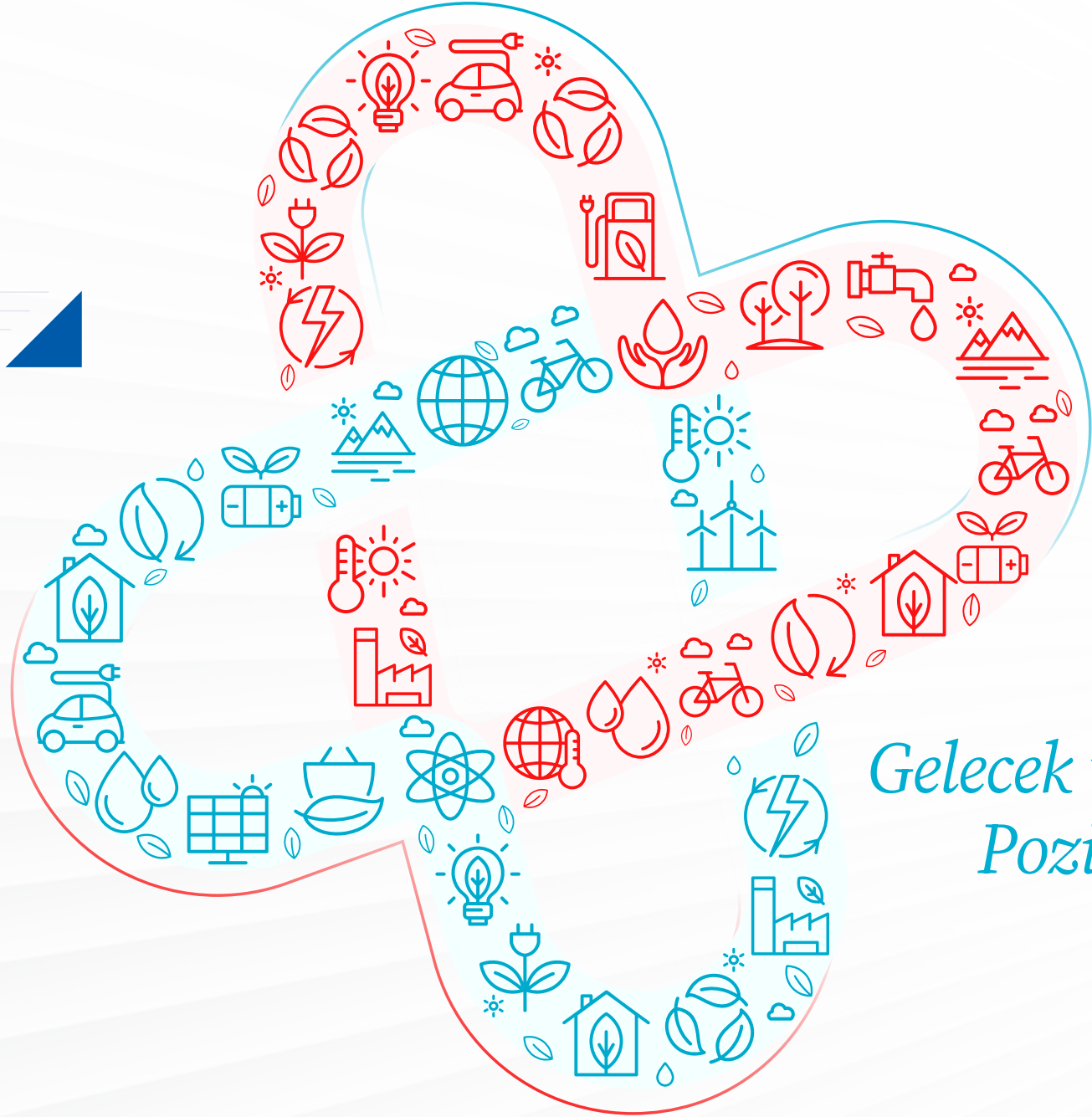


# 2022

## SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



*Gelecek için  
Pozitif etki*



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi**GİRİŞ** 2

Rapor Hakkında	3
Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı	4
Genel Müdür Mesajı	5
Kurumsal Profillerimiz	7

**GÜÇLÜ KURUMSAL YÖNETİM** 13

Kurumsal Yönetim	14
İş Etiği	16
Risk Yönetimi	17
Mevzuat ve Standartlara Uyum, Denetim ve Kontrol	19
Kalite Yönetimi	21
İş Sürekliliği	22

**SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ** 23

Yönetim Yapısı	24
Öncelikli Konular	29
Paydaş Katılımı	30

**İŞİMİZ İÇİN POZİTİF ETKİ** 34

Sürdürülebilir Finansal Performans	35
Sorumlu Yatırım	37
Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği	38
Sorumlu Tedarik Zinciri	44

# İÇİNDEKİLER

**MÜŞTERİLERİMİZ İÇİN POZİTİF ETKİ** 45

Müşteri Memnuniyeti	46
Kanal İyileştirme	49
Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetler	51

**ÇALIŞANLARIMIZ İÇİN POZİTİF ETKİ** 54

Eşitlik ve Kapsayıcılık	55
Demografik Bilgiler	57
Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti	59
İş Sağlığı ve Güvenliği	64

**ÇEVRE İÇİN POZİTİF ETKİ** 65

İklim Değişikliği ile Mücadele	67
Atık Yönetimi ve Döngüsel Ekonomiye Katkı	70
Su Yönetimi	71

**TOPLUM İÇİN POZİTİF ETKİ** 72

Sigorta Bilincini Artırma Çalışmaları	74
Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Gönüllülük Çalışmaları	75

**PERFORMANS GÖSTERGELERİ** 78**GRI İÇERİK İNDEKSİ** 85**İLETİŞİM** 90



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# RAPOR HAKKINDA

Türkiye Sigorta olarak bu yıl ikincisini yayımladığımız sürdürülebilirlik raporumuz ile 2022 yılında gerçekleştirdiğimiz faaliyetler kapsamında yarattığımız değer ve etkinin yönetilmesi konusundaki yaklaşımımızı, sürdürülebilirlik önceliklerimizi ve performans sonuçlarımızı tüm paydaşlarımızın görüşüne sunmayı amaçlıyoruz.

Bu rapor GRI standartlarına göre hazırlanmıştır. Raporun kapsamını, 1 Ocak 2022-31 Aralık 2022 tarihleri arasında Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik bünyesinde gerçekleştirilen faaliyetler oluşturmaktadır. Rapor içinde Şirketlerimizden birinin özelinde ya da ikisinin karşılaştırmalı yapılan açıklamaları dışında kalan tüm metinlerde çatı marka adımız olan Türkiye Sigorta kullanılmıştır.

Türkiye Sigorta'nın Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na sağladığı katkılar da belirtilmiştir. Rapor içeriğinde Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact – UNGC) İlerleme Bildirimi ve Kadının Güçlendirilmesi Prensipleri (WEPS) tavsiyeleri de göz önünde bulundurulmuştur. Ayrıca, sektör genelinde kabul gören performans göstergelerine de rapor içinde yer verilmiştir. Sermaye Piyasası Kurulu (SPK) Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'ndeki ilkelere uyum sağlanan konular da raporun ilgili bölümlerinde açıklanmaktadır.

Sürdürülebilirlik faaliyetlerimiz ve raporlama çalışmalarımız ile ilgili her türlü görüş ve önerilerinizi [surdurulebilirlik@turkiyesigorta.com.tr](mailto:surdurulebilirlik@turkiyesigorta.com.tr) adresinden Sürdürülebilirlik Komitemize iletebilirsiniz.







Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# YÖNETİM KURULU BAŞKANI MESAJI



**Aziz Murat ULUĞ**  
Yönetim Kurulu Başkanı

“**Amacımız, üretim ve kârlılıkta sürdürülebilir liderliğimizi güçlendirirken sigorta kültürünü ülkemizde yaygınlaştırmak ve sektörümüzü hak ettiği yere getirmektir.**”

## Saygıdeğer Paydaşlarımız,

İşimizin ana odaklarından sürdürülebilirlik alanında, her geçen gün daha iyi bir performansı yakalamak en büyük amaçlarımızdan biri. Bu doğrultuda gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerin bir özeti niteliğindeki raporumuzda sürdürülebilirlik performansımızı görüşlerinize sunmaktan büyük bir memnuniyet duyuyoruz.

Dünya olarak zor geçen bir yılı geride bıraktık. Bu zorluğu beraberinde getiren temel öğeler dünya çapındaki finansal risklerin artması ve enflasyonist baskı oldu. Rusya – Ukrayna savaşının da olumsuz etkileri ile birlikte bu zor dönemin etkilerinin bir süre daha sürmesi öngörülmüyor.

Tüm bu olumsuzluklara rağmen sektörümüzdeki dinamizm devam ederek toplam prim üretimi, %123 artışla 235 milyar TL olarak gerçekleşti. Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik olarak yüksek sigortalama kapasitemiz ve %104 prim artışı sonucu 32 milyar TL'ye

ulaşan prim üretimimiz ile sigorta sektör liderliğimizi 2022 yılında da devam ettirdik. Aynı dönem içerisinde emeklilik sektörü fon büyüklüğü %77 artışla 433 milyar TL seviyesine ulaşırken, 97 milyar TL fon büyüklüğü ile emeklilik sektöründe de lider konumdayız. Şirketlerimizin aktif büyüklükleri 140 milyar TL'ye ulaşırken, yıl sonu dönem kârları toplamı 4,3 milyar TL olarak gerçekleşti. Elde ettiğimiz tüm bu sonuçlar “sürdürülebilir liderlik” yaklaşımımızın en başarılı finansal sonuçları olarak hayat buldu. Amacımız, üretim ve kârlılıkta sürdürülebilir liderliğimizi güçlendirirken sigorta kültürünü ülkemizde yaygınlaştırmak ve sektörümüzü hak ettiği yere getirmektir.

“Gelecek için pozitif sigortacılık” vizyonu ışığında, sermaye öğelerimiz ile yarattığımız ve paylaştığımız değeri artırmak amacıyla hayata geçirdiğimiz sürdürülebilirlik uygulamalarımıza

2022 yılında da ara vermeden devam ettik. İş yapış şeklimizi tamamen etkileyen ve odak noktalarımızdan biri olan kurumsal sürdürülebilirlik kapsamında önceliklerimizi gözden geçirerek atacağımız adımları belirledik. İklim değişikliğiyle mücadele stratejimiz ve ulusal karbon nötr hedefi doğrultusunda sürdürülebilir ürün ve hizmetler ile dijital çözümler geliştirme çalışmalarına yöneldik. Tüm bu çalışmalar paralelinde amacımız Çevresel, Sosyal ve Yönetişime (ÇSY) dair iş modellerimizi sürekli olarak gözden geçirerek yenilemek ve geliştirmektir.

Global bir marka olma yolunda paydaşlarımızdan aldığımız güç ile faaliyetlerimize devam edeceğiz. Bu yolculukta bizlere eşlik eden ve değerli katkıları ile bizleri hep daha iyi noktalara taşıyan başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# GENEL MÜDÜR MESAJI

**Taha ÇAKMAK**Yönetim Kurulu Başkan  
Vekili ve Genel Müdür

“**85 milyona hizmet etme hedefini misyon edinen Türkiye Sigorta olarak, sektörün gelişen dinamiklerini ve müşterilerimizin öncelikli beklentilerini dikkate alarak, her alanda farklı ihtiyaçlara cevap veren kapsayıcı ve sürdürülebilir ürünler geliştirmeye odaklanıyoruz.**”

## Değerli Paydaşlarımız,

Geride bıraktığımız 2022 yılı pandemi sürecinde normalleşmenin tam olarak sağlandığı bir yıl olsa da global olarak yüksek seyreden enflasyon, Rusya-Ukrayna savaşı, enerji ve tedarik sorunları üretim maliyetlerini yükseltirken, gelişmiş ülke ekonomilerindeki resesyon endişesi ve talep azalması birçok sektörü doğrudan etkiledi.

Tüm bu zorlu ve değişken şartlara rağmen, Türkiye Sigorta olarak 2022 yılında başarılı bir finansal performans sergiledik. 28,2 milyar TL aktif büyüklük, %114 prim artışıyla 25,2 milyar TL tutarında gerçekleşen toplam prim üretimi, 941 milyon TL ile sonuçlanan net yıl sonu kârı ile finansal gücümüzü artırdık ve %12,3 pazar payı ile liderliğimizi koruduk.

Türkiye Hayat Emeklilik tarafında ise aktif büyüklüğümüz 111,7 milyar TL ve yıl sonu net kârımız 3,4 milyar TL olarak gerçekleşti. Hayat sigortası sektöründe

%75'lik artışla 6,9 milyar TL'ye yükselen prim üretimi ile %22,2 pazar payına; bireysel emeklilik ve otomatik katılım sisteminde ise devlet katkısı dâhil 97 milyar TL fon büyüklüğü ile %22,4 pazar payına ulaşarak hayat ve emeklilik sektörlerinde de liderliğimizi sürdürdük.

Yarattığımız değer in sadece ekonomik boyutuna odaklanmıyor, “Pozitif Etki için Sigortacılık” anlayışı ile sürdürülebilirliği çok boyutlu bir şekilde ele alıyoruz. Bu bağlamda, 2022 yılında Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) risklerini kurumsal stratejimize entegre etmek konusunda daha somut hedefler belirledik. Bununla birlikte, sürdürülebilirlik odaklarımıza ve paydaşlarımızın ihtiyaçlarına göre sürdürülebilirlik komitelerimizi oluşturduk ve ilgili süreçlerdeki çalışmalarımızı hayata geçirmeye başladık. İlerleyen dönemde, belirlediğimiz hedefler paralelinde performansımızı takip etmeye ve buna göre iş modellerimizi geliştirmeye devam edeceğiz.

“Sigorta deneyimini sonra'dan önce'ye taşıma” vizyonumuzla; müşteri deneyiminde, dağıtım kanallarımızda ve çalışan uygulamalarımızda uçtan uca dijitalleşme çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Dönem içerisinde müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve satış kanallarımızdan oluşan değer zincirinin tüm bileşenlerini entegre bir platformda bir araya getiren Türkiye'nin ilk sigortacılık ve emeklilik mobil süper uygulaması olan Türkiye Sigorta Müşteri Platformu'nu hayata geçirdik. Platform ile müşterilerimize tek bir noktadan poliçe ve sözleşmelerine ulaşabilme, sağlık poliçelerinde kalan teminatı sorgulayabilme, konut poliçelerinde hasar bildirimini yapabilme, kasko teklifi alabilme ve “FonaSor” uygulaması ile mobil BES danışmanlık hizmeti alabilme imkânı sunduk. İlerleyen dönemde de paydaşlarımızın memnuniyetini artırmaya odaklanıp, yeni uygulamaları hayata geçirmeye devam edeceğiz.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## GENEL MÜDÜR MESAJI

85 milyona hizmet etme hedefini misyon edinen Türkiye Sigorta olarak, sektörün gelişen dinamiklerini ve müşterilerimizin öncelikli beklentilerini dikkate alarak, her alanda farklı ihtiyaçlara cevap veren kapsayıcı ve sürdürülebilir ürünler geliştirmeye odaklanıyoruz. Bu doğrultuda raporlama döneminde beş sigorta ve üç BES ürünü hayata geçirdik.

Sorumlu yatırım anlayışımızla, Borsa İstanbul ve Sürdürülebilirlik Endeksi'nde çevresel, sosyal ve yönetim boyutunda olumlu değerlendirmelere sahip şirketlerden oluşan Türkiye Hayat ve Emeklilik Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonumuzu, katılımcılarımıza sunmaya devam ediyoruz.

İklim değişikliği ile mücadele kapsamında; yenilenebilir enerji projelerine teminat sağlıyor ve tarım sigorta ürünlerimiz ile çiftçilerimizin ürünlerini koruma altına alıyoruz. Operasyonel

süreçlerimizde de çevresel etkimizi azaltacak uygulamaları devreye alıyoruz. Raporlama döneminde, İklim Değişikliği Stratejimiz doğrultusunda karbon ayak izimizi belirlemeye yönelik çalışmaların kapsamını Kapsam-3 emisyonların ölçümü ile genişlettik. Kapsam-1 ve 2 emisyonları için genel müdürlük binalarında tüm ölçümleri yapmaya başladık ve Sera Gazı Protokolü'ne uygun Sera Gazı Emisyon Raporu'nu hazırladık.

En değerli sermayemiz olan çalışanlarımızın gelişimlerini Executive MBA, Micro-MBA, liderlik yetiştirme ve geliştirme sertifika programları ve Türkiye Sigorta Akademisi çatısı altında düzenlediğimiz uzun dönemli eğitim programları ile destekliyoruz. Türkiye Sigorta işveren markası bilinirliğini artırmak ve genç yetenekleri şirketimize kazandırmak için Genç Yetenek İşe Alım Programlarını yürütüyoruz. Raporlama döneminde 118 genç yeteneği şirketimize kazandırdık.

Kadın istihdamına önem veriyor, kadın çalışanlarımızı işe alımdan emekliliğe kadar kariyer süreçleri boyunca destekliyoruz. 2022 yılında %55 kadın çalışan oranına sahip olmanın gururunu yaşıyoruz.

Çalışanlarımızın motivasyonunu ve memnuniyetini artırmak adına çalışan refahına yönelik uygulamalar gerçekleştiriyor, katılımcı ve iletişime açık bir kurum kültürü yaratmaya çalışıyoruz. Bu çabamızın bir sonucu olarak 2022 yılında, Great Place To Work Enstitüsü'nün Güven Endeksi Araştırması'nın sonucunda "Harika Bir İş Yeri" sertifikasının sahibi olduk.

Sahip olduğumuz tüm kalite belgeleri için ara denetimler gerçekleştirerek, belge devamlılığını sağladık. Dönem içerisinde ayrıca kalite portföyümüze ISO 9001 Kalite Belgesi'ni ekledik.

Adımızın getirdiği sorumluluk ve hassasiyetle, toplum için pozitif etki yaratmaya odaklanıyoruz. 2022 yılında Türkiye Sigorta olarak Basketbol Süper Ligi İsim Sponsorluğu ve Ampute Milli Futbol Takımı Sponsorluğu'nu üstlendik. Sigorta okuryazarlığının toplumda yaygınlaşması için sigorta sektörünün en geniş katımlı eğitim seferberliği olarak planlanan Esnafın Sigorta ve Risk Yönetimi Bilincini Güçlendirme Eğitimleri (ESİB) sponsorlarından biri olduk. Daha yeşil bir gelecek için 10.000 fidanlıklar bir Hatıra Ormanı oluşturduk.

Sürdürülebilirlik kavramı odağında bugüne kadar gerçekleştirdiğimiz başarılı çalışmalarımızı gelecekte de sürdürmeye devam edeceğiz. Faaliyetlerimizin sosyal, ekonomik ve çevresel boyutlarına yer verdiğimiz ikinci Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlerle paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyor, başarıma destek veren başta çalışanlarımız olmak üzere tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

Saygılarımla,



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# KURUMSAL PROFİLLERİMİZ



**Birikimlerini köklü geçmişlerinden alan Türkiye'nin en büyük, lider sigorta ve emeklilik şirketleri Türkiye Sigorta ile Türkiye Hayat Emeklilik; çevik, yenilikçi ve duyarlı yaklaşımıyla sigorta deneyimini "sonra"dan "önce"ye taşıyarak hayatın her anında beklentileri aşan çözümler üretmeyi ve sigortalılarının beklentilerini en rekabetçi sigorta ürünleriyle en üst düzeyde karşılamayı amaçlamaktadır.**





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# TÜRKİYE SİGORTA HAKKINDA



Ziraat Sigorta ve Halk Sigorta'nın Güneş Sigorta çatısı altında 31 Ağustos 2020 tarihinde birleşmesiyle faaliyetlerine başlayan Türkiye Sigorta'nın ana hissedarı, %81,1 payla TVF Finansal Yatırımlar<sup>1</sup> olup, Şirket'in kalan %18,9 hissesi Borsa İstanbul'da<sup>2</sup> işlem görmektedir.

Genel Müdürlüğü İstanbul'da bulunan Türkiye Sigorta 6,4 milyon müşterisine; 14 acente bölge müdürlüğü, 9 bankasürans bölge müdürlüğü, 3.766 acente, 4.655 banka şubesi, 114 broker ve 390 doğrudan satış ekibi ile hizmet vermektedir.

Şirket, Hayat Dışı sigortacılık alanında Yangın ve Doğal Afetler, Nakliyat, Su Araçları, Su Araçları Sorumluluk, Kara Araçları, Kara Araçları Sorumluluk, Kaza, Hava Araçları, Hava Araçları Sorumluluk, Genel Zararlar, Genel Sorumluluk, Hukuksal Koruma, Kredi, Hastalık/ Sağlık ve Finansal Kayıplar branşlarında hizmet vermekte olup; Kara Araçları Sorumluluk, Genel Zararlar, Hava Araçları, Hava Araçları Sorumluluk ve Kaza ana branşlarında; Trafik, DASK, Devlet Destekli Tarım, Devlet Destekli Alacak, Acil Sağlık, Konut, İnşaat, Ferdi Kaza, Gelir Yetersizliği ve Beklenmeyen Ticari Giderler alt branşlarında sektörde lider konumda yer almaktadır.

**6,4**  
milyon müşteri



**3.766** acente



**4.655** banka şubesi



**114** broker



**14** acente bölge müdürlüğü



**9** bankasürans bölge müdürlüğü



**390** doğrudan satış ekibi



<sup>1</sup> Türkiye Varlık Fonu, TVF Finansal Yatırımlar A.Ş.'nin %100 payına sahiptir.

<sup>2</sup> Hisseleri BİST Yıldız Pazar'da TURSG sembolü ile işlem gören Şirket'in piyasa değeri 31 Aralık 2022 itibarıyla 14,5 milyar TL'dir.





Giriş

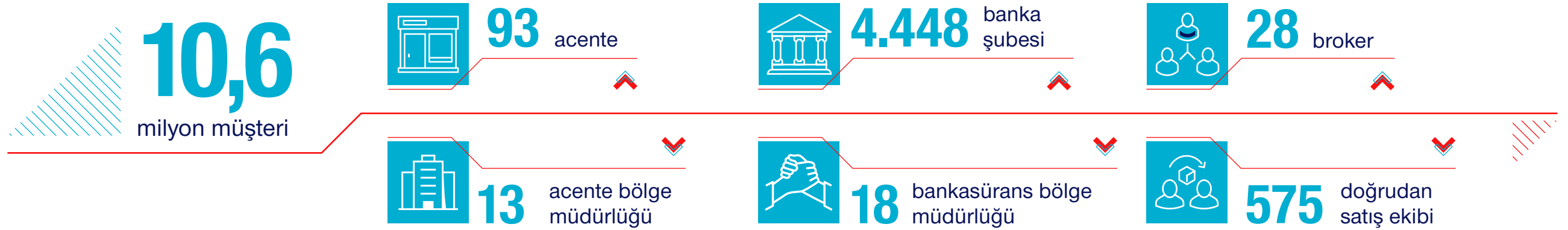
Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# TÜRKİYE HAYAT EMEKLİLİK HAKKINDA



Ziraat Hayat ve Emeklilik ve Halk Hayat ve Emeklilik'in Vakıf Emeklilik ve Hayat çatısı altında birleşmesiyle 1 Eylül 2020 tarihinde kurulmuştur. Şirketin ana hissedarlarını %92,6 payla TVF Finansal Yatırımlar, %7,36 payla Türkiye Sigorta oluşturmaktadır. Şirket, hayat sigortaları ile bireysel ve otomatik katılımlı emeklilik sisteminde faaliyet göstermektedir.

10,6 milyon sigortalı ve emeklilik müşterisine 13 acente bölge müdürlüğü, 18 bankasürans bölge müdürlüğü, 93 acente, 4.448 banka şubesi, 28 broker ve 575 doğrudan satış ekibi ile Türkiye'nin en büyük ve lider hayat ve emeklilik şirketi olmaya devam etmektedir.





Giriş

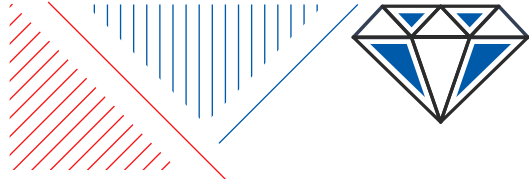
Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# VİZYON MİSYON VE DEĞERLER



## VİZYON

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



## 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, geçmişi anlayıp, "ötesini" inşa etmek

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



## MİSYON

Güvene ihtiyaç olan her anda; Türkiye, Sigorta





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## 2022 ÖDÜLLERİMİZ VE BAŞARILARIMIZ

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu ile **7. Asia Awards** ödül töreninde “**Yılın Dijital Sigortacılık Girişimi**” ödülü ile finans sektöründe en saygın ödüllerden biri olarak kabul edilen **Gartner İnovasyon Ödülleri’nde**, 300 firma arasından **2’ncilik** ödülüne lâyık görüldük.

