor olduk. Sıfır Atık Projesi kapsamında Sivas'ta düzenlenen etkinlikte eğitim setlerinin yanı sıra çocuklara doğada yetişen kalemler hediye edilmiştir.

#### **Sivas, Erzurum ve Hakkari'deki ilköğretim öğrencilerine 10 bin kitap bağışladık:**

- Hakkari: 3.000 adet eğitim seti
- Erzurum: 2.000 adet eğitim seti
- Sivas: 5.000 adet eğitim seti

### Sanat

**"Küçük Ressamlardan Büyük Eserler Resim Yarışması"**nı, ilköğretim çağındaki çocukların zihinsel gelişimlerine destek olmak, resim sanatı ve güzel sanatlara ilgilerini artırmak amacıyla gerçekleştirdik.

2021 yılı için yarışma konusu COVID-19 Pandemisi boyunca kahramanlıkları ile birçok hayatın kurtarılmasını sağlayan Pelerinsiz Süper Kahramanlar: Sağlık Çalışanları olarak belirlenmiştir.

5-9 ve 10-15 yaş grubu çocukların 90'dan fazla eserle katıldığı yarışmada, dereceye giren 40 eser sergilenmeye hak kazanmıştır. Kazananlar ödülleri ile bir araya gelmiştir.

### Kültür

Türkiye Sigorta, çalışanları ve acentelerinin desteği ile birlikte **"Okudukça Okutalım, Çocukları Kitapla Buluşturalım"** projesi kapsamında birçok okula kitapsepeti.com üzerinden kitap bağışında bulunmuştur.

Kitapsepeti KÖK Platformu iş birliğiyle gerçekleştirilen proje sayesinde okullara kitap desteği verilerek, çocuklara okuma alışkanlığı ve sevgisi kazandırılması hedeflenmiştir. Okullara bağışlanan kitap sayıları aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir.

- Kocaeli Doğantepe Başiskele İlkokulu 600 Kitap
- Ağrı İncesu İlkokulu 600 kitap
- Yozgat Belekçihan İlkokulu 600 kitap

**Proje, finans ve teknoloji dünyasından inovatif şirketlerin yarıştığı PSM Awards 2021 "Sosyal Sorumluluk" kategorisinde Gümüş ödüle layık görülmüştür.**

## Girişimcilik, İnovasyon ve Teknoloji Yatırımlarımız

**Eşitsizliklerin azaltılması, sürdürülebilir şehir ve yaşam alanları, iklim eylemi, kentsel hareketlilik konuları başta olmak üzere, iş modellerini Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları çerçevesinde oluşturan girişimler ile iş birliklerine imza atıyor, bu gibi girişimlerin oluşmasını destekleyen yapılarda yer almayı önemsiyoruz.**

Yenilikçi yaklaşımların ve inovatif çözümlerin günümüzün ve geleceğin problemlerinin çözümü olacağını düşünüyoruz. Bu nedenle eşitsizliklerin azaltılması, sürdürülebilir şehir ve yaşam alanları, iklim eylemi, kentsel hareketlilik konuları başta olmak üzere, iş modellerini Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları çerçevesinde oluşturan girişimler ile iş birliklerine imza atıyor, bu gibi girişimlerin oluşmasını destekleyen yapılarda yer almayı önemsiyoruz.

### Birlikte Yürüyelim Projesi

Millî Eğitim Bakanlığı'nın katkılarıyla ve WeWALK Teknoloji'nin iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz proje ile görme engelli çocukların akıllı bastonlarla buluşmasını destekledik.

WeWalk ile eğitimine devam eden görme engelli öğrencilere 100'ün üzerinde akıllı baston sağladık.

### İTÜ Çekirdek Big Bang Start-up Challenge InsurTech Programı

İlk 5 üniversite girişimcilik merkezi arasında yer alan İTÜ Çekirdek Kuluçka Merkezi'nin Aralık ayında "Öncüler" mottosu ile düzenlediği programın altın paydaşlarından biri olarak yer aldık.

Otomotiv ve mobilite, sürdürülebilirlik, teknolojik kentler ve insurtech alanlarında girişimlerin öne çıktığı Big Bang Start-up Challenge'ın 10. yılında girişimcilere, toplamda 458 milyon TL'lik ödül, nakit ve yatırım desteği sağlandı.



## Ekonomik Performans Göstergeleri

|                                                | 2020   | 2021   |
|------------------------------------------------|--------|--------|
| <strong>Aktif Büyüklük (milyon TL)</strong>    |        |        |
| Türkiye Sigorta                                | 11.064 | 14.351 |
| Türkiye Hayat Emeklilik                        | 43.513 | 61.510 |
| <strong>Özsermaye Toplamı (milyon TL)</strong> |        |        |
| Türkiye Sigorta                                | 3.460  | 4.220  |
| Türkiye Hayat Emeklilik                        | 2.891  | 3.914  |
| <strong>Net Kâr (milyon TL)</strong>           |        |        |
| Türkiye Sigorta                                | 1.153  | 1.058  |
| Türkiye Hayat Emeklilik                        | 1.384  | 1.736  |
| <strong>Prim Üretimi (milyon TL)</strong>      |        |        |
| Türkiye Sigorta                                | 8.887  | 11.750 |
| Türkiye Hayat Emeklilik                        | 3.993  | 3.926  |
| <strong>Pazar Payı (%)</strong>                |        |        |
| Türkiye Sigorta                                | 13,04  | 13,42  |
| Türkiye Hayat Emeklilik                        | 27,67  | 22,15  |
| <strong>Prim Artışı (%)</strong>               |        |        |
| Türkiye Sigorta                                | 24     | 32     |
| Hayat                                          | 12     | -2     |
| <strong>Teknik Denge (milyon TL)</strong>      |        |        |
| Türkiye Sigorta                                | 1.341  | 1.297  |
| Türkiye Hayat Emeklilik                        | 1.228  | 1.176  |

