

## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

## PAZARLAMA YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ

**2018 YILINDA 27. YILINI DOLDURAN VAKIF EMEKLİLİK, EMEKLİLİK VE HAYAT SİGORTACILIĞI SEKTÖRÜNDE LİDER, ÖNCÜ VE EN BEĞENİLEN ŞİRKET OLMA VİZYONUNA ULAŞMAK ÜZERE PAZARLAMA STRATEJİLERİNİ KURGULAMIŞTIR.**

## | PAZARLAMA YÖNETİMİ

Vakıf Emeklilik müşterilerini gelecek hayallerine kavuşturacak pazarlama faaliyetleri gerçekleştirerek rakiplerinden ayrılmak misyonu ile hareket eden Dağıtım Kanalları ve Ürün Yönetimi Müdürlüğü, mevcut müşterilerin ya da potansiyel hedef kitlelerin ihtiyaçlarına karşılık gelen ürünleri üretmek ve bu ürünleri doğru kanaldan ulaştırmak için stratejiler geliştirmektedir. Ekip tüm satış kanallarının hedef müşterilere müşterilerin ihtiyaçlarına karşılık gelecek ürünleri sunabilmeleri için stratejiler üretmekte ve Şirket'in hedeflediği pazar paylarına ulaşılabilmesi için satış kanallarının performans sistemlerini belirleyerek yıl içerisinde de ek teşviklerle desteklemektedir.

## DAĞITIM KANALLARI VE ÜRÜN YÖNETİMİ

Emeklilik ve hayat sigortacılığı sektöründe lider ve en beğenilen öncü şirket olma vizyonu ile hareket eden Vakıf Emeklilik, her konuda ilklere imza atan bir şirket olarak, her zaman bir yenilik ile müşterilerini buluşturmayı ve müşterilerine beklentilerinin üzerinde hizmet vererek benzersiz bir müşteri deneyimi yaşatmayı hedeflemektedir.

2018 yılında 27. yılını dolduran Vakıf Emeklilik, emeklilik ve hayat sigortacılığı sektöründe lider ve en beğenilen öncü şirket olma vizyonuna ulaşmak üzere pazarlama stratejilerini kurgulamıştır.

## | Ana Hedefler

## Pazar Payını Artırmak

Kanalların etkinliğini destekleyen, performansını yükselten, verimliliğini artıracak teşvikler düzenlenmiştir. Kanallarının misyonları doğrultusunda hedef kitlelerin belirlenmesi ve bu hedef kitlelere yönelik satış stratejilerinin üretilmesi için destek olunması amaçlanmıştır. Bu kampanyaların ana amaçları arasında aynı zamanda verimliliği artırıcı sürdürülebilir bir etki yaratılması amaçlanmış, Vakıf Emeklilik'in belirlediği yönler ve pazardaki rekabet koşulları doğrultusunda hareket edilerek pazar payının artırılması hedeflenmiştir.

# ÇOCUKLARINIZIN EĞİTİM HAYATINI GÜVENCE ALTINA ALIN!

Yenileme garantili Vakıf Eğitimi Hayat Sigortası, hayatınızı kaybetmeniz durumunda çocuğunuzun eğitiminin yarıda kalmaması için ihtiyacı olan finansmanı sağlar.

- ✓ Eğitim süresi ve teminat tutarında esneklik
- ✓ Yıllık yenilenme özelliği
- ✓ Vergi indirimi avantajı\*

Kolay ödeme seçenekleri



**VE AİLEM FERDİ KAZA SİGORTASI:**

Vakıf Emeklilik, yeni ürünü VE Ailem Ferdî Kaza Sigortası'nı satışa Ekim ayının ilk haftası satışa sunmuştur. VE Ailem Ferdî Kaza Sigortası, kaza sonucu vefat durumunda sigortalının yasal varislerine ya da belirleyeceği kişilere tek seferde toplu ödemenin yanı sıra geride kalanlara 10 yıl boyunca her ay maddi tazminat sunmaktadır. Ayrıca sigortalının belirlediği çocuğuna 10 yıl boyunca yılda bir kere eğitim destek tazminat ödemesi yaparak ailesinin geleceğini, sigortalının kaza neticesinde malul kalması durumunda ise maluliyet tazminatı sağlayarak sigortalının hayatını güvence altına almaktadır. Ürün bankasürans kanalı ve mesafeli satış kanallarında konumlandırılmıştır.

**VE PREMIUM HAYAT SİGORTASI:**

Aralık 2018 tarihinde özel acenteler ve direkt satış kanallarında konumlandırılan "VE PREMIUM Hayat Sigortası" insan hayatındaki en önemli riskler için tek bir poliçede güvence sağlarken beş yıl boyunca otomatik yenileme özelliğini bir hayat sigortası çatısı altında sunmaktadır.

Yüksek teminat limitleri ve zengin ek teminat seçenekleri müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak ve hayat pazar payını artırıcı en önemli ürünler arasında yer almıştır.

**TÜRKİYE FİNANS KATILIM BANKASI TEHLİKELİ HASTALIKLAR ÜRÜNÜ:**

Katılım sigortacılığı tarafında ürün çeşitliliğini artıran Vakıf Emeklilik, Türkiye Finans Katılım Bankası'nda Tehlikeli Hastalıklar ürününü müşterilerine sunmuştur. Ürün vefat teminatının yanı sıra, kanser, inme ve kalp krizi gibi tehlikeli hastalıklara karşı güvence sağlamaktadır. Sadece riskin gerçekleşmesiyle değil müşterilerinin hayatının her anında yanında olmayan Vakıf Emeklilik, ürününde sunduğu medikal asistan, psikolojik danışmanlık, medikal ikinci görüş, indirimli check-up ek faydaları ile müşterilerinin yaşamlarını kolaylaştırmaktadır.

**OTOMATİK KATILIM SİSTEMİ:**

Kanun hükmü kapsamında yer alan çalışanların bireysel emeklilik sistemine otomatik katılımını sağlayabilmek, sektörde rekabet kolaylığı sağlamak, müşteri memnuniyetini artırmak ve müşteri ihtiyaçlarını karşılamak üzere 27 OKS planı üretilmiştir. OKS planları ile kamu ve özel sektör çalışanlarının sistemsel hizmetlerle taleplerinin en kısa sürede karşılanması ve işveren-çalışan-emeklilik ilişkisinin maksimum verimlilik ve memnuniyetle devam etmesi hedeflenmektedir.

**Hızlı Otomatik BES:**

Hızlı otomatik katılım ile, Vakıf Emeklilik'in internet sitesinden firmalara hızlı teklif oluşturulabilmektedir. Firmalara ait bazı bilgilerden oluşan formun doldurulması ile hızlı otomatik BES teklifi oluşturulmakta teklif ve mail adresine iletilmektedir. İletilen teklifin kabul edilmesi ile, talep edilen bazı belgelerin sisteme yüklenmesi ve gerekli bilgilerin iletilmesi ile süreç tamamlanıp, otomatik BES sözleşmeleri online olarak çalışanlara iletilmektedir.

**Satış Kanallarının Etkinliğini Artırmak**

Kanalların verimliliğini ve etkinliğini artırmaya yönelik çalışmalarda VakıfBank Çağrı Merkezi'nde, internet ve mobilde ferdî kaza sigortaları ve yıllık hayat sigortaları konumlandırılmıştır.

Dijital onay süreci ile ürün satışını ilgili kanallarda konumlandıran Vakıf Emeklilik, dijitalleşme ve mesafeli satışın temellerini oluşturmaktadır.

**FİNANSAL ACENTELER KANALIMIZA YÖNELİK ÇALIŞMALAR:**

Kanalın bankasürans uygulamalarında müşteri devamlılığını ve derinliğini artırmak amacıyla kanal ile birlikte hareket edilerek saha çalışmaları yapılmıştır. Yapılan saha çalışmaları sonucunda kanalın çalıştığı bankaların farklı müşteri segmentlerine ve beklentilerine uygun hareket edilmiştir.

Aynı zamanda katılımcıların risk ve yatırım beklentilerine uygun kredi bağlantılı ya da bağımsız çalışmalar yapılmıştır. Kanalın yıllık hedefine ulaşması yolunda çapraz satış destekleyici teşvik çalışmaları yapılarak destek sağlanmıştır. Kampanya çalışmaları aynı zamanda kanalların çalıştığı bankalarında etkinliğini artırıcı bir etki yaratması hususunda önemli rol oynamıştır.

**SATAN&BAKAN PROJESİ:**

Satan&Bakan Projesi ile satış ve tutundurma faaliyetleri birbirinden ayrılmış ve satan bakan sorumlulukları ve performansları oluşturulmuştur. Bu proje ile müşterilerimizin satış sonrası hizmet kaliteli bir şekilde almaları sağlanmıştır.

Müşterilerimizin fon büyüklükleri, katkı payı, sözleşme yaşı ve düzenli ödeme kriterlerine ve müşteri segmentasyon formülasyonuna göre, segment değerleri hesaplanarak, bakan sorumlulukları belirlenen segmentlere göre verilmiştir.

Satış kanalı bireysel satış olan A+,A, B ve C segmenti olan müşterilerin sözleşmeleri bölge müdürlüklerinde görev yapan PY personeline, D,E,F olan sözleşmelerin BAKAN sorumluluğu SSH ekibine atanmıştır.

Satan&Bakan ile ilgili gelen sorulara yanıtlar en hızlı şekilde verilmiş ve gelen öneri ve talepler değerlendirilmiştir.

**ICM/RAPORLAMA:**

Performans ve komisyon kuralları için ICM üzerinden hedef ve üretim kontrol yapıları oluşturulmuştur.

Üretim bilgilerinin detaylı ve zamanında alınabilmesi için IT ve Satış Raporlama Ekibi ile çalışmalar yapılmıştır. Banka kanalına yapılan kampanya ve teşviklerin üretim durumlarının izlenebilmesi ve banka personellerine duyurulması ve ödül sonuçlarının duyurulması için dwh\_bi ekibi ile çalışmalar yapılmıştır.

## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

## PAZARLAMA YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ

## VAKIF EMEKLİLİK, DAĞITIM AĞINI EN VERİMLİ BİÇİMDE KULLANARAK MÜŞTERİLERİNE TEK ÇATI ALTINDA GENİŞ BİR ÜRÜN PORTFÖYÜ SUNMAKTADIR.

Saha ekiplerinin karne performanslarını takip edebilmesi için Aracı Platformu tasarlanmış, testleri tamamlanmış ve saha ekiplerinin kullanımına açılması sağlanmıştır.

Ayrıca raporlama çalışmalarında sahanın ve Genel Müdürlük'teki Bankasürans ve Satış Kanalı Müdürlükleri'nin satış ve tutundurma faaliyetlerinin raporlandığı daha kolay ve anlaşılır bir platformun hazırlanması için BO\_Raporlama sadeleştirilmesi ve Aracı Platformu'nun Faz\_2 çalışmalarına analizler ile destek vermektedir.

Satış kanallarının görev tanımlarına uygun olarak performans kriterleri belirlenerek, performans sistemleri bu kriterlere göre çalıştırılmıştır. Performans sistemi karne yapısı oluşturulmuştur. Karne yapısı ile satış ve hizmet kadrolarının en basit haliyle müşteri memnuniyeti için çalışması hedeflenmiştir.

### TOPLU E-POSTA:

Şirket stratejilerine paralel olarak düzenlenilen teşvikleri daha kolay ve anlaşılır olması için satış kanalları özelinde Kurumsal İletişim Müdürlüğü desteği ile ajans üzerinden toplu e-posta çalışmaları yaptırılarak teşvik performans artışı sağlanmış ve satış kanalında verimlilik artırılmıştır.

### SATIŞ KANALLARININ YENİ PERFORMANS VE KOMİSYON SİSTEMİ (PKYS):

ICM tarafından yürütülen üretim ve hedef yapısında, ICM'den beslenen raporlamalarda sözleşme bazlı detaylar olmaması ve satış kanallarının detaylı ve somut raporlama kavramları, ölçülebilir performans yapısı ihtiyacı nedeniyle 2019 yılı için tüm satış kanallarının performans ve komisyon modeli tek yapıda oluşturulmuştur. Oluşturulan model tüm satış kanalları için aynı yapılmıştır. Modelin içindeki Performans & Komisyon hesaplama kuralları ile satış kanalları ayrıştırılmıştır. 17.12.2018 tarihinde Şirketimizde değişen organizasyon yapısı ile uyumlu hale getirilmiş ve bölge müdürlüklerinde çoklu kanal kavramına gidilmiştir. Oluşturulan Performans & Komisyon Sistemi, Atlas yapısından beslenmektedir ve tüm satış kanalları, satış kanallarına ait personeller tüm detayları kendileri somut bir şekilde takip etmektedirler.

### Etkin Ürün Stratejisi Geliştirmek

Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ'nin faaliyet gösterdiği alanlardaki başarısını pekiştirmekte müşteri memnuniyetini artıran sonuçlar doğurmaya yönelik yenilikçi, müşteri ihtiyacına yönelik ve sektörde öncü şirket olmayı hedefleyen çalışmalara imza atmıştır. Şirketimiz dağıtım ağını en verimli biçimde kullanarak müşterilerimize tek çatı altında geniş bir ürün portföyü sunmaktadır.

Ürün geliştirme süreçlerimizdeki amacımız; sektörde müşteri ve çalışan memnuniyeti açısından en beğenilen ve öncü şirket olmaktır.

### VAKIF EĞİTİM SİGORTASI:

Mevcutta yer alan Kesintisiz Eğitim Sigortası'nın taksitli ödeme şekli olarak geliştirilen Vakıf Eğitim Sigortası, öğrenci velilerinin bireysel olarak başvuracağı bir ürün olup, yıllık yenilemeli özelliği ile yenileme garantisi sunmaktadır. Üründe yer alan taksitli ödeme seçenekleri (aylık, 3 aylık, 6 aylık, yıllık) ile sigorta ettirene ödeme kolaylığı sunmaktadır. Ürün, bireysel satış kanalı ve VakıfBank şubelerinde satışa sunulmak üzere yerini almıştır.

### GRUP KESİNTİSİZ EĞİTİM SİGORTASI:

VakıfBank şubelerinde VakıfBank teknik personeli tarafından satışa sunulan ürün; özel eğitim kurumunun, özel okul hizmeti alan çocuklarının velilerini toplu olarak sigortaladığı, çocukların eğitim hayatını güvence altına alan bir sigorta türü olarak konumlandırılmıştır. Ürünün, Vakıf Eğitim Sigortası'ndan farklı olarak özel eğitim kurumu ile yapılacak sözleşme doğrultusunda okulun belirlediği öğrenci velilerini sigorta kapsamına dâhil etmesi ve prim ödemeleri belirlenen teminat tutarları ve sigortalanan veli bilgileri doğrultusunda eğitim kurumu tarafından yapılacak olmasıdır.

**VIP FERDİ KAZA SİGORTASI:**

Özel acenteler kanalıyla konumlandırılan ürün depreni içeren zengin ferdi kaza teminatları ile sunulmaktadır. Üründe depren teminatının yanı sıra, toplu taşıtta kaza sonucu vefat, hastane gündelik tazminat ve tedavi giderleri ile çeşitlilik sunan teminatları içermektedir.

**VEPLUS HAYAT SİGORTASI:**

Akıllı saat ve mobil cihazdan sağlanan sağlık verilerini underwriting sürecinde kullanarak kişiye özel hayat sigortası sunan ürünle ilgili sistem testleri yapılmış olup, ürün dokümanları oluşturulmuştur.

**YENİ ARMONİK BES'TE 2 EMEKLİLİK PLANI:**

Müşterilerimiz için güçlü bir birikim yaparak emeklilik döneminde de bugünkü standartlarını korumayı amaçlayan faizli ve faizsiz seçenekleriyle Armonik BES'te 2 planı çıkarılmıştır. Bu planda sözleşme başlangıcında müşterilerimiz tarafından yapılacak toplu yatırım tutarı ile birikimlerini güçlendirmek hedeflenmiştir.

Yeni Armonik BES'te 2'nin sunduğu avantajlar arasında, müşterilerin birikimlerini istedikleri gibi değerlendirebilmek ve birikimlere ek olarak gelen devlet katkısı ilk sıraları almaktadır. Bunun dışında en önemli avantaj Yaşam Kulüpleri'dir. BES hesabına yatırılan düzenli katkı payları sayesinde Sağlık Kulübü, Elit Kulüp ve Elit Plus Kulüpleri'nin tüm avantaj ve hizmetlerinden ücretsiz ya da indirimli şekilde yararlanılabilmektedir. Ayrıca bu emeklilik planında peşin giriş aidatı bulunmamaktadır.

**Genç BES Emeklilik Planı:**

Gençlerin erken yaşlardan itibaren birikim yapmasına yardımcı olan Genç BES, diğer Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) planları gibi, %25'lik devlet desteği ve eğitime yönelik farklı avantajlar sunmaktadır.

Genç BES, sadece 18-25 yaş aralığında olan gençler için hazırlanmış ve farklı fon seçenekleri ile güçlendirilmiş bir emeklilik planıdır. Gençlerin bugünden birikimlerini yapmalarını ve emeklilik dönemini rahat geçirmelerini hedeflemektedir.

Diğer BES planlarında olduğu gibi, Genç BES'te de devlet katkısı avantajı bulunmaktadır. Ancak Genç BES'i özel kılan asıl noktalar; öğrencilerin ya da işe yeni başlayanların bütçesine uyum sağlayabilecek düşük minimum katkı payı tutarı ve eğitime, kariyer planlamasına yönelik avantajlarıdır.