Great Place To Work Enstitüsü’nün Güven Endeksi Araştırması’nın sonucunda “**Harika Bir İş Yeri**” sertifikasının sahibi olduk.

Türkiye’nin ilk ve tek inovasyona dayalı sigortacılık ödül programı olan **Smart-i Awards’ta**, Türkiye Sigorta olarak “Sosyal Sorumluluk” kategorisinde “Birlikte Yürüyelim-WeWALK”, “Fark Yaratanlar” kategorisinde “Yeni Nesil Sigortacılık Okulu” projelerimiz ve “Yılın Ekibi” kategorisinde de “Kurumsal İletişim Ekibi” ile toplamda **3 Altın** ödüle; Türkiye Hayat Emeklilik olarak “Fark Yaratanlar” kategorisinde “Yedi Şehir Yedi İyi İnsan” projemizle **Gümüş** ödüle hak kazandık.

TopTalent Yetenek Platformu’nun düzenlediği, her yıl genç yeteneklerin oylarıyla şirketlerin yetenek kazanımına en iyi katkıyı sağlayan etkinlik ve uygulamaları ödüllendiren **Türkiye’nin En Beğenilen 100 Yetenek Programı** içerisinde yer alarak “Sigorta” kategorisinde **2’nci** olduk.

**ALFA Awards 2022’de** “Bireysel Emeklilik” kategorisinde yılın “**Customer Brand**”i seçildik.

Sempati Pet Sigortası iletişim planı ile **PSM Awards’ta** “**En İyi Tutundurma**” kategorisinde **Altın** ödüle lâyık görüldük.

Şikayetvar tarafından düzenlenen “**ACE (Achievement in Customer Excellence) Awards’ta** Türkiye Hayat Emeklilik olarak Müşteri Memnuniyeti ödül programında **Altın** ödülün; Türkiye Sigorta olarak Müşteri Memnuniyeti ödül programında **Gümüş** ödülün sahibi olduk.

“Biz Türkiyeyiz” temasıyla hazırladığımız 2021 Faaliyet Raporumuz ile tüm dünyada faaliyet raporlarının en prestijli ödüllerinden birisi olarak bilinen **ARC Awards 2022’de** 4’ü **Altın** olmak üzere toplamda **7**, Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi (LACP) tarafından düzenlenen **Vision Awards 2021’de** **3** ödül ve **Galaxy Awards 2022’de** ise **2** ödül kazandık.



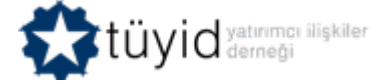
Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# ÜYELİKLERİMİZ VE DESTEKLEDİĞİMİZ İNİSİYATİFLER



## Türkiye Sigorta



## Türkiye Hayat Emeklilik







# GÜÇLÜ KURUMSAL YÖNETİM



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

**10** EŞİTSİZLİKLERİN  
AZALTILMASI

**16** BARİŞ, ADALET VE  
GÜÇLÜ KURUMLAR

**17** AMAÇLAR İÇİN  
ORTAKLIKLAR



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# KURUMSAL YÖNETİM

**Yönetim Kurulu, şirket faaliyetlerinin en üst düzey sorumlusu olarak kurumsal yönetim faaliyetlerinin SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne göre uyumunu sağlar, uyuma aykırı olmamak için gerekli mekanizmaları kurar ve uyuma yönelik uygulamaların geliştirilmesini destekler ve gelişmelerin takipçisi olur.**

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 eder. 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 ayrıştırıcı bir karar yoktur.

Yönetim Kurulu, ayda en az bir kere toplantı düzenler. Gündem ve görüşülecek konular ile ilgili ek belgeler toplantıdan en az

bir hafta önce üyelere sunulur. Yönetim Kurulu üyeleri, bir yıl içindeki çalışmalarının değerlendirmesini yazılı olarak yaparlar ve değerlendirme sonuçlarına göre iyileştirici adımlar atılır.

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 Komiteleri'nin görevlerini de üstlenir. Mevzuat gereği bulunan komitelerde 2 bağımsız üye bulunur; bağımsız üyelere biri başkanlık görevini üstlenir. İki bağımsız üyenin yanı sıra Denetim Komitesi'nde iç sistemler başkanı, Riskin Erken Saptanması Komitesi'nde finans yönetimi genel müdür yardımcısı ve Kurumsal Yönetim Komitesi'nde 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.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## KURUMSAL YÖNETİM



## Yönetim Kurulu Komiteleri

Denetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi

Riskin Erken Saptanması Komitesi

Bilgi Teknolojileri Yönlendirme Komitesi

Strateji  
Komitesi

## Şirket İçi Komiteler

Üst Yönetim Komitesi

Acente Yönetim Komitesi

Bankasürans Yönetimi Komitesi

Bilgi Teknolojileri Komitesi

Disiplin Kurulu

Etik Kurul

Fon Kurulu

Hasar ve Teknik Komitesi

İnsan Kaynakları Komitesi

İş Sürekliliği ve Kriz Yönetimi Komitesi

Kişisel Verilerin Korunması Komitesi

Pazarlama Komitesi

Satın Alma ve İhale Komisyonu

Sürdürülebilirlik Komitesi

Varlık Yatırım Komitesi

Şirket, Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumu olumsuz etkileyecek karar ve uygulamalardan kaçınır, ilkelere uyuma yönelik olumlu adımlar atmaya azami özen ve titizlik gösterdiğine ve ilkeleri benimsediğine ilişkin her yıl beyanda bulunur. Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nu internet sitesinde ve yıllık faaliyet raporunda yayımlar.

📄 Türkiye Sigorta 2022 Kurumsal Yönetim Uyum Raporu için [tıklayınız](#).

📄 Türkiye Sigorta 2022 Kurumsal Yönetim Bilgi Formu için [tıklayınız](#).

📄 Türkiye Hayat Emeklilik 2022 Kurumsal Yönetim Uyum Raporu için [tıklayınız](#).

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'in kurumsal yönetim alanındaki düzenlemelere uyumu ve yıllık gelişmeler, Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından takip edilir. Daha iyi bir yönetim kurma yönünde iyileşme çalışmalarına destek verir ve gelişimi takip eder. Yönetişim konusunda yapılan iyileştirmeler sürdürülebilirliğin çevresel, sosyal ve ekonomik boyutlarında yapılan çalışmalarını ileriye götüren en önemli itici güçtür. Bu güç ile çalışmaların desteklenmesi için yönetişimin sürekli iyileştirilmesine önem verilir.

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik Şirketleri, kurumsal yönetim uygulamalarının izlenmesi ve ölçülmesi için her yıl Kurumsal Yönetim Derecelendirme notu alır. Raporun yayımlandığı dönemde alınan derecelendirme notu, Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik için sırasıyla 9,57 ve 9,44'tür.

2022 yılına ait 📄 [Türkiye Sigorta](#) ve 📄 [Türkiye Hayat Emeklilik](#) Kurumsal Yönetim Derecelendirme Raporları internet sitesinde yayımlanmaktadır.

Türkiye Sigorta, 2020 yılından beri BIST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alır.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# İŞ ETİĞİ

Etik İlkelerimize ulaşmak için [tıklayınız](#).

**Etik ilkelerimiz; iş yapış biçimimizi düzenleyen, çalışanlarımızın operasyonlarımızı gerçekleştirirken uymaları gereken ilke, davranış kuralları ve çalışma düzenine ilişkin düzenlemeleri içeren bir referans kaynaktır. Şirketimiz ve çalışanlarımız; hukuki düzenlemelere, çalışanlara, müşterilere, iş ortaklarına, hissedarlara, şirketin kurumsal kimliğine, çevreye ve topluma karşı etik ilkeler doğrultusunda hareket ederler.**

İlgili süreçlerin yönetilmesi kapsamında şirket nezdinde bir Etik Kurul oluşturulmuştur. Kurulun oluşturulması, uygulama, usul ve esaslarına ilişkin düzenlemeler, Yönetim Kurulu tarafından onaylanır. Etik Kurulu, her yıl Yönetim Kurulu'na sunulmak üzere yıllık rapor hazırlar. Etik Kurulu, Şirket bünyesinde etik kültürünün yerleşmesi için çalışmalar yapmak veya yaptırmak konusunda da öncülük yapar.

Etik aykırılık ile karşılaşmak suretiyle etik ihlali bildiriminde bulunan çalışana, bu davranışı nedeniyle herhangi bir ayırmalık yapılmaz, çalışanın bildirim özgürlüğüne saygı gösterilir. Ayrıca bildirim yapan kişinin gizliliğinin korunmasına yönelik tüm önlemler alınır.

İyi niyet çerçevesinde, şirkete yasadışı veya etik olmayan davranışlarla ilgili bir endişesini bildiren çalışana karşı misilleme yapılmasına müsamaha edilemez ve bu durum, şirket Disiplin Kurulu'na anında bildirilir.

Etik ilkelerimiz kapsamında da belirtildiği üzere Türkiye Sigorta olarak 18 yaşın altında işçi çalıştırmıyor, çocuk işçi çalıştırma usul ve esaslarına uygun hareket ediyoruz. Zorla ve zorunlu işçi çalıştırmamayı Etik Politikamız kapsamında taahhüt ediyoruz.







Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# RİSK YÖNETİMİ



Operasyonlarımız kapsamındaki mevcut riskleri düzenli olarak değerlendiriyor, bu doğrultuda politikalarımızı meydana gelen değişikliklere ve ilgili mevzuat hükümlerine paralel olarak düzenli bir şekilde gözden geçiriyoruz.

Risk Yönetimi birimi bu doğrultuda yıl içerisinde periyodik olarak şirketin risk envanterinde bulunan riskleri; yazım riski, likidite riski, operasyonel ve idari riskler, karşı taraf ve üçüncü taraf riski, reasürans riski, itibar riski, kredi riski, sigortacılık riskleri, piyasa riski ve sermaye yeterliliği hesaplamasına konu riskleri, şirket içerisinde yayımlanması planlanan yönetmelik, politika ve prosedürlere ve yeni uygulamalara yönelik riskleri, emeklilik yatırım fonlarına yönelik riskleri değerlendirir ve değerlendirme sonuçlarını üçer aylık dönemler itibarıyla Denetim Komitesi ve Genel Müdür'e raporlar. Ayrıca iki aylık dönemlerde Riskin Erken Saptanması Komitesi'ne risk değerlendirme sonuçları ile ilgili bilgi verilir.

Şirket riskleri; stratejik, finansal, operasyonel ve bilgi teknolojileri riskleri olarak dört ana başlık altında takip edilmekte olup, risk envanteri bu başlıklar altında sınıflandırılmış, risk dereceleri ölçümlenmiş ve ısı haritasındaki yerleri tespit edilmiştir. Isı haritaları, asgari olarak yılda bir kez gözden geçirilip revize edilir.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## RISK YÖNETİMİ



## Raporlama Dönemi ve 2023 Risk Değerlendirmesi

Geride bıraktığımız 2022 yılı, ekonomik sistemin her bir oyuncusu için olduğu gibi sigorta şirketleri için de değişimin ve yeni bir perspektifin kaçınılmaz olduğu gerçeğini keskin şekilde gözler önüne sermiştir. Temel çalışma alanı “risk” olan sigorta sektörü, 2023 ve devam eden yıllarda pek çok riski aynı anda yönetmeye çalışacağı sert bir patikada yürümesi beklenmektedir.

Küresel Sigorta Dernekleri Federasyonu (GFIA) Koruma Boşlukları Raporu’nda yüksek seviyede risk barındıran belirsizlik ve değişim zamanları olarak yaşadığımız şu günlerin dünya çapında bireylerin ve kurumların giderek artan bir şekilde sağlıklarının, varlıklarının ve gelirlerinin yeterince korunmadığı bir durumu deneyimlemelerine neden olduğunu ifade etmektedir. “Teknoloji”, “İklim Değişikliği”, “Demografik ve Sosyal Değişim”, “Makroekonomi ve Politikalar” meselelerinin emeklilik sistemlerinde, siber saldırılardan korunmada, sağlık konusunda ve doğal afetler teminatlarında yaklaşık 2,8 trilyon dolarlık bir koruma boşluğu oluşturduğunu belirten rapor, risk ortamının da bu bağlamda önemli ölçüde değiştiğine işaret etmektedir.

Sigortacılık sektöründe teknolojik değişimler paralelinde bireyler ve kurumların hayatında dijital sigorta etkileşimini artıracak yenilikçi ve dijital ürün sunumlarının artacağı; iklim değişikliği konusunda nesnelerin interneti ile risklerin erken tespit edileceği;

demografik değişim hususunda çalışan genç nüfusun sigorta, artan yaşlı nüfusun ise sağlık ve emeklilik ihtiyaçları için daha kapsamlı ürün tasarımlarının yapılacağı; makroekonomi ve politikalar konusunda ise iş kesintilerinden yetenekli iş gücü istihdamına, üretim ve tedarik zincirindeki bozulmalara kadar pek çok alanda ticari sigortaların gelişeceği bir dönemin yaşanması öngörülmektedir.

Öngörülen risklere göre uyarlanmış yeni ürünlerin geliştirildiği bir gelecek olması yanında 2023 ve sonrası, sigorta şirketleri için stratejilerinin ve kurumsal yapılarının etrafıca gözden geçirilmesi ve geliştirilmesi de gereken bir dönem olacaktır. Bu dönemde, sigorta şirketlerinin dayanıklılık ve çeviklik gibi yapısal gelişmelerin yanında, risk ve sermaye yönetimini daha etkin hale getirmeleri, en güçlü oldukları temel alana daha fazla odaklanarak yan işleri için modüler sistemler geliştirmeleri ve ortaklıklar kurmaları, iklim değişikliği ile mücadelede sigorta kapasitelerinin tahsisini akılcıca yönetmeleri, eski teknolojiden acilen kurtulmaları, düşük olasılıklı fakat yüksek maliyetli riskler için parametrik sigorta ve parametrik reasürans gibi ürünlerle bilançolarını korumaları da gerekecektir.

Biz de Türkiye Sigorta olarak, tüm çalışmalarımızı bahsi geçen bu riskleri göz önünde tutarak planlıyor ve temel sürdürülebilirlik ilkeleriyle geleceğe hazırlanıyoruz.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# MEVZUAT VE STANDARTLARA UYUM, DENETİM VE KONTROL

Mevzuat uyum faaliyetleri kapsamında; 2022 yılı içerisindeki şirketlerimizin yasal yükümlülüklerine ilişkin uyumunun sağlanması amacıyla gerçekleştirdiği ve planladığı faaliyetler ile yeni işlem ve ürünlerin kanuna ve ilgili diğer mevzuata, şirketin politikalarına ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesine ilişkin kontroller sağlanmıştır. Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkanlığı (MASAK) tarafından yayımlanan düzenlemelerin uygulanmasına yönelik olarak çıkarılan kanun, yönetmelik ve tebliğlere uyumun sağlanması amacıyla risk temelli yaklaşımla oluşturulan uyum programının yürütülmesi sağlanmıştır.

Türkiye Sigorta olarak iş hayatında, rüşvet dahil olmak üzere, her türlü yolsuzlukla mücadeleyi hassas bir alan olarak görüyoruz. İş süreçlerinde çalışanlarımızın, müşterilerimizin ve tedarikçilerimizin her türlü eyleminde ilgili denetim mekanizmalarını yürütüyoruz. En önemli araçlardan biri de şeffaflık, hesap verebilirlik, dürüstlük ve etik kültürünün yaygınlaştırılması doğrultusunda sergilediğimiz tutumumuzdur.

Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
<b>Ayrı Mevzuatlar</b>	
6362 Sermaye Piyasası Kanunu	4632 sayılı Bireysel Emeklilik Kanunu
<b>Ortak Mevzuatlar</b>	
5684 sayılı Sigortacılık Kanunu	
Sigortacılık ve Özel Emeklilik Sektörlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik	
5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun	
7269 sayılı Kitle İmha Silahlarının Yayılmasının Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kanun	
6415 sayılı Terörizmin Finansmanının Önlenmesi Hakkında Kanun	
6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu	
6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu	
6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu	
Türkiye Muhasebe Standartları ve Türkiye Finansal Raporlama Standartları	
4054 sayılı Rekabetin Korunması Kanunu	
Diğer ilgili mevzuat düzenlemeleri kapsamındaki yasal yükümlülükler	



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## MEVZUAT VE STANDARTLARA UYUM, DENETİM VE KONTROL



Yolsuzlukla Mücadele Eğitimi 2022	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
Eğitimi Alan Kişi Sayısı	1.529	1.144
Eğitim Kişi * Saat	3.058	2.288

“Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Hakkında Kanun” ve bu kanun uyarınca çıkarılan yönetmelik ve tebliğlere uyumun sağlanması için gerekli faaliyetler, Şirket tarafından oluşturulan politika ile yürütülür. Farkındalık yaratmak ve eğitim yükümlülüğünü yerine getirmek için tüm Şirket çalışanı ve dağıtım kanalı çalışanlarına yönelik çevrim içi ve yüz yüze eğitimler verilir.

2022 yılı içerisinde; 1.529 Türkiye Sigorta ve 1.144 Türkiye Hayat Emeklilik çalışanı ile 20.826 banka şube, 5.686 sigorta acente ve 143 emeklilik acente çalışanı Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörizmin Finansmanının Önlenmesine yönelik eğitim almıştır. Şirketimizin kurum politikası, tüm çalışanlarımız ile dağıtım kaynaklarımız ile paylaşılmıştır.



İç denetim faaliyetleri doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı İç Denetim Direktörlüğü tarafından yürütülür ve Yönetim Kurulu'na Denetim Komitesi aracılığıyla raporlama yapılır.

Şirket faaliyetlerinin strateji, politika, ilke ve hedefler doğrultusunda yürütülüp yürütülmediğine, mali verilerin doğruluğu ve varlıkların korunmasına yönelik uygulamaların yeterliliğine, iç kontrol ve risk yönetim sistemlerinin etkinliği ve alınan destek hizmetlerine ilişkin denetimler gerçekleştirilir. Ayrıca, personelin usulsüz ve mevzuata aykırı işlemleri ile üçüncü kişilerin Şirket'e karşı gerçekleştirdikleri hile, dolandırıcılık veya sahtekârlık faaliyetlerine yönelik inceleme ve soruşturma çalışmaları da yerine getirilir. Denetim faaliyetleri; Şirket'in hedef ve stratejileri doğrultusunda risk odaklı olarak hazırlanan yıllık denetim planı çerçevesinde yapılır. Çalışmalar sonucunda tespit edilen bulgular, Bulgu Takip Sistemi'ne kaydedilip alınan aksiyonlar sistem üzerinden izlenir ve denetim raporları Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'na sunulur. 2022 yılında, Türkiye Sigorta'da toplam 15 denetim raporu yazımı, 6 adet soruşturma ve inceleme çalışması; Türkiye Hayat Emeklilik'te ise 4 denetim raporu yazımı, 2 soruşturma ve 11 inceleme çalışması sonuçlandırılmıştır.

İç kontrol faaliyetleri kapsamında 2022 yılı; iş planı riske maruz iş süreçlerine, test sıklıklarına ve risk puanlarına göre oluşturulmuş olup, periyodik olarak test sıklığına göre kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Şirketin tüm süreçlerinde yer alan kontrol noktalarına ilişkin periyodik kontrol çalışmaları icra edilmiştir. Yapılan çalışmalar kapsamında süreçlerde mevcut olan kontrollerin etkinliği ve faaliyetlerin iç-dış mevzuata uyumu değerlendirilmiştir. Kontrol sonuçlarında tespit edilen hususlara ilişkin düzenlenen raporlar, Denetim Komitesi ve Genel Müdür'e raporlanır. Kontrol raporlarında yer alan öneriler ve bunlara bağlı olarak yapılan gerçekleştirmeler, “İç Kontrol Bulgu Takip Platformu” vasıtasıyla takip edilir. İç Kontrol birimi, Kasım 2021'de yayımlanan sigortacılık süreçlerine ilişkin İç Sistemlere Dair Yönetmelik'e uygun olarak organizasyonel yapılanmasını 2022 yılında oluşturmuş olup, 2023 yılında yönetmeliğe uyum çalışmaları sürdürülecektir.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# KALİTE YÖNETİMİ



Şirket faaliyetlerimizi yöneten çalışanlarımız ve süreçlerimizde etkileşimde olan tüm paydaşlarımızın kalite bilincini yükseltmeyi amaçlayarak, Şirket süreçlerimizin belirli standartlar ile yönetimi, denetimi, iyileştirme ve izleme faaliyetlerini Toplam Kalite Yönetimi anlayışı ile yerine getiriyoruz. Sahip olduğumuz sertifikalar, uluslararası standartlara gereken uyumun sağlanmasında büyük bir rol oynuyor.

## Türkiye Sigorta

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

ISO 18295 Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi

## Türkiye Hayat Emeklilik

ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

ISO 18295 Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# İŞ SÜREKLİLİĞİ

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik Şirketlerinin iş sürekliliğini sağlamak için ISO/IEC 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Standardı baz alınır ve standart çerçevesinde İş Sürekliliği Yönetim Sistemi Projesi gerçekleştirilir.

İş Sürekliliği Projesi kapsamında yapılan çalışmalar;

- > Kurumun kritik süreçlerinin belirlenmesi,
- > Sürekliliğin sağlanamadığı durumlarda kabul edilebilir kesinti sürelerinin belirlenmesi,
- > Yaşanabilecek kesintilerin kuruma olan etkisinin İş Etki Analizi (İEA) ile belirlenmesi,
- > İş sürekliliği planı ve ilgili kurtarma planları ile prosedürlerin hazırlanması,
- > Acil durum prosedürlerinin oluşturulması,
- > İşe yeniden başlama planlarının oluşturulması,
- > Tatbikat planlarının yapılması,
- > Süreçlerin yeterliliğinin doğrulanması,
- > Süreç değişikliklerine göre planlarının güncellenmesidir.

**Türkiye Sigorta olarak  
2023 yılında  
ISO 22301 İş Sürekliliği  
Yönetim sertifikasını  
almayı  
hedefliyoruz.**



# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ



## Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

**3** SAĞLIK VE  
KALİTELİ YAŞAM

**4** NİTELİKLİ  
EĞİTİM

**5** TOPLUMSAL  
CİNSİYET EŞİTLİĞİ

**7** ERİŞİLEBİLİR VE  
TEMİZ ENERJİ

**8** İNSANA YAKIŞIR İŞ  
VE EKONOMİK BÜYÜME

**9** SANAYİ, YENİLİKÇİLİK  
VE ALTYAPI

**13** İKLİM  
EYLEMİ





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# YÖNETİM YAPISI



## Yönetim Kurulu, sürdürülebilirliğin kurum kültürüne dönüşmesinde en üst organdır. Şirketlerin gerekli yetkinlikleri kazanmasını sağlayacak tüm imkânları sağlar.

Kurumsal Yönetim Komitesi, Yönetim Kurulu adına sosyal, ekonomik ve çevresel etkileri bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirir ve sürdürülebilirlik önceliklerini kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerle belirleyerek yönetilmesini takip eder. Sürdürülebilirlik yaklaşımına uygun olarak kalite yönetiminin ve politikaların oluşturulması için destek verir. Stratejik çerçevenin belirlenmesine yönelik süreçlerin işletilmesini sağlar. Sürdürülebilirlik anlayışının iç ve dış paydaşlar nezdinde anlaşılması ve yaygınlaşmasına yönelik kararları destekler ve çalışmalara öneriler sunar. Sürdürülebilirlik odaklarının ve bu odaklara yönelmek için oluşturulan hedefler ile alınan aksiyonların takibinden sorumlu olur.

Yönetim Kurulu yılda en az iki kez sürdürülebilirlik etkilerini gözden geçirir. 2022 yılında Yönetim Kurulu, Kurumsal Yönetim Komitesi sunum ve tutanakları üzerinden sürdürülebilirlik faaliyetlerini incelemiştir. Komite, 2022 yılında sürdürülebilirlik faaliyetlerine ilişkin sigortada altı; emeklilikte beş tutanak hazırlamıştır. Sermaye Piyasası Kurulu'nun SPK Sürdürülebilirlik İlkelerine Uyum Çerçevesi düzenlemelerinde belirtildiği şekilde yapılan açıklamalar, 2022 Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Raporu formatında hem yıllık faaliyet raporunda hem de

- 📄 [Türkiye Sigorta internet sitesinde](#) ve
- 📄 [KAP duyurusunda](#) sunulmuştur.