## Çevresel Performans Göstergeleri

|                                              | 2020           | 2021           |
|----------------------------------------------|----------------|----------------|
| <strong>Elektrik Tüketimi (kWh)</strong>     |                |                |
| Türkiye Sigorta                              | 1.756.020      | 1.589.348      |
| Türkiye Hayat Emeklilik                      | 1.291.108      | 1.375.420      |
| <strong>Isıtma Tüketimi (m³)</strong>        |                |                |
| Türkiye Sigorta                              | 50.189         | 49.342         |
| Türkiye Hayat Emeklilik                      | 53.070         | 57.294         |
| <strong>Toplam Enerji Tüketimi (KJ)</strong> | 11.367.548.912 | 11.114.359.237 |
| <strong>Su Sarfıyatı (m³)</strong>           |                |                |
| Türkiye Sigorta                              | 5.062          | 4.766          |
| Türkiye Hayat Emeklilik                      | 5.447          | 4.624          |

## Sosyal Performans Göstergeleri

|                         | 2020  |       |        | 2021  |       |        |
|-------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| Çalışan Sayısı          | Kadın | Erkek | Toplam | Kadın | Erkek | Toplam |
| Türkiye Sigorta         | 512   | 535   | 1.047  | 649   | 624   | 1.273  |
| Türkiye Hayat Emeklilik | 737   | 498   | 1.235  | 729   | 491   | 1.220  |

|                                     | 2020    |         |        | 2021    |         |        |
|-------------------------------------|---------|---------|--------|---------|---------|--------|
| Sözleşme Türüne Göre Çalışan Sayısı | Kadrolu | Taşeron | Toplam | Kadrolu | Taşeron | Toplam |
| Türkiye Sigorta                     | 1.047   | 120     | 1.167  | 1.273   | 155     | 1.428  |
| Türkiye Hayat Emeklilik             | 1.235   | 139     | 1.374  | 1.220   | 102     | 1.322  |

|                                     | 2020         |             |        | 2021         |             |        |
|-------------------------------------|--------------|-------------|--------|--------------|-------------|--------|
| İstihdam Türüne Göre Çalışan Sayısı | Yarı Zamanlı | Tam Zamanlı | Toplam | Yarı Zamanlı | Tam Zamanlı | Toplam |
| Türkiye Sigorta                     | 0            | 1.047       | 1.047  | 0            | 1.273       | 1.273  |
| Türkiye Hayat Emeklilik             | 0            | 1.235       | 1.235  | 0            | 1.220       | 1.220  |

|                                   | 2020  |       |        | 2021  |       |        |
|-----------------------------------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| Üst ve Orta Düzey Yönetici Sayısı | Kadın | Erkek | Toplam | Kadın | Erkek | Toplam |
| Üst Düzey Yönetici Sayısı         |       |       |        |       |       |        |
| Türkiye Sigorta                   | 1     | 7     | 8      | 2     | 7     | 9      |
| Türkiye Hayat Emeklilik           | 0     | 2     | 2      | 1     | 3     | 4      |
| Orta Düzey Yönetici Sayısı        |       |       |        |       |       |        |
| Türkiye Sigorta                   | 21    | 65    | 86     | 22    | 73    | 95     |
| Türkiye Hayat Emeklilik           | 19    | 55    | 74     | 19    | 49    | 68     |

| Yaşa Göre Çalışan Sayısı                | 2020  | 2021  |
|-----------------------------------------|-------|-------|
| Türkiye Sigorta Kadrolu Çalışan         | 1.047 | 1.273 |
| 18-25                                   | 5     | 87    |
| 25-35                                   | 365   | 545   |
| 35-50                                   | 620   | 601   |
| 50+                                     | 57    | 40    |
| Türkiye Sigorta Taşeron Çalışan         | 120   | 155   |
| 18-25                                   | 14    | 19    |
| 25-35                                   | 43    | 60    |
| 35-50                                   | 43    | 42    |
| 50+                                     | 20    | 34    |
| Türkiye Hayat Emeklilik Kadrolu Çalışan | 1.235 | 1.220 |
| 18-25                                   | 6     | 62    |
| 25-35                                   | 596   | 634   |
| 35-50                                   | 607   | 503   |
| 50+                                     | 26    | 21    |
| Türkiye Hayat Emeklilik Taşeron Çalışan | 139   | 102   |
| 18-25                                   | 19    | 11    |
| 25-35                                   | 94    | 68    |
| 35-50                                   | 24    | 20    |
| 50+                                     | 2     | 3     |

## Sosyal Performans Göstergeleri

| Öğrenim Durumuna Göre Çalışan Sayısı   | 2020         | 2021         |
|----------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Türkiye Sigorta Kadrolu Çalışan</b> | <b>1.047</b> | <b>1.273</b> |
| İlköğretim                             | 2            | 2            |
| Ortaokul                               | 1            | 1            |
| Lise                                   | 92           | 91           |
| Ön Lisans                              | 120          | 118          |
| Lisans                                 | 698          | 914          |
| Yüksek Lisans                          | 132          | 145          |
| Doktora                                | 2            | 2            |
| <b>Türkiye Sigorta Taşeron Çalışan</b> | <b>120</b>   | <b>155</b>   |
| İlköğretim                             | 26           | 21           |
| Ortaokul                               | 7            | 6            |
| Lise                                   | 37           | 28           |
| Ön Lisans                              | 15           | 27           |
| Lisans                                 | 33           | 71           |
| Yüksek Lisans                          | 2            | 2            |
| Doktora                                | 0            | 0            |