Genç BES;

- > Eğitim Danışmanlığı Bilgi Hattı tarafından ilgi alanlarına ve kariyer beklentilerine göre şekillenen eğitim, kurs ve sertifika programları hakkında bilgilendirmektedir.
- > Mesleki gelişim kurslarından (bilgisayar, yazılım ve donanım) özel fiyatlar ile yararlanılmaktadır.
- > Bunlar dışında, yabancı dil kursu indirimi ve kariyer koçluğu hizmetlerinden de faydalanılabilmektedir.

Genç BES'te giriş aidatı yoktur. Bu da Vakıf Emeklilik Genç BES'e dâhil olmak için ayrıca bir nedendir.

**Çiftçim BES:**

Çiftçilerimiz emekleriyle topraktan aldığı mahsulünden bir gelir elde etmektedir ve bu gelirin bir kısmını, yarınları için birikime dönüştürmeleri adına Vakıf Emeklilik, Çiftçim BES ürününü çıkarmıştır. Çiftçim BES, Vakıf Emeklilik'in sunduğu diğer bireysel emeklilik ürünlerinden farklı olarak çiftçiler için özelleştirilmiş bir yapıya sahiptir. Minimum katkı payı oldukça düşük olan Çiftçim BES, çiftçilerimizin traktörleri için araç asistanı gibi özel bir avantaja da sahiptir. Kısacası Çiftçim BES hem bugününü hem de emeklilik dönemini düşünen bir bireysel emeklilik ürünüdür.

**KREDİYLE BAĞLANTILI ÜRÜNLER:****Kredili Mevduat Hesabı Hayat Sigortası:**

Ekim 2018'de VakıfBank şubelerinde konumlandırılan KMH Hayat Sigortası ile müşterilerimizin mevduat hesabındaki borçları güvence altına alınmıştır. Ürün aynı zamanda kanal çeşitlendirmesi ile internet ve mobil bankacılıkta konumlandırılmıştır. Ticari müşterilerimize de güvence sağlaması hedeflenen ürün, ticari bankacılık alanında da konumlandırılmıştır.

## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

### PAZARLAMA YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ

**VAKIF EMEKLİLİK VE HAYAT AŞ, TÜM STRATEJİLERİNİ MÜŞTERİLERİNE BENZERSİZ BİR MÜŞTERİ DENEYİMİ YAŞATABİLMEK İÇİN MÜŞTERİLERİNİ ODAĞA KOYARAK KURGULAMAYA DEVAM ETMİŞTİR.**

#### MÜŞTERİ ANALİTİĞİ VE PAZARLAMA STRATEJİSİ

Emeklilik ve hayat sigortacılığı sektöründe müşterilerimizin gelecek hayalleri için çalışma misyonu ile hareket eden Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ, tüm stratejilerini müşterilerine benzersiz bir müşteri deneyimi yaşatabilmek için müşterilerini odağa koyarak kurgulamaya devam etmiştir.

2018 yılında Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ'nin ana hedefleri doğrultusunda yürütülen pazarlama faaliyetleri aşağıda belirtilmiştir.

#### Müşteri Deneyimi Tasarımı

**Müşteri Yolculuğu Çalıştayı:** Bireysel emeklilik müşterilerimize sunulan deneyimi iyileştirmek adına Nisan ayında, 12 farklı iş birimi katılımıyla "Müşteri Yolculuğu Çalıştayı" gerçekleştirilmiştir. "Vakıf Emeklilik Marka Farkındalığı, Ürün Satış Süreci, Üretim ve Müşteri Bağlılığı" olmak üzere dört farklı bölüme ayrılan müşteri yolculuğu, farklı oturumlarda incelenmiş ve müşterilerimize daha iyi bir deneyim yaşatmak için yapılması gereken aksiyonlar belirlenmiştir.

**Müşteri Yolculuğu:** Müşterilerimizin Şirketimizde deneyimledikleri her sürecin değerlendirilmesi, hedeflenen deneyim tasarımının yapılması için çalışmalara başlanmıştır. Müşterilerimize temas eden tüm süreçlerin, uçtan uca değerlendirilme süreci 2019 yılında da devam edecek ve çalışmaların lokomotifini olacaktır.

#### Müşteri Memnuniyet ve Deneyim Ölçümlenmeleri

**Müşteri Memnuniyet Araştırması** kapsamında yapılan anket çalışmasında; müşterilerimizin temas noktaları ve satış kanallarındaki deneyimleri ile emekli müşterilerimizin memnuniyet düzeyleri ölçülmüş ve ayrılmış olan müşterilerimizin geri bildirimleri alınmıştır. Aynı zamanda araştırma kapsamında müşterilerimizden

Şirketimizde yaşadıkları deneyimi değerlendirmeleri istenerek, Vakıf Emeklilik'i ne kadar tavsiye ettiklerine dair fikirleri de alınmıştır.

#### Gerçek Zamanlı Müşteri Deneyimi:

Müşterilerimizin yaşadıkları deneyimleri anlık olarak bize iletebilmeleri ve değerlendirmeleri için temas noktaları belirlenmiş, ilgili süreçlerin sahipleri olan ekiplerimizle birlikte çalışmalara başlanmıştır. Bu sayede Şirketimiz, yapılan yenilik ve iyileştirmelerin müşterilerimize etkisini gözlemlerken aynı zamanda temas noktalarında yaşanan sorunları tespit ederek kendine gelişim alanları belirlemeyi hedeflemektedir.

#### 2018 Kampanyaları

**Bahar Kampanyası:** 16 Nisan-30 Haziran 2018 tarihleri arasında potansiyel bireysel emeklilik katılımcılarına yönelik tasarlanan "Bahar Kampanyası", kampanya döneminde BES FARK İletişim Kampanyası ile desteklenmiş ve müşteri farkındalığına pozitif etki sağlamıştır. Kampanyanın ana hedefi olan yeni müşteri kazanımları sağlanmış ve kampanya beklenenin üzerinde dönüş almıştır. Kampanyamızın sonunda yapılan çekilişle; 5 kişiye iPhone 8, 15 kişiye iPad Mini ve 25 kişiye Apple Watch Series 3 hediye edilmiştir.

**Katkı Payı Artış Kampanyası:** 7 Ağustos-7 Aralık 2018 tarihleri arasında bireysel katılımcıların katkı payı artışı yaparak daha çok tasarruf etmelerini desteklemek ve devlet katkısından maksimum oranda yararlanmalarını sağlamak amacıyla "Katkı Payı Artış Kampanyası" yürütülmüştür.

Müşterilerimizin, katkı paylarında yapacakları her 50 TL'lik artış için bir çekiliş hakkı kazandığı kampanyada; Vakıf Emeklilik'in 27. yılına özel, 27 hediye tarihli müşterilerimize verilmiştir.

Kampanyamızın sonunda yapılan çekilişle; 1 kişi Vespa Primavera, 16 kişi 1.500 TL değerinde ETS Tur hediye çeki, 10 kişi Apple Watch Series 3 kazanmıştır.

**Açık Vade Kampanyası:** 2 Kasım-31 Aralık 2018 tarihleri arasında 2018 yılına ait ödenmemiş vadesi bulunan Vakıf Emeklilik Bireysel Plan sahibi katılımcılarımıza yönelik "Açık Vade Kampanyası" düzenlenmiştir. Müşterilerimizin 2018 yılına ait ödenmemiş vadelerinde yapacakları her 100 TL için bir çekiliş hakkı elde ettiği kampanya kapsamında yapılan çekilişle; 100 kişi 500 TL değerinde Migros hediye çeki kazanmıştır.

**Yaşam Kulüpleri Kampanyaları:** 2018 yılında müşterilerimize Yaşam Kulüpleri ek faydalarının yanı sıra hizmetleri kullanımları ile hak kazanacakları kampanyalar kurgulanmıştır. Bu kapsamda 22 Kasım-31 Aralık 2018 tarihleri arasında bireysel emeklilik müşterilerimize özel kombi veya klima bakım kampanyası, 7 Aralık 2018-7 Ocak 2019 tarihleri arasında Yaşam Kulüpleri ek faydalarından faydalanan ilk 1.000 müşterimize yönelik 50 TL'lik Migros hediye çeki kampanyası düzenlenmiştir.

### 2018 Otomatik Katılım Sistemi Süreci

CRM üzerinde kurgulanan OKS satış süreci 50-99 çalışanı olan işletmeler için daha otomatize hale getirilmiştir. Satış öncesi, satış ve üretim süreçleri daha kolay ve takip edilebilir hale getirilmiştir.

10-49 çalışanı olan işletmeler için Hızlı Otomatik BES Sistemi geliştirilmiştir. OKS sistemine katılmak isteyen işletmeler, Vakıf Emeklilik web sitesi üzerinden kolay bir şekilde başvuru, teklif alma, evrak yükleme/güncelleme ve sözleşme oluşturma gibi operasyonel işlemleri online olarak yapabilmektedir. Hızlı Otomatik BES Sistemi işletme sahipleri yanı sıra işletmeler adına çalışan mali müşavirler tarafından da kullanabilmektedir.

### Bireysel Emeklilik Müşterilerimize Hoş Geldin Süreci Tasarımı

Bireysel emeklilik sistemine dahil olan tüm katılımcılar için hoş geldiniz araması kurgusu revize edilmiştir. Katılımcılara; hizmet altyapısı olan CRM Sistemi üzerinden tasarlanan kurgular ile temas edilerek BES mevzuatına ilişkin hak ve yükümlülükler ile ilgili bilgi verilmektedir.

Satış süreci sonrasında müşterilere Vakıf Emeklilik ailesine hoş geldiniz denilen bu görüşmelerde, deneyimlerini çok daha iyi noktalara taşımak 2019 yılında da önemli aksiyonlar arasında olacaktır.

### Müşteri Analitiği Projesi

Müşteri verimliliğini artırmak, müşterileri değer, davranış ve ihtiyaç bazında segmente ederek sunulan hizmetleri özelleştirmek ve yüksek müşteri memnuniyetine ulaşmak amacı ile 2017 yılının ikinci yarısında başlatılan Müşteri Analitiği Projesi, 2018'in son çeyreğinde tamamlanmıştır.

Bu çalışma ile birlikte müşterilerimiz değer, ihtiyaç, davranış ve müşteri kârlılığına göre segmente edilmiştir.

Analitik müşteri verileri dikkate alınarak müşterilerimize özel ve kaliteli hizmet sunabilmek, müşteri memnuniyetini artırmak adına 2019 yılında hayata geçirilmesi hedeflenen çalışmalara başlanmıştır.

## VAKIF EMEKLİLİK'LE AÇIK VADESİNİ KAPATANLAR KAZANIYOR

2 Kasım - 31 Aralık 2018 tarihleri arasında,  
son bir yıla ait açık vadelerini kapatma amaçlı ödeme yapanlar,  
ödedikleri her 100 TL karşılığında 1 çekiliş hakkı kazanıyor.

100 KİŞİYE

500 TL  
MİGROS HEDİYE ÇEKİ



## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

### PAZARLAMA YÖNETİMİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ

**SOSYAL MEDYA KANALLARINI DA AKTİF OLARAK DİNLEMeye DEVAM EDEN İLETİŞİM MERKEZİ EKİBİMİZ 2018 YILINDA SOSYAL MEDYADAN TOPLAM 29.300 MÜŞTERİMİZİN SESİNE KULAK VERMİŞ VE DESTEK OLMUŞTUR.**

### İ MÜŞTERİ DENEYİMİ

Şirketimizin müşterileri ile en önemli iletişim kanalı olan Müşteri Deneyimi Bölüm Müdürlüğü için 2018 yılı değişim, dönüşüm ile birlikte süreç optimizasyonu yılı olmuştur.

Müşterilerimizin herhangi bir konuda bilgi ihtiyacı veya talebi olduğunda ulaştığı Müşteri İletişim Merkezi; Şirketimizin stratejik hedefleri ve politikaları çerçevesinde müşterilerimize dokunmak temel hedefi olan Satış Sonrası Hizmetler Müdürlüğü; herhangi bir konuda memnuniyetsizliği olan müşterimizin memnuniyetini geri kazanmak için var gücüyle çalışan Müşteri Memnuniyeti Müdürlüğü ve tüm bu süreçlerin beklenen

kalitede çalışıyor olmasını takip eden ve performansını devamlı ölçümleyerek gelişmesine destek sağlayan Kalite ve Performans Yönetimi ile birlikte çalışmalar tüm hızıyla devam etmektedir.

### MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ

Müşterilerimizden Şirketimize gelen her türlü talebin karşılandığı nokta olan Müşteri İletişim Merkezimiz yıl içinde ortalama 78 uzmanı ile hizmet vermektedir.

2018 yılında müşterilerimizle; gelen çağrı, e-posta, faks ve canlı destek isteği olmak üzere toplam 1.458.000 kez iletişime geçilmiştir.

Müşteri İletişim Merkezimiz 0850 222 9 237 (BES) numarası ile tüm müşterilerimize ve müşteri adaylarımıza hizmet verirken, 0850 222 9 657 (OKS) numarasıyla da otomatik katılım ile sisteme dahil olmuş müşterilerimize ve işverenlere hizmet vermektedir.

Sosyal Medya kanallarını da aktif olarak dinlemeye devam eden İletişim Merkezi ekibimiz 2018 yılında sosyal medyadan toplam 29.300 müşterimizin sesine kulak vermiş ve destek olmuştur. Ayrıca yeni nesil iletişim araçları olan anlık mesajlaşma uygulamalarının da en yaygın olanlarında Şirketimiz adına kanallar kurulmuş ve aktif olarak buralardan da müşterilerimizin iletişim istekleri karşılanmaya başlanmıştır.

2018 yıl sonunda ayrıca Vakıf Emeklilik web şubesi üzerinden canlı destek kanalı hizmete açılmıştır. Böylece müşterilerimiz direkt yazılı olarak Müşteri İletişim Merkezimiz ile iletişime geçmeye ve talepleri ile isteklerini iletebilmeye başlayabilmiştir. Açılışı itibarıyla çok yoğun ilgi gören bu kanala dair çalışmaların 2019 yılında da geliştirerek ve genişleterek devam edilmesi planlanmaktadır.

## KATKI PAYINI ARTIRANA SON MODEL BİR VESPA

7 Ağustos - 7 Aralık tarihleri arasında katkı payınızı artırın 27. yılımıza özel 27 ödülünden birini kazanma fırsatı yakalayın!

Her 50 TL'lik artışa 1 çekiliş hakkı!



10 Adet  
Apple Watch  
Series 3



16 Adet  
ETS Tur  
Hediye Çeki

1.500 TL DEĞERİNDE HEDİYE ÇEKİ



1 ADET  
VESPA  
PRIMAVERA

## 2019 YILINDA KALİTE KONTROL FAALİYETLERİNİN TÜM VAKIF EMEKLİLİK'İ KAPSAMASI ADINA ÇALIŞMALAR BAŞLANACAK OLUP, BU ÇALIŞMALARIN TAMAMLANMASI İLE BİRLİKTE MÜŞTERİLERİMİZE DİREKT VEYA DOLAYLI OLARAK DOKUNAN SÜREÇLERİN TAMAMINA KALİTE KONTROL SÜREÇLERİNİN ENTEGRE EDİLMESİ SAĞLANACAKTIR.

### Satış Sonrası Hizmetler

Şirketimizin hedefleri ve stratejileri doğrultusunda müşterilerimize dış aramalar yapan ekip olan Satış Sonrası Hizmetler Ekibi, 2018 yılında da aktif olarak çalışmalarına devam etmiştir.

Sisteme yeni katılan müşterilerimize yapılan Hoş Geldiniz aramaları ile hem yeni katılan müşterilerimize "hoş geldiniz" diyebilme fırsatı, hem de sisteme dair özellikle önemli bilgileri tekrar vererek müşterilerimizin her anlamda eksiksiz bilgi ile sisteme devam etmelerini sağlama fırsatı bulunmaktadır.

Genel memnuniyet aramaları ile sisteme devam eden müşterilerimiz ile rutin temaslar kurarken, düzensiz ödemeleri olan müşterilerimize yönelik olarak açık vade aramaları yapılmaktadır. Açık vade aramaları ile 2018 yılında toplam 4,9 milyon TL tahsilat üretilmiş ve Şirketimiz adına büyük bir üretim gerçekleştirilmiştir.

Faaliyet döneminde ayrıca müşterilerimiz için önemli faydalar getiren ve çok tercih edilen Sağlığım Yerinde ve VE Ailem ürünlerinin telefondan (mesafeli) satışına da başlanmıştır.

Ayrıca Bankamızın alternatif dağıtım kanallarından ürün satışı için görüşmeler başlamış olup, 2019 yılında ortak bir sinerji ile üretimi artırmak hedeflenmektedir.

### MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ GELİŞTİRME

Müşterilerimiz herhangi bir sebeple bir memnuniyetsizlik yaşadıklarında veya hizmetlerden beledikleri kadar memnun olmadıklarında, bu durumu inceleyen ve çözümlenmeye çalışan ekibimiz olan Müşteri Memnuniyeti Müdürlüğü, 2018 yılında toplam 10 binden fazla memnuniyetsizlik talebini incelemiş ve çözüme ulaştırmıştır.