2021 yılında kurulan sürdürülebilirlik çalışma grubunun yerine 2022 yılında sürdürülebilirlik faaliyetlerini daha kapsamlı olarak yönetebilmek için komite çeşitliliği sağlanarak organizasyon genişletilmiştir. Şirketlerimizin strateji, çalışan, teknik, operasyon, pazarlama, dijital, kalite, eğitim, idari hizmetler, kurumsal yönetim, sürdürülebilirlik ve iletişim yönetimi süreçlerine hakim yöneticilerden oluşan Kurumsal Yönetim Komitesi'ne bağlı olarak Sürdürülebilirlik Komitesi ve bu komiteye bağlı olarak 5 temel sürdürülebilirlik konusunu ele alan Sürdürülebilirlik Alt Komiteleri oluşturulmuştur. Sürdürülebilirlik Komitesi, Kurumsal Yönetim Komitesi ile Sürdürülebilirlik Alt Komiteleri arasında iletişim köprüsü kurarak; sürdürülebilirlik stratejisini belirleme, stratejiye uygun ana hedefleri belirleme, alt komitelerin çalışmalarını takip etme, çalışmaların planla uyumlu seyrini sağlama, hedeflere ulaşmak için yapılacak çalışmalara onay verme, çalışmalara ilişkin bütçe ve kaynak belirleme ile Yönetim Kurulu ve Kurumsal Yönetim Komitesi'ne çalışmalar hakkında bilgi verme görevlerini yürütür.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## YÖNETİM YAPISI

Sürdürülebilirlik Komitesine bağlı 5 alt komitede komitelerin öncelik konuları ile uyumlu çalışmalar yapabilecek çalışan, müşteri, çevre ve tedarik yönetim süreçleri ile yönetim ve iletişim süreçleriyle ilgili birim yöneticileri görev alır.

Alt komite üyeleri, 2 ayda bir toplantılara katılır ve komiteler tarafından Şirketin sürdürülebilirlik faaliyetleri ile ilgili görüş ve gelişmeler paylaşılır.





	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	<b>Sürdürülebilirlik Yönetimi</b>	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	-----------------------------------	--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

## YÖNETİM YAPISI



Tamamlandı Sürekli iyileşme

ÇSY Öncelikli Konular	HEDEFLER (2022)	SONUÇ (2022)	GERÇEKLEŞMELER (2022)	HEDEFLER (2023)	
YÖNETİŞİM	Sürdürülebilirlik Stratejisi	Sürdürülebilirlik stratejisini oluşturmak		Çevresel, sosyal, ekonomik ve yönetim uygulamalarının iş süreçlerine entegre edilmesine yönelik stratejik amaç ve hedefler belirlendi. Rapor içinde kamuoyu ile paylaşıldı.	Politika setlerini tamamlamak, standartların gereksinimlerinin sağlanmasına yönelik aksiyon planlarını hazırlamak
		Stratejinin uluslararası standartlara uygun olup olmadığını belirlemek		UNGC ve Refinitiv soru setleri çıkarıldı.	Ulusal ve uluslararası boyutta kurumsal sürdürülebilirlik çerçevelerine uyum sağlamak
	Performans Değerlendirme Sistemi	Sürdürülebilirlik çalışmalarında hedef sahipliği sağlamak		Sürdürülebilirlik organizasyonu yenilendi ve oluşturulan 5 alt komiteye sorumluluklar paylaştırıldı.	Yeni nesil Performans Değerlendirme Sistemi'ne (OKR) ana sürdürülebilirlik hedeflerini eklemek
	Dijitalleşme	Teknoloji şirketi olma yetkinliğine erişmek (Hedef yılı: 2030)		Hedefe yönelik çalışmalar "Dijitalleşme" bölümümüzde detayları ile anlatılmaktadır.	Teknoloji şirketi olma yetkinliğine erişmek (Hedef yılı: 2030)
	Entegre Değer Yaratma	Sürdürülebilirlik raporunu uluslararası standartlara uygun olarak yayımlamak		2021 (ilk) Sürdürülebilirlik Raporu yayımlandı.	6 Sermayeli İş Modeli Dönüşümüne geçmek ve 2023 Entegre Faaliyet Raporunu yayımlamak
	Sertifikasyon	İş Sürekliliği Yönetim Sistemi'nin (İSYS) kurulum projesine başlamak		İSYS'nin kurulumuna ilişkin iş-etki analizi, kriz yönetimi ve iş sürekliliği planlarını oluşturacak şekilde kurulum projesine başlandı.	ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi belgesini almak
	Kalite Yönetim Sistemi belgesini almak		ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi belgesi alındı.	Sigorta için ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesini almak	

	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	<b>Sürdürülebilirlik Yönetimi</b>	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	-----------------------------------	--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

## YÖNETİM YAPISI



Tamamlandı Sürekli iyileşme

ÇSY Öncelikli Konular	HEDEFLER (2022)	SONUÇ (2022)	GERÇEKLEŞMELER (2022)	HEDEFLER (2023)	
ÇEVRE	İklim Krizi ile Mücadele	İklim krizi ile mücadele stratejisini oluşturmak		İklim krizi ile mücadele stratejisi oluşturuldu ve planlanan eylemler kamuya rapor ile açıklandı.	2053'e kadar net-sıfır olma taahhüdünde bulunmak (Raporumuzun "İklim Değişikliği ile Mücadele" bölümünde detayları ile anlatılmaktadır.)
	Sera Gazı Emisyonu	Sera gazı emisyonu kaynaklı maliyetleri belirlemek		Sera gazı protokolüne uygun olarak sera gazı emisyon raporlaması yapıldı.	Çalışmanın sistematikleştirilmesini sağlamak
	Sıfır Atık Yönetimi	Sıfır Atık Şirket olmak		Kâğıt atıklarına ek olarak e-atıklar için de geri dönüşüm çalışmalarına başlandı.	Sıfır Atık Yönetim Planını hazırlamak
	Sürdürülebilir Ürünler	Yeni risklere karşı ürün geliştirmek		Sigorta tarafında beş; emeklilik tarafında üç ürün geliştirildi.	Ürün portföyünü gözden geçirmek ve sürdürülebilir yeni ürünler ile zenginleştirmek
		Yenilenebilir enerji ağırlıklı portföyümüzü zenginleştirmek		Yenilenebilir enerji projelerinde 176 milyon TL prim üretildi.	Yenilenebilir enerji projelerine sağlanan sigorta ürünleri ile sektör liderliği konumumuzu sürdürmek
	Tedarikçi Yönetimi	Tedarikçiler ile ilgili süreçlere sürdürülebilirlik faaliyetlerini entegre etmek		BT Varlık Yönetimi Projesi (CMDB) ile mevcut yazılım ve donanım envanteri yeniden gözden geçirilerek ve ihtiyaçlar netleştirilerek tedarik bütçesinin verimli kullanılması sağlandı.	Sorumlu satın alma politika ve stratejilerini kurmak
ÇALIŞAN	Çalışan Memnuniyeti	Çalışan memnuniyet anketi gerçekleştirmek		Çalışan memnuniyet anketi skoru %68 olarak gerçekleşti. Great Place to Work ödülü alındı.	Çalışan memnuniyet anketi skorunu 2 puan artırmak
		Çalışanlara yönelik "Gelişim Haritası" oluşturmak		Yetkinlik modeli oluşturuldu. Model baz alınarak saha ekiplerinden 221 çalışan Fark Et Kendini Satış Gelişim programına alındı.	Tüm çalışanların yetkinlik değerlendirmesini yapmak
	Çalışanlara Yönelik Dijital Çözümler	Yeni nesil Performans Sistemi'ni (OKR) kurmak		ODAK diye adlandırdığımız performans yönetim sistemi kuruldu.	Yeni nesil Performans Değerlendirme Sistemi'ni (OKR) uygulamak
		Robotik Süreç Otomasyon (RPA) projesine başlamak		Projeye ait gerekli satın alma ve kurulum süreçleri tamamlandı.	Sigortada 27, Emeklilikte 10 süreç olmak üzere, ortak süreçler tek sayıldığında, toplamda 30 süreçte RPA uygulamasına geçmek
		Kullanıcı bilgisayarlarını, sunucuları, uygulamaları eski domain bağımlılıklarından çıkarmak ve ortak TRS domain'e geçirmek		TRS Domain geçişi ile tüm kullanıcı sistemlerinde merkezeleşmeye geçildi.	Ortak Domain'e geçiş sonrası verimlilik çalışmalarında bulunmak



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## YÖNETİM YAPISI



Tamamlandı

Sürekli iyileşme

## ÇSY Öncelikli Konular

## HEDEFLER (2022)

## SONUÇ (2022)

## GERÇEKLEŞMELER (2022)

## HEDEFLER (2023)

	HEDEFLER (2022)	SONUÇ (2022)	GERÇEKLEŞMELER (2022)	HEDEFLER (2023)	
MÜŞTERİ	Müşteri Memnuniyeti	Müşteri deneyimini geliştirmek ve ölçmek		Müşteri deneyimi ölçümlene çalışması yapılmış olup, skorlar "Müşteri Memnuniyeti" bölümümüzde detayları ile anlatılmaktadır.	Sigortada 24, Emeklilikte 11 temas noktası olmak üzere, ortak süreçler tek sayıldığında, toplamda 30 temas noktasına deneyim ölçümü yapmak Deneyim bazlı müşteri memnuniyeti notunu 3,75'in üstüne çıkarmak
	Dijital Çözümler ile Bütünsel Deneyim	Platform bazlı iş modeli kurmak		Türkiye Sigorta Müşteri Platformu sigortalıların ve tüm paydaşların kullanımına sunuldu. Müşteri Platformu'na konut branşı, robotik fon yönetimi ve iş ortaklıklarına ait geliştirmeler eklendi.	Müşteri Platformu kullanıcı sayısını 4 milyona çıkarmak
		Dijital müşteri deneyimlerini geliştirmek		Türkiye Sigorta Asistan internet sitesinde sunulmaya başlandı.	Dijital müşteri deneyimlerini geliştirmek
TOPLUM	Yeşil Bir Gelecek Bakışı	Sürdürülebilirlik projemize sembol oluşturmak		10.000 fidanlıklar bir Türkiye Sigorta Hatıra Ormanı oluşturuldu.	Hatıra Ormanı'nı korumak ve her yıl düzenli olarak ağaçlandırmak



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz için  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz için  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız için  
Pozitif EtkiÇevre için  
Pozitif EtkiToplum için  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# ÖNCELİKLİ KONULAR

Raporlama dönemi içerisinde 2021 yılında belirlenen sürdürülebilirlik öncelikleri tüm komitelerin katılımı ile yeniden gözden geçirilmiştir.

Öncelikli konularda yapılan sadeleşme ilerlemenin ivmelenmesini ve komiteler tarafından benimsenmesini kolaylaştırmıştır. Bu kapsamda yapılan çalışmalar sonucunda oluşan öncelikli konu listesi sağdaki gibidir:





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# PAYDAŞ KATILIMI

**Sürdürülebilirlik performansımızı paydaşlarımızın katkıları ve görüşleri doğrultusunda şekillendiriyor ve geliştiriyoruz.**

Sürdürülebilirlik performansımızı paydaşlarımızın katkıları ve görüşleri doğrultusunda şekillendiriyor ve geliştiriyoruz. Bu doğrultuda paydaşlarımızın görüş ve katkılarına iletebilecekleri farklı mecraları oluşturmak, gerekli sıklıklarda bu görüş ve katkılara geri dönüş sağlamak ve cevap geliştirmek önemli sorumluluklarımız arasındadır. Benimsediğimiz paydaş katılımını esas alan yönetim anlayışımız ile sürdürülebilirlik performansımızın sürekliliğini ve gelişimini sağlamayı amaçlıyoruz.

Müşteriler, çalışanlar, hissedarlar, yatırımcılar, reasürörler, acente-banka-broker gibi dağıtım kanalları, servis ve anlaşmalı kurumlar, tedarikçiler, bağımsız denetim kuruluşları, finans kuruluşları, sivil toplum kuruluşları (STK'lar), medya, üniversiteler, kamu kurumları, uluslararası organizasyonlar gibi geniş yelpazede paydaş gruplarına sahibiz. Bu geniş grubun beklentilerini daha iyi karşılamak ve görüşlerini daha verimli bir şekilde toplamak amacıyla, sürdürülebilirlik çalışmalarımız kapsamında, en büyük iki paydaş grubumuz olan müşteriler ve çalışanlar için "Müşterinin Sesi" ve "Çalışan Refahı" olarak 2 ayrı komite oluşturulmuş, bu komitelere müşteri ve çalışanlar ile iletişimi olan, onların şirket içindeki süreçlerinden sorumlu olup yenilikler sunabilecek tüm birimler eklenmiştir.







Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## PAYDAŞ KATILIMI



Paydaş Grubu	Paydaşlar	Öncelikli Konular	Paydaş Katılımı Yöntemleri	İletişim Sıklığı
Çalışanlar	Çalışanlar Taşeron Çalışanlar Sendika	Çalışan Refahı Dijital Uygulamalar ve Bilgi İşlem Altyapısı Etkin Kurumsal Yönetim Uygulamaları İklim Değişikliği ile Mücadele Sorumlu Atık ve Çevre Yönetimi	Çalışan Memnuniyet Anketi Oryantasyon Programı Online Akademi ve Dijital Kütüphane Türkiye Sigorta Akademi Avita Çalışan Destek Programı Çalışan Elçileri ve Yarenlik Biz Varız Öneri Sistemi Talep Yönetim Sistemi E-posta, SMS, Webex, Fiziki Toplantılar Türkiye Sigorta Kulüpleri Güne Özel Sunumluklar Birlikteyiz Platformu Birlikteyiz Dergisi Paydaş Anketi Etik Kurulu	Yılda bir kez Yeni çalışanlar geldiğinde Her an Her gün İhtiyaç duyulduğunda İhtiyaç duyulduğunda İhtiyaç duyulduğunda Her an Her an Yılda 2-3 kez Yılda 5-10 kez Yılda 5 kez 3 ayda bir 3-4 yılda bir kez İhtiyaç duyulduğunda
Müşteriler	Sigortalılar BES Katılımcıları OKS Katılımcıları	Dijital Uygulamalar ve Bilgi İşlem Altyapısı Etkin Kurumsal Yönetim Uygulamaları İklim Değişikliği ile Mücadele Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılığı	Müşteri Deneyimi Ölçümler Müşteri Platformu Müşteri İletişim Merkezi Türkiye Sigorta Asistan Poliçe ve Sözleşmeler İnternet Sitesi E-posta	İhtiyaç duyulduğunda Her an İhtiyaç duyulduğunda Her an Her an Her an Her an



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## PAYDAŞ KATILIMI



Paydaş Grubu	Paydaşlar	Öncelikli Konular	Paydaş Katılımı Yöntemleri	İletişim Sıklığı
Satış Kanalları	Acente Banka Broker Dijital Kanallar	Dijital Uygulamalar ve Bilgi İşlem Altyapısı Etkin Kurumsal Yönetim Uygulamaları İklim Değişikliği ile Mücadele Sorumlu Değer Zinciri Yönetimi	Acente ve Banka Şube Ziyaretleri Acente Akademi Pusula Rota Platformu Talep Yönetimi Sistemi Memnuniyet Anketleri Acente Bülteni Pusula Dergisi Broşür İnternet Sitesi Telefon, SMS, E-posta	İhtiyaç duyulduğunda Yılda 2-3 kez Her an Her an Her an Yılda bir kez Ayda en az bir kez 3 ayda bir Her an Her an İhtiyaç duyulduğunda
Tedarikçiler	Danışmanlar Tedarikçiler Anlaşmalı Sağlık Kuruluşları Hasar İlişkili İş Ortakları Ekspertler Reasürörler Denetim Firmaları Diğer İş Ortaklıkları	Dijital Uygulamalar ve Bilgi İşlem Altyapısı Etkin Kurumsal Yönetim Uygulamaları İklim Değişikliği ile Mücadele	Müşteri Platformu DYS Doküman Yönetim Sistemi Ziyaretler Değerlendirme Toplantıları İhale Telefon, SMS, E-posta Sözleşmeler	Her an İhtiyaç duyulduğunda İhtiyaç duyulduğunda Konusuna göre farklı periyotlarda Hizmet seçiminde İhtiyaç duyulduğunda Hizmet başlangıcında
Ortaklar ve Yatırımcılar	Hissedarlar Yatırımcılar Aracı Kurum Analistleri	Dijital Uygulamalar ve Bilgi İşlem Altyapısı Etkin Kurumsal Yönetim Uygulamaları İklim Değişikliği ile Mücadele Sorumlu Atık ve Çevre Yönetimi Sorumlu Yatırım	KAP Duyuruları Finansal Raporlar Yatırımcı Sunumları Yatırımcı Konferansları Faaliyet Raporları Sürdürülebilirlik Raporları Genel Kurul Toplantısı investor.relations@turkiyesigorta.com.tr yatirimci.iliskileri@turkiyesigorta.com.tr	İhtiyaç duyulduğunda Her çeyrek dönem sonunda Her çeyrek dönem sonunda Her çeyrek dönem sonunda Yılda 1 kez Yılda 1 kez Yılda 1 kez İhtiyaç duyulduğunda İhtiyaç duyulduğunda



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz için  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz için  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız için  
Pozitif EtkiÇevre için  
Pozitif EtkiToplum için  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## PAYDAŞ KATILIMI



Paydaş Grubu	Paydaşlar	Öncelikli Konular	Paydaş Katılımı Yöntemleri	İletişim Sıklığı
Kurumlar	Türkiye Sigorta Birliği Emeklilik Gözetim Merkezi Rakip Şirketler Finansal Kuruluşlar Akademik Kurumlar Resmi Kurumlar İştirakler Bankalar Mahkemeler	Dijital Uygulamalar ve Bilgi İşlem Altyapısı Etkin Kurumsal Yönetim Uygulamaları İklim Değişikliği ile Mücadele Sorumlu Yatırım	Sigorta Birliği Komite Toplantıları Entegrasyonlu Uygulamalar, Portallar Sektörel Organizasyonlar Finansal Süreçler UYAP sistemi Resmi yazışmalar, E-posta	İhtiyaç duyulduğunda Konusuna göre farklı periyotlarda İhtiyaç duyulduğunda İhtiyaç duyulduğunda Her an takip İhtiyaç duyulduğunda
Toplum	Bireyler Dernek ve Vakıflar Sivil Toplum Kuruluşları Medya	Etkin Kurumsal Yönetim Uygulamaları İklim Değişikliği ile Mücadele Toplumsal Katkı	Sosyal Sorumluluk Projeleri Ulusal ve Yerel TV Kanalları Ulusal ve Yerel Basılı Yayınlar Sektörel Yayınlar ile Röportajlar Sergi ve Gösteriler Basın Toplantıları Sosyal Medya İletişimi Reklam Çalışmaları ve Bilgilendirme Videoları Basın Takip	Yılda en az bir kez İhtiyaç duyulduğunda İhtiyaç duyulduğunda İhtiyaç duyulduğunda Yılda 3 kez İhtiyaç duyulduğunda Her an takip İhtiyaç duyulduğunda Her gün



# İŞİMİZ İÇİN POZİTİF ETKİ



## Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

- 1 YOKSULLUĞA SON
- 3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM
- 5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ
- 8 İNSANA YAKIŞIR İŞ VE EKONOMİK BÜYÜME
- 9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK VE ALTYAPI
- 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI

Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	<b>İşimiz İçin Pozitif Etki</b>	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi
-------	------------------------	----------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------

# SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSAL PERFORMANS

**Türkiye'nin en büyük ve lider sigorta şirketi olarak, güçlü finansal performansımız ile müşterilerimize güven veriyor, ülkemizin geleceği için önem taşıyan yatırımlara destek oluyor, topluma fayda sağlıyoruz.**

2022 yılında küresel makroekonomik şartların olumsuz etkileriyle beraber yüksek seyreden enflasyon ülkemizde yılın en önemli başlıklarından biri oldu. Sigorta sektöründe ise özellikle hayat dışı branşta enflasyon ve döviz kurlarındaki gelişmelerin olumsuz etkileri ile pandemi sonrası artan

mobilité ve hasar frekansları, sektör bilançoları üzerinde oldukça büyük bir baskı oluşturdu.

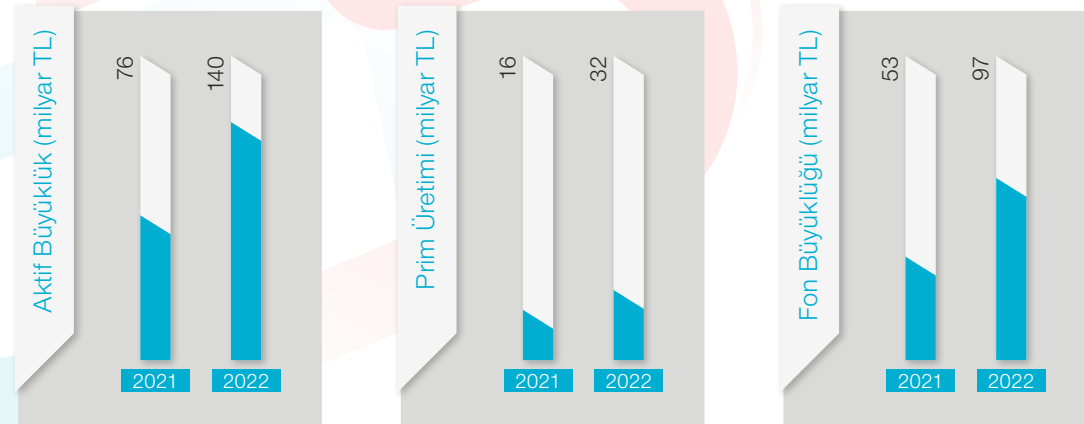
Bu zorlu ve değişken şartlara rağmen, 2022 sonu itibarıyla, Türkiye Sigorta olarak, 28,2 milyar TL aktif büyüklük, %114'lük artışla 25,2 milyar TL toplam

prim üretimi, 941 milyon TL net yıl sonu kârı ve %12,3 pazar payı ile liderliğimizi koruduk.

3,4 milyar TL net yıl sonu kârı ile Türkiye Hayat Emeklilik aktif büyüklüğü 111,7 milyar TL'ye ulaşırken, hayat sigorta sektöründe

%75'lik artışla 6,9 milyar TL'ye yükselen prim üretimi, bireysel emeklilik ve otomatik katılım sisteminde ise devlet katkısı dahil 97 milyar TL fon büyüklüğü ve %22,2 pazar payı ile her iki sektörde de liderliğimizi sürdürdük.

2022 yıl sonu itibarıyla Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik şirketlerimizin toplam aktif büyüklüğü yaklaşık 140 milyar TL'ye ulaşırken, toplam prim üretimi 32 milyar TL olarak gerçekleşti.



	Türkiye Sigorta			Türkiye Hayat Emeklilik		
	2021	2022	Artış (%)	2021	2022	Artış (%)
Pazar Payı (%) <sup>3</sup>	13,4	12,3	-1,1	22,2	22,2	0
Prim Üretimi (milyon TL) <sup>3</sup>	11.750	25.173	114	3.926	6.862	75
Aktif Büyüklük (milyon TL)	14.351	28.199	96	61.510	111.723	82
Net Kâr (milyon TL)	1.058	941	-11	1.736	3.392	95
Özsermaye Toplamı (milyon TL)	4.220	6.421	52	3.914	6.206	59
Teknik Denge (milyon TL)	1.297	502	-61	1.176	2.039	73

<sup>3</sup>Türkiye Sigorta için Hayat Dışı Sigortalı; Türkiye Hayat Emeklilik için Hayat Sigortalı prim üretimi ve pazar paylarına ait bilgi verilmiştir.



	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	<b>İşimiz İçin Pozitif Etki</b>	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

## SÜRDÜRÜLEBİLİR FİNANSAL PERFORMANS



Türkiye Sigorta olarak 2022 yılında poliçelere 32 trilyon 431 milyar TL teminat verdik ve aynı yıl içinde toplamda 6 milyar 916 milyon TL hasar ödemesi yaptık. Türkiye Hayat Emeklilik olarak hayat poliçelerine 1 trilyon 41 milyar TL teminat sağlarken, 1 milyar 611 milyon TL hayat tazminat ödemesi gerçekleştirdik.

2022	Müşterilere Sağlanan Teminat Tutarı (milyar TL)	Brüt Ödenen Hasarlar (milyon TL)
Türkiye Sigorta	32.431	6.916
Türkiye Hayat Emeklilik	1.041	1.611

### Borsa İstanbul'da Sürdürülebilir Finansal Başarı

%18,9'u halka açık olan Türkiye Sigorta, 31 Aralık 2022 itibarıyla, 14,5 milyar TL (778 milyon ABD doları) piyasa değeri ile Borsa İstanbul'a kote olan en değerli sigorta şirkettir. Düzenli temettü ödemelerindeki istikrarlı performansını sürdürmeye kararlı olan Türkiye Sigorta, üst üste üç yıl dağıttığı toplamda brüt 1,2 milyar TL temettü ile BIST Temettü endeksine dahil olmayı hedefliyor. Türkiye Sigorta hisseleri, TURSG kodu ile BIST Yıldız, BIST Kurumsal Yönetim, BIST Sigorta, BIST Mali, BIST 100-30, BIST 100 ve BIST Tüm endekslerinde işlem görüyor.<sup>4</sup>

2022 yılında hisse senedi fiyatımız 2021 yıl sonuna göre %169 oranında artarak, aynı dönemde %109 oranında artan Sigortacılık Endeksi'nin 60 puan üzerinde performans sergiledi. Bu olumlu performansta sektörün yaşadığı zorluklara rağmen dirençli kalmayı sürdüren finansal ve güçlü operasyonel performansımızın yanı sıra Haziran 2022'de Yönetim Kurulu'nun aldığı pay geri alım kararı da destekleyici oldu. Türkiye Sigorta, sektöründe, kâr payı dağıtırken pay geri alımı gerçekleştiren tek şirket oldu. Pay geri alım kararından itibaren %157 oranında artan hisse senedi fiyatımız, %121 oranında artan BIST 100 Endeksi ve %133 oranında yükselen Sigortacılık Endeksi'nin oldukça üzerinde seyretti. Raporun yayımlandığı dönemde BIST Geri Alım endeksine de dahil olunmuştur.



