

# **AKSigorta**

**30 Eylül 2016**

**YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU**

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 Eylül 2016 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## 1960'TA BAŞLAYAN SERÜVENİMİZ...

### 1960'lar

#### İlk poliçe

Aksigorta ilk poliçesini 1961 yılında hazırlamıştır.

#### İlk acente

Aksigorta'nın ilk acentesi Lami Teymen tarafından Adana'da açılmıştır.

### 1980'ler

#### Banka sigortacılığı başladı

Aksigorta, banka sigortacılığı kavramını 1980'lerin başında sigortacılık literatürüne kazandırmıştır. Banka sigortacılığı alanında 1983'te ilk online poliçe tanzimini gerçekleştirmiştir. Kısa zamanda Şirket'in tüm bölge müdürlükleri online çalışmaya başlamıştır. Şirket, 1989'da teknolojik altyapıyı kullanarak daha hızlı hizmet sunmaya başlamıştır.

### 1990'lar

#### Aksigorta halka arz edildi

Aksigorta hisseleri 1994'te halka arz edilmiş ve Şirket'in hissedar tabanı genişlemeye başlamıştır. Karaköy'deki tarihi Minerva Han'da yer alan Aksigorta Genel Müdürlüğü, 1995'te İstanbul Fındıklı'daki binaya taşınmıştır.

#### Yangın ve Deprem Eğitim Merkezi açıldı

1996'da Türkiye'de daha önce eşine rastlanmayan bir projeye imza atan Aksigorta, Türkiye'de geliştirilen teknolojik altyapı ile inşa edilmiş Yangın ve Deprem Eğitim Merkezi'ni hizmete açmıştır. Proje, dünyada da adından söz ettirerek başarısını kanıtlamıştır.

1996'da ülke çapındaki bölge temsilciliklerini kademeli olarak yapılandıran Aksigorta, İK Projesi'ni uygulamaya başlamıştır. Performans yönetimi ile kariyer planlama sistemine geçiş tamamlanarak Şirket'in omurgası daha köklü ve daha sağlam hale getirilmiştir. Müşterilere daha hızlı ve etkin hizmet sunmak hedefiyle Aksigorta'nın ilk internet sitesi yayına açılmıştır.

#### İlk online poliçe

Aksigorta, 1998'de tamamladığı Bankasürans Projesi ile Akbank'ın yurt çapında yaygın şube ağı ile ortak çalışmaya başlamıştır. Türkiye'deki ilk online poliçeyi düzenleyen Aksigorta, 150'ye yakın acente ile online bağlantıya geçmiş, hizmet döngüsü kapsamında ulaştığı hız ve etkinlik ile müşteri memnuniyetini pekiştirmiştir.

Kalite sistemlerine de önem veren Şirket, ISO 9001:1994 standardına uygun kalite güvence sistemini kurmuş, ardından BS EN 9001:1994 Kalite Standardı Belgesi almıştır.

### 2000'ler

#### Sağlık branşında yetki belgesi

Hizmet çeşitliliğini artırmayı hedefleyen Aksigorta, 2002'de iş alanını genişleterek sağlık branşında da poliçe düzenlemeye başlamıştır.

#### Aksigorta Hizmet Merkezi açıldı

Müşterileri için daha verimli olabilmek ve acenteleri ile daha aktif şekilde irtibat kurabilmeyi amaçlayan Aksigorta, 2002'de hasar dosya ihbarından diğer bütün sigortacılık işlemlerine kadar birçok konuda 7 gün 24 saat hizmet sunacak olan Aksigorta Hizmet Merkezi'ni açmıştır.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 Eylül 2016 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## Yeniden yapılanma

Aksigorta, gelişen ve genişleyen portföyü ile müşterilerine daha iyi hizmet sunmak amacıyla 2004'te yeniden yapılandırılmıştır. İstanbul bölge yapılanması; İstanbul 1, İstanbul 2, İstanbul 3 ve Kurumsal Bölge Müdürlükleri olmak üzere dört bölge müdürlüğü altında toplanmıştır. Operasyon ve satış işlemleri, bu müdürlüklere dahil edilmiştir.

## Bölgesel yönetime geçiş süreci

Piyasa ve talep koşullarına uygun olarak sürekli yenilenen Aksigorta'nın, iş ve karar süreçleri 2006'da revize edilmiş; Şirket'in yönetim biçimi, merkezi sistemden bölgesel yönetime dönüştürülmüştür. Bu kapsamda, müşteri ve acentelerinin ilk iletişim noktası olan Aksigorta Bölge Müdürlükleri'nin etkinliği ve gücü artırılmış, daha yaygın bir bölge teşkilatı oluşturulmuştur.