2017 yılında uçtan uca dijital ortama taşınan memnuniyetsizlik süreçleri ile birlikte beklendiği şekilde hem süreçlerin daha hızlı ilerlemesi ve işletilebilmesi, hem de müşterilerimize nihai olarak yanıt hızı olarak verimli sonuçlar alınmıştır. 2018 yılı ortalamasında memnuniyetsizlik talebi çözümü hızı ortalama 3,5 iş günü olarak gerçekleşmiştir.

Müşterilerin tercihlerini belirlerken en çok faydalandığı kanallardan birisi olan şikâyet platformu da yakından takip edilmeye devam edilmektedir. Bu kanaldan memnuniyetsizliklerini ileten müşterilerimize verilen anlık hizmet ve çözüm önerileriyle birlikte memnuniyetleri sağlanmakta ve hatta çoğu zaman teşekkür dönüşmektedir. 2018 yılında online şikâyet platformu üzerinden Şirketimiz ile ilgili memnuniyetsizliğini dile getiren 1.296 müşterimize ortalama 8 dakikada ilk yanıt verilmiş ve tamamı incelenerek ortalama 12 saat 6 dakikalık sürede çözüme ulaştırılmıştır. Bu müşterilerimizin yaklaşık %28 kadarının memnuniyetsizliği ise Şirketimiz adına bir memnuniyete dönüşmüş ve hatta müşterilerimizden teşekkür alınmıştır.

### Kalite ve Performans Yönetimi

Bölüm Müdürlüğümüzdeki tüm iletişim ve faaliyetlerin kalite kontrolü ve takibinin yanı sıra, raporlama, çağrı merkezi sistemleri geliştirme süreçlerinin yönetimi ve anket faaliyetlerinin yürütülmesinden sorumlu Kalite ve Performans Yönetimi Ekibimiz, 2018 yılında da çalışmalarını geliştirmeye ve yeni projelerle Şirketimize değer katmaya devam etmiştir.

2019 yılında kalite kontrol faaliyetlerinin tüm Şirketimizi kapsamı adına çalışmalara başlanacak olup, bu çalışmaların tamamlanması ile birlikte müşterilerimize direkt veya dolaylı olarak dokunan süreçlerin tamamına kalite kontrol süreçlerinin entegre edilmesi sağlanacaktır.

Geçen yıl başlanan Kalite Yönetimi ve Analitik Projesi, bu yıl uçtan uca tamamlanmış olup, Şirketimiz bu teknolojinin kabiliyetlerinden tüm müşteri iletişim süreçlerinde faydalanmaya başlamıştır.

Canlı bir temsilciye ihtiyaç duymadan müşterilerimizin işlemlerinin robotik süreçlerle tamamlanmasına yönelik geliştirme çalışmaları devam etmiştir. 2018 yılında Müşteri İletişim Merkezi'ne gelen toplam trafiğin %30'u canlı bir temsilciye gerek kalmadan robotik süreçlerle sonuçlandırılmıştır. Böylece hem müşterilerimize 7/24 hizmet veren bir kanal oluşturulmuş, hem de Şirketimiz adına çok büyük bir verimlilik sağlanmıştır.

2018 yılında Şirketimizin mevcut 9001 Kalite Yönetim Sistemi, 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetimi ve 15838 Müşteri İletişim Merkezi kalite belgelerinin yenilenmesi sağlanmıştır. Ayrıca yeni yayınlanan 18295 Müşteri İlişkileri Yönetimi kalite belgesi de gerekli denetimlerden başarı ile geçilerek Şirketimize kazandırılmıştır.

18295 kalite belgesini ülkemizde tüm finans sektörü içerisinde almaya hak kazanan ilk şirket olunması ise bu konudaki çalışmaların uluslararası standartlarla uyumu ve müşteri ilişkilerine verilen değerin en önemli göstergelerinden birisi olmuştur.

2019 yılında ise canlı destek kanalı için chatbot, ses teknolojilerinin geliştirilmesi, süreç ve işlem otomasyonları ve self servis hizmet geliştirmeleri ile birlikte kalite kontrol süreçleri açısından önemli adımlar atılması hedeflenmektedir.



## SUNUŞ

2018 YILI FAALİYETLERİ  
SATIŞ YÖNETİMİ

**VAKIF EMEKLİLİK,  
DÜNYANIN DEĞİŞEN VE  
GELİŞEN TEKNOLOJİK  
ŞARTLARINA UYGUN  
OLARAK 2018 YILI  
İÇİNDE BİRÇOK BİLGİ  
TEKNOLOJİLERİ VE  
AR-GE PROJESİNE İMZA  
ATMIŞTIR.**

| KURUMSAL SATIŞ VE  
ACENTELER

## KURUMSAL SATIŞ

Kurumsal Satış Birimi, 2018 yılında kurumsal çözüm noktası mottosu ile işverenlerin tüm ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir modele geçmiştir. Bu model çerçevesinde İşveren Katkılı Bireysel Emeklilik, Grup Hayat Sigortası, Grup Ferdi Kaza Sigortası, Grup Tamamlayıcı Sağlık Sigortası, Otomatik Katılım Sistemi alt kırılımlarında insan kaynakları profesyonellerine kurumsal çözümler üretilmiştir.

Şirketimiz, 2017 yılında yürürlüğe giren Otomatik Katılım Sistemi ile ilgili sektörde öncü bir rol üstelenerek, gerek İnsan Kaynakları platformlarında gerekse organize sanayi bölgelerinde otomatik katılım anlatımlarını gerçekleştirmiştir. Otomatik Katılım sürecinin sağlıklı yürütülmesi ve iş süreçlerinin planlanması konusunda da stratejik katkılar sağlanmış, uygulama esaslarının güncellenmesinde önemli rol üstlenilmiştir.

Yılın tümünde İşveren Katkılı Bireysel Emeklilik ve Grup Risk ürünleri entegre bir çalışmaya konu olmuş, tüm faaliyetler bu iki ana ürün grubu ile kurgulanmıştır. Hem Şirket'in dağıtım kanalları özelinde, hem de genele açık bir şekilde tüm Türkiye'de tanıtım faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

Bu faaliyetler iş ve çalışma hayatı ekseninde dergi ilanları, fuar katılımları ve seminer sunumları şeklinde olmuştur. Grup risk üretimlerinde geçmiş yıllarda temelleri atılan iş birliklerinin devamı ve yeni kazanımlarla beraber Şirket'e önemli prim üretimi sağlanmıştır. Grup Tamamlayıcı Sağlık ürününde ise sektörünün öncülerine hizmet vermeye başlanmıştır.

Yoğun müşteri ziyaretleri ile tamamlanan 2018 yılında Şirket, İşveren Grup Emeklilik Sertifikaları'nda bir sıra yükselmiştir.

Genişleme ve derinleşme stratejisi çerçevesinde Şirket'in 2017 yılı Emeklilik Gözetim Merkezi verilerine konu olan İşveren Grup Emeklilik sertifika sayısında %6,4'lük, İşveren Grup Emeklilik fon büyüklüğünde ise %6,1'lik pazar payına ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra İşveren Katkılı Bireysel Emeklilik net üretiminde 2018 yılı, şirketler arasında ilk sırada tamamlanmıştır.

İHTİYACINIZ OLAN ÜRÜN VE HİZMETLER  
VAKIF EMEKLİLİK'TE!

Çalışanlarınıza özel avantajlı koşullarla kurumsal çözüm ortağı mı arıyorsunuz?  
Sizi de Vakıf Emeklilik'e bekleriz...



## ACENTELER

Vakıf Emeklilik'in iş ortaklarından olan acenteler, yüksek satış motivasyonu ile satış sürecinde profesyonelleşmiş, müşteriler ile sürekli temas halinde bulunan, doğru ihtiyaç analizi ile satış sürecinde güven tesis edebilen, prim-katkı payı ortalamaları ile de yüksek büyüme potansiyeline sahip, en önemli dağıtım kanallarından birini oluşturmaktadır.

Satışta uzmanlaşmış olan acenteler, çapraz satış yetkinlikleri sayesinde maksimum verimlilik ile üretimlerini gerçekleştirmektedirler. Butik bir model üzerine kurgulanmış acenteler dağıtım kanalı, 2018 yılında 45 etkin iş ortağı ile Vakıf Emeklilik'in hacim üretimine %19 oranında katkı sağlamış, yıl hedefini %100 oranında gerçekleştirerek sektörde ilkleri imza atmaya devam etmiştir.

Acenteler ile tesis edilmiş olan güven ve etkin iletişim sayesinde acenteler kanalı 2018 yılında önemli bir büyüme elde etmiş; bir önceki yıla göre portföy büyüklüğünü %34, BES hacim üretimini %10, ferdi kaza-hayat üretimini ise %30 oranında artırmıştır.

Acenteler dağıtım kanalı 2018 yılında stratejisini; sektörde tahsil edilecek her bir katkı payının ve primin ülkemiz ekonomisine katılmasının ne kadar önemli olduğunun bilinci ile acentelere her zamankinden daha fazla dokunma, sürekli iletişimde olma olarak belirlemiştir. Yıl içinde;

- > Acenteler kanalı için yeni risk ürünleri çıkarılarak, sektör rekabetinde ön sırada olmak öncül hedef olarak belirlenmiştir.
- > Yapılan organizasyonlar ile ekonomi eğitimleri, ürün ve ileri satış eğitimleri düzenlenerek acentelerin satıştaki yetkinliklerinin pekiştirilmesi hedeflenmiştir.
- > Düzenli periyotlarla gerek bölge bazlı gerek acente bazlı ziyaretler ile acenteler ve Şirket arasındaki kurumsal iletişim sürekli kılınmıştır.

Acenteler kanalı olarak sistemin katılımcılara doğru aktarılması, toplum geneline yaygın hale getirilmesi, verimli, üretken ve uzun vadeli ortaklık modeli ile her geçen yıl daha yüksek hedeflere ulaşılması ilke edinilmiştir.

## DİREKT SATIŞ

Şirketimiz bünyesinde 09 Ağustos 2018 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile Kurumsal Satış ve Acenteler Bölüm Müdürlüğü altında Direkt Satış Müdürlüğü kurulmuştur.

- > 17 bölge müdürlüğü ziyaret edilerek çoklu kanal stratejisi hakkında sunumlar gerçekleştirilmiştir.
- > Kanalin satış yapacağı ürünler belirlenerek, sektörde benzeri olmayan bir hayat (Premium Hayat) ve bir ferdi kaza (VIP Ailem FK) ürünü ürün gamına eklenmiştir.
- > Bölge Müdürlükleri ve İnsan Kaynakları Birimi iş birliği ile direkt satış yönetici ve finansal danışman kadroları belirlenmiştir.
- > Direkt Satış Gelişim Programı Eğitimleri satış yöneticileri katılımı ile 17 Aralık 2018 tarihinde başlamış ve Ocak itibarıyla altı gün süren Finansal Danışman Gelişim Eğitimleri yaklaşık 12 kişilik grupların katılımı ile 16 Şubat tarihine kadar tamamlanmıştır.
- > Pazarlama Müdürlüğümüz tarafından belirlenen kanal hedeflerine bağlı kalarak ve Bölgeler aktif çalışan sayıları göz önünde bulundurularak bölgesel bazda hedefleme çalışmaları yapılmıştır.

## | BİREYSEL SATIŞ VE BANKASÜRANS

### BİREYSEL SATIŞ

Bölgeler Yönetimi; bireysel satış hedeflerinin gerçekleşmesini sağlayarak, Vakıf Emeklilik'in pazar payını artırmaya yönelik satış faaliyetlerinin etik usul ve esaslar dahilinde yapılması adına söz konusu faaliyetleri uygun şekilde yürütmekte, takip etmekte ve birimler arası genel koordinasyonu sağlamaktadır. Bu kapsamda;

- > Bölge bazında üretimlerin performans ölçümü ve analizleri yapılmakta, satış artırıcı stratejiler geliştirilmekte ve sonuçların üretime katkısı ölçümlenmektedir.
- > Genel Müdürlük stratejilerine ve sahanın beklentilerine göre teşvik çalışmaları yapılarak, satış artırıcı faaliyetler düzenlenmektedir.
- > OKS süreci yürütülerek süreçteki her türlü çalışmanın denetimi ve raporlaması sağlanmaktadır.
- > Bölge koçluk sistemiyle, yerinde ve anında çözümler üretilmektedir.

2018 yılında bireysel satış kanalı ile gerçekleştiren işlem adetleri ve hacimleri aşağıdaki gibidir:

- > BES Sözleşmesi: 142.783 adet
- > BES İlk İş Hacim: 454.112.836 TL
- > Ferdi Kaza ve Hayat Sigortası Üretimi: 116.446.999 TL

Bölgeler Yönetimi olan birim ismi Şirketimizin yeni organizasyonel yapılanması çerçevesinde Bireysel Satış Müdürlüğü olarak değişmiştir.

## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

### SATIŞ YÖNETİMİ

**2018 YILI BOYUNCA BANKASÜRANS PROJESİ'NİN DEVAMLILIĞININ SAĞLANMASI HUSUSUNDA GEREKLİ TÜM ÇALIŞMALAR YÜRÜTÜLMÜŞ OLUP, PROJE'DE BÜYÜK İLERLEMELER KAYDEDİLMİŞTİR.**

#### BANKASÜRANS

##### Bireysel Bankacılık Pazarlama Başkanlığı

- BANKA SİGORTACILIĞI MÜDÜRLÜĞÜ
- BİREYSEL BANKACILIK PAZARLAMA MÜDÜRLÜĞÜ
- KONUT FINANSMANI MÜDÜRLÜĞÜ

##### • Bankasürans Projesi:

2018 yılı boyunca Bankasürans Projesi'nin devamlılığının sağlanması hususunda gerekli tüm çalışmalar yürütülmüş olup, VakıfBank ve Vakıf Emeklilik birimleri arasındaki koordinasyon en üst seviyeye çıkartılarak, Proje'de büyük ilerlemeler kaydedilmiştir. Vakıf Emeklilik Ferdi Kaza Sigortası, Hayat Sigortası, BES, Kredili Mevduat Hesabı Yıllık Kredi Hayat Sigortası ürünleri canlıya alınmış olup, VakıfBank şube, çağrı merkezi ve mobil/internet bankacılığı kanallarından satışları da devam etmektedir.

##### • Bankasürans Kredili Mevduat Hesabı Yıllık Kredi Hayat Sigortası Çalışmaları:

Eylül 2018 döneminde kredili mevduat hesabı, yıllık kredi hayat sigortası canlıya alınarak, satışına başlanmıştır.

##### • VakıfBank - Vakıf Emeklilik Mesafeli Satış Ek Protokolü:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasında yapılan mesafeli satışlara yönelik sürecin düzenlenmesi için Ek Protokol hazırlanmış olup, Mart 2018'de karşılıklı mutabakat ile VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasındaki imza süreci tamamlanmıştır.

##### • Grup Kredi Hayat Sigorta Sözleşmesi:

VakıfBank nezdinde kredi kullanan gerçek kişi müşterileri kapsamında karşılıklı hak ve yükümlülükleri düzenleyen sözleşmenin çalışmaları yürütülmüş olup, Mayıs 2018'de karşılıklı mutabakat ile imza süreci tamamlanmıştır.

##### • VakıfBank - Vakıf Emeklilik Komisyon Uygulama Esasları Protokolü:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasında üretimi gerçekleştirilen Ferdi Kaza sigortası, Hayat sigortası, BES ve Kredi Hayat sigortalarına ilişkin komisyon uygulama esaslarının düzenlenmiş olduğu yeni protokolümüzün imza süreci VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasındaki mutabakatla Eylül 2018'de tamamlanmıştır.

##### • Konut Kredilerine Ferdi Kaza Sigortası Yapılması:

Mart 2018'de VakıfBank tarafından kullanılan konut kredilerine Ferdi Kaza sigortası satışına başlanmıştır.

##### • Kesintisiz Eğitim Poliçesi (KEP) ve Vakıf Eğitim Sigortası Teşvik Kampanyası:

KEP, Grup KEP ve yıllık Hayat sigortası satışlarına yönelik Eylül/Ekim 2018 dönemini kapsayan KEP ve Vakıf Eğitim Sigortası Teşvik Kampanyası düzenlenmiştir.

• **Hayat'la BES'len Teşvik Kampanyası:**

BES, Ferdi Kaza ve Hayat sigortası satışlarına yönelik Eylül/Aralık 2018 dönemini kapsayan Hayat'la BES'len Teşvik Kampanyası düzenlenmiştir.

• **İftar Daveti:**

Mayıs 2018'de VakıfBank'ın değerli yöneticileri ile Vakıf Emeklilik Genel Müdürlüğü'nde iftar etkinliği düzenlenmiştir.

**Bireysel Bankacılık Pazarlama Hizmetleri Başkanlığı**

- BİREYSEL MÜŞTERİ DENEYİMİ VE YÖNETİMİ MÜDÜRLÜĞÜ

- BİREYSEL BANKACILIK SATIŞ KOORDİNASYON MÜDÜRLÜĞÜ

• **Her Şeye Hazırım Hoş Geldin Paketi:**

Yeni bir uygulama olarak, VakıfBank'ta hesap açan her müşteriye Ekim 2018 itibarıyla 24 TL tutarında Ferdi Kaza sigortası satışı yapılmaya başlanmıştır.