| Öğrenim Durumuna Göre Çalışan Sayısı           | 2020         | 2021         |
|------------------------------------------------|--------------|--------------|
| <b>Türkiye Hayat Emeklilik Kadrolu Çalışan</b> | <b>1.235</b> | <b>1.220</b> |
| İlköğretim                                     | 5            | 5            |
| Ortaokul                                       | 1            | 1            |
| Lise                                           | 42           | 41           |
| Ön Lisans                                      | 159          | 152          |
| Lisans                                         | 892          | 900          |
| Yüksek Lisans                                  | 136          | 120          |
| Doktora                                        | 0            | 1            |
| <b>Türkiye Hayat Emeklilik Taşeron Çalışan</b> | <b>139</b>   | <b>102</b>   |
| İlköğretim                                     | 8            | 7            |
| Ortaokul                                       | 5            | 4            |
| Lise                                           | 39           | 24           |
| Ön Lisans                                      | 48           | 36           |
| Lisans                                         | 39           | 31           |
| Yüksek Lisans                                  | 0            | 0            |
| Doktora                                        | 0            | 0            |

## Sosyal Performans Göstergeleri

| İSG Verileri                                        | 2021 |
|-----------------------------------------------------|------|
| <strong>Kaza Sayısı</strong>                        |      |
| Türkiye Sigorta                                     | 0    |
| Türkiye Hayat Emeklilik                             | 0    |
| <strong>Kaza Ağırlık Oranı (%)</strong>             |      |
| Türkiye Sigorta                                     | 0    |
| Türkiye Hayat Emeklilik                             | 0    |
| <strong>Yaralanma Sayısı</strong>                   |      |
| Türkiye Sigorta                                     | 0    |
| Türkiye Hayat Emeklilik                             | 0    |
| <strong>Mesleki Hastalık Sayısı</strong>            |      |
| Türkiye Sigorta                                     | 0    |
| Türkiye Hayat Emeklilik                             | 0    |
| <strong>Ölümcül Kaza Sayısı</strong>                |      |
| Türkiye Sigorta                                     | 0    |
| Türkiye Hayat Emeklilik                             | 0    |
| <strong>İSG Komite Sayısı</strong>                  |      |
| Türkiye Sigorta                                     | 10   |
| Türkiye Hayat Emeklilik                             | 10   |
| <strong>İSG Komite Çalışan Temsilci Sayısı</strong> |      |
| Türkiye Sigorta                                     | 2    |
| Türkiye Hayat Emeklilik                             | 2    |

| Çalışanlara Verilen Toplam İSG Eğitimi (saat)                 | 2021  |       |
|---------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Türkiye Sigorta                                               | 2.736 |       |
| Türkiye Hayat Emeklilik                                       | 960   |       |
| Yolsuzlukla Mücadele Eğitimi Alan Çalışan Sayısı              | 2021  |       |
| Türkiye Sigorta                                               | 1.171 |       |
| Türkiye Hayat Emeklilik                                       | 1.249 |       |
| Çevre Eğitimi Alan Çalışan Sayısı                             | 2021  |       |
| Türkiye Sigorta                                               | 200   |       |
| Türkiye Hayat Emeklilik                                       | 215   |       |
| Çalışanlara Sağlanan Ortalama Eğitim Süresi (saat)            | 2021  |       |
|                                                               | Kadın | Erkek |
| Türkiye Sigorta                                               | 9,9   | 8,1   |
| Türkiye Hayat Emeklilik                                       | 11    | 9     |
| Ortalama Başlangıç Seviyesi Ücretinin Asgari Ücrete Oranı (%) | 2021  |       |
|                                                               | Kadın | Erkek |
| Türkiye Sigorta                                               | 1,33  | 1,33  |
| Türkiye Hayat Emeklilik                                       | 1,33  | 1,33  |
| Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı                           | 2021  |       |
| Türkiye Sigorta                                               | 21    |       |
| Türkiye Hayat Emeklilik                                       | 72    |       |
| Doğum İzninden Sonra İşe Geri Dönen Çalışan Sayısı            |       |       |
| Türkiye Sigorta                                               | 20    |       |
| Türkiye Hayat Emeklilik                                       | 63    |       |

## GRI İçerik İndeksi



Rapor içeriği GRI Standartları Temel seçeneğinin gerekliliklerine uygun olarak hazırlanmıştır. Raporun Türkçe versiyonu üzerinden verilen GRI Önceliklendirme Açıklama Hizmeti (Materiality Disclosures Service) ile GRI Standartları 102-40 ile 102-49 arasındaki genel bildirimlerin raporda uygun biçimde yer aldığı doğrulanmıştır.