## Ak Emeklilik ile Aviva Hayat ve Emeklilik birleşti

Aksigorta'nın iştiraklerinden olan AkEmeklilik A.Ş., Aviva Hayat ve Emeklilik A.Ş. ile 2007'de birleşmiştir. Birleşme sonrası Şirket, AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş. unvanı ile hizmet sunmaya devam etmiştir.

## Yeni kanunlara uyum çalışmaları

Aksigorta, 2008'de Türkiye'de yürürlüğe giren yeni sigortacılık kanunu ve yönetmeliklerini göz önünde bulundurarak uyum çalışmalarını hızla tamamlamıştır. Başarılı çalışmalarıyla dikkat çeken Şirket, KalDer'in Türkiye Müşteri Memnuniyet Endeksi'nde lider şirket olmuştur. Aynı yıl Tüketici Dergisi tarafından dördüncü kez "Kalitesine En Çok Güvenilen Sigorta Şirketi" seçilmiştir.

## En güvenilir sigorta şirketi

Başarılarını çeşitli ödül ve takdirlerle tescilleyen Aksigorta, 2009'da AC Nielsen'in yaptığı araştırmada tüketiciler tarafından "En Güvenilir Sigorta Şirketi" seçilmiştir.

Sermaye optimizasyonunu sağlamak ve sigortacılık değerini daha da pekiştirmek amacıyla 2010'da spin-off (bölünme) sürecine giren Aksigorta, iştirak portföyünü Sabancı Holding'e devretmiştir. Türk Ticaret Kanunu'ndaki değişiklik sonucunda Aksigorta iştiraklerinin Sabancı Holding'e devir işlemleri başlamış, süreç 4 Ocak 2010 tarihli Olağanüstü Genel Kurul toplantısını takiben 14 Ocak 2010 tarihinde tamamlanmıştır.

## 50. Yıl

Aksigorta, 50 yaşını Sabancı Holding Yönetim Kurulu Başkanı Güler Sabancı ve yöneticilerinin ev sahipliğinde, iş ve cemiyet hayatının önde gelen isimlerini konuk ettiği bir organizasyonla kutlamıştır. Aynı gecede, Aksigorta'nın "Risk ve Güven" temalı sanat projesine eserleriyle katılan sanatçılara ödülleri takdim edilirken Aksigorta'nın Akut ile başlattığı ve Türkiye'nin dört bir köşesinde 5 yılda 5 milyon kişinin depreme, sel ve yangınlara karşı bilinçlendirileceği "Hayata Devam Türkiye" projesinin de tanıtımı yapılmıştır.

## Ageas ile güç birliği

Aksigorta'nın %62 hissesine sahip olan Sabancı Holding, hisselerinin %31'ini Temmuz 2011'de 220 milyon ABD doları karşılığında Belçika merkezli uluslararası sigorta şirketi Ageas'a devretmiştir. Şirket, yeni hissedar yapısıyla sahip olduğu yetkinliklerine global bir boyut ekleyerek gücünü pekiştirmiştir.

180 yılı aşkın geçmişe sahip uluslararası bir sigorta şirketi olan Ageas, faaliyetlerini dünyanın en büyük küresel sigorta pazarını oluşturan Avrupa ve Asya üzerinde yoğunlaştırmış ve bunları; Belçika, İngiltere, Kıta Avrupası ve Asya olmak üzere dört segment altında gruplamıştır.

Güçlü finans kuruluşları ve ana dağıtıcılarla ortaklık kurma konusunda dünyadaki farklı pazarlarda deneyime sahip olan Ageas; Belçika, İngiltere, Lüksemburg, İtalya, Portekiz, Çin, Malezya, Hindistan ve Tayland'da başarılı ortaklıklar yürütmektedir. Şirket'in Fransa, Almanya, Hong Kong ve İngiltere'de de iştirakleri bulunmaktadır. Belçika'da bireysel hayat ve işçi sigortalarında pazar lideri olmasının yanı sıra AG Insurance ile hayat dışı alanda da önemli bir oyuncudur. İngiltere'de kasko alanında ikinci büyük oyuncu olan Ageas, 50'den fazla pazarda güçlü bir varlık göstermektedir. 13 binden fazla çalışanı bulunan Şirket'in yıllık geliri yaklaşık 23 milyar avrodur.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 Eylül 2016 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## Yeni Bölge Yapılanması

Aksigorta, acenteler satış ekiplerinin operasyonel sorumluluk ve yüklerini azaltmak, satışa daha fazla odaklanmalarına destek olmak amacıyla bölge yapılanmasında değişiklik gerçekleştirmiştir. Yeni yapılanma ve organizasyon ile mevcut durumda 9 bölge müdürlüğü ve 2 Temsilcilik olan sayısını, Denizli ve Trabzon Temsilciliklerinin bölge müdürlüğüne dönüştürülmesi ve Kocaeli, Çorlu, Gaziantep, Kayseri ve Eskişehir'de açılan Bölge Müdürlüklerinin eklenmesi ile 16'ya çıkarmıştır.