Yusufeli Barajı

### Türkiye'nin sigortası olarak "Türkiye Yüzyılı"nı destekliyoruz.

Türkiye Sigorta olarak ülkemizin büyük yatırımlarına ve stratejik varlıklarına güvence vermeyi kurumsal sorumluluklarımız arasında görüyoruz. Sondaj gemilerimiz, TÜRKSAT uydularımız, Çanakkale Köprüsü ve petrol arama gemilerimiz için verdiğimiz teminatlarla geleceğimizin güvenle inşa edilmesine katkı sağlıyoruz. TOGG'un inşaat projesine de teminat vererek ülkemizin küresel otomotiv sektöründe söz sahibi olmasına destek oluyoruz. Hidrokarbon arama çalışmalarına katılacak TPAO'ya ait Türkiye'nin dördüncü sondaj gemisi Abdülhamid Han'a ve Türkiye'nin en büyük; dünyanın da beşinci büyük barajı olarak kabul edilen Yusufeli Barajı'na verdiğimiz teminatlarla gurur duyuyoruz.

Türkiye Hayat Emeklilik olarak, uzun vadeli tasarruf bakışını destekleyen, bireyleri birikime ve yatırım yapmaya teşvik eden ve emeklilik zamanlarında finansal kaygılarını azaltan hizmetler sunuyoruz. Hayat Sigortalarında ise 3 kamu bankasının kredi yaratma kabiliyetinden faydalanarak, uzun vadeli destek sağlıyoruz.

<sup>4</sup> 2023 yılında BIST Pay Geri Alım Endeksi'ne dahil olunmuş, BIST Temettü Endeksi'ne de dahil olunması planlanmaktadır.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# SORUMLU YATIRIM

**Faaliyet gösterdiğimiz sektörün sürdürülebilirlik alanındaki en önemli sorumlulukları arasında, çevresel, sosyal ve yönetsel konuların (ÇSY) yatırım kararlarına entegrasyonunun sağlanması yer alır. Bu nedenle, sürdürülebilirlik stratejimizde sorumlu yatırım anlayışımız önemli bir yere sahiptir.**

Bu anlayışla, kişisel hakların sınırlandırıldığı ve insan haklarını ihlal eden süreçleri, hizmet, ürün ve faaliyetleri kapsayan projeler ile zorla çalıştırmanın veya çocuk işçiliğin söz konusu olduğu faaliyetlere yatırım yapmıyoruz.

Gezegeneimize ve topluma karşı sorumluluğumuzun bilinciyle karbon ayak izini azaltan, çevrenin ve doğal kaynakların korunmasına katkıda bulunan, bu alanda Ar-Ge ve inovasyon çalışmaları yürüten şirketlerin varlıklarına yatırım yapmanın bir sigorta şirketinin yaklaşımının temel bir ilkesi olduğuna inanıyoruz. Bu sayede yeşil ve kapsayıcı ekonomiye geçişteki olumlu etki alanımızı genişletiyoruz.

2022 yılında sürdürülebilirlik bağlantılı yatırımlarımız sigortada 179,3 milyon TL ve emeklilikte 167,5 milyon TL'dir. Toplam yatırımlar içinde alınan paylar sırasıyla %1,2 ve %1,4'tür.

Sigortacılık ve emeklilik alanında faaliyet gösteren Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik olarak sorumlu yatırım ve etki yatırımı alanında gelişmeleri yakından takip ediyoruz. Bu alandaki ürün portföyümüzü geliştirerek müşterilerimizin de sürdürülebilir geleceğin inşasına katkı sağlamasını hedefliyoruz.

2021 yılında Türkiye Hayat Emeklilik'in kurduğu Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Yatırım Fonu bu alandaki uygulamalarımızın önemli bir örneği. Fon ile tüm BES katılımcıları sürdürülebilirlik konularında değer yaratan şirketlere yatırım yapabilmektedir. Fonun 2022 yılı sonu itibarıyla 1.628 milyon TL net varlık değeri ve 248 bin yatırımcısı vardır.

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

Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu ile iklim değişikliğinin karşısında duruyor, insan haklarını destekliyor ve daha etkin bir yönetim için çaba gösteriyoruz. Borsa İstanbul'un Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan ve sürdürülebilir bir büyüme kapsamında uzun vadeli değer yaratarak çevresel, sosyal ve yönetim ilkelerini önceliklendiren şirketlere yatırım yapılmasını sağlayarak, müşterilerimize sorumlu geleceğin dünyasında yer alma fırsatını sunuyoruz.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# DİJİTALLEŞME ve BİLGİ GÜVENLİĞİ

**Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik olarak, inovasyon ve dijitalleşmenin sektörümüzde kritik bir rol oynadığı bilinciyle hareket ediyor, sürdürülebilir büyümeyi, iş süreçlerinde verimliliği ve tüm paydaş ilişkilerimizde hizmet kalitesi ve güvencemizi artıracak dijitalleşme çalışmalarımıza ara vermeden devam ediyoruz. Misyonumuza uygun olarak müşterilerimiz, çalışanlarımız, satış kanallarımız ve operasyon birimlerimiz için her alanda dijital çözümlerle, kullanımı kolay ve uygulanabilir inovasyonlarla kendimizi geliştirmeyi hedefliyoruz.**

Dijitalleşme odağında ele aldığımız konulardan biri yapay zeka olup, özellikle makine öğrenimi ve derin öğrenme algoritmalarını kullanarak şirketimize değer katmak için pek çok çalışma gerçekleştiriyoruz.

**2022 yılında bilgi işlem donanım ve yazılım için  
sırasıyla yaklaşık  
72 milyon TL ve 106 milyon TL  
tutarında yatırım yaptık.**

Sektörel hedeflerimiz ve Şirket stratejilerimiz doğrultusunda dijital uygulamalarımızdan müşterilerimiz, çalışanlarımız ve dağıtım kanallarımız olmak üzere en önemli üç paydaşımız en çok faydalananlar.

## Müşteri Deneyiminde Dijitalleşme

Türkiye Sigorta olarak, 10 yıl içinde bir teknoloji şirketine dönüşme vizyonu çerçevesinde, müşteri deneyimini mükemmelleştirme ve müşteri memnuniyetini artırma amacıyla müşterilerimize açılan tüm platformlarımızı yeni tasarım çizgisi ve teknolojik altyapılara uygun olarak geliştiriyoruz.

Operasyonel verimliliği ve hizmet kalitesini artırmak, rekabet avantajı sağlamak ve çalışanlarımız, müşterilerimiz ve dağıtım kanalımız başta olmak üzere paydaş memnuniyetini yükseltmek hedefiyle dijital çözümlere odaklanıyoruz.

Birçok temel sigortacılık ve emeklilik faaliyetlerinin, dijital ortamda uçtan uca yapılmasına imkân veren [Türkiye Sigorta Müşteri Platformu](#) bünyesinde finans, sağlık, araç ve konut ürünleri için iş ortaklığımız ile hizmet ağıımızı genişletiyoruz. Platform üzerinden poliçe görüntüleme yanı sıra sağlık, kasko ve konut hasar ihbarının yapılması ve evrakların dijital yüklenmesi ile değerlendirme sürecimiz hızlanıyor. Hatta konut hasarlarının otomatik ödemesi yapılıyor.

2022 yılının yeniliklerinden olan yeni mobil BES danışmanlık uygulamasımız [FonaSor](#), BES müşterilerimizin risk ve yatırım tercihlerini baz alarak piyasalardaki eğilim ve değişimlerin değerlendirilmesiyle onlara en uygun fon paketini öneriyor.

Yapay zeka teknolojilerini kullanarak geliştirdiğimiz chatbot uygulamasımız [Türkiye Sigorta Asistan](#) ile müşterilerimize işlemlerini kolaylıkla gerçekleştirme imkânı veriyor, daha kaliteli bir hizmet sunumu sağlıyor. Hali hazırda internet sitemizde konumlandırılan Türkiye Sigorta Asistan hizmetini, 2023 yılı sonu itibarıyla Müşteri Platformu'nu da kapsayacak şekilde genişletmeyi planlıyoruz.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## DİJİTALLEŞME ve BİLGİ GÜVENLİĞİ



### Dağıtım Kanallarında Dijitalleşme

Türkiye Sigorta'da en önemli paydaşlarımızdan olan dağıtım kanallarımızda da operasyonel verimliliği ve hizmet kalitesini artırmak, rekabet avantajı sağlamak ve paydaş memnuniyetini yükseltmek hedefiyle dijital çözümlere odaklanıyoruz.

Kullanıcılarına kâğıtsız, evraksız, uçtan uca dijital satış deneyimi sunan; acenteler, banka kanalları ve bölge müdürlüklerindeki satış ekiplerinin kullandığı yepyeni bir platform olarak geliştirilen Rota Satış Platformu ile dağıtım kanalı bağımsız operasyonel süreçlerin yönetiminin kolaylaşmasını sağlıyoruz.



2022 yılında ilk olarak Halkbank çalışanlarının faydalandığı Rota Satış Platformu'nu, 2023 yılı itibarıyla Vakıf Katılım, Ziraat Katılım ve Emlak Katılım çalışanlarının da kullanımına açacağız. İlerleyen dönemde satışa sunulan sigorta ürün sayısının artırılmasının yanı sıra, yenileme takibi, kurumlara özel satış ekranları tasarlanması gibi bir çok fonksiyonu da platformumuza eklemeyi planlıyoruz. Sigorta ve emeklilik ürünlerinin her bir kurum özelinde ihtiyaçlara yönelik özelleştirilmiş üretim ekranlarının geliştirilmesiyle birlikte doğru kuruma doğru ürün sunulmasıyla hem üretime hem de müşteri memnuniyetine katkı sağlayacağız.

Rota Satış Platformu sayesinde toplam sözleşme adedi 65.000 olan ortalama 30 sayfa uzunluğundaki sözleşme ve diğer basılı dokümanları dijital platform üzerinden tedarik ederek, yılda ortalama 2,7 milyon adet kâğıt tasarrufu ve bu belgelerin basımı ve müşterilere kargolanmasından yaklaşık 2,5 milyon TL maddi kazanç sağladık.



**2,7 milyon**  
adet kâğıt tasarrufu



	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	<b>İşimiz İçin Pozitif Etki</b>	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

## DİJİTALLEŞME ve BİLGİ GÜVENLİĞİ



### Çalışan Uygulamalarında Dijitalleşme

Türkiye Sigorta olarak gelişmiş teknolojik altyapılar ile çalışmalarımızı sürdürmek amacıyla iş yapış biçimini sürekli geliştiriyor, çalışanlarımızın daha katma değerli iş yapmasını sağlayan ve verimliliği artıran projeleri hayata geçiriyoruz.

Ortak çalışan platformu [Birlikteyiz](#) ile tüm çalışanlarımıza, çalışma lokasyonundan bağımsız, istedikleri zaman istedikleri uygulamalara, bilgilere ve eğitimlere kolayca ve güvenli bir şekilde ulaşabilme imkânı sunuyoruz.

### İşe Alım Süreçlerinin Dijitalleşmesi

İşe alım süreçlerini dijitalleşmesi ile aday deneyimini iyileştirmeyi, tüm aday süreçlerini tek bir sistem üzerinden takip ederek raporlama süreçlerini kolaylaştırmayı ve işveren markası imajımızı daha da iyi bir seviyeye taşımayı hedefliyoruz.

### Çalışan Performansının Ölçümünde Yeni Uygulama

Çalışanlarımızın performans değerlendirme sürecini; daha şeffaf ve objektif kriterler doğrultusunda yürütmek amacıyla sürekli geri ve ileri bildirimle açık, anlık hedefleme ve değerlendirme yapabilen yeni nesil (Objective and Key Result-OKR) performans uygulamasının kurulumunu dönem içerisinde tamamladık. Ek olarak özlük, bordro, işe alım, yetenek yönetimi ve eğitim modülleri için Bütünleşik Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) Projesi'ni 2024 yılında tamamlamayı planlıyoruz.

[Armada İş Zekası](#) ile karar destek süreçlerinde raporlamanın gücünü sunarak çalışanların raporlama ile zaman kaybetmeden satış süreçlerine odaklanmalarını sağlayabiliyoruz.

[Robotik Süreç Otomasyonu \(RPA\)](#) ile tekrarlayıcı ve kural tabanlı iş süreçlerimizi otomatikleştirerek, operasyon maliyetlerini düşürmeyi, verimliliği artırmayı, hata

oranını düşürmeyi ve çalışanlarımızı katma değerli işlere yönlentmeyi hedefliyoruz. RPA entegrasyonu ile tüm iş süreçlerimizi kusursuzlaştırmak için çalışmalarımıza devam edeceğiz.

Türkiye Sigorta olarak, sigortacılık ürün ve hizmetlerinin pratik, anlaşılır ve ulaşılır formatlarda sunulması, kurum kültürünün kalıcılığının sağlanması ve kâğıtsız ofise geçilmesi amacıyla [Doküman Yönetim Sistemi'ni \(DYS\)](#) uyguluyoruz.

### Süreç ve Doküman Gözden Geçirme Çalışması

Dijital dönüşüm sürecinde, kullanımı kolay, uygulanabilir, daha verimli bir sistem oluşturmak ve kişisel hafızadan kurumsal hafızaya geçmek hedefleri doğrultusunda süreç ve doküman gözden geçirme çalışmaları gerçekleştiriyoruz. 2021 yılında başladığımız "İş Süreçleri Tasarım Projesi"nin ikinci faz çalışmaları kapsamında 2022 yılında operasyonel verimlilik, müşteri odaklılık ve kalite standartlarına uyum odağında

süreçler incelenmiş olup, Sigorta için 950 süreç ve 153 doküman; Emeklilik için 795 süreç ve 110 doküman ortaya çıkmıştır. RPA uygulamalarının hayatımıza girmesiyle birlikte, yaşayan ve sürekli iyileşen süreçlerimizin güncellenmesi amacıyla süreç yalınlaştırma çalışmasını da 2023 yılı sonunda tamamlamayı hedefliyoruz.







Giriş



Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## DİJİTALLEŞME ve BİLGİ GÜVENLİĞİ



## DİJİTAL VARLIKLARIMIZ

Uygulamalar	Faydalanan Paydaşlar	Kazanımlar
Türkiye Sigorta Müşteri Platformu	Müşteriler	<p>2,4 milyon aktif müşteri</p> <p>Sağlık, Konut ve Kasko Sigorta poliçelerine ihbar alınmaya başlandı.</p> <p>Sağlık Sigortalarında; Tazminat Bildirim Sayısı: 76.755 - Ödenen Tazminat Tutarı: 34,6 milyon TL</p> <p>50 farklı iş ortağı ile 100 ayrı hizmet sunumu</p> <p>Kampanyalara katılan 35.000 müşteri</p>
Türkiye Sigorta Asistan Chatbot	Müşteriler	<p>35 bine yakın görüşme yapıldı.</p> <p>8 bine yakın talep toplandı.</p>
Mobil BES Danışmanlık Hizmeti: FonaSor	Müşteriler	<p>384 milyon TL'lik fon büyüklüğüne ulaşan uygulamadan 11.500 katılımcı faydalandı.</p>
Sağlık Poliçelerinde Otomatik Provizyon	Müşteriler	<p>Yaklaşık 1,3 milyon sağlık sigortalımızın provizyon talebi karşılandı.</p> <p>Toplam provizyonların %75'i otomatik provizyonla gerçekleştirildi.</p> <p>101 anlaşmalı özel hastaneye web servis aracılığıyla entegrasyon sağlandı.</p> <p>Tüm provizyonların %28'i, entegre kurumlardan gelen provizyonların ise %81'i entegrasyon üzerinden otomatik olarak yürütüldü.</p> <p>1,5 milyon sigortalıya ayakta tedavi provizyonları SMS ile anlık bildirildi.</p>

	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	<b>İşimiz İçin Pozitif Etki</b>	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

## DİJİTALLEŞME ve BİLGİ GÜVENLİĞİ



### DİJİTAL VARLIKLARIMIZ

Uygulamalar	Faydalanan Paydaşlar	Kazanımlar
Dijital Hasar İhbar	Müşteriler, Çalışanlar	Konut hasarlarında "Otomatik Ödeme Modeli" gibi kolaylıklar sağlandı.
Rota Satış Platformu	Müşteriler, Çalışanlar, Dağıtım Kanalları	Merkezi Talep Yönetim Sistemi ile iş ortakları ve çalışan arasındaki iletişim kolaylaştırıldı. Poliçe yenilemeleri yapılmaya başlandı. Toplam üretim adedi 65.000 olan ortalama 30 sayfa uzunluğundaki sözleşmeler ve diğer basılı dokümanları dijital platform üzerinden tedarik ederek, yılda ortalama 2,7 milyon sayfa kâğıt tasarrufu gerçekleştirildi. İlk olarak Halkbank şubelerinde uygulama kullanılmaya başlandı.
Pusula	Çalışanlar, Dağıtım Kanalları	Talep Yönetim Sistemi'nin 2023 yılında canlıya alınmasına yönelik çalışmalar yapıldı. Banka ve acente tarafında kullanılabilir hale getirilecek.
OSEM Portalı Entegrasyonu	Müşteriler, Çalışanlar, Dağıtım Kanalları, Çözüm Ortakları	Hasar süreçlerinin en güncel bilgilerle yönetimi ve operasyon sürelerinin kısılması sağlandı.
Birlikteyiz Platformu	Çalışanlar	E-posta trafiğini zorlamadan 250 içerik paylaşımı yapıldı. Platform sayesinde kurum içi iletişimin, ekip çalışmasının ve verimliliğin artırılması sağlandı.
Çalışan Performansının Ölçümü (OKR)	Çalışanlar	Gelecek yılda kullanılmaya başlamak üzere kurulum tamamlandı.
Armada İş Zekası	Çalışanlar, Acenteler	Acente Kanalı Üretim Takip ekranları baştan sona güncellendi. Üretim, Teklif, Protokol Durumu, Yenileme gibi parametreleri tek bir sayfada raporlayan Acente Karnesi hazırlandı. Bölge Satış Yönetimi'nin KPG (Kilit Performans Göstergesi) takipleri için bir ön panel hazırlandı.
Robotik Süreç Otomasyonu (RPA)	Çalışanlar	Robotik Süreç Otomasyon Projesine ait gerekli satın alma ve kurulum süreçleri tamamlandı.
Doküman Yönetim Sistemi (DYS)	Çalışanlar	Sigortada 32,8 milyon adet (Filenet); emeklilikte 8 milyon adet (DYS) doküman kayıt altına alındı.
İşe Alım Süreçlerinin Dijitalleşmesi	Çalışanlar	Başvuru Yönetimi Sistemimiz üzerinden yaklaşık 10.000 başvuru yapıldı ve dijital platformumuz üzerinden video mülâkat, envanter ve vaka çalışmaları ile değerlendirme setleri uygulandı.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## DİJİTALLEŞME ve BİLGİ GÜVENLİĞİ



Türkiye Sigorta olarak, dijitalleşmeye paralel olarak önem kazanan bilgi güvenliği konusunu öncelik odak alanlarımız arasında ele alıyor, bilgi varlıklarının gizliliğini ve bütünlüğünü sağlamak için güvenlik ve teknoloji çözümlerini yakından takip ederek uyguluyoruz. Bu kapsamda;

- Yeni nesil güvenlik duvarları, saldırı ve anomali tespit ve önleme sistemi, veri sızıntısı engelleme sistemi, veri maskeleyme, kript algoritmalarıyla şifreleme işlemleri, çok faktörlü doğrulama metodu gibi uygulamaları kullanıyoruz.
- Merkezi Provizyon Sistemi ile kredi kartı tahsilat işlemine ihtiyaç duyan tüm sistemlere tek bir arayüz üzerinden hizmet sağlıyoruz.
- API Gateway Projesi ile geliştirilen tüm uygulamaların iç ve dış kurumlara olan entegrasyonlarının yedekli şekilde merkezi olarak güvenli bir yapı üzerinden geçirilmesini sağlıyoruz.
- Teknik zafiyetlerin ve siber saldırıların önüne geçmek için periyodik iç ve dış sızma testleri gerçekleştiriyor, sonuç raporlarındaki bulguları kapatıyor ve düzenli olarak takip ederek olası zafiyetlerin önüne geçilmesi için çalışmalarımızı aralıksız sürdürüyoruz.
- Çalışanlarımızla, üçüncü taraf paydaşlarla ve verisi işlenen ya da veri işleyecek taraflarla imzaladığımız sözleşmelerle sorumlulukları belirliyoruz.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# SORUMLU TEDARİK ZİNCİRİ



Türkiye'nin en büyük sigorta şirketi olarak +1.000 aktif tedarikçiden oluşan geniş bir tedarik ağına sahibiz. Satın alma süreçlerimizde bizimle eşdeğer çalışma normlarına sahip tedarikçileri tercih ediyor, tedarikçilerimizle uzun süreli ilişkiler kurarak sürdürülebilirlik yaklaşımımızın değer zincirimize yayılması hedefiyle çalışıyoruz. Hasar tedarikçileri gibi birçok iş ortağımız ve tedarikçimiz için yıllık değerlendirmeler yapıyoruz. 2023 yılı içerisinde tedarikçilerimizin de sürdürülebilirlik performansını daha ileriye taşımak amaçlı Sürdürülebilir Satın Alma Politikamızı yayımlamayı hedefliyoruz. Gelecek planlarımız arasında birlikte çalışarak ve öğrenerek katma değerli ve ÇSY kriterlerine göre uyumlu ürün ve hizmetler geliştirmek yer alıyor.

Mümkün olan tüm süreçlerde yerel tedarikçilerle çalışarak ülke ekonomisine yaptığımız katkıyı artırıyoruz. 2022 yılında tedarikçi ağımıza 843 milyon TL ödeme yaptık.

2022	Tedarikçi Sayısı	Yapılan Ödeme (milyon TL)
Türkiye Sigorta	826	496
Türkiye Hayat Emeklilik	665	347







# MÜŞTERİLERİMİZ İÇİN POZİTİF ETKİ



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

**8** İNSANA YAKIŞIRIS  
VE EKONOMİK BÜYÜME

**9** SANAYİ, YENİLİKÇİLİK  
VE ALTYAPI

**12** SORUMLU ÜRETİM  
VE TÜKETİM



	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	<b>Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki</b>	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	---	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

## 2022 Yılında İlk Kez Sigortalanan ve Sözleşme Yapılan Müşterilerin Sayısı



Hayat Sigortası

**+ 2,1 milyon**



Elementer Sigorta

**+ 1,5 milyon**



BES Sözleşmesi

**+ 442 bin**



OKS Sözleşmesi

**+ 424 bin**



Ferdî Kaza Sigortası

**+ 28 bin**

Farklı sigorta branşlarında milyonlarca müşterimizin sorumluluğunu üstlenen bir şirketz. Bu sorumluluk anlayışı doğrultusunda; müşteri odaklılığını bir hedeften ziyade bir kültür olarak benimsiyor, müşterilerimizin değişen taleplerini yerine getiren ve müşteri deneyimini iyileştiren ürün ve hizmetlerimizle erişilebilir sigortacılıkta öncü uygulamalar geliştiriyoruz.

Turkcell Global Bilgi ve Fast Company iş birliği ile hazırlanan Müşteri Deneyimi Endeksi'ne göre "Sağlık Sigortası" alanında ikinciliğe lâyık görüldük.

"Müşteri odaklı iş yönetimi" vizyonumuz çerçevesinde 2022 yılında;

- > Tüm müşterilerimizin sesini dinlemek, geri bildirimlerini alarak, gelişim alanlarını belirlemek ve müşterilerimize ideal olan deneyimi tasarlamak için "Müşterinin Sesi" çalışmalarını yürüttük. Çalışmalarımızın sonuçlarını sürekli takip ederek, sistemlerimize entegre edilmesini, sürekliliğinin yaratılmasını, ilgili birimlerin süreç bazlı gelişim alanlarının takibini ve yönetime raporlanmasını mümkün hale getirdik.
- > Müşterilerimizin memnuniyetini ölçmek amacıyla düzenli olarak Müşteri Memnuniyeti Anketi yapıyoruz. Anket sonuçlarını detaylı olarak analiz ediyor, gerekli durumlarda müşterilerimize yönelik kök neden aramaları yapıyoruz. 2022 yılında Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'te müşteri memnuniyet oranları sırasıyla %75 ve %79 olarak gerçekleşmiştir.
- > Öncelikli olarak belirlediğimiz temas noktalarında müşterinin sesini dinleme faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Türkiye Sigorta Müşteri

Platformu'nda, işlem bazlı deneyim anketleriyle müşterilerimizin fonksiyon bazlı değerlendirmeleri alınmış, aynı zamanda platform içinde yer alan iş ortaklarımızdan alınan hizmetin platform kullanıcıları tarafından değerlendirilmesi sağlanmıştır.