| GRI Standardı | Bildirimler                                                                                                                                          | Bulunduğu Bölüm                                                                                                                                                             | Sayfa           |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|               | <b>GRI 101: Temel Esaslar (2016)</b>                                                                                                                 |                                                                                                                                                                             |                 |
|               | <b>GRI 102 Genel Açıklamalar (2016)</b>                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                 |
|               | <b>Kuruluş Profili</b>                                                                                                                               |                                                                                                                                                                             |                 |
|               | 102-1 Kuruluşun İsmi                                                                                                                                 | Rapor Hakkında                                                                                                                                                              | Sayfa: 8        |
|               | 102-2 Birincil Markalar, Ürünler ve Hizmetler                                                                                                        | Rapor Hakkında                                                                                                                                                              | Sayfa: 8        |
|               | 102-3 Kuruluşun Genel Merkezi                                                                                                                        | Türkiye Sigorta: Büyükdere Cad. No:110 P.K. 34394 Esentepe-Şişli/İSTANBUL<br>Türkiye Hayat Emeklilik: Levent Mah. Çayır Çimen Sok. No:7 P.K. 34330 Levent-Beşiktaş/İSTANBUL | Sayfa: 80       |
|               | 102-4 Kuruluşun Faaliyetinin Bulunduğu Yerler                                                                                                        | Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans                                                                                                                         | Sayfa: 36-37    |
|               | 102-5 Mülkiyet ve Kanuni Yapı                                                                                                                        | Genel Müdür Mesajı                                                                                                                                                          | Sayfa: 11-13    |
|               | 102-6 Hizmet Verilen Pazarlar                                                                                                                        | Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans                                                                                                                         | Sayfa: 36-37    |
|               | 102-7 Kuruluşun Ölçeği                                                                                                                               | Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans                                                                                                                         | Sayfa: 36-37    |
|               | 102-8 Tüm Çalışanlar ile İlgili Bilgiler                                                                                                             | İnsan Sermayemiz<br>Sosyal Performans Göstergeleri                                                                                                                          | Sayfa: 51,77-79 |
|               | 102-9 Kuruluşun Tedarik Zinciri                                                                                                                      | Sürdürülebilirlik Yönetimi                                                                                                                                                  | Sayfa: 16-18    |
|               | 102-10 Kuruluş ve Tedarik Zinciriyle İlgili Değişiklikler                                                                                            | Raporlama yılında kuruluşun tedarik zinciri ile ilgili önemli bir değişiklik olmamıştır.                                                                                    | Sayfa: 69       |
|               | 102-11 İhtiyatlı Yaklaşım                                                                                                                            | İç Sistemler Yönetimi ve İç Denetim                                                                                                                                         | Sayfa: 30       |
|               | 102-12 Kuruluşun İmzaladığı veya Desteklediği Kuruluş Dışında Geliştirilmiş Ekonomik, Çevresel ve Sosyal Sözleşmeler, İlkeler ve Diğer İnisiyatifler | Rapor Hakkında<br>Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi                                                                                                              | Sayfa: 8, 20-25 |
|               | 102-13 Üyelikler                                                                                                                                     | Genel Üyelikler: Raporlama döneminde TÜYİD- Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği'ne üyelik gerçekleştirilmiştir.                                                            | Sayfa: 21       |
|               | <b>Strateji</b>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                             |                 |
|               | 102-14 En Üst Düzey Karar Mercii Beyanı                                                                                                              | Genel Müdür Mesajı                                                                                                                                                          | Sayfa: 11-13    |
|               | 102-15 Kilit Etkiler, Riskler ve Fırsatlar                                                                                                           | Risk ve Fırsatlar                                                                                                                                                           | Sayfa: 26-27    |
|               | <b>Etik Kurallar ve İlkeler</b>                                                                                                                      |                                                                                                                                                                             |                 |
|               | 102-16 Değerler, İlkeler, Standartlar ve Davranış Normları                                                                                           | Vizyon, Misyon ve Değerlerimiz                                                                                                                                              | Sayfa: 14       |
|               | 102-17 Etik ile İlgili Öneri ve Endişelerin Bildirilmesi                                                                                             | Etikle İlgili Öneri ve Endişelerin Bildirilmesi                                                                                                                             | Sayfa: 52       |
|               | <b>Yönetişim</b>                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                             |                 |
|               | 102-18 Yönetim Yapısı                                                                                                                                | Yönetim Kurulu                                                                                                                                                              | Sayfa: 28-29    |
|               | 102-19 Yetkileri Devretme                                                                                                                            | Yönetim Kurulu                                                                                                                                                              | Sayfa: 28-29    |
|               | 102-20 Ekonomik, Çevresel ve Sosyal Konular İçin Yönetim Düzeyinde Sorumluluk                                                                        | Sürdürülebilirlik Yönetimi                                                                                                                                                  | Sayfa: 16-18    |
|               | 102-21 Ekonomik, Çevresel ve Sosyal Konularda Paydaşlara Danışma                                                                                     | Paydaş Analizi                                                                                                                                                              | Sayfa: 19       |
|               | 102-22 En Yüksek Yönetişim Organının ve Komitelerin Bileşimi                                                                                         | Sürdürülebilirlik Yönetimi                                                                                                                                                  | Sayfa: 16-18    |