## Aksigorta Yeni Ofisinde

Aksigorta, genişleyen kadrosu ve geliştirilen teknolojik altyapısı doğrultusunda taşınma kararı alarak, 1995 yılından bu yana faaliyet gösterdiği İstanbul Fındıklı'daki Genel Müdürlük binasına veda etmiştir. Aksigorta, 20 Ekim 2014 tarihi itibarıyla hizmetlerini, Ümraniye Tepeüstü'nde bulunan Buyaka Ofis Kuleleri'ndeki yeni yerinde sürdürmektedir.

## 55. Yıl

2015 yılında sektörde 55'inci yılını dolduran Aksigorta bugün, dakikada 5 müşterisini 7 poliçeyle güvence altına almaktadır. Geride kalan 55 yıl boyunca meydana gelen 9 milyon adet hasar karşılığında 14 milyar TL ödeme gerçekleştiren Aksigorta'nın güvencesi altında olan yaklaşık 2,8 milyon müşterinin ortalama 1,3 poliçesi bulunmaktadır. Aksigorta, 55 yıldır kaydettiği başarıda emeği bulunan çalışanları ve yöneticileriyle Genel Müdürlük binasında bir kokteyl düzenleyerek 55'inci yaşını kutlamıştır.

## Vizyonumuz

Sigortayı kolay, yalın ve erişilebilir hale getirmek.

## Misyonumuz

Hayatın devamlılığı ve kolaylaştırılması için benzersiz sigorta deneyimi sunarak değer yaratmak.

## Değerlerimiz

### Saygılıyız

Saygıyı esas alan, güvenilir bir kurumuz.

### Çözüm Odaklıyız

Doğru çözümleri sunmak ve insanları mutlu etmek için daima hazırız.

### Başarı Odaklıyız

Yaptığımız her işte başarıya ulaşmak için kendimizi sürekli geliştiririz.

### İnsan Odaklıyız

İnsanların ihtiyaçlarını anlar, onlara doğru ürünleri yalın hizmet anlayışı ve güncel teknolojiyle sunarız.

## Stratejimiz

- Ürün dengesini, kârlılığı gözeterek oluşturmak,
- Kârlı kanallarda daha fazla büyüüp tüm kanallarda verimliliği artırmak,
- Operasyonel mükemmelliği sağlamak için hasar operasyonlarında verimliliği ve etkinliği artırmak,
- İnsan kaynakları uygulamalarını daha ileriye taşıyarak kurumsal performans yönetim sistemini geliştirmek,
- Bilgi teknolojileri altyapısını iyileştirip bilgi teknolojilerinde dönüşümü tamamlamak,
- Hizmette mükemmelliğe ulaşmak için şirket içi inovasyon kültürünün gelişmesine destek vermek,
- Satış kanalları ve müşterileri daha iyi anlayarak satış kanalı ve müşteri bağlılığını güçlendirip yüksek hizmet kalitesiyle sektörde farklılaşmak.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 Eylül 2016 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## Müşteri İlişkileri Politikamız

- Şeffaflık
- Erişilebilirlik
- Cevap Verilebilirlik
- Objektiflik
- Ücret
- Gizlilik
- Müşteri Odaklılık
- Hesap Verilebilirlik
- Sürekli İyileştirme
- Hızlı ve Etkin Çözüm
- Profesyonellik

## ÖZET FİNANSAL GÖSTERGELER

Aksigorta, 56 yıllık deneyimi ve sunduğu yenilikçi ürün ve hizmetler ile Türkiye sigortacılık sektöründe “Değişimin Öncüsü” olmaya odaklıdır.