- > Müşteri İletişim Merkezi ve Özel Müşteri Yönetimi ekiplerinin müşterilerimize verdikleri hizmetteki genel performansı anlamak için çeşitli değerlendirmeler yapılmıştır.
- > Mevcut müşterilerin kaybını önceden tahmin etmeye dayanan "Müşteri Ayrılma Eğilimi Tahmini" projesini başlattık. Proje kapsamında ayrılma ihtimali yüksek olan müşteriler tespit edilerek müşterileri elde tutma faaliyetleri yürütülecektir.
- > Müşteri İletişim Merkezi, santral ve sesli yanıt sistemi geliştirme çalışmaları doğrultusunda, uluslararası standartlarda hizmet sunan Genesys müşteri hizmetleri yazılımını kullanıyoruz. Sesli yanıt sistemini sadeleştirirken, kişiselleştirilmiş ve müşterileri doğru işlem adımlarına yönlendiren anonslar ile zenginleştirdik.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ



## Müşteri Bilgilendirme Süreçleri

Müşterilerimize sunulan ürün ve hizmetlere ait bilgilendirmelerin doğru, yalın ve kolay erişilebilir olmasına önem gösteriyoruz. Türkiye Sigorta Müşteri Platformu ve internet sitesi üzerinden sıkça sorulan sorular seti ile sigortalılarımızın eksiksiz ve doğru bilgilendirilmesini amaçlıyoruz. Ürünlerin saha ekipleri ve dağıtım kanalları tarafından daha iyi anlaşılıp müşterilere daha net bilgiler aktarılabilmesi amacıyla eğitimler düzenliyoruz.

Her ay, sosyal medya platformlarında ürünlerimizin tanıtımını gerçekleştiriyoruz. Sigortalılarımıza poliçelerine ilişkin yenileme, iptal vb. süreçler ile ilgili SMS göndererek bilgilendirme yapıyoruz.

Ayrıca hem internet sitemiz ve mobil uygulamamız aracılığı ile ürün talebi ileten katılımcıların hem de daha önce satın aldığı sigorta ürününün yenilenme tarihi gelen müşterileri bilgilendirmek için aramalar da yapıyoruz. 2022 yılında 18 yaş altı BES planımız için sosyal medya üzerinden tanıtımlar yapıldı, broşürler ile katılımcılarımıza planın avantajları ve içeriği hakkında bilgilendirme yapıldı. Müşterilerimizi finansal durumları hakkında da bilgilendiriyoruz. 2022 yılında bu kapsamda toplamda 442 bin görüşme yapıldı.

Müşterilerimize ürün içerikleri ve kullanımına ilişkin bilgilere kolay erişim olanağı sunmak için arama motoru optimizasyonuna uygun içerik yönetimi gerçekleştiriyoruz.

Müşteri İletişim Merkezi KPG'leri	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
Gelen Çağrı Adedi	2,2 milyon	2,6 milyon
Çağrı Karşılama Oranı (%)	89	96



	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	<b>Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki</b>	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	---	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ



## Hasar Süreçleri

Türkiye Sigorta olarak, yaygın anlaşmalı servis ağıımız ve etkin hasar yönetimimiz ile müşterilerimizin memnuniyetini ön planda tutuyoruz.

### Nakit Hasar Projesi

Belirli bir tutara kadar basit hasarlarda 8-10 gün gibi kısa bir sürede hasar ödemesinin yapılmasına ilişkin Nakit Hasar Projesi pilot illerde çalışmaya başlanmış olup, 2023 yılında proje tüm illerde uygulamaya alınacaktır.

### Doğal Afet Yaşayan Sigortalılara Destek

Doğal afet hasarlarında da hızlı hasar tasfiye süreçlerimiz ile sigortalılarımızın yanında oluyoruz. 2022 yılında meydana gelen sel, deprem ve yangın gibi doğal afetlerden önemli ölçüde etkilenen Antalya, Muğla, Kastamonu ve Artvin başta olmak üzere birçok şehrimizde sigortalılarımıza verdiğimiz yerinde ve hızlı hizmetle hasar süreçlerini en kısa sürede sonuçlandırdık. Kumluca-Antalya sel bölgesinde yerel mobil hasar irtibat noktaları oluşturduk ve tecrübeli hasar personelini afet bölgelerine sevk ettik. Kasım 2022 Düzce Depremi'nin ardından sigortalılarımızın talep etmesini beklemeden, bölgedeki poliçeleri tespit ederek, hasar tasfiye süreçlerini hızlıca gerçekleştirdik. 2022 yılında doğal afetler sonucu ortaya çıkan zararlar karşısında 3.600'den fazla sigortalıya 130 milyon TL'nin üzerinde tazminat ödedik.

### Filo Hasar Ekibi

Filo müşterilerimiz ile hızlı iletişim kurabilmek adına filo hasar ekibi kurduk.

## Asistans Hizmetleri

Müşterilerimizin en üst düzeyde beklentilerini karşılamak amacıyla çeşitli asistans hizmetleri sunuyoruz. Asistans hizmetleri; oto branşı sigortalılarına aracın yolda kalması durumunda yol yardım hizmetleri ile ikame araç hizmeti, konut ve iş yeri branşı sigortalılarına limitli olarak verilen tesisat, elektrik, anahtar ve cam hizmetinin yanı sıra; ambulans gönderimi, konutta veya iş yerinde kalan kişinin kurtarılması hizmeti, sağlık branşı sigortalılarına ise check-up, göz ve diş muayene paketleri, fiziki doktor muayenesi, evde kan alma, kadınlar için mamografi ve meme ultrason çekimi, erkekler için PSA testi gibi çeşitlenmektedir.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# KANAL İYİLEŞTİRME

Dağıtım kanallarımızı oluşturan acente, banka ve brokerlar en önemli paydaşlarımız arasında yer alıyor. Bu doğrultuda, dağıtım kanallarımızda paydaş memnuniyetini artıran, kanal deneyimini iyileştiren ve çalışanların gelişimini destekleyen faaliyetler yürütüyoruz.

Raporlama döneminde satış kanallarının daha iyi tanınmasını, satış kanallarının trendlerinin kolayca takip edilmesini ve doğru hedeflerin tanımlanmasını sağlayan parametrik kümeleme çalışması yürüttük.

Dağıtım Kanallarına Aktarılan Komisyon Miktarı (milyon TL)	2021	2022
Türkiye Sigorta	1.471	2.115
Türkiye Hayat Emeklilik	1.243	1.857

2022	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
Banka Şube Kanalı Sayısı	4.655	4.448
Acente Sayısı	3.766	93

VakıfBank, Ziraat Bankası ve Halkbank için banka kanallarında, satışa sunulan ürünlerin çeşitliliğini artırırken, prim üretim hedeflerine katkı sağlamak amacıyla satışı destekleyici kampanyalar düzenlemeye odaklanıyoruz. Ayrıca hizmet kalitemizi artırmak amacıyla eğitimler de düzenliyoruz. Banka dağıtım kanallarımızın memnuniyetini artıracak noktaların keşfedilmesi amacıyla Banka Kanalı Deneyimi Ölçümleme Anketi çalışması yürütüyoruz.

2022 yılında şirket stratejimiz doğrultusunda acente yaygınlığı ve acente verimliliği üzerine çalışmalara ağırlık verdik. Ürünlerin dönemsel olarak prim üretimini yükselterek ve acente ekran kullanım alışkanlıklarını değiştirerek ürün bazlı üretimde acente yaygınlığının sağlanmasını amaçladık. Acente verimliliğini artırmak amacı ile analitik acente yönetimi çalışmaları yaparak, acente verimliliklerini daha hızlı ölçülebilir hale geldik.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## KANAL İYİLEŞTİRME

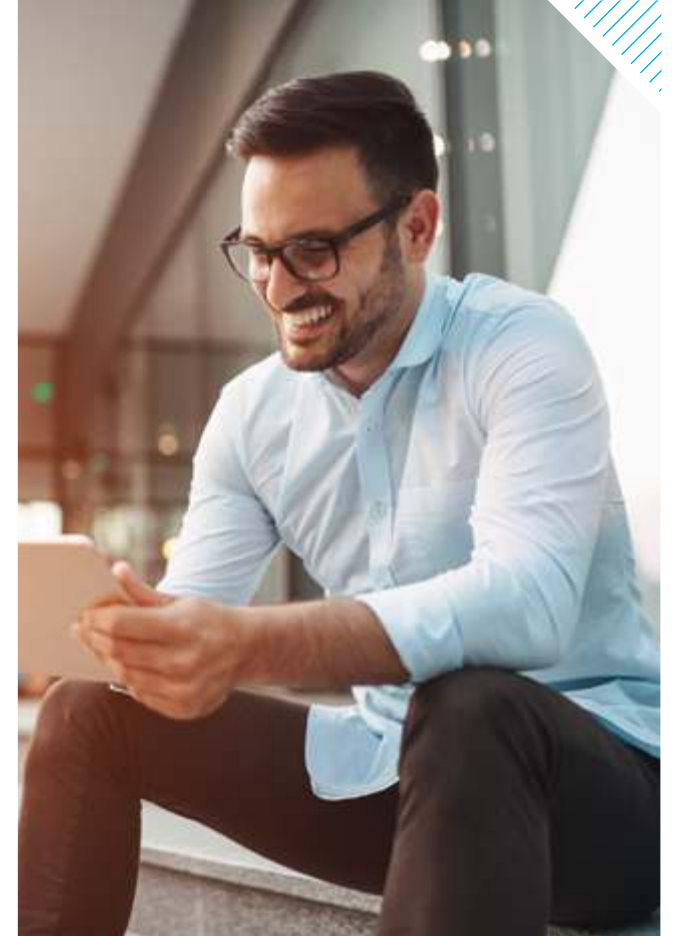


Raporlama döneminde;

- Acentelerimizin çalıştıkları ekranların kolaylaştırılması ve müşterilerinin taleplerine ait kullanılması planlanan ekranların ihtiyaçlarına göre şekillenebilmesi için pilot olarak belirlenen acente kullanıcılarına ekranlar tanımladık ve bu arayüzde yaşadıkları deneyimleri öğrenmek için hazırladığımız anket çalışması doğrultusunda gelen cevapları ilgili ekiplere raporladık.
- Müşteri İletişim Merkezi üzerinden İyi Günde Hayat ürününü satışa sunduk.
- Kadınlara Özel Riskli Hastalık Sigortası, Diyabet Destek Sağlık Sigortası, Genişletilmiş Riskli Hastalıklar Sigortası, Kapsamlı Acil Sağlık Sigortası, Finansal Siber Koruma Sigortası ve Sempati Evcil Hayvan Sigortası ürünlerimizi dağıtım kanallarımızda satışa sunmaya başladık.
- Ziraat Bankası mobil, internet bankacılığı ve dijital şube kanallarından ilk kez Ailem Güvende Ferdi Kaza ürününün satışını gerçekleştirdik. Hayat branşında ise Yaşamım Güvende ürününü satışa sunduk. İnternet bankacılığı uygulamasına DASK ve ferdi kaza ürünlerini ekledik.
- Halkbank kanalında, banka müşterilerinin ihtiyaçlarına göre şekillendirilen sigortaların satışına (Diyabet Destek Sağlık Sigortası, Kadınlara Özel Riskli Hastalıklar Sigortası ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortası gibi) başladık. Tüm ferdi kaza ürünlerinde müşterilerimize sunduğumuz

teminat limitlerini artırdık.

- Emeklilik tarafında sadece VakıfBank ve Halkbank müşterilerine sunulan ücretsiz ve indirimli fırsatlardan oluşan “Yaşam Kulüpleri” hizmetini tüm katılımcılara sunmaya başladık.
- Banka çalışanlarına BES lisanslama süreci, MASAK, katılım sigortacılığı eğitimi başlıklarında 60.000 saatin üzerinde eğitim verdik.
- Marmara Üniversitesi iş birliğiyle hazırlanan Türkiye Sigorta Acente Akademisinin eğitim programına 2022 yılında 103 acentemiz 645 kişi \* saat eğitim aldı.
- Türkiye Sigorta Ürünleri eğitimleri, açılan her yeni acente için her ay düzenli olarak yapılmaktadır. 2022 yılında 277 acentemiz eğitime katıldı.
- Acentelerimizin de katkılarıyla hazırlanan Türkiye Sigorta Pusula Dergisi, tüm acentelere ulaştırılmakta; ayrıca Turkcell Dergilik uygulaması üzerinden de ücretsiz okunabilmektedir.
- Acentelere özel şirketle ilgili gelişmelerin yer aldığı bültenleri ayda iki kez acentelerimiz ile paylaşarak, aramızdaki iletişimi güçlendiriyoruz.





	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	<b>Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki</b>	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	---	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

# SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN VE HİZMETLER

Türkiye Sigorta olarak, “Herkes İçin Sigorta” anlayışı ile sektörün gelişen dinamikleri ve müşterilerimizin öncelikli beklentileri doğrultusunda; kapsayıcı, düşük karbon ekonomisine geçişi destekleyen, uygun primlerle sunulan sürdürülebilir ürünlerimiz ile sigortalılarımızın yanında olmaya devam ediyoruz. Mevcut risklere karşı ürün ve teminat çeşitliliği sunarken, yeni risklere karşı da ürün geliştirme çalışmaları gerçekleştirerek, sigortalıların beklentilerini en üst düzeyde karşılamayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilir Ürün Portföyümüz	Police Adet	Prim (milyon TL)
Finansal Siber Koruma	97.079	31,9
Riskli Hastalıklar Tedavi ve Destek Sigortası	24.306	9,8
Doğalgaz Dönüşüm Paket	2.326	0,1
Kadınlara Özel Riskli Hastalık Sigortası	520	0,6
Diyabet Destek Sağlık Sigortası	146	0,4
Sempati Evcil Hayvan Sigortası	41	0,04
Genişletilmiş Riskli Hastalıklar Sigortası	24	0,02

2022 yılı içinde müşterilerimize 5 yeni sürdürülebilir sigorta ürünü sunduk:

- > **Kadınlara Özel Riskli Hastalık Sigortası** ile kadınlara özgü kanser türlerine yakalanılması halinde güvence sunuyoruz. Ayrıca check-up hizmeti, mamografi ve diş muayene paketi gibi ücretsiz ek hizmetler de sağlıyoruz.
- > **Genişletilmiş Riskli Hastalıklar Sigortası** ile sigortalıların kanser, inme, böbrek yetmezliği ve benzeri poliçe kapsamındaki hastalıklardan birine yakalanması halinde sigortalılara hayatta iken poliçede yer alan limit doğrultusunda tazminat ödemesi gerçekleştiriyoruz. Ayrıca ürün kapsamında sigortalıya check-up, diş muayene ve göz muayene hizmetlerini de ücretsiz sunuyoruz.
- > Sektörde bir ilk olarak, sektörün kapsam dışı bırakarak muafiyet uygulayabildiği diyabet hastalığına özel olarak tasarlanan **Diyabet Destek Acil Sağlık Sigortası** ile Dünya Sağlık Örgütü tarafından tanımlanan acil sağlık durumlarında diyabet hastalarının ve diyabet riski taşıyan bireylerin tedavi masraflarını teminat altına alıyoruz. Ayrıca yılda iki defa endokrinoloji uzmanından fiziki muayene ile rutin olarak yapılması gereken kan tetkikleri için ev ortamında kan alma hizmetini ücretsiz sunuyoruz.
- > Kedi ve köpeklere özel olarak hazırlanan **Sempati Evcil Hayvan Sigortası** ile patili dostlarımızın başlarına gelebilecek rahatsızlıklar sonucu ortaya çıkabilecek tedavi masrafları ile üçüncü şahıslara verebileceği zararları teminat altına alıyoruz.
- > **Finansal Siber Koruma Sigortası** ile sigortalıları kimlik hırsızlığı, dolandırıcılık, ATM hırsızlığı, cüzdan kaybı ve kişisel şifre hırsızlığı risklerine karşı koruyoruz. Bunun yanı sıra, sigortalıların cep telefonu, bilgisayar gibi elektronik cihazlarını siber saldırılara karşı korumak adına ücretsiz olarak antivirüs programı sunuyoruz.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN VE HİZMETLER



## Yenilenebilir Enerji Sigorta Ürünleri

Düşük karbon ekonomisine geçiş risklerini azaltan yeni hizmetler ve teminatlar sayesinde eski üreticilerin daha sürdürülebilir kaynaklara geçişine öncülük ediyoruz. Yenilenebilir enerji kapsamında değerlendirilen enerji tesisleri için hem kurulum aşamasında hem de işletme sürecinde meydana gelecek risklere karşı geniş kapsamlı teminatlar sağlıyoruz.

Yenilenebilir Enerji Ürün Portföyü	Polİçe Adet	Net Prim (milyon TL)	Teminat Bedeli (milyar TL)
Güneş Enerjisi Santrali	1.195	28	18
Hidroelektrik Santrali	128	78	58
Rüzgar Enerji Santrali	36	42	29
Jeotermal Enerji Santrali	27	16	11
Biyokütle Enerji Santrali	15	10	3,8
Biyogaz Enerji Santrali	11	2,4	0,8

## Tarım Sigortası Ürünleri

Çiftçilerimizin ürün ve hayvanlarını sel, don, dolu, yangın gibi doğal afet ya da iklimsel koşullar nedeniyle oluşabilecek risklere karşı koruma altına alıyoruz. Ayrıca Türkiye'de devlet destekli tarım sigortası poliçelerinin üretim ve hasar işlemlerinin yapılması, riskin paylaşılması ve reasürans koruması için kurulan TARSİM'e (Tarım Sigortaları Havuzu) acente ve reasürans desteği sağlıyoruz. Raporlama döneminde 1,4 milyon poliçe ile 6 milyar TL Tarım Sigorta ürünü üretimi gerçekleşmiştir.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜN VE HİZMETLER

## Hayat ve Emeklilik Alanındaki Sigorta Ürünleri

Hayat ürünü yapısı olarak sigortalılarımızın sadece beklentilerine cevap vermekle kalmadık aynı zamanda bu günlerinde hayat kalitelerini yükseltmek ve konforlarını sağlamak adına da pek çok teminatın isteğe bağlı olarak bir arada kullanılmasını sağlayan kapsayıcı ve bütünlüyci **Artı Hayat Sigortasını** sigortalılarımızla buluşturduk. Ürün kapsamında vefat teminatının yanı sıra tam 19 tehlikeli hastalığı ve kaza sonucu oluşabilecek maluliyet ve vefat risklerini, tedavi masraflarını ve gündelik hastane tazminatını teminatımız altına alıyoruz. Deprem teminatını da seçimli olarak sunuyoruz. 2022 yılı içinde 935 poliçe ile 955 bin TL prim ürettik.

Gelecek dönemde sigortalıların kendi bireysel tercihlerine uygun sağlık poliçesi tanzim edebilecekleri modüler bir ürün kurgulama çalışmalarına devam edeceğiz.

Emeklilik tarafında da kapsayıcı ürünlerimizle müşterilerimizin yanında olmayı sürdürüyoruz. Bu doğrultuda 2022 yılında üç yeni emeklilik ürününü sunduk:

- > **18 Yaş Altı BES** planlarımız ile bireysel emeklilik kapsamını 18 yaş altı bireylere sunulan ürünlerle genişletirken, tasarruf bilincinin küçük yaşlarda oluşturulmasına katkı sağlıyoruz. Planlarımızda toplamda 133.314 katılımcı bulunmaktadır.
- > Düşük katkı paylı **Gençliğin BES'i Planı** ile 18-26 yaş arası gençlerimize güçlü bir gelecek fırsatı sunuyoruz. Hali hazırda plana dahil 86.012 katılımcı bulunmakta olup, yıl içinde yapılan 21 bin üzerinde sözleşme ile yaklaşık 4,5 milyon TL fon büyüklüğüne ulaştık.
- > **Kadın Girişimciler BES Planı** kapsamında 1.143 kadın müşterimizin girişimlerinden elde ettikleri kazançlarını sunduğumuz özel avantajlarla biriktirmelerine katkı sağlıyoruz.



Ürünlerimizin tamamına ulaşmak için [tıklayınız.](#)

Ürün Adı	Yeni Sözleşme (adet)	Yeni Sözleşme Tutarı (milyon TL)
18 Yaş Altı BES	73.402	113
Gençliğin BES'i	21.195	23
Kadın Girişimciler BES	736	1



# ÇALIŞANLARIMIZ İÇİN POZİTİF ETKİ

Türkiye Sigorta olarak çalışanlarımızı en önemli paydaşlarımızdan biri olarak görüyor, çalışanlarımıza insan ve çalışan haklarına saygılı, toplumsal cinsiyet eşitliğini destekleyen, adil, şeffaf 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 gelişimlerini destekleyerek, onların kariyer yolculuklarını izlemekten mutluluk duyuyoruz.

Türkiye Sigorta İnsan Kaynakları Politikası için [tıklayınız](#).



## Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

- 3 SAĞLIK VE KALİTELİ YAŞAM
- 4 NİTELİKLİ EĞİTİM
- 5 TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİ
- 8 İNSANA YAKIŞIRIS VE EKONOMİK BÜYÜME
- 10 EŞİTSİZLİKLERİN AZALTILMASI





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK

**İşe alım basamağından başlayarak eğitim, terfi, performans yönetimi, kariyer yönetimi ve ücretlendirme gibi tüm uygulamalarda adil ve ayrımcı unsurlardan bağımsız bir yaklaşım sergiliyor; fırsat eşitliği, toplumsal cinsiyet eşitliği ve kapsayıcılık konularını büyük bir hassasiyetle ele alıyoruz. Bu anlayış doğrultusunda, cinsiyet, dil, din, etnik köken ve yaş gibi farklılık ayırımına hiçbir şartta izin vermiyor, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ile Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirisi'ni gözetiyoruz. Bu bilgiler ışığında, 2022 yılında ayrımcılıkla ilgili bir vaka yaşanmamıştır.**

Ücret politikamızda “Eşit İşe, Eşit Ücret” yaklaşımını benimsiyoruz. Kademe yapıları ve yetkinlikler baz alınarak, rekabet ve piyasa koşulları ile uyumlu, eşitlik ilkelerine duyarlı ve adil bir ücretlendirme sistemi gözetiyoruz. Her alanda olduğu gibi ücret dağılımında da cinsiyet eşitliğini göz önünde bulunduruyoruz.

Türkiye Sigorta Ücretlendirme Politikası için **tıklayınız.**

Çalışanlarımızın örgütlenme, sendikalaşma ve toplu iş sözleşmesi yapma haklarına saygı gösteriyoruz. Sendikaların şirket genelinde çalışmalarını özgürce yürütebilmesi ve çalışanların sendikal faaliyette bulunma ve toplu pazarlık hakkını etkin ve özgür biçimde kullanabilmeleri için gerekli şartları oluşturuyoruz. 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. Sendika ile 2023'e kadar sürecek 2 yıllık sözleşme yapılmış olup, 2022 itibarıyla toplam iş gücümüzün %23'ünden fazlasını oluşturan 664 çalışmamız sendika üyesidir.

2022	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
Sendikalı Sayısı	455	209
Sendikalı Oranı (%)	17	29

Çalışanlarımızın uygun sosyal hak ve olanaklardan yararlanmasına çok büyük önem veriyoruz. Çalışanlarımız 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.

Kadın istihdamına önem veriyor, kadın çalışanlarımızı işe alımdan emekliliğe kadar kariyer süreçleri boyunca destekliyoruz. Sadece çalışan değil, yönetim ekiplerimizdeki kadın erkek oranının dengesi de bizim için aynı seviyede önem arz ediyor. Bu yaklaşımımız doğrultusunda terfi eden ve müdür üstü çalışan kadın/erkek oranı gibi oranları aylık ve yıllık raporlarla takip ederek cinsiyet eşitliğine aykırı durumların önüne geçmeyi hedefliyoruz.



**2022 yılında toplam kadın çalışan oranımız %55, üst ve orta düzey kadın yönetici oranımız ise %28 olarak gerçekleşmiştir.**



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## EŞİTLİK VE KAPSAYICILIK



Yeni doğum yapmış kadın çalışanlarımıza yönelik uygulamalarımızı da büyük bir hassasiyet çerçevesinde yürütüyoruz. 6 ay yasal doğum izni süresinde Şirketimizde çalışanlara 2 ay ücretli izin sağlıyoruz. Ayrıca çocuk sahibi olunan ay içinde çalışanlarımızın İşveren Grup Emeklilik Sözleşmelerine 2.600 TL hediye ödemesi yapıyoruz. Raporlama döneminde doğum ve babalık izninde olan 99 anne ve 48 baba çalışanlarımızın hepsi aynı dönem içinde doğum ve babalık izinlerinden dönmüşlerdir.