## GRI İçerik İndeksi

| GRI Standardı              | Bildirimler                                                                                                                       | Bulunduğu Bölüm                                                            | Sayfa               |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| GRI 102: GENEL BİLDİRİMLER | 102-23 En yüksek Yönetişim Organının Başkanının İcra Yetkisi                                                                      | Yönetim Kurulu<br>İç Sistemler Yönetimi ve İç Denetim                      | Sayfa: 28-29        |
|                            | 102-24 En Yüksek Yönetişim Organını Aday Gösterme ve Seçme                                                                        | Yönetim Kurulu                                                             | Sayfa: 28-29        |
|                            | 102-26 En Yüksek Yönetişim Organının Amaç, Değer ve Stratejiyi Belirlemedeki Rolü                                                 | Yönetim Kurulu                                                             | Sayfa: 28-29        |
|                            | 102-29 Ekonomik, Çevresel ve Sosyal Etkilerin Belirlenmesi ve Yönetilmesi                                                         | Sürdürülebilirlik Yönetimi                                                 | Sayfa: 16-18        |
|                            | 102-31 Ekonomik, Çevresel ve Sosyal Konuların Gözden Geçirilmesi                                                                  | Sürdürülebilirlik Yönetimi                                                 | Sayfa: 16-18        |
|                            | 102-32 Sürdürülebilirlik Raporlamasında En Yüksek                                                                                 | Sürdürülebilirlik Yönetimi                                                 | Sayfa: 16-18        |
|                            | 102-33 Kritik Konuların İletişimi                                                                                                 | Sürdürülebilirlik Yönetimi<br>Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi | Sayfa: 16-18, 20-25 |
|                            | 102-35 En Yüksek Yönetişim Organına ve Üst Düzey Yöneticilere İlişkin Ücret Politikaları                                          | İK Politikamız ve Yetenek Yönetimi                                         | Sayfa: 59           |
|                            | 102-36 Ücret Belirleme Süreci                                                                                                     | Çalışan Hakları ve Çalışana Özel Destekler                                 | Sayfa: 53-54        |
|                            | <b>Paydaş Katılımı</b>                                                                                                            |                                                                            |                     |
|                            | 102-40 Paydaş Grupları Listesi                                                                                                    | Paydaş Analizi                                                             | Sayfa: 19           |
|                            | 102-41 Toplu İş Sözleşmesi Anlaşmaları                                                                                            | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                 | Sayfa: 55-56        |
|                            | 102-42 Paydaşların Belirlenmesi ve Seçilmesi                                                                                      | Paydaş Analizi                                                             | Sayfa: 19           |
|                            | 102-43 Paydaş Katılımı Yaklaşımı                                                                                                  | Paydaş Analizi                                                             | Sayfa: 19           |
|                            | 102-44 Kilit Konular ve Kaygılar                                                                                                  | Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi                               | Sayfa: 20-25        |
|                            | <b>Raporlama</b>                                                                                                                  |                                                                            |                     |
|                            | 102-45 Kuruluşun Konsolide Finansal Açıklamalarına veya Eşdeğer Belgelerine Dahil Olan Tüm Kuruluşların Listesi                   | Finansal Sermayemiz<br>Ekonomik Performans Göstergeleri                    | Sayfa: 36-37, 76    |
|                            | 102-46 Raporlama İçeriğini ve Sınırlar Konusunu Tanımlama Süreci                                                                  | Rapor Hakkında                                                             | Sayfa: 8            |
|                            | 102-47 Raporlama İçeriğini Tanımlama Sürecinde Belirlenen Öncelikli Konuların Listesi                                             | Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi                               | Sayfa: 20-25        |
|                            | 102-48 Önceki Raporlarda Verilmiş Bilgilere İlişkin Herhangi Bir Yeniden Beyanın Etkisi Söz Konusu Yeniden Beyanın Yapılma Nedeni | Bu rapor, Türkiye Sigorta'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.             | Sayfa: 81           |
|                            | 102-49 Öncelikli Raporlama Dönemlerinden Öncelikli Unsurların ve Konu Sınırlarının Listesindeki Önemli Değişiklikler              | Bu rapor, Türkiye Sigorta'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.             | Sayfa: 81           |
|                            | 102-50 Raporlama Periyodu                                                                                                         | Rapor Hakkında                                                             | Sayfa: 8            |
|                            | 102-51 En Son Yayınlanan Raporun Tarihi                                                                                           | Bu rapor, Türkiye Sigorta'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.             | Sayfa: 81           |
|                            | 102-52 Raporlama Sıklığı                                                                                                          | Rapor Hakkında                                                             | Sayfa: 8            |
|                            | 102-53 Raporlama veya İçeriği ile İlgili Sorular için Kontak Bilgisi                                                              | Sürdürülebilirlik Yönetimi                                                 | Sayfa: 16-18        |
|                            | 102-54 GRI Standartlarına Göre Seçilen Uyumluluk Seçeneği                                                                         | Rapor Hakkında                                                             | Sayfa: 8            |
|                            | 102-55 GRI İçerik İndeksi                                                                                                         | GRI İçerik İndeksi                                                         | Sayfa: 80           |
|                            | 102-56 Dış Güvence                                                                                                                | Sürdürülebilirlik raporu kapsamında dış denetim yapılmamıştır.             |                     |