• **BPY Ekranlarına Can Yeleği Ürününün Eklenmesi:**

Temmuz 2018 itibarıyla VakıfBank'ın bireysel portföy yönetici ekranlarına Can Yeleği Hayat Sigortası ürünümüz eklenerek müşteriye "anında satış" uygulamasına geçilmiştir. Bu sayede aynı zamanda Vakıf Emeklilik'te ürünü olup, kişisel bilgileri eksik olan VakıfBank müşterilerine ait bilgilerin güncellenmesi ile birlikte Vakıf Emeklilik tasarruf sağlamıştır.

• **Yenileme Çalışmaları:**

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasında başlatılan otomatik yenileme çalışmaları kapsamında %11 olan yenileme oranı yıl sonunda %17'ye yükseltmiştir.

• **MSS Tablet Projesi:**

Sigorta satış entegrasyonu yapılması için ilgili müdürlüklerimiz nezdinde süreç başlatılmış olup, önümüzdeki dönemlerde VakıfBank saha personelinin kâğıtsız ve hızlı satış yapabilmeleri de mümkün olacaktır.

**KOBİ Bankacılığı Pazarlama**

**Başkanlığı**

- KOBİ BANKACILIĞI SATIŞ KOORDİNASYON MÜDÜRLÜĞÜ

- TARIM BANKACILIĞI PAZARLAMA VE SATIŞ KOORDİNASYON MÜDÜRLÜĞÜ

• **Hedefleme ve Çapraz Satış Stratejisi Çalışmaları:**

Temmuz 2018 döneminde KBP'lerin hedeflemesi ve çapraz ürün satışı çalışması başlatılmıştır. Aynı zamanda, başlatılan Otomatik Katılım Sistemi kampanyaları ile birlikte Vakıf Emeklilik pazar payının korunması sağlanmıştır.

• **KOBİ OKS Üretim Kampanyası:**

Çalışan sayısı 10-49 arası olan firmalar için Haziran/Ağustos 2018 dönemini kapsayan KOBİ OKS Teşvik Kampanyası düzenlenmiştir.

• **Çiftçimle Geleceğe Hasat Kampanyası:**

Aralık 2018-Şubat 2019 tarih aralığını kapsayan çiftçilere yönelik olarak BES ve Ferdi Kaza sigortası satışlarımızı destekleyici Çiftçimle Geleceğe Hasat Kampanyası düzenlenmiştir.

**Ticari Bankacılık Pazarlama**

**Başkanlığı**

- TİCARİ BANKACILIK SATIŞ KOORDİNASYON MÜDÜRLÜĞÜ

• **İGES/RISK Hedeflemesi:**

İGES/RISK hedeflemeleri neticesinde kazanımı gerçekleştirilen İGES Sözleşmeleri ile birlikte Vakıf Emeklilik İGES pazar payını artırmıştır.

• **İGES ve Grup Risk Teşvik Kampanyası:**

İGES ve grup ferdi kaza/grup yıllık Hayat sigortası satışlarına yönelik olarak Mayıs/Aralık 2018 dönemini kapsayan İGES ve Grup Risk Teşvik Kampanyası düzenlenmiştir.

**Dijital Bankacılık ve Dağıtım**

**Kanalları Başkanlığı**

- ÇAĞRI MERKEZİ MÜDÜRLÜĞÜ

• **Çağrı Merkezi Ferdi Kaza Sigortası Satışı:**

Nisan 2018 döneminde VakıfBank Çağrı Merkezi'nden Ferdi Kaza sigortası satışına başlanmıştır.

**2018 Yılı Bankasürans Projesi Gelişmeleri**

• **Ferdi Kaza Sigortası:**

- > VakıfBank Çağrı Merkezi kanalından Sağlığım Yerinde Ferdi Kaza sigortası ürünümüz canlıya alınmıştır.
- > VakıfBank İnternet Bankacılığı kanalından Her Şeye Hazırım Ferdi Kaza Sigortası ürünümüz canlıya alınmıştır.
- > VakıfBank Mobil Bankacılık kanalından Her Şeye Hazırım Ferdi Kaza Sigortası ürünümüz canlıya alınmıştır.
- > Ferdi Kaza sigortası ürünümüzün yenileme çalışmaları canlıya alınmıştır.

• **Hayat Sigortası:**

- > VakıfBank İnternet Bankacılığı kanalından Canım Sağolsun ve Can Yeleği Hayat Sigortası ürünlerimiz canlıya alınmıştır.
- > VakıfBank Mobil Bankacılık kanalından Canım Sağolsun ve Can Yeleği Hayat Sigortası ürünlerimiz canlıya alınmıştır.

• **BES:**

- > VakıfBank şube kanalından BES ürünümüzün satışı canlıya alınmıştır.

• **Kredili Hayat Sigortası:**

- > VakıfBank şube kanalından Kredi Hayat sigortası tarifelerimiz canlıya alınmıştır.
- > VakıfBank şube kanalından Tarım Kart online üretim canlıya alınmıştır.

## SUNUŞ

2018 YILI FAALİYETLERİ  
SATIŞ YÖNETİMİ

**TİCARİ NİTELİKLİ FİRMALARIN ÜRÜN İHTİYACINI KARŞILAMAYA YÖNELİ HAZIRLANMAKTA OLAN GARANTÖR HAYAT SİGORTASININ, TAKVİMLENDİRMEYE GÖRE 2019 YILINDA CANLIYA ALINMASI PLANLANMAKTADIR.**

• **Kredili Mevduat Hesabı Yıllık Kredi Hayat Sigortası:**

- > VakıfBank şube kanalından KMH Hayat sigortası ürünümüz canlıya alınmıştır.
- > VakıfBank İnternet ve Mobil Bankacılık kanalından KMH Hayat sigortası ürünümüz canlıya alınmıştır.

• **Garantör Hayat Sigortası:**

- > Ticari nitelikli firmaların ürün ihtiyacını karşılamaya yönelik hazırlanmakta olan ürünümüzün VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasındaki çalışmaları 2018 yılında devam etmiş olup, takvimlendirmeye göre 2019 yılında ürünün canlıya alınması planlanmaktadır.

• **Kredi Kartı Nakit Avans Hayat Sigortası:**

- > Kredi kartlarından nakit avans kullanan müşterilerimizin ürün ihtiyacını karşılamaya yönelik hazırlanmakta olan ürünün, VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasındaki çalışması 2018 yılında devam etmiş olup, takvimlendirmeye göre 2019 yılında ürünün canlıya alınması planlanmaktadır.

• **Uzun Süreli Ferdi Kaza Sigortası:**

- > Ferdi Kaza sigortası üretimlerimizin poliçe bitiminden itibaren yenilemelerini düzenli olarak takip edebilmek ve aksama yaşamamak adına konut kredilerinde uzun süreli Ferdi Kaza sigortası ihtiyacına yönelik olarak 2018 yılında Uzun Süreli Ferdi Kaza sigortası ürün çalışmaları başlatılmış olup, yapılan takvimlendirmeye göre 2019 yılında da çalışmalar devam edecektir.

• **VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası:**

- > Kaza sonucu vefat durumunda toplu ödemenin yanı sıra, 10 yıl boyunca her ay maddi manevi tazminat ve yılda bir defa eğitim destek tazminatı sunarak müşterimizin ailelerinin geleceğini güvence altına alan bir ürün olan VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası ürünümüz, kaza sonucu maluliyet durumunda ise müşterimize toplu ödeme sunmaktadır. Ürünün VakıfBank VIT ekranlarına yazılım süreci 2019 yılına takvimlendirilmiştir.

• **Vakıf Eğitim Ferdi Kaza Sigortası:**

- > Yaşamın kaybedilmesi halinde çocukların eğitiminin yarıda kalmaması için ihtiyaç duyulacak finansmanı sağlayan, ihtiyaç duyulan eğitim süresini ve eğitim giderine karşılık gelen teminat tutarını ve primini kişinin kendisinin belirleyebileceği bir üründür. Ürünün VakıfBank VIT ekranlarına yazılım süreci 2019 yılına takvimlendirilmiştir.

**ÇİFTÇİNİN GELECEĞİ  
VAKIF EMEKLİLİK'TE  
BES'LENİYOR**

Küçük birikimler Çiftçim BES ile rahat bir geleceğe dönüşüyor.



**Yaşam Kulüpleri**

Çiftçimize Özel Yaşam Kulüpleri Ayrıcalıklar\*

- Ücretsiz diş temizliği
- İndirimli sağlık kontrolü
- İndirimli araç kiralama
- Çilingir hizmeti
- Sağlık danışmanlığı
- Yol yardım

\*Ödenen kalfi payı hatasına göre değişebilir. Göstermektedir.

**TRAKTÖR YOL YARDIMI**

## VAKIFBANK VE VAKIF EMEKLİLİK ARASINDA YÜRÜTÜLMÜŞ OLAN ÇALIŞMALAR KAPSAMINDA VAKIF EMEKLİLİK'İN 27. YILINA ÖZEL OLARAK MÜŞTERİLERİMİZE YÖNELİK KATKI PAYI ARTIŞ KAMPANYASI DÜZENLENMİŞTİR.

### Kurumsal Gelişim ve Akademi Başkanlığı

- KURUMSAL AKADEMİ MÜDÜRLÜĞÜ

#### • VakıfBank Personeli Lisanslama Projesi:

VakıfBank VIT ekranlarından BES satış çalışmalarına istinaden sadece 2018 yılında toplam 1.548 VakıfBank personeli BES Aracı Lisansı almaya hak kazanmış ve toplam lisanslı personel sayımız 3.600'e ulaşmıştır. 2019 yılı başında başladığımız koçluk modeli altyapısı çalışmaları ile beraber lisanslama çalışmalarımız da devam etmektedir.

#### • VakıfBank Müdürlerine ve Satış Personeline Yönelik Ürün Eğitimi:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik iş birliği ile VakıfBank şube müdürleri ile satış yapacak olan ticari/bireysel gruplara yönelik Vakıf Emeklilik ürün eğitim organizasyonu düzenlenmiş olup, bu kapsamda Kasım/ Aralık 2018 döneminde toplam 5.755 kişiye ürün eğitimi verilmiştir.

### Kurumsal İletişim Başkanlığı

- İÇ İLETİŞİM MÜDÜRLÜĞÜ

#### • Yaşam Kulüplerine Özel Klima veya Kombi Kampanyası:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasında yürütülmekte olan çalışmalar kapsamında Vakıf Emeklilik Yaşam Kulüpleri uygulamasını kullanan VakıfBank müşterilerine yönelik "Klima veya Kombi Kampanyası" düzenlenmiştir.

#### • Katkı Payı Artış Kampanyası:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasında yürütülmekte olan çalışmalar kapsamında Vakıf Emeklilik'in 27. yılına özel olarak müşterilerimize yönelik katkı payı artış kampanyası düzenlenmiştir.

#### • VakıfBank & Vakıf Emeklilik E-Dergi 2. Sayısı:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasında

yürütülen çalışmaların anlatımının yapıldığı ve görsellerle desteklendiği e-dergimizin 2. sayısı, VakıfBank personelinin ortak kullanım alanı olan portale yüklenmiştir.

#### • Fon Bülteni Yayımı:

Vakıf Emeklilik ürünlerine yönelik aylık bazda hazırlanmakta olan fon bültenleri, VakıfBank personelinin ortak kullanım alanı olan portale yüklenmiştir.

### Ödeme Sistemleri Bankacılığı Pazarlama Başkanlığı

- ÜYE İŞYERİ PAZARLAMA MÜDÜRLÜĞÜ

#### • Tahsilat İşlemlerinde Maliyet Avantajı:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasında yapılan çalışmada Vakıf Emeklilik'te Bireysel Emeklilik Sözleşmesi olan ve maksimum devlet katkısından yararlanmak isteyen VakıfBank müşterilerine, kredi kartı ile yapacakları tahsilat işlemlerinde maliyet avantajı gözeterek, tahsilat süreçlerinin sorunsuz gerçekleşmesi ve bu sayede Vakıf Emeklilik müşteri memnuniyeti oranının artması sağlanmıştır.

#### • Ekstrelere Vakıf Emeklilik Ürünü Konumlandırma:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasında yapılan bir diğer çalışmada ise VakıfBank Mayıs ayı ekstrelerinde Vakıf Emeklilik Can Yeleği Hayat sigortası ürünü ile kısa bir bilgilendirme yapılmıştır.

#### • vakifbank.pos Adresine Link Konumlandırma:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik arasında yürütülen OKS çalışmaları kapsamında VakıfBank'ın vakifbank.pos.com.tr adresine "Hızlı Otomatik BES" linki konumlandırılmış olup, müşterilerin bu alanda yer alan «detaylı bilgi» butonuna tıklaması ile OKS ekranlarından daha hızlı teklif almaya yönlendirilmeleri sağlanmış ve böylece zamandan tasarruf edilmiştir.

### 2018 Yılı Otomatik Katılım Sistemi Çalışmaları

#### • Hızlı Otomatik BES Standı Yapıtırılması:

2018 yılı OKS çalışmaları kapsamında VakıfBank şubelerinde konumlandırılmak üzere OKS Günleri'nde kullanılacak "HIZLI OTOMATİK BES" stantları hazırlanmıştır.

#### • Afiş Yapıtırılması:

2018 yılı OKS çalışmaları kapsamında VakıfBank şubelerinde konumlandırılmak üzere OKS Günleri'nde kullanılacak "HIZLI OTOMATİK BES" afişleri hazırlanmıştır.

#### • VakıfBank Personeline Görev Ataması Yapılması:

2018 yılı OKS çalışmaları kapsamında VakıfBank tarafından telekonferansla bölge KOBİ portföy yöneticilerine görev ataması yapılmıştır.

#### • VakıfBank Tarafından Firmalara E-posta Gönderimi:

2018 yılı OKS çalışmaları kapsamında VakıfBank tarafından ilgili kriterleri taşıyan müşterilere, çalışan sayısı 10-49 arasında olan işletmelerin katılımının sisteme zorunlu olduğuna dair e-posta gönderimi yapılmıştır.

#### • VakıfBank Tarafından Çalışanlara E-posta Gönderimi:

2018 yılı OKS çalışmaları kapsamında VakıfBank tarafından e-posta gönderimi yapılan firmalardan detaylı bilgi almak için şubelere başvuran müşteriler olması halinde OKS sistemi ile ilgili bilgi verilmesi ve Vakıf Emeklilik temsilcisine yönlendirilmesi hususunda gereken dikkat ve özenin gösterilmesini teşvik etmek amacıyla tüm ilgililere bilgilendirme yapılmıştır.

#### • SMMM'ler İçin Pop-up Çalışması Yapılması:

SMMM'lerin VakıfBank internet şube, VakıfBank mobil uygulama ve ATM üzerinden pop-up çalışması yapılmıştır.



## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

### SATIŞ YÖNETİMİ

**EN BEĞENİLEN ÖNCÜ ŞİRKET OLMA ADINA BİREYSEL EMEKLİLİK SEKTÖRÜNDE SADECE VAKIF EMEKLİLİK’TE OLAN HİZMETİ MÜŞTERİLERİN AYAĞINA GÖTÜRME ANLAYIŞI İLE ŞİRKETİMİZ, MÜŞTERİYE “YERİNDE ÖZEL HİZMET” VEREN TEK ŞİRKETTİR.**

#### ÖZEL MÜŞTERİLER YÖNETİMİ

Birimimiz, Bölgelerimizde yer alan Özel Müşteriler Yöneticilerinin faaliyet konularında uyulacak usul ve esaslarını belirlerken, söz konusu faaliyetleri uygun şekilde yürütmekte, yönlendirmekte, takip etmekte ve birimler arası genel koordinasyonu sağlamaktadır. Ayrıca performans takip sisteminin geliştirilmesini sağlayarak, yapılan bakım üzerinden portföy analizini yaparken, sonuçların Şirketimiz üretimine katkısını ölçülemektedir. Bununla birlikte Şirketimizin EGP üretimini, Bölgeler ile gerçekleştirmekte ve takip etmektedir.

Müdürlüğümüz 2018 Şubat ayında kurulmuş olup, faaliyetlerini bir Birim Müdürü üç Bölge ÖMY Koçu ve bir Emeklilik İşlemleri Yetkilisi ile tamamlamıştır. 2018 yılında 20 Bölge Müdürlüğü’nde 80 personelle Vakıf Emeklilik, müşteri stratejisi ve misyonu olan “müşterileri tarafından en beğenilen öncü şirket olma” mottosu ile “müşterilerinin gelecek hayalleri için çalışmak” vizyonuna uygun çalışmalar yürütmüştür. En beğenilen öncü şirket olma adına bireysel emeklilik sektöründe sadece Vakıf Emeklilik’te olan hizmeti müşterilerin ayağına götürme anlayışı ile Şirketimiz, müşteriye “yerinde özel hizmet” veren tek şirkettir. Vakıf Emeklilik, gelecek hayalleri için çalıştığı müşterilere “özel bakan” atayarak onlara buldukları adreste yüz yüze ve telefon ile hizmet veren tek şirket olmuştur.