Eşitlik politikamızın bir parçası olarak, çalışanlarımızın 0-6 yaş çocuklarının okul öncesi bakım ve eğitim hizmetlerine katkıda bulunuyoruz. Raporlama döneminde kreş yardımından hem kadın hem de erkek çalışanlarımızın çocukları olmak üzere toplamda 377 çocuk yararlanmıştır.

Engelli çalışanların işe alımlarında mevcut pozisyon ihtiyaçları ve nitelikleri dikkate alıyor, çalışanlara verilen ücret, yan hak, unvan veya sorumluluk anlamında negatif bir ayrıştırma yapmamaya gayret ediyoruz. Engelli çalışanlarımızın sağlık durumu gereği gerekli iş ortamını sağlamak, rahatsızlıklarını tetiklemeyecek rollerde çalıştırmak, ek bir ekipman ihtiyacı varsa tedarik etmek noktasında gerekli özeni gösteriyoruz. Raporlama döneminde engelli çalışan sayımız 63'tür.



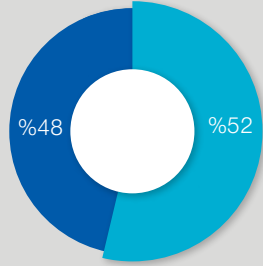


Giriş

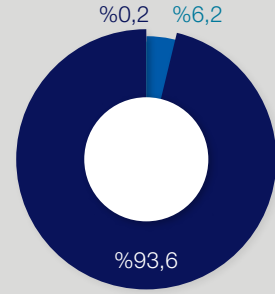
Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# DEMOGRAFİK BİLGİLER

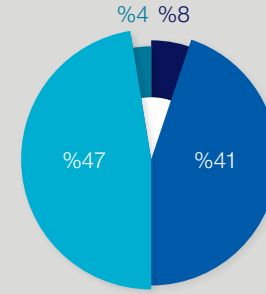
## Türkiye Sigorta

Cinsiyete Göre  
Çalışan Oranı (%)

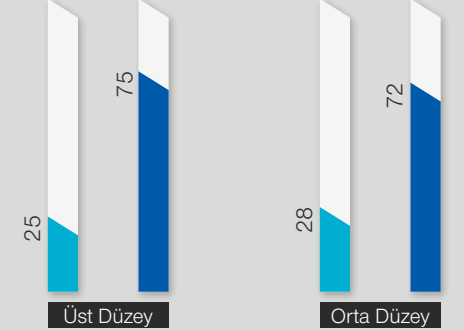
Kadın Erkek

Eğitim Düzeyine Göre  
Çalışan Oranı (%)

İlköğretim Lise Üniversite ve Üstü

Yaş Gruplarına Göre  
Çalışan Oranı (%)

18 - 25 25 - 35 35 - 50 50+

Cinsiyete Göre  
Yönetici Oranı (%)

Kadın Erkek





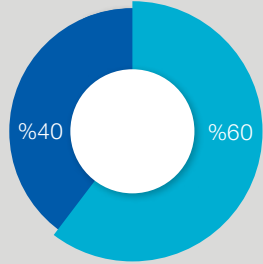
Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

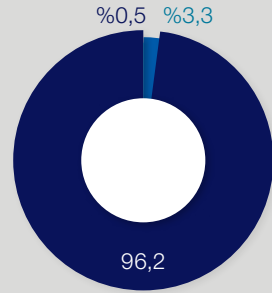
## DEMOGRAFİK BİLGİLER



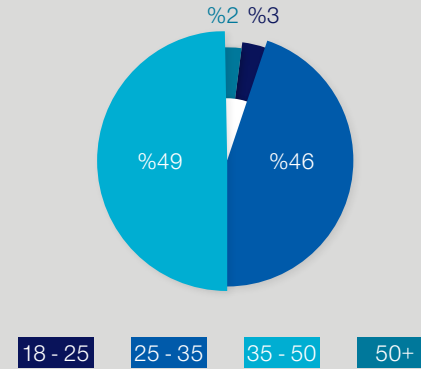
## Türkiye Hayat Emeklilik

Cinsiyete Göre  
Çalışan Oranı (%)

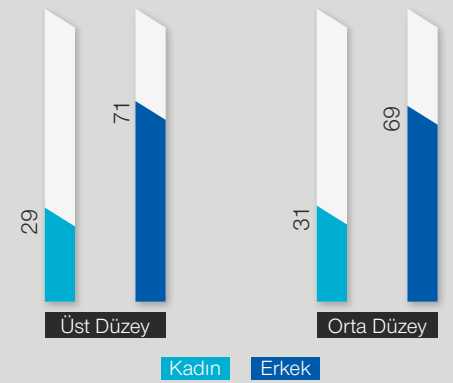
Kadın Erkek

Eğitim Düzeyine Göre  
Çalışan Oranı (%)

İlköğretim Lise Üniversite ve Üstü

Yaş Gruplarına Göre  
Çalışan Oranı (%)

18 - 25 25 - 35 35 - 50 50+

Cinsiyete Göre  
Yönetici Oranı (%)

Kadın Erkek





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# ÇALIŞAN GELİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ

**Türkiye Sigorta olarak, “Kaynağında Biz Varız” mottosuyla mevcut çalışanlarımızın şirket bağlılığını en üst noktaya taşıyacak bir çalışma atmosferi ve potansiyel adayların en çok çalışmak isteyecekleri insan kaynakları sistemini oluşturmayı hedefliyoruz.**

## Yetenek Yönetimi ve Çalışan Gelişimi

Yetenek yönetimi anlayışı çerçevesinde, davranış göstergelerinden yola çıkarak; Temel, Liderlik ve Fonksiyonellik boyutlarında oluşturduğumuz “Yetkinlik Modeli” ile çalışanlarımızın kariyer ve performans gelişimlerini yakından takip ediyoruz.

Çalışan kaynağının doğru pozisyonlara doğru şekilde yerleştirilmesi amacıyla çalışanlarımızı, kariyer hedefi ve gelişimine katkı sağlayacak şekilde çok boyutlu değerlendirme araçları, geri bildirim görüşmeleri ve gelişim planlarıyla destekleyen adil, şeffaf, eşitlikçi ve objektif bir değerlendirme sistemi uyguluyoruz. Sistem çıktılarının gelişim ve terfi süreçlerinin temelini oluşturmasını sağlıyoruz. Raporlama döneminde Türkiye Sigorta’da yönetsel seviyede 44, uzman seviyesinde 207 dikey hareketlilik; Türkiye Hayat Emeklilik’te ise yönetsel seviyede 31, uzman seviyesinde 165 dikey hareketlilik gerçekleşmiştir.

İş gücü kaynağımızı kendi içimizde doğru ihtiyaçlarla eşleştirerek, fırsatlar için kendi potansiyel kaynağımızı yaratan dinamik bir yapıyı hedefliyoruz.

Yetenek yönetimi kapsamında; özellikle genç yeteneklerin kazanımına odaklanıyor, Türkiye Sigorta işveren markası bilinirliğini artırmak, çalışma kültürümüzü tanıtmak, genç yeteneklerle iletişimi güçlendirmek ve genç yetenekleri şirketimize kazandırmak için Genç Yetenek İşe Alım Programlarını yürütüyoruz. Raporlama döneminde yürüttüğümüz bu programlar neticesinde 118 genç yetenek Şirketlerimize kazandırılmıştır.

2022 yılında çalışma kültürü ve hedef metodolojisini değiştirerek, performansın etkin ölçümü amacıyla daha esnek, çevik, yıl sonu değil anlık değerlendirmeye fırsat sağlayan ODAK adını verdiğimiz yeni nesil (OKR-Objectives and Key Results) performans değerlendirme sisteminin kurulumunu tamamladık.

**Kaynağında  
BİZ VARIZ**



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## ÇALIŞAN GELİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ



### Entegre Yetenek Yönetimi

2022 yılında uygulamaya aldığımız “Entegre Yetenek Yönetimi” sistemi kapsamında; insan kaynağının bütünsel bir bakış açısı ile değerlendirilmesini ve sürekli gelişim kültürünün yaygınlaştırılmasını hedefliyoruz. Yönetimsel pozisyonların yedeklenmesi, çalışanların elde tutulması amacıyla hedefe yönelik gelişim ve destek programları tasarlıyoruz.

### Entegre Yetenek Yönetimi Gelişim ve Destek Programları

### İlerlemeler

“ODAK” Performans Değerlendirme Sistemi	Kurulum 2022 yılında tamamlanmış olup, sistemin kullanımına 2023 yılında başlayacağız.
Fark Et Kendini	Saha satış ekiplerinde görev yapan 221 çalışana yetkinlik değerlendirme yapıldı. Satış ekiplerinin yönetsel seviye yedekleme haritası oluşturuldu. 4 çalışan Bölge Müdürlüğüne ve 24 çalışan da Bölge Satış Yöneticiliğine terfi ettirildi. 2023 yılında bireysel ihtiyaca yönelik gelişim planları hazırlanacaktır.
Önce Sen	Dönem içerisinde çalışanlarımızın kariyer gelişimlerinde önceliklendirildiği ve objektif değerlendirme kriterlerine göre değerlendirilerek birim değişikliklerinin yapıldığı iç ilan uygulamasını devreye aldık. Uygulama kapsamında dönem içerisinde 19 çalışmamızın farklı birimlere geçiş süreci tamamlanmıştır.
Dijital Kütüphane	Yüzlerce kitaba ve makaleye ücretsiz erişim imkânı sunuyoruz.
Online Akademi	Çalışanlarımızın kişisel ve teknik gelişimine yardımcı olacak eğitim materyallerini çevrim içi kullanımlarına sunuyoruz.
Oryantasyon Eğitimleri	İşe yeni başlayan çalışanlarımızın şirket kültürü ve iş süreçlerine adaptasyonunu hızlandırıyoruz. Oryantasyon sürecinin birimler içerisinde de devamlılığının sağlanması adına 249 "Yaren"imiz de sürece aktif şekilde katkı sağlıyor.
Mentor- Mentee Projesi	Çalışanlarımızın "sosyal öğrenme" alanındaki gelişimlerinin deneyim aktarımı yolu ile desteklenmesi, sürekli öğrenme ve gelişim kültürünün pekiştirilmesi ve çalışan motivasyonunun artırılması amacıyla 2022 yılı sonunda uygulamaya aldık.
LimitSİZ Satış Yeni Mezun Programı	Yıl içinde işe yeni alınan 106 çalışmamıza Temel Sigortacılık, Temel Satış Becerileri, Kişisel Gelişim, Finansal Yönetim ve Ürünler başlıkları altında eğitimler verilmiştir.

	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	<b>Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki</b>	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------	---	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

## ÇALIŞAN GELİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ



Genç Yetenek İşe Alım Programlarımız	2022 Yılı Gerçekleşmeleri
Hiring Challenge	Yıl içinde iki kere gerçekleştirilen programa toplam 2.000'in üzerinde başvuru olmuş, başvuran aday içinden 304'ü ile mülakat gerçekleştirilmiş ve içlerinden 64 genç yetenekli adayın işe alımı yapılmıştır.
Kariyer Z	Yıl içinde programa 3.000'den fazla başvuru alınmış, 87 mülakat gerçekleştirilmiş ve mülakata katılanlardan 18 genç yetenekli genç adayın işe alımı yapılmıştır.
Güçlü Gelecek Seninle Gelecek	Dönem içerisinde 1.000'den fazla başvuru alınmış, 117 mülakat gerçekleştirilmiş ve 36 genç yetenekli adaya yaz döneminde 2 ay boyunca iş hayatını deneyimleme şansı ve sonrasında yapılan değerlendirmeler doğrultusunda okul dönemi süresince de yarı zamanlı çalışma fırsatı sunulmuştur.

2021 yılında hayata geçirdiğimiz eğitim platformu Türkiye Sigorta Akademisi'nde Mesleki ve Teknik Gelişim, Kişisel Gelişim, Kurumsal Gelişim, Zorunlu Eğitimler ve BES Lisanslama başlıkları altında çevrim içi ve yüz yüze olmak üzere uzun dönemli eğitim programları düzenliyoruz. Bu kapsamda raporlama döneminde 93.700 kişi \* saat eğitim verilmiştir.

“**2022 yılında sigortada 2,2 milyon TL ve emeklilikte 2,6 milyon TL olmak üzere 4,8 milyon TL eğitim harcaması gerçekleşmiştir.**”

Eğitimler	Türkiye Sigorta		Türkiye Hayat Emeklilik	
	Kişi Sayısı	Kişi * Saat	Kişi Sayısı	Kişi * Saat
Boğaziçi Üniversitesi Liderlik Yetiştirme	16	1.050	11	699
Boğaziçi Üniversitesi Liderlik Geliştirme	11	645	9	402
İstanbul Teknik Üniversitesi Mikro MBA	19	1.242	10	690
Hiring Challenge	20	1.025	12	528
Limitsiz	50	1.757	56	2.064
Kariyer Z	6	1.067	13	549
Kültür Üniversitesi İç Eğitimlik	43	757	47	1.166
TSEP 40. Dönem	4	401		

Eğitim Türleri		Yüz Yüze Eğitimler		Çevrim İçi Eğitimler	
		Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
Kişisel Gelişim	Kişi Sayısı	351	241	2.112	1.508
	Kişi * Saat	2.130	1.425	1.558	912
Kurumsal Gelişim	Kişi Sayısı	2.942	2.015	2.236	1.461
	Kişi * Saat	7.304	4.902	3.929	2.417
Mesleki ve Teknik	Kişi Sayısı	2.581	3.689	2.013	1.247
	Kişi * Saat	10.936	17.287	1.581	677
Zorunlu	Kişi Sayısı	1.538	1.077	7.678	7.851
	Kişi * Saat	5.166	3.286	14.085	13.754
BES Lisanslama	Kişi Sayısı	308	28		
	Kişi * Saat	2.156	196		

	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	<b>Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki</b>	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------	---	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

## ÇALIŞAN GELİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ



### Çalışan Memnuniyeti

Türkiye Sigorta olarak, çalışan bağlılığının oluşmasında ve güçlenmesinde, çalışan memnuniyetinin önemli bir role sahip olduğu bilinci ile hareket ediyoruz. Bu doğrultuda, çalışanlarımızın motivasyonunu ve memnuniyetini artırmak adına çalışan refahına yönelik uygulamalar gerçekleştiriyor, çalışanlarımızın fikirlerini ve önerilerini en iyi şekilde ifade edebilmelerine ve gerçekleştirebilmelerine fırsat sağlayan katılımcı ve iletişime açık bir kurum kültürü yaratmaya çalışıyoruz.

Çalışan bağlılığının ölçülmesi alanında tüm dünyada kurum kültürü ve çalışan memnuniyetinin oluşturulması konusunda 30 yılı aşkın süredir araştırmalar yapan Great Place To Work (GPTW) firması ile çalışıyoruz. Her yıl düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı anketinde 2022 yılı skorumuz; %68'dir.

Anketlerden aldığımız geri bildirimlere göre aksiyon planları oluşturuyor ve hayata geçiriyoruz. Eşitlik ilkesi temelinde, değerlendirme sonuçlarında cinsiyet bazında farklılaşan konu başlığı olup olmadığına dikkat ediyoruz. Raporlama döneminde gerçekleştirilen anket sonucunda bir önceki yıla göre 5 puanlık bir artış göstererek GPTW çalışan memnuniyetinde yeterlilik belgesini almaya hak kazandık.

### Great Place To Work

2022 yılında Great Place To Work Enstitüsü'nün Güven Endeksi Araştırması'nın sonucunda "Harika Bir İş Yeri" sertifikasının sahibi olduk.

Great  
Place  
To  
Work®

### 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 sunuyoruz.

AVITA

Çalışan refahını ve iş-özel hayat dengesini gözeterek uygulamalarımızla da çalışanlarımızın bağlılığını ve motivasyonunu güçlendirmeye odaklanıyoruz. Çalışanlarımızın sağlık hizmetlerinden daha geniş kapsamda faydalanabilmeleri için grup özel sağlık poliçeleri arasında çalışanlarımıza yüksek teminat limitleri ve özel ayrıcalıklar ile poliçe sunuyoruz. Ayrıca talep edildiği takdirde çalışanlarımızın çocuklarına ve eşlerine ücretsiz poliçe sağlıyoruz. Yılda bir defa 40 yaş üzeri kadın çalışanlarımıza ücretsiz mamografi, erkek çalışanlarımıza ise ücretsiz PSA hizmeti veriyoruz. Sağlık poliçesi kapsamında olmayan ancak çalışanın hayatını veya hayati fonksiyonlarını tehdit edici mahiyette bir hastalık olması halinde ilgili masrafları belirlediğimiz havuz teminatından karşılıyoruz.

	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	<b>Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki</b>	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------	---	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

## ÇALIŞAN GELİŞİMİ VE MEMNUNİYETİ



“Bir Tık Yakında” diyerek hızlı ve çevik kararların evden çalışarak da alınabileceğini gösteren hibrit çalışma modelini uygulayarak çalışma hayatını kalıplardan çıkarıyoruz. Her birimin gerekliliği baz alınarak hazırlanan bu model kapsamında çalışanlara yılda 1 ay dilediği yerden çalışma, ergonomi yardımı ve maddi destek gibi imkânlar sunuyoruz.

Çalışan memnuniyetinin diğer bir halkasını; iletişime açık ve katılımcı yönetim yaklaşımı oluşturuyor. Bu doğrultuda, kurum değerleri ve kültürünün benimsenmesini kolaylaştıran, çalışanların arasındaki iletişimi güçlendiren çeşitli etkinlikler gerçekleştiriyoruz. Çalışanlarımızın Şirket karar alma süreçlerine katılmalarını, fikir ve önerilerini paylaşmalarını “Biz Varız” öneri sistemi ve “Çalışan Elçisi” uygulamamız aracılığıyla destekliyoruz. Çalışan elçisi programına yapılan başvuruların neticesinde 79 gönüllü çalışan elçimiz belirlendi.

Çalışanlarımızın fikirlerine değer verdiğimiz göstermek amacıyla takdir ve tanıma faaliyetleri yürütüyoruz. Dönem içerisinde Biz Varız öneri sistemi ile gelen 45 önerinin 11 tanesi ödüllendirilmiş olup, ödül alan önerilerin projelendirme sürecine devam ediyoruz. 11 ödüllendirilmiş öneriden 1'i sürdürülebilirlik alanında verilmiştir.

### Birlikteyiz

Çalışma arkadaşlarımızla Şirket arasındaki organik bağın güçlendirilmesi, ekip ruhunun canlandırılması ve çalışanlarımızın bilgilendirilmesi adına üç ayda bir çevrim içi kurumsal dergimiz Birlikteyiz'i yayımlıyoruz. Dergimizde Şirket haberleri ve yenilikleri ile başarılarımızın yanı sıra; sektör haberleri, çalışan röportajları, kulüp çalışmalarını ve çalışma arkadaşlarımızın özel hobilerini içeren başlıklar da yer alıyor.

### Biz Bize Sohbetler

Çalışanlarımız ile açık iletişimi kuvvetlendirmek amacıyla Genel Müdüremüz ile çalışanlarımızı bir araya getiren Biz Bize Sohbetler etkinliğini gerçekleştiriyor, etkinlik sonrası çıktılarını ilgili iş birimleri ile paylaşıyoruz. Raporlama döneminde 3 kez düzenlenmiştir.



2022 yılında Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik Kulüpleri kurulmuş olup; Hobi, Sanat, Spor ve Gönülden İşler Kulüpleri olarak 4 ana kulübün altında tiyatrodan dansa, kampçılıktan satranca, futboldan koşuya kadar 12 farklı atölyede birçok etkinlik düzenlenmiştir.

Türkiye Sigorta bünyesinde kurulmuş olan 26 kişilik Türkiye Sigorta Futbol Takımı 2022 yılında 13'üncüsü düzenlenen Sigorta Sektör Ligi'ne katılmış olup, 16 takım arasından şampiyon olarak birincilik kupasını Şirket'e kazandırmıştır. Takım, sonrasında Slovenya'da düzenlenen Uluslararası Şirketler Ligi'ne katılarak ülkemizi temsil etmiştir.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

**Türkiye Sigorta olarak çalışanlarımızın sağlığını ve güvenliğini güvence altına almayı, en önemli sorumluluklarımız arasında kabul ediyoruz. Bu anlayış doğrultusunda, ulusal ve uluslararası iş sağlığı ve güvenliği mevzuatının gerekliliklerini yakından takip ediyor, iş sağlığı ve güvenliği performansımızı düzenli olarak değerlendiriyor ve periyodik olarak raporluyoruz. Proaktif yaklaşımla riskleri kabul edilebilir risk seviyesine indirmeyi, maddi ve manevi tüm kayıpları azaltmayı ve “sıfır iş kazası” mottosuyla çalışanlara güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı oluşturmayı amaçlıyoruz.**

İş sağlığı ve güvenliği konularını, Türkiye Sigorta İnsan Kaynakları Politikası ve yasal mevzuatlar çerçevesinde yürütüyoruz. Şirketimizde 4'ü çalışan temsilcisi olmak üzere toplam 24 üyesiyle şirket genelinde yasal düzenlemeler doğrultusunda örgütlenmiş İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulu bulunmakta ve 3 ayda bir toplanmaktadır.

Sigortacılık sektörü çalışma ortamları, tehlike sınıfı açısından “az tehlikeli” olarak değerlendirilmekte olup, Şirket içerisinde gerçekleşebilecek 101 tehlike indeksi belirlenmiş ve bunlarla ilgili gerekli önlemler alınmıştır. Raporlama döneminde çalışanlarımız için yaralanma sayısı 0, kaza ağırlık oranı da %0 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca dönem içerisinde, Türkiye Sigorta faaliyetlerinde herhangi bir mesleki hastalık vakası da yaşanmamıştır.

Çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği (İSG) konusunda farkındalığını artırmak amacıyla eğitimler düzenliyoruz. 2022 yılında Türkiye Sigorta olarak 336 çalışanımıza 2.688 kişi\* saat, Türkiye Hayat Emeklilik olarak ise 140 çalışanımıza 1.120 kişi\* saat İSG eğitimi verdik.

Türkiye Sigorta'da iş sağlığı ve güvenliğinin bileşenlerinden biri de ofis ergonomisidir. Ofis çalışanlarımıza daha konforlu ve sağlıklı bir çalışma ortamı sunmak amacıyla gerekli iyileştirmeleri yapıyor ve ergonomik çalışma ekipmanları sağlıyoruz. Bunlara ek olarak evden çalışma rehberi ve uzaktan çalışma eğitimleri içerisinde de ergonomi hakkında bilgilendirmeler paylaşıyoruz.

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 sunuyoruz. Ayrıca 2021 yılbaşından bu yana Levent genel müdürlük binamızda diyetisyenlik hizmeti de veriyoruz.

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



# ÇEVRE İÇİN POZİTİF ETKİ

Çevresel ayak izimizi sürekli olarak takip edip, etkimizi asgari seviyelerde gerçekleştirmek bu alandaki değişmez hedefimizdir. Bu kapsamda operasyonlarımızı Çevre Politikamız doğrultusunda yönetmek ve sürdürülebilirlik yönetimi uygulamaları kapsamında verimlilik uygulamalarını hayata geçirmek amacıyla performansımızı sürekli olarak takip ediyor ve iyileştirme noktalarını belirliyoruz.

## Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

6 TEMİZ SU VE  
SANİTASYON

7 ERİŞİLEBİLİR VE  
TEMİZ ENERJİ

12 SORUMLU ÜRETİM  
VE TÜKETİM

13 İKLİM  
EYLEMİ

14 SUDAKİ  
YAŞAM

15 KARASAL  
YAŞAM







Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

**Çevre bilincinin çalışanlarımız ve değer zincirimizde yaygınlaşması için uygulamaları hayata geçiriyoruz. Raporlama döneminde çalışanlarımıza 176 kişi\*saat çevre eğitimi sağladık. Bununla birlikte tedarikçilerimizin değerlendirmeleri kapsamına çevresel sürdürülebilirlik faktörlerini de alarak yarattığımız pozitif etkiyi artırmayı hedefliyoruz.**

**Yasal uyum diğer tüm hususlarda olduğu gibi çevre başlığında da özel önem gösterdiğimiz diğer bir konu. Yasal gereklilikleri eksiksiz yerine getirerek tam uyumun ötesinde bir operasyonu hayata geçirmeye çalışıyoruz. Bu kapsamda raporlama döneminde aldığımız herhangi bir çevre cezası bulunmamaktadır.**

**Raporlama döneminde çevre yönetimine yönelik sigorta ve emeklilik şirketlerimizce gerçekleştirilen harcamaların tutarı sırasıyla 3,2 milyon TL ve 3,9 milyon TL olup, toplamda 7,1 milyon TL'dir.**



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE

İklim değişikliği ve negatif etkilerinin yoğun bir şekilde hissedildiği bir dönemden geçiyoruz. Mevcut uygulamaların devamı ne yazık ki bu önemli riskin bertaraf olması için yeterli olmuyor. Bu nedenle dünyaca mücadele edilmesi gereken bu önemli sorun karşısında Türkiye Sigorta olarak hepimize büyük görevler düştüğünün farkındalığı ile operasyonlarımızı sürdürüyoruz.



Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik olarak iklim değişikliği ile mücadelede çalışmalarımızı kurumsal strateji temelinde yürütüyoruz. Bu doğrultuda 2021 yılında yayımladığımız ilk raporumuzda açıkladığımız iklim krizi ile mücadelede strateji oluşturma hedefi ile çalışmalarımıza başladık. İklim değişikliği ile mücadele politikasının aşağıda bahsedilen stratejik hedefleri kapsayacak şekilde hazırlanması gerektiğine inanıyoruz:

- > İklim riskleri ve fırsatlarını kurumsal strateji ve risk yönetimine entegre ederek Yönetim Kurulu'nun yönetmesini sağlamak,
- > İklim riskinin ürünleri, operasyonları ve değer zincirlerini nasıl etkilediğini iyi analiz etmek,
- > Kapsam 1, kapsam 2 ve kapsam 3 sera gazı emisyonlarını Sera Gazı Protokolü'ne göre raporlamak,
- > Ulusal hedefe uygun net sıfır karbon hedefi vermek,
- > Bilime dayalı kurumsal dekarbonizasyon hedefleri belirlemek,
- > Önceden belirlenmiş ve tutarlı hedeflere göre kaydedilen ilerlemeyi yıllık olarak açıklamaktır.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE



İklim değişikliğinin yarattığı riskleri azaltmaya yönelik temel yaklaşımımız; etkimizin boyutlarını doğru tanımlamak, değerlendirebilmek ve etkimizi azaltıcı yönde çalışmalarda bulunmaktır. Bu etkileri; Şirket içi, Şirket dışı faktörler ile sigortacılık ve emeklilik faaliyetleri kaynaklı faktörler olarak 3 grupta tanımladık. Bu faktörlerin etkilerinin boyutunu analiz ederek bunlar üzerinde etkiyi azaltıcı çözümler sunmak üzerine çalışmalarımızı kurgulamayı hedefliyoruz.

Buna göre; Şirket ana faaliyet kolumuza yönelik olarak iklim değişikliğinin yarattığı riskleri azaltmaya yönelik sigorta araçlarına erişimi kolaylaştırmayı ve sürdürülebilir sigortacılık anlayışımız gereği yenilenebilir enerji ağırlıklı portföyümüzü zenginleştirmeyi amaçlıyoruz. Operasyonlarımız kapsamında yenilenebilir olmayan enerji santrallerinden gelen talepleri değerlendirirken daha zorlu teklif şartları ve santralin risk ölçüm değerlendirmesini yapıyor ve mümkün mertebede performans dışı kalan yatırımları değerlendirmeye almıyoruz.

Operasyonel olarak Şirket dışı faktörler olarak tanımladığımız değer zincirimizin sürece dahil edilmesi ve bu kapsamda devam ettirdiğimiz çalışmaların yanı sıra iklim değişikliği ile mücadele kapsamında Şirket içi faktörler özelinde çevresel ayak izimizi asgari düzeyde tutmak için çalışıyoruz. Bu doğrultuda, en önemli yol göstericilerimiz Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi (SYS) ve Çevre Politikamız ve karbon ayak izi ölçümüne yönelik metodoloji geliştirme çalışmalarımızdır.

Çevre, İş Sağlığı ve Güvenliği  
Politikamıza ulaşmak için [tıklayınız](#).

Operasyonlarımızı yönetirken iklim değişikliğinin yarattığı risk ve fırsatları hem ilgili operasyonel bölümler hem de sürdürülebilirlik çalışma gruplarımız kapsamında aktif olarak değerlendiriyoruz.

Operasyonlarımız kaynaklı 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 ve çalışan taşımacılığı kaynaklı) akaryakıt sarfiyatından oluşmaktadır.

Raporlama döneminde mevcut durum tespitinin yapılmasına yönelik çalışmalarımızı derinleştirdik. Sera gazı kaynaklarının tespiti ve hepsinin ölçülmesine yönelik çalışma alanımızı genişlettik. Genel müdürlüklerimizdeki elektrik, aydınlatma ve su tüketimine ek olarak kullanılan tüm klima, soğutma odası, buzdolabı ve sebiller dahil tüm soğutma üniteleri ile jeneratör, akım kesiciler ve tüm yangın söndürücüler, ölçüm envanterimize alınarak hesaplamaya dahil edilmiştir. Bununla birlikte, bakım raporları incelemeleri ile genel müdürlük binalarımızda yer alan tüm kaynaklar da karbon emisyon hesaplamasına dahil edilmiştir.

ISO 14064 standartlarına göre hazırlanan karbon emisyon raporumuzu temin ettik. Bununla birlikte Çevre Yönetim Ekibi'nin kurulması, görev ve sorumluluklarının belirlenmesine yönelik 2023 yılı içinde çalışmalar yapılacaktır.

**2022 yılı itibarıyla Yenilenebilir Enerji Projeleri için 1.412 poliçe ve toplamda 176 milyon TL prim üretimi gerçekleştirirken, sigortalılarımıza yenilenebilir enerji projeleri için 121 milyar TL teminat sağladık.**



	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	<b>Çevre İçin Pozitif Etki</b>	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

## İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ İLE MÜCADELE



### Kaynaklara Göre Enerji Tüketimi (GJ)

Türkiye Sigorta	2020	2021	2022
Elektrik	6.322	5.722	5.754
Isıtma	201	212	232
Araç Akaryakıt		11.066	14.286
Servis Araçları <sup>5</sup>			1.604
<b>TOPLAM</b>	<b>6.523</b>	<b>17.000</b>	<b>21.876</b>

<sup>5</sup>Servis araçlarına yönelik tüketim hesaplamaları 2022 yılı ile birlikte başlamıştır.

Türkiye Hayat Emeklilik	2020	2021	2022
Elektrik	4.648	4.952	4.843
Isıtma	197	229	233
Araç Akaryakıt		10.667	11.523
Servis Araçları <sup>6</sup>			1.480
<b>TOPLAM</b>	<b>4.845</b>	<b>15.848</b>	<b>18.079</b>

<sup>6</sup>Servis araçlarına yönelik tüketim hesaplamaları 2022 yılı ile birlikte başlamıştır.

**2023 yılı itibarıyla Genel Müdürlük binalarımızın tüm elektrik enerjisi tüketimi yenilenebilir elektrik enerjisi kaynaklı olacaktır.**

Emisyonlar (ton CO <sub>2</sub> e)	2020		2021		2022 <sup>7,8</sup>	
	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
Kapsam-1	95	93	985	878	1.213	910
Kapsam-2	737	542	667	578	671	565
Kapsam-3	0,8	0,8	0,7	0,7	348	342
<b>TOPLAM</b>	<b>833</b>	<b>636</b>	<b>1.653</b>	<b>1.457</b>	<b>2.232</b>	<b>1.817</b>

<sup>7</sup>Kapsam-3 emisyonları hesaplamasında su tüketimi, otel konaklamaları, servis araçları, kargo hizmeti ve uçak seyahatleri hesaplanmıştır.

<sup>8</sup>Genel Müdürlük jeneratörü, akım kesici, soğutma üniteleri, yangın tüpleri ve sebillerin gaz kaçakları eklenmiştir.

Çalışanlarımızın güvenli ve konforlu şekilde Şirkete gelip gidişlerini önemsiyor ve makul sürede İstanbul trafiği yolculuğunu geçirerek iş yerine gelmeleri, evlerine dönmeleri ile seçilecek servis rotası ve servis sayısının optimum olmasına yönelik dengeyi korumaya çalışıyor ve servis rotası için bilgisayar destekli uygulamadan yararlanıyoruz. Şirketlerimizin çalışanlarından uygun lokasyonda ikamet edenler için tek servis taşıma yapılması sağlanarak verimlilik ve dolayısıyla karbon emisyonu azaltımına yarayan ortak çözümler üretiyoruz.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# ATIK YÖNETİMİ VE DÖNGÜSEL EKONOMİYE KATKI

Faaliyet çıktısı poliçe üretimi ve BES sözleşmesi gibi çeşitli form, doküman, kitapçık ve broşürler gibi kâğıt kullanımı yoğun bir alanda faaliyet gösteriyoruz. Bu yüzden süreçlerin dijitalleşmesi, operasyonel süreçlerin elektronik ortama taşınması hem faaliyetlerimizdeki verimliliği artırmakta hem de çevreyi korumaya yönelik olarak da kâğıt tüketimini azaltmaktadır. Operasyonlarımız kapsamında kâğıt tüketimini azaltmaya yönelik çalışmalarımız devam etmekte ve giderek hızlanmaktadır.

Bu çalışmalar kapsamında 2021 yılından itibaren koyduğumuz hedef doğrultusunda fiziki evrak gönderimlerini mümkün olan seviyede dijitalleştirerek kâğıt tüketimini azaltmayı, maliyet tasarrufu sağlamayı ve şirket yükümlülüklerinin daha kısa sürede ve sağlıklı yerine getirilmesini amaçlıyoruz. Bu anlayışın bir sonucu olarak, belirli periyotlarda müşterileri bilgilendirmek amacıyla gönderilen emeklilik sözleşmeleri, hayat poliçeleri, emeklilik yıllık hesap bildirim cetvelleri, ayrılma talep formları ile tazminat ve operasyon mektuplarında, müşterinin özel bir talebi olmadığı sürece, e-posta veya SMS ile gönderim seçeneklerini tercih ederek kargo kullanımının azaltılmasını sağlıyoruz.

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik Genel Müdürlükleri'nde ve Bölge Müdürlükleri'nde başta kâğıt, karton, cam atıklar olmak üzere elektrikli ve elektronik atıklar ile evsel atıkların kaynağında ayrıştırmayı, her ofiste kademeli olarak ofis atık ayrıştırma çalışmalarının uygulamaya konulmasını hedefliyoruz.

“

2022 yılında **65.000** posta gönderimi yerine dijital ortamda gönderim sağlayarak, yaklaşık **2,7 milyon** adet kâğıdın israfını önledik ve **2,5 milyon TL** kazanç elde ettik.

”

Operasyonlarımız kapsamında oluşan kâğıt atıkları ve elektronik atıkları geri dönüştürüyoruz. Bu kapsamda raporlama döneminde geri dönüşüme gönderilen kâğıt atık Türkiye Sigorta için 4 ton, Türkiye Hayat Emeklilik için 46 ton; elektronik atık ise Türkiye Sigorta için 13,9 ton, Türkiye Hayat Emeklilik için 13,9 ton'dur.





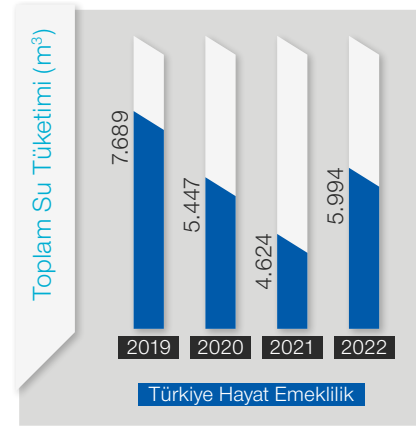
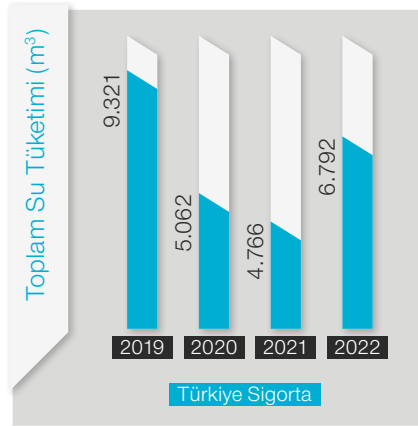
Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# SU YÖNETİMİ

**Doğal kaynakların verimli kullanılması çevresel etkimizin azaltılması açısından önem taşımaktadır. Gün geçtikçe önem derecesi artıp kritik seviyelere ulaşan su kullanımı bu kapsamda takip ettiğimiz önemli bir diğer başlıktır.**

Operasyonlarımızda su kullanımı kişisel ihtiyaçların giderilmesi kapsamında gerçekleştirilmekte olup; satın alınan içme suyu ve kişisel ihtiyaçlar ve temizlik için kullanılan şebeke suyu, su tüketimi kaynaklarını oluşturmaktadır. Suyun verimli kullanılmasına yönelik uygulamalar sürdürülebilirlik yönetimi sistemleri kapsamında belirlediğimiz hedefler doğrultusunda ve çevre politikamız ışığında hayata geçirilmeye başlanacaktır.







# TOPLUM İÇİN POZİTİF ETKİ



## Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

4 NİTELİKLİ  
EĞİTİM

9 SANAYİ, YENİLİKÇİLİK  
VE ALTYAPI

10 EŞİTSİZLİKLERİN  
AZALTILMASI

11 SÜRDÜRÜLEBİLİR  
ŞEHİRLER VE TOPLULUKLAR



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

Sigortacılık ve emeklilik sektörlerinin odağını insan, toplum ve dünya oluşturmaktadır. Bu alanlarda lider konumda bulunan bir şirket olarak toplumun ihtiyaçlarına cevap vererek toplumun iyiliği için çalışıyoruz. Ülkemizde sigorta bilincinin artması için yürüttüğümüz projeler; çevrenin korunmasına, sporun gelişmesine ve sivil toplumun desteklenmesine yönelik toplumsal yatırımlarımızla gücümüzü yıllık için kullanıyoruz.

2022 yılında; Türkiye Sigorta bünyesinde 10,6 milyon TL, Türkiye Hayat Emeklilik bünyesinde ise 2,5 milyon TL tutarında bağış ve sponsorluk, kurumsal sosyal sorumluluk projesi ve toplumsal yatırım harcaması yaptık.

2022

Tutar (milyon TL)

2022	Tutar (milyon TL)
<b>Türkiye Sigorta</b>	<b>10,6</b>
Sponsorluk Faaliyetleri	9,4
Bağış	0,7
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetleri	0,5
<b>Türkiye Hayat Emeklilik</b>	<b>2,5</b>





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# SİGORTA BİLİNCİNİ ARTIRMA ÇALIŞMALARI

## ESİB Eğitimleri

Sigorta okuryazarlığının toplumda yaygınlaşması amacını taşıyan, sigorta sektörünün en geniş katımlı eğitim seferberliği olarak planlanan Esnafın Sigorta ve Risk Yönetimi Bilincini Güçlendirme Eğitimleri'nin (ESİB) sponsorlarından birisi olduk. Ücretsiz olarak düzenlenen eğitimlerle güçlü deneyim ve know-how'ımızı esnaf ve zanaatkarla paylaştık ve proje genelinde 2 milyondan fazla esnafa ulaştık. Risk yönetimi eğitiminin yanı sıra, esnafın ihtiyaç duyduğu BES, iş yeri sigortaları, siber risklere dair sigortalar, finansal sigortalar gibi konularda da iç eğitimlerimiz aracılığıyla eğitimler verdik.

## Türkiye Sigorta Sohbetleri

Ekonomi Gazetesi iş birliğiyle sigortacılık konusundaki ihtiyaçları ve potansiyeli mercek altına almak üzere "Türkiye Sigorta Sohbetleri" panelleri düzenledik. İşletmelerde risk yönetimi ve sigorta alanlarında farkındalık oluşturulmasına yönelik konuların ele alındığı panellerde; bölgelerin sanayi ve ticaret odaları, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve sektör öncüleri, panelist ve dinleyici olarak yer aldı.

## Yeni Nesil Sigortacılık Okulu

2022 yılında tüm branşlardan üniversite üç, son sınıf ve lisans üstü öğrencilere yönelik tasarladığımız Yeni Nesil Sigortacılık Okulu sertifika programı ile öğrencilerin sigortacılığın temelleri hakkında bilgi sahibi olmalarını ve sektörü daha yakından tanımalarını amaçlıyoruz. 2022 yılında 5 hafta süren programımıza 65 öğrenci katıldı.





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz için  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz için  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız için  
Pozitif EtkiÇevre için  
Pozitif EtkiToplum için  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK VE GÖNÜLLÜLÜK ÇALIŞMALARI

## Türkiye Sigorta Hatıra Ormanı

Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda, iklim değişikliğinin etkisini azaltmak ve gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için ağaçlandırma çalışmaları yapıyoruz. Bu doğrultuda, 2022 yılında Çevre ve Orman Bakanlığı iş birliği ile Sivas ilinde Türkiye Sigorta adına bir hatıra ormanı oluşturduk ve bölgeye en uygun ağaç cinsini belirleyerek, ilk etapta 10.000 adet fidanı toprakla buluşturduk. Her yıl yeni fidanlar dikerek ormanımızı büyütmeyi ve ormanın sürdürülebilirlik projemize sembol oluşturmasını hedefliyoruz.



## Türkiye Basketbol Süper Ligi Sponsorluğu

Dünyanın en iyi liglerinden birisi olan Türkiye Basketbol Süper Ligi'ne isim sponsoru olarak Türkiye'de basketbolun gelişimini ve yayılmasını destekliyoruz. 2021 yılında başlayan sponsorluk desteğimiz 3 sezon sürecek.



## Ampute Milli Futbol Takımı Sponsorluğu

İki Avrupa Şampiyonluğu ve bir Dünya şampiyonluğu elde ederek ülkemizi gururlandıran, azim ve kararlılığın sembolü Ampute Futbol Milli Takımı'na destek vermenin mutluluğunu yaşıyoruz.

## Etnospor Sponsorluğu

Farklı ve daha az bilinen geleneksel sporların sahiplenilmesi ve yeni kuşaklara aktarılması amacıyla Etnospor'un sponsorluğunu üstleniyoruz.

## 44. İstanbul Maratonu

Adımlarını daha iyi bir dünya için atan 233 koşucumuzla 3. kez Türkiye'nin en büyük yardımseverlik koşusuna katılarak, farklı sivil toplum kuruluşları için bağış topladık. Maratona katılan çalışanlarımız, 1.986 bağışçıyla toplam 425.705 TL bağışı Darüşşafaka Cemiyeti'nden KAÇUV'a, Türk Eğitim Derneği'nden UNICEF'e kadar pek çok STK'nın yer aldığı kurumlara ulaştırdı.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

# KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK VE GÖNÜLLÜLÜK ÇALIŞMALARI



## Yaş Dostu Hekaton

2022 yılında farklı disiplinlerden bir araya gelen gençlerin kaliteli yaşlılık için ihtiyaçların belirlenmesi ve yaşlılık döneminin kolaylaştırılmasına yönelik teknolojik çözüm tasarımlarıyla yarıştığı, Türkiye'de alanında ilk kez düzenlenen Yaş Dostu Hekaton yarışmasının ana sponsoru olduk. Gençlerin farklı yaş dönemlerini anlamalarına ve ileri yaş grubundaki insanların kaliteli bir emeklilik dönemi yaşamalarına destek sağladık. Etkinlik sonunda, başarılı bulunan çözümler sponsorlarla hayata geçirilmek üzere projelendirildi.

## Gönülden İşler

Gönülden İşler Kulübü ile gönüllü çalışanlarımızla sosyal sorumluluk projelerini hayata geçiriyoruz. Kulüp; Kadın Emeğini Değerlendirme Vakfı, Gülmek İyileştirir Derneği, Türkiye Down Sendromu Derneği gibi farklı STK'ların katılımıyla 2022 Yıl Sonu İyilik Kermesi'ni düzenledi. Kulübün ayrıca ihtiyaç sahibi okullara kütüphane oluşturmak için kitap toplama kampanyası, Altı Nokta Körler Vakfı ile Sesli Kitap kampanyası, sokak hayvanları için mama toplama projesi gibi çalışmaları da bulunmaktadır.

## Girişimcilik Yatırımlarımız

Geçtiğimiz yıllarda İTÜ Çekirdek Big Bang Start-up Challenge InsurTech Programı aracılığı ile birçok insurtech firmasına maddi destek sağlıyorduk. Türkiye Sigorta Müşteri Platformu'nun devreye alınması ile birlikte iş ortaklığımızı bu platform üzerinde yapmaya başladık. Bu şekilde, iş ortaklarımızı müşteri edinme maliyetinden kurtararak doğrudan müşterilerle buluşturuyor, yalnızca Türkiye Sigorta müşterilerinin değil, tüm platform kullanıcılarının ücretsiz veya indirimli hizmetlerden fayda sağlamasına imkân veriyoruz. Önümüzdeki dönemlerde iş ortakları yapısının geliştirilmesi ile start-up firmalarını da maliyetsiz bir şekilde hedef müşteri kitleleriyle buluşturmayı hedefliyoruz.

 Türkiye Sigorta Müşteri Platformu iş ortakları listesi için [tıklayınız](#).





	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	<b>Toplum İçin Pozitif Etki</b>	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	---------------------------------	-------------------------	--------------------	--

## 6 ŞUBAT 2023 DEPREMİ



2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nu hazırladığımız 2023 yılında meydana gelen ve ülke olarak büyük kayıp yaşadığımız deprem felaketi sonrasında Türkiye Sigorta olarak, bu afetin yaralarını bir nebze sarabilmek için birçok alanda çalışmalar gerçekleştirdik.

### Çalışanlarımıza Yönelik Aldığımız Aksiyonlar

- > Afet bölgesinde görev yapan Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik çalışanlarıyla sürekli iletişim sağlamak üzere kriz yönetim merkezi oluşturduk ve gerekli çalışmaları bu merkezin koordinasyonunda yürüttük.
- > Bölgede ihtiyaç tespiti sonrasında ihtiyaç duyulan yardım malzemelerini temin ederek, ilk yardım tırımızı 8 kişilik acil durum ekibinin refakatinde Adana'ya ulaştırdık. Genel Müdürlük'te hazırlanan yardım malzemelerini ise ikinci tır ile birlikte Beşiktaş Kızılay'a teslim ettik. Üçüncü tır ile birlikte kiralanan panelvan minibüs ve 3 personeli daha Adana'ya ulaştırdık.

- > Depremden etkilenen illerdeki taşeron çalışanlarımız da dahil olmak üzere, çalışanlarımızın tamamına doğal afet yardımı ödemesi yaptık.
- > Bölgede bulunan çalışanlarımız ve birinci derecede yakınları için talep etmeleri durumunda güvenli konaklama imkânı sağladık, otel ya da farklı şehirlere nakillerine destek verdik.
- > Deprem bölgesindeki çalışanlarımıza ve bu bölgede görev yapan idari çalışanlarımıza "İhtiyari Hayat Sigortası" yaptık.
- > Psikolojik destek çalışmaları için planlamalar gerçekleştirdik.

### Hasar ve Paydaşlara Yönelik Aldığımız Aksiyonlar

- > Deprem bölgesinde yer alan acentelerimize Nakdi Doğal Afet Yardımı ile ihtiyaç tespiti yapılan acentelerimize avans ve ek yardım ödemesi yaptık.
- > Risk mühendislerimiz ve satış ekiplerimiz ile poliçe yenilemeleri

- için 7/24 Kriz Merkezimizde ve sahada bulunduk.
- > Hasar tespitlerinin hızlı bir biçimde yapılabilmesi için eksper atamaları gerçekleştirdik.
- > Kahramanmaraş, Hatay, Gaziantep, Malatya ve Adıyaman'daki mobil Hasar ve Bilgilendirme Merkezlerimiz ile bölgede hizmet vermeye başladık.
- > İptal ihtar muafiyeti uygulamasını devreye alarak, tahsilatı olmayan poliçelerin teminatlarının devam ettirilmesini sağladık.
- > Bölgeden gelen bireysel emeklilik çıkış işlemlerinin evraksız şekilde hızlıca tamamlanmasına yönelik süreç oluşturduk.
- > Sigortalılarımızın hasar ihbarı için doğrudan şirketimizi arayamadığı durumları da düşünerek sigortalı yakınlarından da hasar ihbarı alabilmek adına gerekli adımları attık.
- > Müşterilerimizden ve kamu kurumlarından gelen hasar listelerinin hızlıca işleme alınabilmesi

adına paydaş ekiplere, Müşteri İletişim Merkezi ekiplerimiz aracılığıyla eğitimler verdik ve bu konuda görevlendirmeler yaptık.

- > İnternet sitemiz ve mobil platformumuzdan konut ve kasko poliçesi olan müşterilerimiz için deprem hasar ihbarı form yapısı hazırladık.