## GRI İçerik İndeksi

| GRI Standardı                               | Bildirimler                                                                               | Bulunduğu Bölüm                                                                                                            | Sayfa            |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>EKONOMİK PERFORMANS</b>                  |                                                                                           |                                                                                                                            |                  |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>      | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                        | Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi                                                                               | Sayfa: 20-25     |
|                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                    | Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans                                                                        | Sayfa: 36-38     |
|                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                              | Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans                                                                        | Sayfa: 36-38     |
| <b>GRI 201: EKONOMİK PERFORMANS (2016)</b>  | 201-1 Üretilen ve Dağıtılan Ekonomik Değer                                                | Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans                                                                        | Sayfa: 36-38     |
|                                             | 201-2 İklim Değişikliği Kaynaklı Finansal Etkiler, Riskler ve Fırsatlar                   | Çevre Kaynaklarının Yönetimi ve İklim Değişikliği<br>Çevresel Kaynak Verimliliği<br>İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum | Sayfa: 47-50     |
| <b>PAZAR VARLIĞI</b>                        |                                                                                           |                                                                                                                            |                  |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>      | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                        | Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi                                                                               | Sayfa: 21-25     |
|                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                    | Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans                                                                        | Sayfa: 36-38     |
|                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                              | Sürdürülebilir, Güçlü ve Şeffaf Finansal Performans                                                                        | Sayfa: 36-38     |
| <b>GRI 202: PAZAR VARLIĞI (2016)</b>        | 202-1 Standart Başlangıç Seviyesi Ücretlerinin Cinsiyet Ve Yerel Asgari Ücrete Göre Oranı | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                 | Sayfa: 55-56     |
| <b>YOLSUZLUKLA MÜCADELE</b>                 |                                                                                           |                                                                                                                            |                  |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>      | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                        | Türkiye Sigorta 2021 Önceliklendirme Analizi                                                                               | Sayfa: 20-25     |
|                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                    | Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı                                                                                          | Sayfa: 9-10      |
|                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                              | Çalışan Gelişimi ve Eğitimi                                                                                                | Sayfa: 57-58     |
| <b>GRI 205: YOLSUZLUKLA MÜCADELE (2016)</b> | 205-2 Yolsuzlukla Mücadele Politika ve Prosedürleri ile İlgili İletişim ve Eğitim         | Çalışan Gelişimi ve Eğitimi                                                                                                | Sayfa: 57-58     |
|                                             | 205-3 Kesinleşmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler                                   | Raporlama döneminde herhangi bir yolsuzluk vakasına rastlanmamıştır.                                                       | Sayfa: 82        |
| <b>ENERJİ</b>                               |                                                                                           |                                                                                                                            |                  |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>      | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                        | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                                                                     | Sayfa: 49-50     |
|                                             | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                    | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                                                                     | Sayfa: 49-50     |
|                                             | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                              | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                                                                     | Sayfa: 49-50     |
| <b>GRI 302: ENERJİ (2016)</b>               | 302-1 Kuruluş İçindeki Enerji Tüketimi                                                    | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum<br>Çevresel Performans Göstergeleri                                                 | Sayfa: 49-50, 76 |
|                                             | 302-3 Enerji Yoğunluğu                                                                    | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                                                                     | Sayfa: 49-50     |
|                                             | 305-4 Sera Gazı Emisyonları Yoğunluğu                                                     | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                                                                     | Sayfa: 49-50     |
|                                             | 305-5                                                                                     | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                                                                     | Sayfa: 49-50     |

## GRI İçerik İndeksi

| GRI Standardı                                  | Bildirimler                                                                                            | Bulunduğu Bölüm                                                                      | Sayfa            |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>SU VE ATIKSU</b>                            |                                                                                                        |                                                                                      |                  |
| <b>GRI 103:<br/>YÖNETİM<br/>YAKLAŞIMI 2016</b> | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                     | Çevresel Kaynak Verimliliği                                                          | Sayfa: 47-49     |
|                                                | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                 | Çevresel Kaynak Verimliliği                                                          | Sayfa: 47-49     |
|                                                | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                           | Çevresel Kaynak Verimliliği                                                          | Sayfa: 47-49     |
| <b>GRI 303:<br/>SU VE ATIKSU<br/>(2018)</b>    | 303-1 Paylaşılan Bir Kaynak Olan Su ile Etkileşimler                                                   | Çevresel Kaynak Verimliliği                                                          | Sayfa: 47-49     |
|                                                | 303-5 Su Tüketimi                                                                                      | Çevresel Kaynak Verimliliği<br>Çevresel Performans Göstergeleri                      | Sayfa: 47-49, 77 |
|                                                | 307-1 Çevre yasa ve düzenlemelerine karşı uyumsuzluk durumları                                         | Raporlama döneminde çevre mevzuatına aykırılık teşkil edecek bir vaka yaşanmamıştır. | Sayfa: 83        |
| <b>EMİSYONLAR</b>                              |                                                                                                        |                                                                                      |                  |
| <b>GRI 103:<br/>YÖNETİM<br/>YAKLAŞIMI 2016</b> | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                     | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                               | Sayfa: 49-50     |
|                                                | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                 | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                               | Sayfa: 49-50     |
|                                                | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                           | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                               | Sayfa: 49-50     |
| <b>GRI 305:<br/>EMİSYONLAR<br/>(2016)</b>      | 305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu                                                                      | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                               | Sayfa: 49-50     |
|                                                | 305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması                                                       | İklim Değişikliği ile Mücadele ve Uyum                                               | Sayfa: 49-50     |
| <b>ÇEVRESEL UYUM</b>                           |                                                                                                        |                                                                                      |                  |
| <b>GRI 103:<br/>YÖNETİM<br/>YAKLAŞIMI 2016</b> | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                     | Çevresel Kaynak Yönetimi                                                             | Sayfa: 47-49     |
|                                                | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                 | Çevresel Kaynak Yönetimi                                                             | Sayfa: 47-49     |
|                                                | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                           | Çevresel Kaynak Yönetimi                                                             | Sayfa: 47-49     |
| <b>GRI 307:<br/>ÇEVRESEL<br/>UYUM (2016)</b>   | 307-1 Çevre kanunu ve düzenlemelerine uyulmaması                                                       | Raporlama döneminde çevre mevzuatına aykırılık teşkil edecek bir vaka yaşanmamıştır. | Sayfa: 83        |
| <b>İSTİHDAM</b>                                |                                                                                                        |                                                                                      |                  |
| <b>GRI 103:<br/>YÖNETİM<br/>YAKLAŞIMI 2016</b> | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                     | İnsan Sermayemiz                                                                     | Sayfa: 51-63     |
|                                                | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                 | İnsan Sermayemiz                                                                     | Sayfa: 51-63     |
|                                                | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                           | İnsan Sermayemiz                                                                     | Sayfa: 53-54     |
| <b>GRI 401:<br/>İSTİHDAM (2016)</b>            | 401-1 İşe Alımlar ve Çalışan Değişimi                                                                  | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık<br>İnsan Kaynakları Politikamız ve Yetenek Yönetimi       | Sayfa: 55-56     |
|                                                | 401-2 Geçici veya Yarı Zamanlı Çalışanlara Sağlanmayan ama Tam Zamanlı Çalışanlara Sağlanan Yan Haklar | Çalışan Hakları ve Çalışana Özel Destekler                                           | Sayfa: 53-54     |
|                                                | 401-3 Doğum İzni                                                                                       | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                           | Sayfa: 55-56     |