Faaliyet alanlarımız ana başlıklar halinde aşağıdaki gibidir:

1. ÖMY EKİPLERİ KOORDINASYON
2. RAPORLAMA OLUŞTURULMASI VE TAKİBİ
3. PROJELER
4. DERİNLİK (ARA ÖDEME – AÇIK VADE VE KATKI PAYI ARTIŞI) FAALİYETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİ
5. TUTUNDURMA FAALİYETLERİ
6. EGP İŞLEMLERİ
7. BÖLGE VE MÜŞTERİ ZİYARETLERİ

#### •Tutundurma Faaliyetleri:

Müşterilerimizden gelen her türlü çıkış talebini, yürütülen servis talebi süreci ile gerek telefon gerekse yüz yüze görüşmelerle iknaya çevirmek. (Tut – Korum – Yaşat ve Büyüt)

#### •Derinlik Faaliyetleri:

Takibi ve yönetimi yapılan bölgelerdeki sahipsiz (öksüz) müşterilerimizin öncelikli olarak Şirketimizden en üst düzeyde memnuniyetini sağlamak. Her türlü taleplerini almak ve yerine getirmek için katkı payı artışı, ek ödeme (ara ödeme), açık vade kapama, geri kazanım (referans ve yeni satış yapma) ve EGP gibi müşteri portföy derinliğini kazandırma ile çapraz ürünler ile sadık müşteri çalışmaları yürütmek. Sadece yılın son üç ayında yapılan derinlik çalışması ile 42 milyon TL tahsilat gerçekleştirilmiştir. Ekip olarak üretilen EGP tutarı 100 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

### • Bilgi Güncelleme ve Memnuniyet Görüşme Faaliyetleri:

2018 yılı için A+ ve A segmentindeki müşterilerimizin iletişim bilgileri güncellenmiş ve her bölgede Mutlu Müşteri Projesi kapsamında 12 bin müşteri 1,5 milyar TL fon büyüklüğü ile yüz yüze görüşmeler yapılarak memnuniyetleri sağlanmıştır. Proje kapsamında bölge ÖMY koçları da her bölgede “yerinde müşteri ziyaretleri” gerçekleştirerek müşterilerimize özel olarak dokunmuşlardır.

### • Müşteri Yönetiminde Başarının El Kitabı:

VE-Transform için Özel Müşteriler Yönetimi tarafından ilgili el kitabı hazırlanmış ve özel müşteri yöneticilerinin VE-Transform’a geçişi sağlanmıştır. Yeni yılda VE-Transform’a uygun aktiviteler ile süreç devam edecektir.

VE-Transform’a uygun olarak Müşteri Analitiği ve Müşteri Yolculuğu Projeleri ile müşteri değer segmenti yeniden belirlenmiştir. Yine bu bağlamda bakım hizmeti veren ekibimiz tekrar yapılandırılarak müşteri yolculuğunun trafik akışı, memnuniyet odaklı bir yolculuk deneyimi üzerine kurgulanmıştır. Vakıf Emeklilik VIP Müşteri tanımı tekrar gözden geçirilerek memnuniyet odaklı bir deneyim önceliği olmuştur. Gerek tutundurma gerekse derinlik faaliyetlerimiz **“Finansal Özgürlük Modeli”** ile yeniden kurgulanmıştır.

Hizmet kalitesini artırmak adına tüm Bölgelerimizde Geneyses programı devreye alınmış ve ÖMY ekibine ayda bir survey monkey üzerinde quiz yapılmasına başlanmıştır. Ayda bir yapılan değerlendirme sınavı ile ekibin mevzuat bilgisi, Şirket stratejisine uygun çalışması, VE-Transform, ürün ve fon bilgisi gibi değişik konu alanlarında bilgileri güncel tutulmaya çalışılmaktadır. Bununla birlikte ekibin görüşme ve hizmet kalitesini artırmak hedeflenmektedir.

Dâhili telefonlara dışardan gelen aramaların Geneyses programına alınması için çalışmalar devam etmektedir. Verint programlarının devreye alınması için yürütülen çalışmalarda sona gelinmiştir. Kalite ekibi örneklem metoduyla aramaları dinlemeye başlamıştır.

Yıl içinde her ay Fon Yönetimi ile haftalık bilgilendirme toplantıları Bölgelerdeki ÖMY Ekibi’nin katılımıyla yapılmaktadır. Aylık değerlendirme toplantısı ve Merkez Bankası toplantısı sonrası bilgilendirme toplantıları yapılmakta ve Skype üzerinde ÖMY Ekibi bilgilendirilmektedir. Bu sayede daha proaktif bir portföy ve piyasa takibi yapılmaktadır.

Vakıf Emeklilik’in müşterilerine sunduğu Yaşam Kulüpleri adıyla bilinen sadakat programını daha çok müşterinin deneyimleyebilmesi için müşterilerimiz ile yapılan özellikle yüz yüze görüşmelerde farkındalık yaratılmaya çalışılmıştır. Bunun sonucu olarak internet ve mobil şubemizi kullanan ve uygulamamızı indiren müşteri sayısı artırılmıştır.

Daha verimli ve etkin çalışmak için bölge müdürlüklerinde görevli her özel müşteri yöneticisi için CRM standardizasyonu sağlanmıştır. CRM üzerinden yapılan standardizasyon çalışması ile müşteri taleplerine müdahale ve takip kontrol altına alınmıştır.

2019 yılı için müşterilerimizin Şirketimizdeki emeklilik yolculukları, VE-Transform’a uygun tüm deneyim noktalarında uçtan uca yeniden yapılandırılacaktır. Yeniden yapılandırma çalışmaları, müşteri yolculuğu (customer journey) odaklı yapılacağından müşteri deneyimlerini merkeze almaktadır. Yeniden yapılanma çalışmaları, ÖMY ekibi içinde planlanmış olup, müşteri memnuniyeti ve Şirketimizin misyon

ile vizyonuna hizmet edecek şekilde yürütülmektedir. Bunun için müşterilerimize gönderilen evraklar, internet ve mobil şube, çağrı merkezi, müşteri iletişim kanalları ve operasyonel süreçler yeniden tanımlanacak ve yapılandırılacaktır. Müşterileri tarafından en beğenilen ve öncü şirket olma mottosu ile müşterilerimizin gelecek hayalleri bizimle gerçek olacaktır.

### MESAFELİ SATIŞ YÖNETİMİ

Mesafeli Satış Müdürlüğü, Ağustos 2018 döneminde kurulmuş olup, satış faaliyetlerini dış kaynak kullanımı ile gerçekleştirmiştir. Ortalama 20 çalışan ile toplamda 2.633.371 TL Ferdi Kaza sigortası prim üretimi gerçekleştirilmiştir.

## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

### İNSAN KAYNAKLARI VE FİNANS

**“GELECEK BİZİZ”  
TEMASINDAN YOLA  
ÇIKAN VAKIF EMEKLİLİK,  
ÇALIŞANLARIYLA BİRLİKTE  
HAYAL ETMEKTE VE  
GELECEĞE BAŞARILI İZLER  
BIRAKMAK İÇİN VAR  
GÜCÜYLE ÇALIŞMAKTADIR.**

#### | İNSAN KAYNAKLARI

Vakıf Emeklilik İnsan Kaynakları Ekibi, tüm çalışanların Şirket vizyon, misyon ve değerleri doğrultusunda yetkinliklerini kullanabilecekleri, kendilerini geliştirebilecekleri, mutlu ve sağlıklı çalışanlar olabilecekleri bir organizasyon oluşturmak için çalışmaktadır.

#### İnsan Kaynakları Vizyonu

Vakıf Emeklilik'in başarısında en büyük etken olan çalışan memnuniyetinin sürekliliğini sağlarken müşteri odaklı, topluma ve çalışanlarına karşı sorumlu, değerlerinden taviz vermeyen, yenilikçi ve sürdürülebilir İK uygulamalarıyla bireysel emeklilik ve sigortacılık sektöründe en çok tercih edilen şirket olmak ve bu konumu korumaktır.

#### İnsan Kaynakları Misyonu

İnsan kaynakları fonksiyonlarının planlanması ve uygulanmasında iç ve dış müşterilerle koordinasyon içinde çalışmak ve böylece Vakıf Emeklilik'in sektörde üstün nitelikli çalışanlar için en çok tercih edilen şirket olmasını sağlamaktır.

#### İnsan Kaynakları Stratejisi

- > Doğru insanın, doğru işleri yapmak üzere, doğru yerde ve doğru zamanda bulunmasını sağlamak.
- > Motive olarak potansiyelini verimli kullanmasına ve sürekli yüksek performans göstermesine destek olmak.

#### Performans ve Kariyer Yönetimi

- > İdari kadrolarda, her bir görev için belirlenen hedefler, performans yönetim sistemiyle altı ayda bir gözden geçirilmekte ve yıl sonunda değerlendirilmektedir.

#### 2018 Yılında Gerçekleşen Eğitimler

Eğitim Yöntemi	Eğitim Alan Kişi Sayısı	Eğitim Saati	Kişi Başı Eğitim Saati	Kişi Başı Eğitim Günü/Başlılığı
Sınıf İçi Eğitim	3.078	4.360	14	1,7
E-Öğrenme Eğitimi	8.570	156	14	17

- > Şirket'in gelişim yolculuğu, saha ve saha dışı olarak iki kanalda yapılandırılmıştır. Her bir pozisyonun başarı profilleri belirlenerek, bu profildeki yetkinliklere uygunluk ölçümleri ve gelişim planları yapılarak ilerlenmektedir.
- > Kariyer planlama ve gelişim modeli çerçevesinde ilgili birimlerle koordineli olarak yatay ya da dikey ilerleme kriterlerini sağlayan çalışanları; tayin, terfi, atama ve görev değişiklikleri gerçekleştirilmektedir.
- > Vakıf Emeklilik'in tüm pozisyonlarının gerektirdiği temel yetkinliklerin yanı sıra, her bir görev için özel olarak belirlenen fonksiyonel yetkinlikler ve yönetim kadrolarından beklenen liderlik yetkinlikleri çoklu araçlarla değerlendirilmektedir.

### Ücret Yönetimi

Ücret artış dönemlerinde, piyasa ücret araştırmaları, enflasyon verileri ve kişinin performans durumu göz önünde bulundurularak zam önerileri belirlenmekte ve yönetim onayına sunulmaktadır.

### Eğitim

- VE Akademi çatısı altında;
- > Her düzeyden yöneticilerin gerek yönetsel gerekse bireysel olarak gelişimlerine katkıda bulunmak ve yetkinliklerini daha etkili bir seviyeye taşıyabilmek amacıyla eğitim ve gelişim programları planlanmaktadır.
  - > Çalışanlara buldukları pozisyonun gerektirdiği bilgi ve yetkinliklerin kazandırılması amacıyla oryantasyon, teknik, satış ve kişisel eğitim programları planlanmaktadır.
  - > Çalışanların sahip oldukları yetenekleri iş hayatında kullanabilmelerine ışık tutmak ve kariyer hedefleri doğrultusunda gelişim alanlarını desteklemek amacıyla gelişim planlarına göre eğitimler düzenlenmektedir.
  - > "Pusula" projesi kapsamında, gönüllü iç eğitimlerle çeşitli eğitimler (mesleki, kişisel gelişim vs.) tasarlanarak çalışanlara sunulmakta, bilgi ve tecrübelerini diğer arkadaşları ile paylaşmalarına olanak tanınmaktadır.

- > Eğitimler; e-öğrenme, özel içerikli grup eğitimleri ve açık sınıf eğitimleri olarak planlanmaktadır. Çevrimiçi eğitimlerle çalışanların kişisel ihtiyaçları doğrultusunda istedikleri eğitimlerden faydalanabilecekleri sınırsız eğitim imkanı sunulmaktadır.
- > VECevher Yetenek Yönetimi kapsamında, tüm süreçlerle entegre olarak yetkinlik geliştirmek amaçlı eğitim ve gelişim faaliyetleri planlanmaktadır.
- > VakıfBank Kurumsal Gelişim ve Akademi Başkanlığı iş birliği ile başlatılmış olan, banka personeline yönelik Lisanslandırma Projesi çalışmaları kademeli bir biçimde yürütülmektedir. Bu kapsamda, 2018 yılında toplam 1.825 aday lisanslama sürecine dahil edilmiş olup 1.589 kişi başarı göstermiştir.
- > VakıfBank personeline, yürütülmekte olan Bankasürans Projesi ve Lisanslandırma Projesi hakkında bilgilendirmek amacıyla, Vakıf Emeklilik'in tüm Hayat ve Ferdi Kaza sigortası ürünleri için, Banka'nın eğitim portalında yer almak üzere sunum hazırlanmış ve Banka ile paylaşılmıştır.

### İşe Alım

- > Pozisyonun gerektirdiği yetkinlikler çerçevesinde en uygun adayların işe yerleştirilmesi hedeflenmektedir.
- > Her yıl lise ve üniversite öğrencisi stajyerler, Şirket'in birçok departmanında görevlendirilmekte, yüksek performans gösteren stajyerlere uygun pozisyon olması durumunda iş imkanı sağlanmaktadır.

### Organizasyon ve Süreç Yönetimi

"Yalınlık" ve "Verimlilik" anlayışı ile tüm süreç akışlarımız güncellenmiş olup, görev tanımları ve Vakıf Emeklilik yazılı dokümantasyonumuz gözden geçirilmiştir.

ISO 9001 Kalite Yönetimi ve ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti denetimleri gerçekleştirilerek yenilemelerimiz tamamlanmış olup, 14 Bölge Müdürlüğümüz kapsam dahiline alınmıştır.

### İç İletişim

- > Kurum içi iletişim faaliyetleri, İnsan Kaynakları ile ilgili tüm süreçlerde bütünlüğe sahip, planlı, hedef odaklı ve ölçülebilir şekilde yürütülmektedir.
- > Kurum içi mesajlar ve etkinlikler profesyonelce tasarlanmakta, bunun için tüm iletişim mecraları seferber edilmekte, çalışanların katılımını teşvik eden içerikler sunulmaktadır.
- > Kurum içi çeşitli motivasyon etkinlikleri ile memnuniyeti artırıcı faaliyetler gerçekleştirilmektedir.
- > Kurum içi dijital iletişim platformları olan intranet portalı ve mobil uygulama ile, Şirket ve çalışanlarla ilgili bilgilere anında ulaşılmakta, kurum içi paylaşımlar sayesinde iletişim ve iş birliği daha da güçlenmektedir.
- > Hobi kulüpleri aracılığıyla, sağlık, spor, gezi ve eğlence içerikli aktiviteler düzenlenmekte, sosyalleşme odaklı faaliyetlerle tüm çalışanların motivasyonunun artırılması amaçlanmaktadır.

### İş-Yaşam Rehberliği

- > Çalışanların iş ve özel yaşam dengesini başarılı bir şekilde kurabilmeleri için, iş yerinde potansiyelin etkin bir şekilde kullanımı sağlanmakta; iş dışında ise daha mutlu ve huzurlu bir hayat sürmeleri için çalışmalar yürütülmektedir.
- > İyi ve sağlıklı olma farkındalığı, motivasyonu yükseltme, stres faktörlerini anlama ve yönetme, iş yaşamı ve özel hayat dengesini kurma, sağlıklı davranışları artırma ve yaşam tarzını iyileştirme süreçlerinde çalışanlara destek sağlanmaktadır.

### İş Sağlığı ve Güvenliği

- > İş sağlığı ve güvenliği, günlük çalışmanın önceliği olarak benimsenmiştir.
- > Şirket çalışanları, koruyucu sağlık bakışıyla bilinçlendirilmekte; çalışanların ruh, zihin ve beden bütünlüklerinin sağlanması konusunda gayret gösterilmektedir.

## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

### İNSAN KAYNAKLARI VE FİNANS

#### | FİNANSAL YÖNETİM

##### STRATEJİK PLANLAMA VE KURUMSAL PERFORMANS

##### 2018 Yılı İçerisinde Gerçekleştirilen Önemli Projeler

2018 yılı Şirketimiz açısından her yıl olduğu gibi başarılı projelerin hayata geçirildiği bir yıl olmuştur.

###### • Bankasürans Projesi:

VakıfBank ve Vakıf Emeklilik, iş birliğini bir adım daha öteye taşımak adına gerçekleştirdiğimiz Bankasürans Projesi ile, hem Şirketimizin ürün satışının artırılması hem de operasyonel verimlilik sağlanması hedeflenmiştir. Sağlanan entegrasyon ile çapraz satış öncelikli bir strateji haline getiren Vakıf Emeklilik, satış organizasyonunu da bu proje sonrasında banka sigortacılığına uygun hale getirmiştir.

###### • VE-Transform Projesi:

Piyasa koşulları göz önünde bulundurularak, yeni bir satış modelinin oluşturulması amacıyla, "VE-Transform" projesi hayata geçirilmiştir. Projeye, satış etkinliğimizin artırılması, Şirketimizin kârlı büyümesinin sağlanması, marka imajımızın güçlenmesi, çalışan ve müşteri memnuniyetinde artış hedeflenmiştir.

###### • Müşteri Analitiği Projesi:

Müşteri kazanımı, müşteri veriminin artırılması, tutundurma, CRM sisteminden maksimum düzeyde verim alınması ve müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmiştir. Segment bazında yapılacak çalışma ile, "hedef müşteriye doğru yaklaşım" anlayışının geliştirilmesi amaçlanmıştır.

###### • Tamamlayıcı Sağlık Sigortası Projesi:

Şirketimiz Sağlık branşında ürün portföyü oluşturmak adına gerçekleştirilen Proje'nin birinci fazında, ilk poliçe kesilmesinden, tazminat ödemesine kadar uçtan uca süreç tasarımı yapılmış, ilk poliçe Aralık ayında kesilmiştir.

###### • Faizsiz Ürünler Bankasürans Projesi:

Satış kanallarında yeni ürünlerin satışa açılması yoluyla verimlilik ve kârlılık artışı hedeflenen "Faizsiz Ürünler Bankasürans" Projesi ile katılım sigortacılığına yeni bir soluk getirilmesi amaçlanmıştır.