### Evim Yuvan Olsun Kampanyası

- > T.C. İç İşleri Bakanlığı'nın koordinasyonunda oluşturulan Evim Yuvam Olsun kampanyası kapsamında "Tek Yürek Bina ve Eşya Sigortası" ürününü oluşturarak, depremzedelere evini açan hayırseverlerin konutlarını güvence altına aldık. Toplamda Mart 2023-Eylül 2023 tarihleri arasında 2.830 konutu, 1.132.000 TL prim ve 70.750.000 TL teminat tutarı ile poliçelendirdik.

### Türkiye Sigorta Dayanışma Obası

- > Etnospor ile birlikte Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi içerisinde Kongre merkezinin karşısında 100 Kırgız çadırından oluşan dayanışma obası kurduk.

- > 23 Nisan ve Ramazan Bayramı dolayısıyla obada, 22 ve 23 Nisan tarihlerinde etkinlikler düzenlendik.

### AFAD ve Kızılay Destekleri

- > Kızılay'a kan bağıışı için çalışanlarımızı kan merkezlerine yönlendirdik. Ayrıca Kurumsal Kan Bağışçısı olduk ve Genel Müdürlük binalarımızda kan bağıışı stantlarının kurulmasını planladık.
- > Kızılay ile birlikte deprem bölgesinde 11 farklı lokasyonda iftar organizasyonları düzenledik.
- > AFAD'a ilk etapta 5 milyon TL nakdi destek sağladık. Kızılay'a olan aynı desteklerimiz için de benzer bir bütçe ayırdık.
- > Depremzedelere destek sağlamak amacıyla düzenlenen Tek Yürek Kampanyası için AFAD'a 2 milyar TL tutarında bağışta bulunduk.
- > Deprem bölgesinde, sınavlara hazırlanan öğrenciler için valiliklere tablet ve bilgisayar bağışladık.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## PERFORMANS GÖSTERGELERİ



EKONOMİK PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2020	2021	2022
<b>Aktif Büyüklük (milyon TL)</b>			
Türkiye Sigorta	11.064	14.351	28.199
Türkiye Hayat Emeklilik	43.513	61.510	111.723
<b>Öz Kaynaklar Toplamı (milyon TL)</b>			
Türkiye Sigorta	3.460	4.220	6.421
Türkiye Hayat Emeklilik	2.891	3.914	6.206
<b>Net Kâr (milyon TL)</b>			
Türkiye Sigorta	1.153	1.058	941
Türkiye Hayat Emeklilik	1.384	1.736	3.392
<b>Prim Üretimi (milyon TL)</b>			
Türkiye Sigorta_Hayat Dışı	8.887	11.750	25.173
Türkiye Hayat Emeklilik_Hayat	3.994	3.926	6.862

EKONOMİK PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2020	2021	2022
<b>Prim Artışı (%)</b>			
Türkiye Sigorta_Hayat Dışı	24	32	114
Türkiye Hayat Emeklilik_Hayat	12	-2	75
<b>Pazar Payı (%)</b>			
Türkiye Sigorta_Hayat Dışı	13,0	13,4	12,3
Türkiye Hayat Emeklilik_Hayat	27,6	22,2	22,2
Türkiye Hayat Emeklilik_BES	21,4	21,6	22,4
Türkiye Hayat Emeklilik_OKS	56,3	54,3	52,0
<b>Fon Büyüklüğü (milyar TL)</b>			
Türkiye Hayat Emeklilik_BES	29,8	43,8	79,7
Türkiye Hayat Emeklilik_OKS	6,6	8,9	17,3
<b>Teknik Denge (milyon TL)</b>			
Türkiye Sigorta	1.341	1.297	502
Türkiye Hayat Emeklilik	1.228	1.176	2.039
<b>Çalışanlara Yapılan Ödemeler (milyon TL)</b>			
Türkiye Sigorta	250	320	651
Türkiye Hayat Emeklilik	220	282	445

	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	<b>Performans Göstergeleri</b>	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------	--

# PERFORMANS GÖSTERGELERİ



SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2020		2021		2022	
	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
<b>Çalışan Demografisi</b>						
<b>Toplam Çalışan Sayısı</b>	<b>1.047</b>	<b>1.235</b>	<b>1.273</b>	<b>1.219</b>	<b>1.582</b>	<b>1.218</b>
Kadın	512	737	649	729	821	729
Erkek	535	498	624	490	761	489
<b>Uyruğuna Göre Çalışanlar</b>	<b>1.047</b>	<b>1.235</b>	<b>1.273</b>	<b>1.219</b>	<b>1.582</b>	<b>1.218</b>
Yerli	1.047	1.235	1.273	1.219	1.582	1.218
Yabancı	-	-	-	-	-	-
<b>Taşeron Çalışan Sayısı</b>	<b>120</b>	<b>139</b>	<b>155</b>	<b>102</b>	<b>93</b>	<b>117</b>
Kadın	57	83	89	67	59	79
Erkek	63	56	66	35	34	38
<b>Sözleşme Türüne Göre Toplam Çalışan Sayısı</b>	<b>1.047</b>	<b>1.235</b>	<b>1.273</b>	<b>1.219</b>	<b>1.582</b>	<b>1.218</b>
<b>Sürekli</b>	<b>1.047</b>	<b>1.235</b>	<b>1.273</b>	<b>1.219</b>	<b>1.582</b>	<b>1.218</b>
Kadın	512	737	649	729	821	729
Erkek	535	498	624	490	761	489
<b>Geçici</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Kadın	-	-	-	-	-	-
Erkek	-	-	-	-	-	-
<b>İstihdam Türüne Göre Toplam Çalışan Sayısı</b>	<b>1.047</b>	<b>1.235</b>	<b>1.273</b>	<b>1.219</b>	<b>1.582</b>	<b>1.218</b>
<b>Tam Zamanlı</b>	<b>1.047</b>	<b>1.235</b>	<b>1.273</b>	<b>1.219</b>	<b>1.582</b>	<b>1.218</b>
Kadın	512	737	649	729	821	729
Erkek	535	498	624	490	761	489
<b>Yarı Zamanlı</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Kadın	-	-	-	-	-	-
Erkek	-	-	-	-	-	-



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## PERFORMANS GÖSTERGELERİ



SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2020		2021		2022	
	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
<b>Çalışan Demografisi</b>						
<b>Eğitim Düzeyine Göre Toplam Çalışan Sayısı</b>	<b>1.047</b>	<b>1.235</b>	<b>1.273</b>	<b>1.219</b>	<b>1.582</b>	<b>1.218</b>
İlköğretim	3	6	3	6	3	5
Lise	92	42	91	41	98	41
Önlisans	120	159	118	152	155	134
Üniversite	698	892	914	900	1.140	909
Yüksek Lisans	132	136	145	119	181	127
Doktora	2		2	1	5	2
<b>Yaş Gruplarına Göre Toplam Çalışan Sayısı</b>	<b>1.047</b>	<b>1.235</b>	<b>1.273</b>	<b>1.219</b>	<b>1.582</b>	<b>1.218</b>
18-25	5	6	87	62	116	36
25-35	365	596	545	634	652	561
35-50	620	607	601	503	748	597
50+	57	26	40	20	66	24
<b>Üst Düzey Yönetim Yapısı (Sayı)</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>36</b>	<b>7</b>
Kadın	6	2	7	3	9	2
Erkek	24	11	26	9	27	5
18-25	0	0	0	0	0	0
25-35	3	2	5	0	0	0
35-50	23	11	22	10	27	5
50+	4	0	6	2	9	2





Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## PERFORMANS GÖSTERGELERİ



SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2020		2021		2022	
	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
<b>Çalışan Demografisi</b>						
<b>Orta Düzey Yönetim Yapısı (Sayı)</b>	<b>72</b>	<b>69</b>	<b>71</b>	<b>59</b>	<b>83</b>	<b>54</b>
Kadın	17	20	17	17	23	17
Erkek	55	49	54	42	60	37
18-25	1	1	0	0	0	0
25-35	7	12	7	6	6	5
35-50	61	51	60	49	70	47
50+	3	5	4	4	7	2
<b>Toplu Sözleşme Kapsamında Çalışan Sayısı</b>	<b>376</b>	<b>320</b>	<b>527</b>	<b>217</b>	<b>455</b>	<b>209</b>
Beyaz Yakalı	376	320	527	217	455	209
Kadın	186	163	278	126	244	122
Erkek	190	157	249	91	211	87
Taşeron	-	-	-	-	-	-
Kadın	-	-	-	-	-	-
Erkek	-	-	-	-	-	-
<b>Engelli Çalışan Sayısı</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>34</b>	<b>29</b>
<b>Stajyer Öğrenci Sayısı</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>11</b>



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## PERFORMANS GÖSTERGELERİ



SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2020		2021		2022		
	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	
<b>Çalışan Devri</b>							
<b>Devir Oranı</b>	-	-	10,4	12,7	9,9	13,5	
<b>İşe Yeni Alınan Çalışan Sayısı</b>	53	-	336	160	435	199	
	Kadın	27	-	185	87	215	111
	Erkek	26	-	151	73	220	88
	18-25	5	-	63	43	139	40
	25-35	25	-	211	99	221	127
	35-50	20	-	60	17	72	31
	50+	3	-	2	1	3	1
<b>İşten Ayrılan Çalışan Sayısı</b>	93	129	124	157	159	164	
	Kadın	47	54	54	85	66	89
	Erkek	46	75	70	72	93	75
	18-25	-	-	4	3	26	11
	25-35	-	-	51	75	80	78
	35-50	-	-	60	74	50	66
	50+	-	-	9	5	3	9
<b>Doğum ve Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı</b>	-	-	39	85	63	84	
	Kadın	-	-	21	72	37	62
	Erkek	-	-	18	13	26	22
<b>Doğum ve Babalık İzninden Dönen Çalışan Sayısı</b>	-	-	38	83	63	84	
	Kadın	-	-	20	70	37	62
	Erkek	-	-	18	13	26	22

	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	<b>Performans Göstergeleri</b>	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	--------------------------------	--------------------	--

## PERFORMANS GÖSTERGELERİ



SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2020		2021				2022			
	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta Çevrim İçi	Türkiye Hayat Emeklilik Çevrim İçi	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta Çevrim İçi	Türkiye Hayat Emeklilik Çevrim İçi
<b>Çalışan Gelişimi</b>										
Çalışan Eğitimleri- Katılımcı Sayısı (kişi)	1.167	1.374	9.019	8.081	20.059	11.516	7.720	7.050	14.039	12.067
Beyaz Yakalı	-	-	8.405	7.399	18.540	10.998	7.513	6.998	13.288	11.357
Taşeron	-	-	614	682	1.519	518	207	52	751	710
Kadın	-	-	3.774	4.302	9.406	6.343	3.712	3.935	7.264	7.204
Erkek	-	-	5.245	3.779	10.653	5.173	4.008	3.115	6.775	4.863
Çalışan Eğitimleri- Toplam Saat (kişi*saat)	2.451	3.023	36.690	40.404	14.060	7.971	27.692	27.096	21.153	17.760
Beyaz Yakalı	-	-	35.892	38.888	13.253	7.644	27.505	26.111	20.682	17.110
Taşeron	-	-	798	1.516	808	327	187	985	471	650
Kadın	-	-	21.854	22.516	7.157	4.644	13.225	14.772	11.353	10.652
Erkek	-	-	14.836	17.889	6.903	3.327	15.029	11.762	9.800	7.108

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2020		2021		2022	
	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
<b>Çalışan Gelişimi</b>						
Outsource Çalışan Eğitimleri- Katılımcı Sayısı (kişi)	-	-	6.020	12.040	215	2.285
Outsource Çalışan Eğitimleri- Toplam Saat (kişi*saat)	-	-	23.228	36.984	645	32.789
<b>Düzenli Performans Değerlendirme Geri Bildirimi Verilen Çalışan Sayısı</b>						
Beyaz Yakalı	973	1.064	1.183	1.111	1.582	1.218
Kadın	507	658	603	667	823	730
Erkek	466	406	580	444	759	488



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## PERFORMANS GÖSTERGELERİ



ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ	2020		2021		2022	
	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik	Türkiye Sigorta	Türkiye Hayat Emeklilik
<b>Kaynaklara Göre Enerji Tüketimi (GJ)</b>						
Elektrik	6.322	4.648	5.722	4.952	5.754	4.843
Isıtma	201	197	212	229	232	233
Araç Akaryakıt			11.066	10.667	14.286	11.523
Servis Araçları					1.604	1.480
<b>Enerji Yoğunluğu (GJ/çalışan sayısı)</b>	<b>6,2</b>	<b>3,9</b>	<b>13,4</b>	<b>13</b>	<b>13,8</b>	<b>14,7</b>
<b>Emisyonlar (ton CO<sub>2</sub>e)</b>			<b>13</b>	<b>13,4</b>	<b>14,7</b>	<b>13,8</b>
Kapsam-1	95	93	985	878	1.213	910
Kapsam-2	737	542	667	578	671	565
Kapsam-3	0,8	0,8	0,7	0,7	348	342
<b>Su Tüketimi (m<sup>3</sup>)</b>	<b>5.062</b>	<b>5.447</b>	<b>4.766</b>	<b>4.624</b>	<b>6.792</b>	<b>5.994</b>
<b>Su Yoğunluğu (m<sup>3</sup>/çalışan sayısı)</b>	<b>4,8</b>	<b>4,4</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>4,3</b>	<b>4,9</b>



	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--

# GRI İÇERİK İNDEKSİ



Kullanım Beyanı	Türkiye Sigorta, 1 Ocak 2022-31 Aralık 2022 dönemini kapsayan raporunu GRI Standartları'na göre hazırlamıştır.
GRI 1 Kullanımı	GRI 1: Temel 2021
Uygulanabilir GRI Sektörü Standartları	/

GRI STANDARDI / DİĞER KAYNAK	AÇIKLAMA	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	HARİÇ TUTULANLAR		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>Genel Açıklamalar</b>					
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-1 Kuruluşa ait detaylar	Kurumsal Profillerimiz, sayfa: 7-10			
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dahil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında, sayfa: 3			
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve irtibat bilgisi	Rapor Hakkında, sayfa: 3; İletişim, Arka Kapak			
	2-4 Bilgilerin yeniden ifade edilmesi	Rapor Hakkında, sayfa: 3			
	2-5 Dış Denetim	GRI İçerik İndeksi: Bulunmamaktadır.			
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Kurumsal Profillerimiz, sayfa:7-9; Paydaş Katılımı, sayfa:30-33 ; Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa:44			
	2-7 Çalışanlar	Demografik Bilgiler, sayfa: 57-58; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa:79-81			
	2-8 Çalışan olmayan çalışanlar	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa:79			
	2-9 Yönetim yapısı ve bileşimi	Kurumsal Yönetim, sayfa: 14-15			
	2-10 En yüksek yönetim organının adaylığı ve seçimi	Kurumsal Yönetim, sayfa:14			
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	<a href="https://www.turkiyesigorta.com.tr/hakimizda/yonetim-kurulu">https://www.turkiyesigorta.com.tr/hakimizda/yonetim-kurulu</a>			
	2-12 Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetim organının rolü	Kurumsal Yönetim, sayfa: 14			

GRI Hizmetleri, Content Index- Essentials Service için, GRI içerik indeksinin Standartlarla tutarlı ve açık bir şekilde sunulduğunu; 2-1 ile 2-5, 3-1 ve 3-2 numaralı açıklamalara ilişkin referansların raporun ilgili bölümlerle uyumlu olduğunu gözden geçirmiştir. Bu hizmet raporun Türkçe versiyonu üzerinden gerçekleştirilmiştir.



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz için  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz için  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız için  
Pozitif EtkiÇevre için  
Pozitif EtkiToplum için  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## GRI İÇERİK İNDEKSİ



GRI STANDARDI / DİĞER KAYNAK	AÇIKLAMA	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	HARİÇ TUTULANLAR		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>Genel Açıklamalar</b>					
	2-13 Etkileri yönetmek için sorumluluk delegasyonu	Kurumsal Yönetim, sayfa:14-15 ; Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa:24-25			
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa:24-25			
	2-15 Çıkar çatışması	İş Etiği, sayfa: 16			
	2-16 Kritik endişelerin iletilmesi	İş Etiği, sayfa:16; Paydaş Katılımı, sayfa: 30			
	2-17 En yüksek yönetim organının toplu bilgisi	<a href="https://www.turkiyesigorta.com.tr/hakimizda/yonetim-kurulu">https://www.turkiyesigorta.com.tr/hakimizda/yonetim-kurulu</a>			
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	GRI İçerik İndeksi: Türkiye Sigorta 2022 Faaliyet Raporu, sayfa:102; Türkiye Hayat Emeklilik 2022 Faaliyet Raporu, sayfa:72			
	2-19 Ücretlendirme politikaları	GRI İçerik İndeksi: "Eşit işe eşit ücret" prensibi uygulanmaktadır.			
	2-20 Ücret belirleme süreci	Eşitlik ve Kapsayıcılık, sayfa: 55			
	2-21 Yıllık toplam ücret oranı	GRI İçerik İndeksi: Bu bilgi, gizlilik açısından paylaşılmamaktadır.	2-21 a; 2-21 b; 2-21 c	Confidentiality constraints	Türkiye Sigorta, Türkiye'de ücretlerin açıklanmasına ilişkin bir yasa bulunmadığından bu bilgileri açıklamaz.
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa:24-25			
	2-23 Politika taahhütleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa:26-28			
	2-24 Politika taahhütlerinin yerleşmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi, sayfa:26-28			
	2-25 Olumsuz etkileri iyileştirme süreçleri	Risk Yönetimi, sayfa:17-18			
	2-26 Tavsiye arama ve endişeleri dile getirme mekanizmaları	İş Etiği, sayfa:16; Paydaş Katılımı, sayfa: 30			
	2-27 Kanun ve yönetmeliklere uyum	GRI İçerik İndeksi: Raporlama döneminde kanun ve yönetmeliklere uygunsuzluk cezası alınmamıştır.			
	2-28 Üyelikler	Kurumsal Yönetim, sayfa: 12			
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaş Katılımı, sayfa: 30-33			
	2-30 Toplu İş Sözleşmeleri	Eşitlik ve Kapsayıcılık, sayfa:55			



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## GRI İÇERİK İNDEKSİ



GRI STANDARDI / DİĞER KAYNAK	AÇIKLAMA	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	HARIÇ TUTULANLAR		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>Öncelikli Konular</b>					
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	3-1 Öncelikli konuları belirleme süreci	Öncelikli Konular, sayfa:29			
	3-2 Öncelikli konu listesi	Öncelikli Konular, sayfa:29			
<b>Etkin Kurumsal Yönetim Uygulamaları</b>					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Kurumsal Yönetim, sayfa:14-15; İş Etiği, sayfa:16; Risk Yönetimi, sayfa:17-18; Mevzuat ve Standartlara Uyum, Denetim ve Kontrol, sayfa:19-20; Öncelikli Konular, sayfa:29			
GRI 205: Yolsuzluk Karşıtlığı 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen operasyonlar	Mevzuat ve Standartlara Uyum, Denetim ve Kontrol, sayfa:19-20			
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Mevzuat ve Standartlara Uyum, Denetim ve Kontrol, sayfa: 20			
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçi olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	İş Etiği, sayfa: 16			
GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016	409-1 Cebri veya zorunlu çalışma olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	İş Etiği, sayfa: 16			
<b>Sorumlu Değer Zinciri Yönetimi</b>					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konular, sayfa:29 ; Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa:44			
GRI 204: Sorumlu Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcama oranı	Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa:44			
<b>Sorumlu Yatırım</b>					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konular, sayfa: 29 ; Sorumlu Yatırım, sayfa: 37			
<b>Müşteri Memnuniyeti ve Bağlılığı</b>					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konular, sayfa: 29 ; Müşteri Memnuniyeti, sayfa:46-48			



Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## GRI İÇERİK İNDEKSİ



GRI STANDARDI / DİĞER KAYNAK	AÇIKLAMA	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	HARİÇ TUTULANLAR		
			Hariç Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>İklim Değişikliği ile Mücadele</b>					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konular, sayfa:29 ; İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa:67-69			
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kuruluş içinde enerji tüketimi	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa:69, Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa:84			
	302-3 Enerji yoğunluğu	Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa:84			
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa:67-68			
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa:69, Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa:84			
	305-2 Dolaylı (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa:69, Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa:84			
	305-3 Diğer (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa:69, Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa:84			
	305-5 GHG emisyonlarının azaltılması	İklim Değişikliği ile Mücadele, sayfa:67-68			
<b>Sorumlu Atık Yönetimi ve Çevre Yönetimi</b>					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konular, sayfa:29 ; Atık Yönetimi ve Döngüsel Ekonomiye Katkı, sayfa:70 , Su Yönetimi, sayfa:71			
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık üretimi ve atıkla ilgili önemli etkiler	Atık Yönetimi ve Döngüsel Ekonomiye Katkı, sayfa: 70			
	306-2 Atıkla ilgili önemli etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi ve Döngüsel Ekonomiye Katkı, sayfa: 70			
	306-4 Atık Dönüşümü	Atık Yönetimi ve Döngüsel Ekonomiye Katkı, sayfa: 70			
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Ortak bir kaynak olarak suyla etkileşimler	Su Yönetimi, sayfa:71			
	303-5 Su Tüketimi	Su Yönetimi, sayfa:71 ; Çevresel Performans Göstergeleri, sayfa:84			
<b>Dijital Uygulamalar ve Bilgi İşlem Alt Yapısı</b>					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konular, sayfa:29 ; Dijitalleşme ve Bilgi Güvenliği, sayfa:38-43			







Giriş

Güçlü  
Kurumsal YönetimSürdürülebilirlik  
Yönetimiİşimiz İçin  
Pozitif EtkiMüşterilerimiz İçin  
Pozitif EtkiÇalışanlarımız İçin  
Pozitif EtkiÇevre İçin  
Pozitif EtkiToplum İçin  
Pozitif EtkiPerformans  
GöstergeleriGri  
İçerik İndeksi

## GRI İÇERİK İNDEKSİ



GRI STANDARDI / DİĞER KAYNAK	AÇIKLAMA	AÇIKLAMALAR VE SAYFA NUMARALARI	HARİÇ TUTULANLAR		
			Haric Tutulan Gereksinimler	Nedeni	Açıklama
<b>Çalışan Refahı</b>					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konular, sayfa:29 ; Eşitlik ve Kapsayıcılık, sayfa:55-56; Demografik Bilgiler, sayfa:57-58; Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti, sayfa:59-63; İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:64			
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Demografik Bilgiler, sayfa: 57-58; Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa: 79-81			
	405-2 Kadınların temel maaş ve ücretlerinin erkeklere oranı	Eşitlik ve Kapsayıcılık, sayfa:55			
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık olayları ve alınan düzeltici tedbirler	Eşitlik ve Kapsayıcılık, sayfa:55			
GRI 404: Eğitim ve Öğrenim 2016	404-2 Çalışan becerilerini yükseltmeye yönelik programlar ve geçiş desteği programları	Çalışan Gelişimi ve Memnuniyeti, sayfa:60-61			
	404-3 Düzenli performans değerlendirmesine ve kariyer gelişimi değerlendirmelerine giren çalışanların yüzdesi	Sosyal Performans Göstergeleri, sayfa:83			
GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün risk altında olabileceği faaliyetler ve tedarikçiler	GRI İçerik İndeksi: Bulunmamaktadır.			
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:64			
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:64			
	403-4 İş sağlığına ve güvenliğine çalışan katılımı, danışma ve iletişim	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:64			
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:64			
	403-6 Çalışan sağlığının korunması	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:64			
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:64			
	403-9 İş kaynaklı yaralanmalar	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa:64			
<b>Toplumsal Katkı</b>					
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Öncelikli Konular, sayfa:29 ; Sigorta Bilincini Artırma Çalışmaları, sayfa:74; Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Gönüllülük Çalışmaları, sayfa:75-76			
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-2 Önemli dolaylı ekonomik etkiler	Sigorta Bilincini Artırma Çalışmaları, sayfa:74; Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Gönüllülük Çalışmaları, sayfa:75-76			

	Giriş	Güçlü Kurumsal Yönetim	Sürdürülebilirlik Yönetimi	İşimiz İçin Pozitif Etki	Müşterilerimiz İçin Pozitif Etki	Çalışanlarımız İçin Pozitif Etki	Çevre İçin Pozitif Etki	Toplum İçin Pozitif Etki	Performans Göstergeleri	Gri İçerik İndeksi	
--	-------	------------------------	----------------------------	--------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------	--



### Raporu Hazırlayan

#### Türkiye Sigorta Sürdürülebilirlik Komitesi

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

### Rapor Danışmanı ve Tasarımı:

Kıymet-i Harbiye

[info@kiymetiharbiye.com](mailto:info@kiymetiharbiye.com)

### Yasal Uyarı

Raporda belirtilen bilgilere dayanarak; bilgilere atıfta bulunarak veya raporda yer almayan bilgiler nedeniyle doğrudan ya da dolaylı olarak oluşacak kayıp ve zararlardan, Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'in ortakları, iştirakleri, danışmanları veya çalışanları hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

 **TÜRKİYE SİGORTA**  
Gücü, adında.