Özet Finansal Göstergeler (Bin TL.)	30.09.2016	30.09.2015
Prim Üretimi	1.377.678	1.235.548
Gerçekleşen Hasarlar (Net)	(542.749)	(807.829)
Teknik Bölüm Dengesi (Hayat dışı)	35.930	(112.145)
Vergi Öncesi Kar/(Zarar)	5.180	(109.441)
Net Kar/(Zarar)	5.180	(109.441)
Sermaye	306.000	306.000
Özkaynaklar	357.536	(109.441)
Aktif Büyüklüğü	1.983.330	1.890.272

## SERMAYE HAREKETLERİ

### Kayıtlı Sermaye

2499 Sayılı Kanun hükümlerine göre kayıtlı sermaye sistemini kabul eden ve Sermaye Piyasası Kanunu'nun 9 Mart 1995 tarih ve 301 sayılı izni ile bu sisteme geçen Aksigorta A.Ş.'nin, kayıtlı sermaye tavanı 500 milyon TL ve ödenmiş sermayesi 306 milyon TL'dir.

### Sermaye Yapısı

Aksigorta A.Ş.'nin aşağıda belirtilen sermaye yapısında bu dönemde bir değişiklik olmamıştır. Şirket ana ortakları, 2012'de Borsa İstanbul (BİST)'te işlem gören Aksigorta A.Ş. hisselerinden eşit adetlerde satın alarak her bir ortaklık payını %33,11'den %36'ya çıkarmışlardır. Ortaklık yapısında nitelikli paya sahip gerçek kişi bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulu Üyeleri ve Şirket Üst Yönetimi'nin ortaklık payları bulunmamaktadır.

### Yönetim Şekli

Sabancı Holding ve Ageas Insurance International N.V. Aksigorta A.Ş. üzerindeki yönetim kontrolü eşit olarak devam etmektedir.

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 Eylül 2016 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## Çıkarılmış sermayenin %10'undan fazlasına sahip olan ortaklar

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

30 Haziran 2016		
	Pay Oranı	Pay Tutarı
	%	TL
Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.	36,00	110.160.000
Ageas Insurance International NV	36,00	110.160.000
Diğer Gerçek ve Tüzel Kişiler	28,00	85.680.000
	100,00	306.000.000

## KURUMSAL YÖNETİM

### YÖNETİM KURULU

Yönetim Kurulu Başkanı Haluk DİNÇER (29.07.2011'den beri)	Yönetim Kurulu Başkan Yrd. Barry Duncan SMITH (28.06.2013'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Hayri ÇULHACI (31.07.2010'dan beri)	Yönetim Kurulu Üyesi Neriman ÜLSEVER (01.04.2014'den beri)
Yönetim Kurulu Üyesi Stefan Georges Leon BRAEKEVELDT (29.07.2011'den beri)	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi Emin Hakan EMİNSOY (20.03.2015'den beri)	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi İsmail Aydın GÜNTER (27.03.2015'den beri)	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Uğur GÜLEN (01.05.2009'dan beri)

### ÜST YÖNETİM

Genel Müdür Uğur GÜLEN (01.05.2009'dan beri)	Genel Müdür Yardımcısı Çetin KOLUKISA (18.04.2005'ten beri)	Genel Müdür Yardımcısı Fahri ALTINGÖZ (01.12.2005'den beri)	Genel Müdür Yardımcısı Erkan ŞAHİNLER (20.10.2008'den beri)
Genel Müdür Yardımcısı Metin DEMİREL (12.01.2015'den beri)	Genel Müdür Yardımcısı Rauf Orkun Gücük (29.06.2015'den beri)	Genel Müdür Yardımcısı Özge Pala (01.08.2015'den beri)	

# AKSIGORTA ANONİM ŞİRKETİ

30 Eylöl 2016 TARİHİNDE SONA EREN

HESAP DÖNEMİNE AİT YÖNETİM KURULU ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU

## KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ UYUM BEYANI

Aksigorta A.Ő. 1 Ocak – 30 Eylöl 2016 hesap döneminde, Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) tarafından yayımlanan “Kurumsal Yönetim İlkeleri”nde yer alan prensiplerin uygulanmasında gerekli özeni göstermiştir.

Kurumsal Yönetim Komitesi yılın üçüncü çeyreği itibariyle üç kez toplanmış olup, kurumsal yönetim ilkelerinin uygulanma, iyileştirme konuları görüşölmüştür.

Aksigorta A.Ő.Olađan Genel Kurulu 24 Mart 2016 tarihinde yapılmıştır. Genel Kurul için kurumsal yönetim ilkelerine istinaden yapılması istenilen tüm bilgi belge düzeni ile açıklamalar zamanında ve uygun olarak yapılmıştır.

Dönem içinde gerçekleşen Genel Kurul sonrasında; Yönetim Kurulu Üyeliklerinde ve Yönetim Kurulu Komiteleri görevlendirmelerinde meydana gelen değişimler şirketimizin kurumsal internet sayfasında yayınlanmıştır.