###### • Kurumsal Sosyal Ağ Projesi:

Vakıf Emeklilik bünyesinde görev alan tüm yönetici ve çalışanlara tek platform üzerinden ulaşabilmeyi ve kurum içi iletişimi artırmayı amaçlayan "Kurumsal Sosyal Ağ" Projesi ile kurum içi portal daha etkin ve kullanışlı hale getirilmiş, kurulan mobil aplikasyon ile Vakıf Emeklilik çalışanlarının birbirleri ile hızlı ve sürekli iletişim kurması sağlanmıştır.

• **Doküman Yönetim Sistemi Projesi:**

İlk fazda sağladığı tasarruf ve verimlilik artışının, ikinci fazda da amaçlandığı "Doküman Yönetim Sistemi" ile mevcut sistemimizde yer almayan kurumsal yazışma, onay sistemi ve OCR (otomatik doküman tanıma ve indeksleme) modülleri devreye alınmıştır.

**2019 Yılı Planımız**

2019 yılı stratejilerimiz ve projelerimiz belirlenirken, Yeni Ekonomi Programı ve VakıfBank stratejileri ile uyumlu olmasına özen gösterilmiştir. Stratejik önceliklerimiz; büyüme, kârlılık, verimlilik ve kalite olarak belirlenmiştir. Faaliyet gösterdiğimiz alanlarda pazar payını artırmak, satış kanallarını çeşitlendirmek, gider yönetiminde etkinliği artırmak, operasyonel verimliliği artırmak, süreçlerimizi iyileştirmek, çalışan yetkinliklerini geliştirmek, çalışan ve müşteri memnuniyetini artırmak, stratejik önceliklerimizi gerçekleştirmek için amaçladığımız hedefler arasında sayılabilir. Bu hedeflere katkıda bulunmasını amaçlayarak önceliklendirilen stratejik projelere aşağıda yer verilmiştir.

• **Katılım Sigortacılığı Şirketinin Kurulması Projesi:**

Katılım sigortacılığı alanında faaliyetlerimizi genişletmek ve müşterilerimize daha etkin ve verimli hizmet verebilmek adına "katılım sigortacılığı şirketinin kurulması" hedeflenmektedir.

• **Müşteri Yolculuğu Projesi:**

Proje ile Vakıf Emeklilik müşteri yönetiminde tüm süreçlerin ve uçtan uca temas noktalarının gelişim alanlarının belirlenmesi ve hayata geçirilmesi amaçlanmıştır. Bu proje ile birlikte, stratejimize uygun olarak müşteri odaklı bir yaklaşımın şirket olarak benimsenmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması planlanmaktadır.

• **Oyunlaştırma Projesi:**

Oyunlaştırma yoluyla müşteri sadakat programımızın yeniden geliştirilmesi için bu projenin hayata geçirilmesi planlanmaktadır.

• **Dijital Aktarım Platformu Projesi:**

OKS grup ve BES 3.0 aktarımlarında otomatik transfer yapılabilmesi için Emeklilik Gözetim Merkezi platformuna entegrasyon sağlanması hedeflenmektedir.

• **Öngören Projesi:**

Ar-Ge yatırımlarının çok fazla önem kazandığı günümüzde, mevcut risk modelimizin "yapay zeka" teknolojisi ile yeniden dizayn edilmesi amacıyla "Öngören Projesi"nin hayata geçirilmesi hedeflenmektedir.

Bu projelerin yanında, mevzuat değişikliklerine uyum sağlamak amacıyla "IFRS 17" ve "KVKK" projeleri 2019 yılı proje planları içine dahil edilmiştir.

Ayrıca, ilk fazında satış yönetimi sürecimizin tasarımı tamamlanan "VE-Transform" projemizin 2019 yılında gerçekleştirilecek ikinci fazında ise mobil uygulama ve tutundurma faaliyetleri için çalışmalar yapılması hedeflenmektedir.

Yapılan analizler ve sektör gereksinimleri çerçevesinde, Nakit Avans Garantör Hayat sigortası, Yeni Klasik Birikimli Hayat sigortası, Premium Ailem Hayat ve Ferdi Kaza sigortaları, Zorunlu Maden sigortası, Acil Sağlık ve Seyahat Sağlık sigortaları gibi ürünlerin portföyümüze kazandırılması için çalışmalar başlatılmıştır.

2019 yılı her sene olduğu gibi, dijitalleşmenin daha ileriye gideceği bir yıl olacaktır. Bu bağlamda, yapılacak tüm projelerimizde dijitalleşme, projelerin kapsamı dahilinde değerlendirilecektir.



## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ OPERASYON VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

**KURUMSAL SOSYAL  
SORUMLULUK PROJELERİ  
KAPSAMINDA SİGORTA  
LABORATUVARI  
ÖĞRENCİLERİNİN SEKTÖRDE  
DENEYİM KAZANMASI VE  
FİNANSAL OKURYAZARLIK  
ORANINI ARTIRMAK  
AMACIYLA BES ASİSTAN  
PLATFORMU İLE PROJELER  
GERÇEKLEŞTİRİLMİŞTİR.**

### | DİJİTAL DÖNÜŞÜM

#### START-UP'LAR İLE İŞ BİRLİĞİ

Dijital dönüşümü hızlandırmak ve Şirketimizin değer zincirine yönelik hizmet sunmak adına start-up ile iş birliği gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda;

Alternatif dağıtım kanallarını çeşitlendirmek adına çocuklara verilen harçlığın dijitalde yaşandığı diğer bir ifade ile harçlığı dijitalize eden bir fin-tech girişimi manibuxla ve finansal okuryazarlık oranını artırmak amacıyla diğer bir fin-tech girişimi olan Sanal Fon Yönetim Platformu BES Asistan ile geliştirmeler yapılmıştır.

Kurumsal sosyal sorumluluk projeleri kapsamında sigorta laboratuvarı öğrencilerinin sektörde deneyim kazanması ve finansal okuryazarlık oranını artırmak amacıyla BES Asistan platformu ile ayrıca projeler gerçekleştirilmiştir.

Daha hızlı, kaliteli ve yenilikçi hizmet sunulmasını ve start-up ekosisteminin büyümesini sağlamak amacıyla; gerek fin-tech (finansal teknolojiler) ve insur-tech (sigorta teknolojileri) gerekse diğer girişimler ile iş birliği artırılarak devam edecektir.

#### SÜREÇLERİN DİJİTALLEŞMESİ

Dijital emeklilik şirketi vizyonumuz ışığında; süreçlerin dijitalleşmesi kapsamında; Şirketimizin ana süreçleri müşteri, personel, getiri ve maliyet parametreleriyle analiz edilerek yol haritası hazırlanmıştır.

2018'in ikinci yarısı ile birlikte başlanılan; vizyonumuz ile birlikte "müşteri odaklılık" yaklaşımıyla müşterilerimize dokunduğumuz üretim, tazminat, çıkış ve transfer süreçlerinin evraksız olarak dijital platformlardan yürütülmesi projelerinin 2019 yılı içerisinde hayata geçirilmesi hedeflenmektedir.

**Otomatik Katılım Sistemi'nde herkes fark bekliyor,  
web sitesinden kolay başvuru farkı ile  
"Hızlı Otomatik BES" Vakıf Emeklilik'te**

27 yıllık tecrübesi ile Otomatik BES'te de öncü olan Vakıf Emeklilik, sizin için her şeyi düşündü. Gelin "Hızlı Otomatik BES" ile sözleşmenizi oluşturup kullanıcı dostu Otomatik BES Şube ile kolayca ve kısa sürede işleminizi tamamlayın.



## DİJİTAL PLATFORMLARIN YENİLENMESİ

Sektörün ilk mobil uygulamasını hayata geçirdikten sonra tüketicilerin artan ihtiyaçları ve davranışlarındaki değişiklikler, sunulan dijital hizmet platformlarını yenilemeye sevk etmiştir.

Kurumsal kaynak yönetiminin yürütüldüğü Atlas ve CRM Sistemleri ile iletişim kuran ve kişiselleştirilmiş bir deneyim sunan; yepyeni bir vizyon ile hazırlanmış dijital platformları hayata geçirmek üzere proje çalışmaları başlatılmıştır.

Müşteriyi merkezine alan ve onları tanıyarak kişisel bir deneyim sunan bu yeni platformları; sektörde hali hazırda yer almayan teknolojileri ve uygulamaları müşterilere sunarak ilklerin öncüsü sıfatıyla önümüzdeki yılın ilk çeyreğinden itibaren canlıya almak üzere çalışmalar devam etmektedir.

## HIZLI OTOMATİK BES

### Hızlı Otomatik BES'le her şey daha kolay

Otomatik Katılım Sistemi'ne işverenlerin iş yükünü azaltacak, süreci kolaylaştıracak ve hızlandıracak "Hızlı Otomatik BES" Projesi tamamlanarak hayata geçirilmiştir.

Hızlı Otomatik BES, şirketlerin teklif alma ve sözleşme oluşturma süreçlerinin tamamen dijital ortamda takip edilebilmesini sağlamıştır. İşverenler için Otomatik BES işlemlerini çok daha hızlı hale getiren uygulama, KOBİ ve SMMM'lerin de Otomatik BES sürecindeki yükünün önemli ölçüde hafiflemesini sağlamıştır. İşverenler bu uygulama ile teklif alma işleminden başlayarak, e- posta üzerinden gelen teklifi kabul etme, onaylama ve gerekli evrakları doğrudan Hızlı Otomatik BES Sistemi'ne entegre ederek sözleşme oluşturma işlemleri ile kolaylıkla gerçekleştirebilmektedir.

## DİJİTAL PLATFORMLARIN KULLANILMA ORANLARI

Vakıf Emeklilik dijital platformları olan mobil uygulaması ve internet şubesi üzerinden kullanıcılarımızın emeklilik sözleşmeleri ile ilgili katkı payı artışı, ara ödeme, ödenmemiş vade ödemeleri, fon dağılımı değişikliği işlemlerini kolayca ve hızlı şekilde gerçekleştirebilmektedir. Mobil uygulamadaki giriş sayısı geçtiğimiz yıla göre %30 oranında artarak 100 bine ulaşmış olup, kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen işlem sayısı %110 artışla 72 bin olmuştur. Benzer şekilde internet şubeye giriş sayısı geçtiğimiz yıla göre %40 oranında artarak 530 bin olmuş ve gerçekleştirilen işlem sayısı %10 artışla 190 bin olmuştur.

Dijital platformların yenilenmesi projesi ile birlikte platformların kullanım oranlarının artırılması ana hedefler arasında yer almaktadır.

**HIZLI OTOMATİK BES, ŞİRKETLERİN TEKLİF ALMA VE SÖZLEŞME OLUŞTURMA SÜREÇLERİNİN TAMAMEN DİJİTAL ORTAMDA TAKİP EDİLEBİLMESİNİ SAĞLAMİŞTIR. İŞVERENLER İÇİN OTOMATİK BES İŞLEMLERİNİ ÇOK DAHA HIZLI HALE GETİREN UYGULAMA, KOBİ VE SMMM'LERİN DE OTOMATİK BES SÜRECİNDEKİ YÜKÜNÜN ÖNEMLİ ÖLÇÜDE HAFİFLEMESİNİ SAĞLAMİŞTIR.**

## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ OPERASYON VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

**VAKIF EMEKLİLİK,  
DÜNYANIN DEĞİŞEN VE  
GELİŞEN TEKNOLOJİK  
ŞARTLARINA UYGUN  
OLARAK 2018 YILI  
İÇİNDE BİRÇOK BİLGİ  
TEKNOLOJİLERİ VE  
AR-GE PROJESİNE İMZA  
ATMIŞTIR.**

### | BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Bilgi Teknolojileri Bölüm Müdürlüğü'nün sorumluluğu ve hedefi, Şirket'in bilgi teknolojileri altyapısını, dünyanın değişen ve gelişen teknolojik şartlarına uygun hale getirmek, müşterilere ve çalışanlara teknolojik üstünlük sağlayarak hizmet kalitesini geliştirmektir.

#### 2018 YILI İÇİNDE TAMAMLANAN PROJELER:

##### • VakıfBank Bankasürans (Banka Sigortacılığı) Projesi:

- > VakıfBank ile ilk uygulamaları 2017'de canlıya alınan üretim artırıcı ve süreç iyileştirici 'on-line üretim ve entegrasyon çalışmaları' 2018'de hız kazanmıştır. Ferdi Kaza sigortası, Kredi Hayat sigortası, Yıllık Hayat sigortası, Bireysel Emeklilik (BES) ve Kredi Mevduat Hesabı (KMH) Hayat sigortalarında toplam 14 ürünün, şube, çağrı merkezi, internet bankacılığı ve mobil bankacılık dağıtım kanallarından entegrasyonu tamamlanmıştır. Entegrasyon ile müşterilerimizden sigorta teklif ve dokümanlarına hem fiziki hem de dijital ortamda onay alınan yapılar devreye alınmıştır.
- > VakıfBank ve Vakıf Emeklilik ortak stratejileri ile yeni ürün ihtiyaçlarına ilişkin entegrasyon çalışmaları ayrı ayrı proje ve geliştirmeler ile sürdürülmeye devam etmektedir.

##### • Vakıf Katılım Bankası:

- > Bankanın kaynağından komisyon uygulamasına geçmesi ve ürünlerine maluliyet teminatının eklenmesi talebi ile yeni Kâr Paylaşımli Finansman sigortası ve Ferdi Kaza sigortası ürün çalışmaları yapılmış olup 11.10.2018 tarihinde ürün entegrasyonları Vakıf Katılım Bankası ile tamamlanmıştır.
- > Online satışı yapılan BES planlarının kredi kartı ile tahsilatının yanı sıra

yapılan geliştirme ile hesaptan tahsilat yöntemiyle de katkı payı tahsilatı yapılmaya başlanmıştır.

##### • Türkiye Finans Katılım Bankası:

- > 28.06.2018 tarihinde Tehlikeli Hastalıklar ürünü entegrasyonu banka ile tamamlanmıştır.

##### • Doküman Yönetim Sistemi (DYS) Projesi - VEDOKS:

- > 29.12.2017'de ilk fazı devreye alınan yeni doküman yönetim sistemi projesi VEDOKS, 13.07.2018 tarihi itibarıyla tamamlanmıştır.
- > Kurumsal kaynak planlama yazılımı (ERP) ve sistemlerdeki kaynakların bilgisini tutan ve bu bilgiyi kullanıcılara ve uygulamalara sunan ağ hizmeti (Active Directory) ile entegre, birim, yönetici ve doküman tipi bazlı yetkilendirme altyapısı kurulmuştur.
- > Kurum genelinde kullanılan 385 farklı doküman tipi tanımlanarak, iş birimlerinin kişisel bilgisayarlarında, ortak alanlarda ya da fiziksel olarak muhafaza ettikleri dokümanların dijital ortama aktarımı sağlanmıştır.
- > Tablet satış uygulamasından DYS onay süreci kaldırılmış, sadece dokümanın DYS'ye iletileceği ve onayın Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Sistemi üzerinden verileceği ve tablet dışındaki kanallar için de kullanılabilir ortak bir platform geliştirilmiştir.
- > Muhaberat ve Müşteri İletişim Merkezine ulaşan tüm dokümanların tarama sonrası DYS üzerine aktarımı sağlanarak Optik Karakter Tanıma (OCR) teknolojisi vasıtasıyla "Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigortaları Yönetim Sistemi-ATLAS" ana sigortacılık yazılımı ve CRM sistemi ile entegre süreç otomasyonları yapılmış, manuel süreçler devre dışı bırakılmıştır.
- > Çok sayıda dokümana ilişkin toplu tarama süreçlerinin OCR entegrasyonu ile birlikte DYS'e taşınması ve süreçlerin iyileştirilmesi sağlanmıştır.

- > Kurumsal yazışma ve onay altyapısı kurgulanarak sözleşme, tebliğ, sirküler, onay yazışmaları ve prosedür yazışmalarının form aracılığı ile merkezi sistem üzerinde yönetilmesi sağlanmıştır.
- > Dokümanlara kolay ulaşım ile zaman kayıplarının minimuma inmesi, kullanılan kağıt, karton dosya gibi diğer kırtasiye malzemelerinde tasarruf, arşivleme ve arşive gönderme ihtiyaçlarının azalması, arama/bulma, görüntüleme, kopyalama, yazdırma, versiyonlama, karşılaştırma, gönderi (e-posta), ilişkilendirme, takip ve yönetim kolaylığı, evrakların kaybolma riskinin ortadan kalkması da sağlanan ilave faydalardır.

#### • Finansal Sistemler - Oracle E-Business Suite (EBS) Kurumsal Kaynak Uygulamaları:

- > **VE Performans Sistemi Projesi:** Saha ekipleri ve portföy yöneticilerinin aylık performans görüşmelerinin takip edilmesi ve performans geliştirme sürecinin sistem üzerinden izlenmesi sağlanmıştır.

Satış hedeflerine göre performansın takip edilmesi, performanslarında düşüş olduğunda iyileştirme sürecine alınması, performans iyileştirme sürecinde yapılan uygulamaların kayıt altına alınması ve bu bilgilerin rapor olarak alınabilmesi projesi tamamlanmıştır.

- > **TSS (Tamamlayıcı Sağlık Sigortası) Projesi:** Proje kapsamında ERP sistemleri üzerinde geliştirmeler yapılarak yeni ürünün gerektirdiği yasal süreçler tamamlanmıştır.