## GRI İçerik İndeksi

| GRI Standardı                                      | Bildirimler                                                                                              | Bulunduğu Bölüm                                                                 | Sayfa        |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>İŞGÜCÜ VE YÖNETİM İLİŞKİLERİ</b>                |                                                                                                          |                                                                                 |              |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>             | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                       | İnsan Sermayemiz                                                                | Sayfa: 51-63 |
|                                                    | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                   | İnsan Sermayemiz                                                                | Sayfa: 51-63 |
|                                                    | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                             | İnsan Sermayemiz                                                                | Sayfa: 51-63 |
| <b>GRI 402 İŞGÜCÜ VE YÖNETİM İLİŞKİLERİ (2016)</b> | 402-1 Operasyonel Değişiklikler için Asgari Bildirim Süreleri                                            | İnsan Kaynakları Politikamız ve Yetenek Yönetimi                                | Sayfa: 59    |
| <b>İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ</b>                     |                                                                                                          |                                                                                 |              |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>             | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                       | İnsan Sermayemiz                                                                | Sayfa: 51-63 |
|                                                    | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                   | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
|                                                    | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                             | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
| <b>GRI 403: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (2018)</b>     | 403-1 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi                                                            | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
|                                                    | 403-2 Tehlike Tanımlaması, Risk Değerlendirmesi ve Vaka Araştırması                                      | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
|                                                    | 403-3 İş Güvenliği Hizmetleri                                                                            | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
|                                                    | 403-4 İş Sağlığı ve Güvenliğinde Çalışanların Katılımı, Danışmanlığı ve İletişimi                        | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
|                                                    | 403-5 İş Sağlığı ve Güvenliği Konusunda Çalışanların Eğitimi                                             | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
|                                                    | 403-6 Çalışan Sağlığının Teşviki                                                                         | Çalışan Hakları ve Çalışana Özel Destekler                                      | Sayfa: 53-54 |
|                                                    | 403-7 İlişkileri ile Doğrudan Bağlantılı İş Sağlığı ve Güvenliği Etkilerinin Önlenmesi ve Azaltılması    | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
|                                                    | 403-8 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi Kapsamındaki Çalışanlar                                           | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
|                                                    | 403-9 İş ile İlgili Yaralanmalar                                                                         | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
|                                                    | 403-10 Meslek Hastalıkları                                                                               | İş Sağlığı ve Güvenliği                                                         | Sayfa: 61-62 |
| <b>EĞİTİM VE ÖĞRETİM</b>                           |                                                                                                          |                                                                                 |              |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>             | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                       | Çalışan Gelişimi ve Eğitimi                                                     | Sayfa: 57-58 |
|                                                    | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                   | Çalışan Gelişimi ve Eğitimi                                                     | Sayfa: 57-58 |
|                                                    | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                             | Çalışan Gelişimi ve Eğitimi                                                     | Sayfa: 57-58 |
| <b>GRI 404: EĞİTİM VE ÖĞRETİM (2016)</b>           | 404-1 Çalışan Başına Yıllık Ortalama Eğitim Saati                                                        | Çalışan Gelişimi ve Eğitimi                                                     | Sayfa: 57-58 |
|                                                    | 404-2 Çalışanların Yeteneklerini Geliştirmeye ve İşler Arası Geçişini Kolaylaştırmaya Yönelik Programlar | Çalışan Gelişimi ve Eğitimi                                                     | Sayfa: 57-58 |
|                                                    | 404-3 Düzenli Performans ve Kariyer Gelişim Değerlendirmelerinden Geçen Çalışan Yüzdesi                  | Çalışan Gelişimi ve Eğitimi<br>İnsan Kaynakları Politikamız ve Yetenek Yönetimi | Sayfa: 57-59 |