- > **ERP Uygulamalarının 'Vebiz Mobil Uygulaması' Üzerine Taşınması:** Satın alma talepleri, satın alma siparişleri, izin ve fazla mesai onay süreci mobil uygulama üzerine alınarak yöneticilerin onay iş akışlarında hız ve iş süreçlerinde verim sağlanmıştır.

- > **AD- Oracle ERP Entegrasyonu:** Şirket güvenlik politikası gereği tüm sistemlere tek şifre ile erişilmesi kapsamında AD (Active Directory) - Oracle EBS sistemleri arasında entegrasyon sağlanmıştır.
- > **Oracle EBS Hazine Modülü:** Fon departmanımızın kullandığı Hazine Modülü'ne VakıfBank fon fiyatlarının web servisler ile aktarımı sağlanmıştır.
- > **Satın Alma Talep Onayı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK Entegrasyonu):** Şirket satın alma taleplerinin onay aşaması KVKK ile entegre edilmiştir.
- > **RPA (Robotic Processes Automation) Robotik Süreç Otomasyonu Projesi:** Proje ile iş süreçlerinin optimizasyonu, tekrarlanan ve manuel yürütülen iş süreçlerinin sanal iş gücüne devir edilmesi sağlanmıştır.

#### • Webchat Projesi:

Müşterilerimizin internet şubesi üzerinden canlı görüşme yapabilecekleri bir platform ile müşteriye tanıyarak, konusuna uygun müşteri temsilcisine yönlendiren Genesys anlık mesajlaşma sistemi ile bireysel internet şube entegrasyonu sağlanmıştır. Tek bir müşteri temsilcisi ile aynı anda birden fazla müşteriye hizmet verilebilmesi sağlanmıştır.

#### • LUCA Muhasebe Yazılımı Entegrasyonu:

Şirketlerin yoğun olarak kullandığı LUCA Mali Müşavir Paketi'nin içinde yer alan bordrolama modülünde Otomatik Katılım Sistemi (OKS) kesintisi yapılabilmesine ve ödemenin Şirketimize kolaylıkla yapılabilmesi sağlanmıştır.

#### • Bilgi Güvenliği Kapsamında Gerçekleştirilen Projeler:

- > **Kod Güvenliği:** Uygulamaların yazılım güvenlik denetimi için "Statik kod" analizi devreye alınmış ve mevcut uygulamalarla entegrasyonu sağlanmıştır. Kurumumuzun tüm kodları güvenlik standartları altında

denetimden geçirilmesine başlanmıştır. Kaynak kodlarımız, güvenlik, sağlamlık, kod kalitesi gibi değişik açılardan sürekli incelenmekte ve tedbir alınmaktadır.

- > Kurumumuz çalışanlarına yönelik "Oltalama" saldırıları için farkındalık çalışmaları gerçekleştirilmiş ve önleyici ürün ile desteklenmesi sağlanmıştır. Bunun yanında threat intelligence ve siber istihbarat kapsamında da değerlendirmelerimiz gerçekleştirilmektedir.
- > Yazılım/kod geliştirme (SDLC) sürecinin bir parçası olması adına yeni talep yönetim sistemi devreye alınmış ve entegrasyonları gerçekleştirilmiştir.
- > Eğitimin ve farkındalığın en etkili şekilde yüz yüze sınıf içi eğitimlerle etkileşimli bir şekilde gerçekleşmesi hedefi ile çalışanlarımıza Bilgi Güvenliği Farkındalık Eğitimleri gerçekleştirilmiş ve devam etmektedir.
- > ISO 27001 takip denetimi başarılı bir şekilde tamamlanmış ve belgenin devamlılığı sağlanmıştır.
- > KVKK uyum konusunda yapılan çalışmalar ve analizlerle iyileştirme alanları tespit edilerek BT süreçleri ve Şirketimiz kapsamında aksiyonlar alınmış ve alınmaya devam etmektedir.

## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ OPERASYON VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

**VAKIF EMEKLİLİK,  
MÜŞTERİLERİNE  
DAHA İYİ VE KALİTELİ  
HİZMET VEREBİLMEK  
İÇİN YAPILMASI  
HEDEFLENEN PROJELERDE  
YENİ TEKNOLOJİLERİ  
KULLANMAYA DEVAM  
EDECEKTİR.**

### • Sigortacılık Veri Ambarı Projesi (Data Warehouse - DWH):

Şirketimizde stratejik seviyede doğru kararlar alınması sırasında kullanılmak üzere karar destek sistemi oluşturulması için özel bir alt yapı olarak tasarlanan veri ambarı ortamı oluşturulmuştur. Veri ambarı, sahip olduğu özel altyapı sayesinde, farklı kaynaklarda bulunan, birbirleriyle ilişkilendirilmiş, doğru ve anlamlı veriye hızlı bir şekilde ortak bir platformdan erişim sağlanarak, farklı gereksinimlere, karar verme sürecinde etkin bir yanıt vermek üzere hazırlanan bir ortam olarak işlerlik kazanmıştır. Birbirleriyle bütünleşik olmayan uygulamaların bütünleştirilmesi açısından bir olanak sağlayan veri ambarı, veri madenciliği, müşteri analitiği vb. proje ve çalışmalarda kolay, hızlı, doğru ve tarihsel derinlik içerisinde analiz yapmaya yönelik kaynak sunma olanağı sağlamış, sahip olunan verilerin anlık sorgulamalar için hazır bulundurulmasını mümkün kılmıştır. Hacim olarak çok büyük miktarlara ulaşan verilerin tek bir noktadan yönetilmesini sağlayan veri ambarının, şirketimizin planlama stratejilerinde ortaya çıkabilecek problemlerin aşılmasında önemli bir araç olması amaçlanmıştır. Veri ambarı sayesinde, bütün verilerin tek bir ana kaynağa yerleştirilmesi, şirketimizin faaliyetlerinde tutarlı ve güvenilir bir görüş sağlanmasını mümkün kılacaktır.

### • Kurumsal Sosyal Ağ Projesi:

Ülke geneline yayılmış geniş bir müşteri erişimine olanak sağlayan çalışanlarımızın iş birliğini ve iletişimini artıracak, daha verimli bir çalışma tarzını hedeflediğimiz, kurum içi sosyal bilgi paylaşım platformu projesidir. Kullandığımız uygulamaların tek bir platformdan erişilmesine olanak sağlanmıştır.

### • Kişisel Verilerin Korunmasına Yönelik Düzenlemelere Uyum:

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVKK) uyum geçiş süreçleri için devam eden faaliyetlerin altyapı geliştirmeleri planlanmıştır.

### • Dijital İmza (Signage) - Dijital Kurumsal Bilgilendirme Sistemi:

Bölge çalışanlarımıza yönelik, genel şirket bilgileri, sektör rekabet analizi, satış performansları, başarılı satış danışmanlarımız ve başural piyasalar hakkında bilgilendirmek amacıyla görsel içerikleri yayınlayacağımız aktif bir sistem kurulumu yapılmıştır.

### • BES Otomatik Katılım Sistemi Şube İşlemleri - Talep Yönetim Sistemi

Müşterilerimizin OKS ile ilgili yürüttüğü işlemler ile ilgili talep kaydı açabilecekleri, açılmış kayıtların güncel durumlarını takip edebilecekleri bir altyapı entegrasyonu geliştirilmiştir.

### • Operasyonel Otokontrol Geliştirme Projesi:

Yönetmelik ve genelgeleri dikkate alarak mevzuatsal konulara uyumu ve iş süreçlerinin eksiksiz ve doğru bir şekilde yapılmasını destekleyici sistemsel kontrol noktaları geliştirilerek günlük kontrol sistemi kurulmuştur. Her gün bir önceki iş günü yapılan işlemler dikkate alınarak sistem verileri taranmakta ve ilgili iş birimleri bilgilendirilmektedir.



## 2019 YILI PROJE HEDEFLERİ:

### • İmza Öğrenme, Tanıma ve Doğrulama:

Proje ile imza zorunluluğu olan dokümanlar için doküman üzerinde imza olup olmadığının kontrolünün yapılması, imza eksikliği bulunan dokümanlara ilişkin işlemlerin sonlandırılması, sisteme giren her imzalı dokümanın müşteri bazında eşleştirilerek kayıt altına alınması, müşteri imzasının daha fazla doğrulukla tanınmasını sağlayacak Artificial Intelligence (AI) (Yapay Zeka) tabanlı altyapının kurgulanması, her adımda karşılaşılan imzanın varsa kayıtlı imza ile karşılaştırılarak doğrulama yapılabilmesi amaçlanmaktadır.

### • VakıfBank Bankasürans (Banka Sigortacılığı) Projesi:

- > VakıfBank şube personelinin şubede satış kısıtlamasını ortadan kaldırarak müşteriye sahada satışı mümkün kılacak mobil saha satış (tableten satış) entegrasyonlarına ağırlık verilecektir.
- > Ticari ve KOBİ bankacılığı alanında ortaya çıkacak yeni sigorta ürün entegrasyon ihtiyaçları ve bireysel bankacılıkta kredi kartı müşterilerini hedefleyen yeni sigorta ürünlerinin online üretimi hedeflenecektir.
- > Entegrasyonu tamamlanmış olan ürünlerde mevcut süreçlerimizi iyileştirecek "online üretim ve iptal mutabakatı" ve "online tazminat" süreçleri de 2019'da tamamlanması planlanan önemli çalışmalarındadır.

### • Vakıf Katılım Bankası:

- > Yeni ürün taleplerine ve pazarlamasına odaklanılacaktır.

### • Tekafül Ürünü Satışı ile İlgili Yeni Kanal Çalışmaları:

- > Tekafül ürünü satışı ile ilgili yeni kanal (banka/finansal kurum/acente) oluşturma çalışmaları yapılacaktır.

### • Finansal Sistemler - Oracle E-Business Suite (EBS) Kurumsal Kaynak Uygulamaları:

Sektörde regülasyonun gerektirdiği değişiklikleri ve müşterilerimize daha iyi ve kaliteli hizmet verebilmek için yeni teknolojileri yapılacak projelerde kullanarak, yenilikçilik anlayışına 2019 yılında da devam edilecek, bu hedef çerçevesinde aşağıdaki yer alan projeleri gerçekleştirilecektir.

- > **IFRS Dönüşüm Projesi:** Finansal istikrarın sağlanması ve bütüncül veri akışının zamanında kamuya temin edilmesi için gerekli yasal ve teknik altyapı kurulacaktır. Güçlü veri akışı ile beraber özellikle önümüzdeki dönemde finansal sistemdeki kredi riski, likidite riski ve kur riski gibi risklerin izlenmesinde daha etkin bir risk yönetim sistemi kurulması çalışmalarına başlanmıştır. Ayrıca oluşturulacak olan yerel pazarlar ve araçlarla riskleri etkin şekilde ve zamanında bertaraf etmenin de yolu açılacaktır. Tüm bunları etkin bir biçimde sağlayacak ve koordine edecek şekilde finansal mimari yeniden dizayn edilecektir.
- > **E-arşiv Projesi:** Proje, e-fatura kullanan vergi mükelleflerinin, elektronik ortamda oluşturdukları faturayı, elektronik ortamda veya kağıt ortamında karşı tarafa iletirken, ikinci nüshasını elektronik ortamda yasal olarak muhafaza etmesi gerekliliği sonucunda geliştirilmiştir.
- > **İş Süreçlerinin Robotic Processes Automation (RPA) Üzerine Alınması:** İş birimlerinin tekrarlayan ve kural bazlı çalışan iş süreçlerinin sanal iş gücü tarafından yapılması hedeflenmektedir.
- > **BA-BS Mutabakatının Dijital Ortamda Yapılması İçin Yeni Ürün Yazılması:** Mal ve hizmet alım ve satışlarına ilişkin bildirimde bulunup doğruluğu için form onayı gerekmektedir. Mevcut yapıda manuel olarak ilerletilen sürecin dijital ortama taşınması ve arşivleme sürecinin DYS ortamında yapılması hedeflenmektedir.

### > TSS (Tamamlayıcı Sağlık Sigortası):

Mali kayıtlarının şirketimiz yasal defterleri üzerinde otomatik oluşturulması ve raporlanması hedeflenmektedir.

### > Vakıf Emeklilik AR-GE Merkezi'nin

**Kurulması:** Vakıf Emeklilik, yeni dünyanın gerektirdiği yeni teknolojiler ve yeni fikirleri kendi bünyesinde oluşturduğu Ar-Ge merkezi içinde kendi iç kaynakları ile araştırıp, araştırmaları sonrasında katma değer sağlayan noktalarda geliştirme yapmayı hedeflemektedir.

### • Bilgi Güvenliği:

- > KVKK uyum sürecinde proje ve uygulama entegrasyon çalışmaları gerçekleştirilecektir.
- > ISO 27001 belgesinin gelecek sene belge yenileme denetimine kapsam genişletmiş olarak girmek için hazırlıkların yapılması ve ilgili birimlerin süreçlerinin ISO 27001 ile uyumlu hale getirilmesi sağlanacaktır.

### • TEYDEB Projesi:

Müşteri çıkışlarının azaltılması ve başarılı tutundurma yöntemleri için karar destek sistemi geliştirilmesi amacıyla TÜBİTAK destekli "TEYDEB" Projesi'nin yapılması planlarımız arasında yer almaktadır.



## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

### KATILIM SİGORTACILIĞI

**2018 YILINDA BİR ÖNCEKİ YILA GÖRE FİNANSMAN SİGORTASI PRİM ÜRETİMİ %59,7, FERDİ KAZA SİGORTASI PRİM ÜRETİMİ %55 ARTMIŞTIR.**

Vakıf Emeklilik (Şirket/Katılım Operatörü) ve Danışma Komitesi tarafından Şirket işleyişi de göz önünde bulundurularak Katılım Sigortacılığı Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'te belirtilen üç yönetim modelinden (vekalet, mudarebe, hibrit) işleyiş açısından farklılık gösteren bir başka yönetim modeli olan Vekil Model ile çalışılması benimsenmiştir. Vakıf Emeklilik, Katılım Sigortacılığı (tekaful) alanında pencere usulü ile faaliyet göstermektedir.

Vekil Model çerçevesinde hazırlanan tekaful ürünlerinde;

- > Katılım sigortası faaliyetleri ile ilgili masrafları karşılamak için, Katılım sigortası priminin (katılım miktarı) belirli bir oranında vekil ücreti (vekil payı) alınmaktadır.
- > Hazine ve Maliye Bakanlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü tarafından tasdik edilen tarife teknik esaslarında yazılı esaslar dahilinde, faaliyetleri kârının ve yatırım fonundan elde edilen yatırım gelirlerinin belirli bir oranında sigortalılara kâr dağıtımı gerçekleştirilmektedir.

Katılım kâr payı dağıtım miktarı, senede bir kez, takvim yılı sonu Katılım sigortası faaliyetlerinin finansal sonuçları üzerinden hesaplanmaktadır. Belirlenen katılım kâr payı dağıtım miktarı, takvim yılı sonu finansal raporlama dönemini takip eden üçüncü ayın sonunda duyurulmaktadır. Duyuruyu takip eden ayın sonu itibarıyla tüm katılım kâr payları, ilgili yıl içerisinde yaşamış (mebdeinden iptal, ya da tenzil olan poliçeler/sertifikalar hariç) ve hasarsız (vefat/maluliyet vb. tazminat ödemesi yapılmayan) poliçelere/sertifikalara, Vekil Model esaslarında belirlenen kurallara göre dağıtılmaktadır.

Vakıf Emeklilik, herhangi bir seneye ait dağıtım öncesi katılım havuzu (risk fonu) rakamının negatif olması yani o döneme ait gelirlerin, giderleri karşılamak için yetersiz kalması durumunda bu farkı faizsiz bir borç niteliği taşıyan Karz-ı Hasen (likidite imkanı) adı altında karşılamak durumundadır.

Takip eden senelerde dağıtım öncesi katılım havuzu (risk fonu) rakamının pozitif olması durumunda Vakıf Emeklilik, bu kârı, o döneme kadar yapılmış Karz-ı Hasen ödemelerinin toplamını geri alana kadar sahiplenecektir.



31.12.2017 itibarıyla Danışma Komitesi tarafından Vekil Model Esasları'nda belirtilen ve tarife teknik esasları çerçevesinde hesaplanan dağıtılabilir kâr tutarının %100'ünün dağıtılmasına karar verilmiştir. 6.704 adet poliçe (sertifika) için Nisan 2018 döneminde sigortalıların hesaplarına 60.345 TL katılım kârı ödenmiştir.

31.12.2018 itibarıyla Danışma Komitesi tarafından Vekil Model Esasları'nda belirtilen ve tarife teknik esasları çerçevesinde hesaplanan dağıtılabilir kâr tutarının %100'ünün dağıtılmasına karar verilmiştir. Nisan 2019 döneminde sigortalıların hesaplarına ödenecek katılım kârı tutarı 1.399 TL'dir.

Vakıf Emeklilik tarafından, risk fonu bakiyesi açık veren tekafül ürünleri için 31.12.2018 itibarıyla 565.047 TL (2017 yılı Karz-ı Hasen tutarı olan 196,97 TL dahil) faizsiz borç (Karz-ı Hasen) verilmiştir.

Katılım Sigortacılığı Esaslarına uygun olarak:

- > Finansman Sigortası (yıllık ve uzun süreli)
- > Grup Güvence Sigortası (yıllık)
- > Tehlikeli Hastalıklar Teminatlı Sigorta (yıllık)
- > Ferdi Kaza Sigortası (yıllık ve uzun süreli), ürünleri sunulmaktadır.

Katılım Sigortacılığı faaliyetleri kapsamında, Şirket'in 2018 yılında Finansman sigortası prim üretimi, bir önceki yıla göre %59,7 artarak 9.020.547 TL olmuştur. Şirket'in Ferdi Kaza sigortası prim üretimi önceki yıla göre %55 artarak 731.536 TL olmuştur.

### YILLAR İTİBARIYLA YATIRIM ALANLARI

Danışma Komitesi tarafından Katılım Sigortacılığı Esasları çerçevesinde uygun görülen yatırım alanları olan kira sertifikası (sukuk) ve katılma hesaplarında yatırımlar değerlendirilmiştir.

Son üç yıla ait yatırım alanları alttaki tabloda belirtilmiştir.

Yıllar İtibari Yatırımlar	2016	2017	2018
<b>Katılım Bankaları Nezdindeki Katılma Hesapları</b>	%93	%100	%86,73
<b>Kira Sertifikası (Sukuk)</b>	%7	-	%13,27

### VAKIF EMEKLİLİK RETEKAFÜL (REASÜRANS)

Vakıf Emeklilik, Katılım Esaslı Sigortalılarının Retekafül (Reasürans) işlemlerinde Danışma Komitesi tarafından onay alınarak 2018 yılı için Retekafül esaslarına uygun şekilde çalışan SCOR Global Life SE ile anlaşmıştır.

**KATILIM SİGORTACILIĞI FAALİYETLERİ KAPSAMINDA, VAKIF EMEKLİLİK'İN 2018 YILINDA FİNANSMAN SİGORTASI PRİM ÜRETİMİ, BİR ÖNCEKİ YILA GÖRE %59,7 ARTARAK 9.020.547 TL OLMUŞTUR. ŞİRKET'İN FERDİ KAZA SİGORTASI PRİM ÜRETİMİ ÖNCEKİ YILA GÖRE %55 ARTARAK 731.536 TL OLMUŞTUR.**

## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

### KURUMSAL İLETİŞİM

**TÜRKİYE GENELİNDE FARKINDALIK OLUŞTURAN KUMBARA TASARIMI RESİM YARIŞMASI'NA 2018 YILINDA 7-10 YAŞ ARASI 4.876 İLKOKUL ÖĞRENCİSİ 4.934 RESİM İLE KATILMIŞTIR.**

Vakıf Emeklilik, 2018 yılında da marka imajını ve bilinirliğini güçlendirmeyi hedefleyen iletişim çalışmalarına yoğun bir şekilde devam etmiştir.

#### 4. KUMBARA TASARIMI RESİM YARIŞMASI

Çocuklarda tasarruf bilincini oluşturmak amacıyla Türkiye genelinde Milli Eğitim Bakanlığı onay ve desteği ile 4. kez düzenlenen yarışmaya katılan ilkökul öğrencilerinden hayallerindeki kumbarayı çizmeleri istenmiştir. Türkiye genelinde farkındalık oluşturan Kumbara Tasarımı Resim Yarışması'na 2018 yılında 7-10 yaş arası 4.876 ilkökul öğrencisi 4.934 resim ile katılmıştır.



24 Eylül-22 Ekim tarihleri arasında düzenlenen yarışmada, 5.000'e yakın resim, Seçici Kurul tarafından değerlendirilmiştir. Sonuçları 12 Kasım 2018 tarihinde Vakıf Emeklilik web sitesinde açıklanan yarışmada, ilk üçe giren resimlerin sahiplerine bisiklet, dördüncü ve beşinci seçilen resimlerin sahiplerine ise scooter hediye edilmiştir. Kumbara Tasarımı Resim Yarışması'nın sergi açılışı ve ödül töreni, 3-9 Aralık 2018 tarihleri arasında Vakıf Emeklilik Genel Müdürlük Binası Fuaye Alanı'nda gerçekleştirilmiştir.

#### SİGORTA LABORATUVARI PROJESİ

Vakıf Emeklilik, sigorta meslek liselerine eğitim desteği vermek, geleceğin sigorta sektörü çalışanları ile bilgi paylaşımında bulunmak ve lise öğrencilerini sigorta kavramı ile okul yıllarında buluşturmak amacıyla Sigorta Laboratuvarı Projesi'ni 2015 yılından itibaren yürütmektedir.

2016 yılında İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nün yönlendirmesi ile Avrupa ve Anadolu yakalarında seçilen birer okul ile Proje hayata geçirilmiştir. Proje ile geleceğin sigortacılarına eğitim olanağı sunularak, sigortacılıkta kariyer yapmak isteyen gençlere şimdiden önemli bir iş deneyimi kazandırılması amaçlanmaktadır.



Bu kapsamda, 2018 yılında her iki sigorta laboratuvarında çeşitli eğitimler düzenlenerek öğrencilere sektörel bilgilendirmeler yapılmıştır. Ayrıca 2018 yıl sonunda gençlerin sektörde deneyim kazanması ve finansal okuryazarlık oranını artırmak amacıyla fon yarışması başlatılmıştır. İki okuldan 108 öğrencinin katıldığı yarışma 30 Nisan 2019 tarihinde sona erecek; ilk üçe giren öğrenciler bilgisayar, tablet ve hediye çeki ile ödüllendirilecektir.

### SARI KARELER FOTOĞRAF YARIŞMASI

26 Mart-7 Haziran 2018 tarihleri arasında altıncısı düzenlenen yarışmada "Sarı Kareler"i en doğal haliyle yansıtan fotoğraflar yer almıştır. Sanat ve sanatçıya saygı çerçevesinde Türkiye Fotoğraf Sanatı Federasyonu (TFSF) desteğiyle düzenlenen Sarı Kareler Fotoğraf Yarışması, 2018 yılında da yoğun ilgi görmüştür. Yarışmaya 2.241 amatör ve profesyonel fotoğrafçı, 7.723 fotoğrafla katılım sağlamıştır. 21 Haziran 2018 tarihinde sonuçlanan yarışmada kazananlara ödülleri verilirken, sergilenmeye hak kazanan eserler, 2-8 Temmuz 2018 tarihleri arasında Güneş Sigorta Sanat Galerisi'nde sanatseverlerle buluşmuştur.

### OTOMATİK KATILIM SİSTEMİ İLETİŞİM ÇALIŞMALARI

Vakıf Emeklilik'in 1 Ocak 2017'de yürürlüğe giren Otomatik Katılım Sistemi için yıl boyunca hedef kitleye uygun mecralarda otomatik katılım uygulamasının önemli bir fırsat olduğu konu edinilerek, Otomatik Katılım Sistemi'nin avantajlarına ve Vakıf Emeklilik'in sektördeki deneyimine vurgu yapılmıştır.

### FAİZSİZ BES İLETİŞİMİ

Vakıf Emeklilik, faize duyarlı bireylerin Bireysel Emeklilik Sistemi'ne katılmasında ve faizsiz katılım fonlarının gelişmesinde öncü rol oynamaktadır. Söz konusu fonlarda sektörde önemli bir yere sahip olan Şirket, bu alanda da müşterilerine ihtiyaçlarına uygun ürünler sunmaktadır.

Faiz hassasiyeti bulunan hedef kitleye özel olarak hazırlanan iletişim çalışmaları ile Vakıf Emeklilik bu alanda da öncü olduğu ve müşterilerinin ihtiyaçlarına uygun ürünlerle onların yanında olduğu mesajını vermiştir.

### 2017 FAALİYET RAPORU ÖDÜLLERİ

Vakıf Emeklilik'in "Geleceğe Hazır Mıyız?" konsepti ile hazırlanan 2017 yılı Faaliyet Raporu, dünyanın en prestijli 3 yarışmasında 1 altın, 3 bronz ödül birden kazanmıştır. International Business Awards Stevie Ödülü değerlendirmesinde 2017 yılı Faaliyet Raporu ile En İyi Basılı Faaliyet Raporu Kategorisi'nde Bronz ödüle layık görülen Vakıf Emeklilik Faaliyet Raporu, IADA Uluslararası Yıllık Rapor Tasarım Ödülleri'nde ise altın madalya ile ödüllendirilmiştir. Vakıf Emeklilik, "Faaliyet Raporlarının Oscar'ı" olarak bilinen ve bağımsız MerComm kuruluşu tarafından düzenlenen uluslararası ARC Awards yarışmasından İngilizce Dışı Faaliyet Raporu ve İç Tasarım kategorilerinde iki bronz ödül kazanmıştır.





## SUNUŞ

## 2018 YILI FAALİYETLERİ

### KURUMSAL İLETİŞİM

**VAKIF EMEKLİLİK İLE YAPACAKLARI BİRİKİMLERİNİN 30 YIL SONRA KENDİLERİNE NASIL BİR GELECEK SAĞLADIKLARINI ZİYARETÇİLERİNE 1,5 DAKİKALIK VR DENEYİMİYLE YAŞATAN TÜRKİYE’NİN İLK ZAMAN MAKİNASI, YOĞUN İLGI GÖRDÜ.**

#### ACENTE VE VAKIFBANK’A ÖZEL E-DERGI

Vakıf Emeklilik, güven unsuru ile pekiştirilmiş ve kurum kültürüne uygun uzun vadeli iş birliklerinin her zaman iletişim ile desteklenerek güçlendiğine inanmaktadır.

2018 yılında da bu inançla hareket ederek hem VakıfBank hem de acente kanalına özel e-dergi ile sinerjisini artırmıştır. İş ortaklarına özel hazırlanan bu dergilerde Şirketimizin yeni ürün ve kampanyalarının detayları, önemli projeleri ve bizden haberler paylaşılmaktadır.

#### ZAMAN MAKİNASI 2048

Bireysel emeklilik sektöründe farkındalığı ve katılımı artırmak amacıyla 2017 yılında başlatılan Zaman Makinası Projesi, roadshow’larla 2018 yılında da yolculuğuna devam etti.

Vakıf Emeklilik ile yapacakları birikimlerinin 30 yıl sonra kendilerine nasıl bir gelecek sağladıklarını ziyaretçilerine 1,5 dakikalık VR deneyimiyle yaşatan Türkiye’nin ilk Zaman Makinası, üç ilde de yoğun ilgi gördü. Zaman Makinası, ziyaretçilerine hayalini kurdukları emeklilik dönemini yaşattı. Deneyim alanının gerçekçi görünmesi ve ziyaretçi çekmesi için neredeyse tamamı metal olan yaklaşık bir tonluk tasarlanan yapıya 2048 gelecek hayallerini deneyimleyebilmeleri için üç ayrı senaryo çalışıldı. Bu senaryolar VR teknolojisine uygun biçimde 360 derece video tekniği ile çekildi. Zaman Makinası’nı deneyimlemek isteyen ziyaretçiler, hazırlanan anketi tamamladıklarında üç senaryo içerisinde hayallerine en yakın olan deneyimi yaşadılar.

İnsanları 30 yıl sonrasına götüren ve hayalini kurdukları emeklilik dönemini yaşatan Zaman Makinası’nın bu yıl ki ilk durağı 1-2 Kasım PERYÖN İstanbul Kongresi, 23-24-25 Kasım tarihlerinde CEPA AVM (Ankara), 30 Kasım-1-2 Aralık tarihlerinde Optimum AVM (İzmir), 7-8-9 Aralık Marmara Forum AVM (İstanbul) oldu. 10-30 Aralık tarihlerinde İstanbul’da VakıfBank Spor Sarayı’nda voleybol maçlarında gerçekleştirilen roadshow’da Zaman Makinası, İstanbullulardan yoğun ilgi gördü.

Proje yaklaşık üç ay sürdü. Hazırlık sürecinde üretim süreci, stand tasarımları, ekip çalışmaları, mobil ve web uyarlamaları, reklam çalışmaları ile 89 kişi çalıştı. Üç farklı şehirde altı etkinlikte toplam 2.500 zaman yolcusu oldu. Ziyaretçilerimize 1.000 adet VR Box hediye edildi. Basılı ve sosyal medya yansımalarıyla 4.918.441 erişim elde edildi.



## İNSAN YÖNETİMİ KONGRESİ - BURSA, ANKARA, İZMİR VE İSTANBUL

PERYÖN İnsan Yönetimi Kongresi etkinliklerine katılan Vakıf Emeklilik, İK profesyonellerine kurumsal çözüm ortaklığı çerçevesinde ürünleri ile ilgili bilgiler verdi.

Bireysel emeklilik ve hayat sigortacılığı sektörünün öncü şirketi Vakıf Emeklilik, PERYÖN-Türkiye İnsan Yönetimi Derneği'nin düzenlemiş olduğu 10-11 Mayıs tarihi Bursa, 3-4 Ekim Ankara, 18-19 Ekim İstanbul, 01-02 Kasım İstanbul etkinliklerinde kurduğu stant ve yaptığı aktivitelerle İK profesyonellerine bireysel emeklilik, Otomatik BES ve diğer kurumsal ürünleri hakkında bilgilendirdi. İstanbul etkinliğinde gelecek sponsorluğu ile Vakıf Emeklilik, ayrıca etkinlik kapsamında Zaman Makinesi ile de bireysel emekliliğin önemini somutlaştırarak tasarruf ve birikime dikkat çekti.

İstanbul PERYÖN Etkinliği'nde Zaman Makinesi ile de "gelecek" deneyimi yaşattı. Vakıf Emeklilik, "Zaman Makinesi" ile İK profesyonellerine geleceklerinden birebir mesaj vererek, hem dikkatlerini çekti, hem de bugünden Bireysel Emeklilik Sistemi'ne kendilerinin yanı sıra şirketlerinin de yatırım yapmalarını teşvik etti.

## ÜNİVERSİTE SPONSORLUKLARI

Geleceği emanet edecekleri gençlere çok güvenen ve onları bu konuda destekleyen Vakıf Emeklilik, 2018 yılında İTÜ Rover Takımı'nı Mars'a gönderilmek üzere hazırladıkları ve uluslararası platformda dünyaca ünlü üniversite öğrencileri ile yarıştırdıkları Rover aracına isim sponsoru olurken Yıldız Teknik Üniversitesi IEEE Öğrenci Kulübü tarafından düzenlenen Yıldızlı Projeler isimli yarışmanın da ana sponsoru oldu. Böylece yüzlerce gencin gelecek hayallerine ulaşmasında ve kendini geliştirmesinde Vakıf Emeklilik sektörde yine farkını ortaya koydu.

## SOSYAL MEDYA

Vakıf Emeklilik sosyal medya kanallarında yıl boyunca gerçekleştirdiğimiz kreatif kampanyalarla hem satış sürecine destek hem de marka bilinirliği konusunda önemli adımlar atıldı. Tüm mecralarda yaklaşık 25 bin yeni takipçi/beğeniyle sosyal medya hacmi istikrarlı olarak geliştirildi. Vakıf Eğitim Sigortası, Hadi gibi sektörde ses getiren projeler ve dönemsel/kampanya bazlı projelerle yıl boyunca takipçilerle interaktif iletişim kurarak onlardan gelen yorumlarla sayfada günden güne iyileştirmeler gerçekleştirildi. Şikâyet yönetimi konusunda Müşteri İletişim Merkezi ekibiyle birlikte müşteri memnuniyetini artırmak adına sürekli iletişimde olup, müşterilerine/müşteri adaylarına en hızlı dönüşleri sağlamaya özen gösterildi.

## WEB SİTESİ

Vakıf Emeklilik web sitesine 2018 yılı boyunca yaklaşık 2 milyon tekil ziyaretçi girmiş olup, bu ziyaretlerde ortalama 3,5 milyon oturum gerçekleşmiş ve web sitesi ortalama ziyaret süresi 1 dakika 33 saniye olarak hesaplanmıştır. En çok ziyaretçi sağlanan iller sırasıyla; İstanbul, Ankara, İzmir, Adana ve Antalya'dır.

## HIZLI OTOMATİK BES

Hızlı Otomatik BES uygulaması ile birlikte kurumsal müşterilerin taleplerine hızlıca dönüş sağlamak amaçlanmıştır. Uygulamanın teklif alma ve sözleşme oluşturma sayfalarına yönelik gerçekleştirilen iletişim çalışmalarıyla dijital ortamlarda yaklaşık 50 milyon reklam gösterimiyle potansiyel Otomatik BES müşterileri form sayfalarına yönlendirildi.

## YANDEX

Sektörde fark oluşturan Yandex uygulamasında yer alan ilk bireysel emeklilik şirketi Vakıf Emeklilik bu projede; 1 milyon reklam gösterimi, 1.184 satışa yönlendirme ve 42 rota oluşturmayla Ferdi Kaza sigortası satışında rakiplerine üstünlük sağladı.



## HADİİ YARIŞMASI

Vakıf Emeklilik Instagram takipçi sayısını ve etkileşimini artırmak için gerçekleştirilen Hadii Bilgi Yarışması ile 40.000 joker dağıtımı sonucunda sayfa beğeni sayısı 8.000 kişi civarında artarak 18.000'e ulaştı.

Yarışma bitiminde devlet katkısına dikkat çekmek için katılımcılar %25 ilave 10.000 joker ile desteklendi. Ek joker tutarı etkileşimin yüksek olması sebebiyle Hadii tarafından ücretsiz olarak sağlandı. Sonrasında "Vakıf Emeklilik sloganı nedir?" gibi benzer sorularla etkileşim sürdürüldü.