## GRI İçerik İndeksi

| GRI Standardı                                                             | Bildirimler                                                                                        | Bulunduğu Bölüm                                                                                                                 | Sayfa        |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ</b>                                      |                                                                                                    |                                                                                                                                 |              |
| <b>GRI 103:<br/>YÖNETİM<br/>YAKLAŞIMI 2016</b>                            | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                 | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
|                                                                           | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                             | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
|                                                                           | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                       | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
| <b>GRI 405:<br/>ÇEŞİTLİLİK VE<br/>FIRSAT EŞİTLİĞİ<br/>(2016)</b>          | 405-1 Yönetişim Organlarının ve Çalışanların Çeşitliliği                                           | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
|                                                                           | 405-2 Kadınlara ve Erkeklerle Ödenen Temel Maaş ve Ücretlerin Oranı                                | Çalışan Hakları ve Çalışana Özel Destekler                                                                                      | Sayfa: 53-54 |
| <b>AYRIMCILIK YAPMAMA</b>                                                 |                                                                                                    |                                                                                                                                 |              |
| <b>GRI 103:<br/>YÖNETİM<br/>YAKLAŞIMI 2016</b>                            | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                 | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
|                                                                           | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                             | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
|                                                                           | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                       | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
| <b>GRI 406:<br/>AYRIMCILIK<br/>YAPMAMA (2016)</b>                         | 406-1 Ayrımcılık Vakaları ve Alınan Düzeltici Önlemler                                             | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
| <b>ÖRGÜTLENME VE TOPLU SÖZLEŞME HAKKI</b>                                 |                                                                                                    |                                                                                                                                 |              |
| <b>GRI 103:<br/>YÖNETİM<br/>YAKLAŞIMI 2016</b>                            | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                 | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
|                                                                           | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                             | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
|                                                                           | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                       | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
| <b>GRI 407:<br/>ÖRGÜTLENME<br/>VE TOPLU<br/>SÖZLEŞME<br/>HAKKI (2016)</b> | 407-1 Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Haklarının Risk Altında Olabileceği Tedarikçiler ve Faaliyetler | Çeşitlilik ve Kapsayıcılık                                                                                                      | Sayfa: 55-56 |
| <b>ÇOCUK İŞÇİLİĞİ</b>                                                     |                                                                                                    |                                                                                                                                 |              |
| <b>GRI 103:<br/>YÖNETİM<br/>YAKLAŞIMI 2016</b>                            | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                 | Etik İlkeler                                                                                                                    | Sayfa: 52    |
|                                                                           | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                             | Etik İlkeler                                                                                                                    | Sayfa: 52    |
|                                                                           | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                       | Etik İlkeler                                                                                                                    | Sayfa: 52    |
| <b>GRI 408:<br/>ÇOCUK<br/>İŞÇİLİĞİ 2016</b>                               | 408-1 Çocuk işçiliği olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler            | Çocuk işçi çalıştırma riski bulunan operasyonu bulunmamaktadır. Raporlama döneminde çocuk işçi çalıştırma vakası yaşanmamıştır. | Sayfa: 85    |

## GRI İçerik İndeksi

| GRI Standardı                                       | Bildirimler                                                                                                                              | Bulunduğu Bölüm                                                                 | Sayfa         |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>ZORLA VEYA ZORUNLU İŞÇİ ÇALIŞTIRMA</b>           |                                                                                                                                          |                                                                                 |               |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>              | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                                                       | Etik İlkeler                                                                    | Sayfa: 52     |
|                                                     | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                                   | Etik İlkeler                                                                    | Sayfa: 52     |
|                                                     | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                                                             | Etik İlkeler                                                                    | Sayfa: 52     |
| <b>GRI 409: ZORLA VEYA ZORUNLU İŞÇİ ÇALIŞTIRMA</b>  | 409-1 Zorla veya cebren çalışma vakaları bakımından belirgin risk ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve alınan önlemler       | Raporlama döneminde zorla/zorunlu işçi çalışma vakası yaşanmamıştır             | Sayfa: 86     |
| <b>KAMU POLİTİKASI</b>                              |                                                                                                                                          |                                                                                 |               |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>              | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                                                       | Toplumsal Yatırımlarımız<br>Girişimcilik, İnovasyon ve Teknoloji Yatırımlarımız | Sayfa: 72, 75 |
|                                                     | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                                   | Toplumsal Yatırımlarımız<br>Girişimcilik, İnovasyon ve Teknoloji Yatırımlarımız | Sayfa: 72, 75 |
|                                                     | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                                                             | Toplumsal Yatırımlarımız<br>Girişimcilik, İnovasyon ve Teknoloji Yatırımlarımız | Sayfa: 72, 75 |
| <b>GRI 415: KAMU POLİTİKASI (2016)</b>              | 415-1 Siyasi Katkıları                                                                                                                   | Toplumsal Yatırımlarımız<br>Girişimcilik, İnovasyon ve Teknoloji Yatırımlarımız | Sayfa: 72, 75 |
| <b>MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ</b>                 |                                                                                                                                          |                                                                                 |               |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>              | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                                                       | Müşteriler                                                                      | Sayfa: 64-65  |
|                                                     | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                                   | Müşteriler                                                                      | Sayfa: 64-65  |
|                                                     | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                                                             | Müşteriler                                                                      | Sayfa: 64-65  |
| <b>GRI 416: MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (2016)</b> | 416-1 Ürün ve Hizmet Kategorilerinin Sağlık ve Güvenlik Bakımından Değerlendirilmesi                                                     | Müşteriler                                                                      | Sayfa: 64-65  |
| <b>MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ</b>                            |                                                                                                                                          |                                                                                 |               |
| <b>GRI 103: YÖNETİM YAKLAŞIMI 2016</b>              | 103-1 Öncelikli Konuların Açıklanması ve Sınırları                                                                                       | Müşteriler                                                                      | Sayfa: 64-65  |
|                                                     | 103-2 Yönetim Yaklaşımı ve Bileşenleri                                                                                                   | Müşteriler                                                                      | Sayfa: 64-65  |
|                                                     | 103-3 Yönetim Yaklaşımının Değerlendirilmesi                                                                                             | Müşteriler                                                                      | Sayfa: 64-65  |
| <b>GRI 418: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ (2016)</b>            | 418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetlerin Güvenlik Bakımından Değerlendirilmesi | Müşteriler                                                                      | Sayfa: 64-65  |

## Raporu Hazırlayan

**Türkiye Sigorta Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu**

[surdurulebilirlik@turkiyesigorta.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@turkiyesigorta.com.tr)

## Rapor Danışmanı

**Deloitte Türkiye Sürdürülebilirlik Hizmetleri**

[https://www2.deloitte.com/tr/tr/pages/risk/topics/surdurulebilirlik-hizmetleri.html?icid=top\\_surdurulebilirlik-hizmetleri](https://www2.deloitte.com/tr/tr/pages/risk/topics/surdurulebilirlik-hizmetleri.html?icid=top_surdurulebilirlik-hizmetleri)

## Rapor Tasarımı

**FİNAR**

[www.finarkurumsal.com](http://www.finarkurumsal.com)

