

# SARI RI HAYATTIR





# 01

## Sunuş

- 06 Kurumsal Profil
- 08 Vizyonumuz, Misyonumuz, Kalite Politikamız, Değerlerimiz
- 10 Başlıca Finansal Göstergeler
- 12 Sermaye ve Ortaklık Yapısı
- 16 Sektör Bilgileri
- 18 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı
- 20 Genel Müdür'ün Mesajı
- 24 2018 Yılında Türkiye Ekonomisi ve 2019 Yılına İlişkin Beklentiler
- 26 2018 Yılında Sektörel Gelişmeler
- 28 2018 Yılı Faaliyetleri
  - 28 Pazarlama Yönetimi ve Müşteri Hizmetleri
    - Pazarlama Yönetimi
      - Dağıtım Kanalları ve Ürün Yönetimi
      - Müşteri Analitiği ve Pazarlama Stratejisi
    - Müşteri Deneyimi
      - Müşteri İletişim Merkezi
      - Müşteri Memnuniyeti Geliştirme
  - 36 Satış Yönetimi
    - Kurumsal Satış ve Acenteler
      - Kurumsal Satış
      - Acenteler
      - Direkt Satış
    - Bireysel Satış ve Bankasürans
      - Bireysel Satış
      - Bankasürans
      - Özel Müşteriler Yönetimi
      - Mesafeli Satış Yönetimi
  - 44 İnsan Kaynakları ve Finans
    - İnsan Kaynakları
    - Finansal Yönetim
    - Stratejik Planlama ve Kurumsal Performans
  - 48 Operasyon ve Bilgi Teknolojileri
    - Dijital Dönüşüm
    - Bilgi Teknolojileri
  - 54 Katılım Sigortacılığı
  - 56 Kurumsal İletişim



# 02

## Yönetim ve Kurumsal Yönetim Uygulamaları

- 64 Organizasyon Şeması
- 66 Yönetim Kurulu
- 70 Üst Yönetim
- 72 Genel Kurul'a Sunulan Özet Yönetim Kurulu Raporu
- 75 Şirket'in Dahil Olduğu Risk Grubu ile Yaptığı İşlemlere İlişkin Bilgiler
- 75 Hakim Şirket ve Bağlı Şirkette Yapılan İşlemlere Ait Bağlılık Raporu
- 75 Hesap Dönemine İlişkin Diğer Önemli Hususlar



# 03

## Finansal Bilgiler ve Risk Yönetimi

- 80 Finansal Bilgiler ve Risk Yönetimine İlişkin Değerlendirmeler
- 82 Risk Türleri İtibarıyla Uygulanan Risk Yönetimi Politikalarına İlişkin Bilgiler
- 84 Teknik Aktüerya Faaliyetleri
- 86 Kâr Dağıtım Politikası
- 86 Mali Durum, Kârlılık ve Tazminat Ödeme Gücüne İlişkin Değerlendirme
- 87 Rapor Dönemi Dahil 5 Yıllık Döneme İlişkin Finansal Bilgiler
- 88 Yönetim Kurulu'nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Bağımsız Denetçi Raporu
- 91 1 Ocak - 31 Aralık 2018 Hesap Dönemine Ait Finansal Tablolara ve Bağımsız Denetçi Raporu
- 166 İletişim

# SARI RRI HAYATTIR

Türkiye'nin isminden en çok söz ettiren ve en hızlı büyüyen bireysel emeklilik ve hayat sigortası şirketlerinden biri olarak, sarımızla hayata farklı renkler katmaya devam ediyoruz.

İş alanındaki başarılarımızın yanı sıra sosyal sorumluluk alanında da üzerimize düşen görevleri yerine getirmeye devam ettiğimiz bir yılı geride bıraktık.

Altıncısını düzenlediğimiz Sarı Kareler Fotoğraf Yarışması'yla, 2 bini aşkın fotoğrafçıya kendilerini ifade edebilecek önemli bir alan sunduk.

Yarışmaya katılan 7 bini aşkın fotoğraftan özel bir seçki eşliğinde 2018 yılındaki başarılarımızı yansıtmaktan mutluluk duyuyoruz.



Kapak fotoğrafı:  
**Cihan Barış Budak | Boyacı / İçel**



1.'lik Ödülü - **Muhammed Şuayp | Sarı Kaya** / Ankara



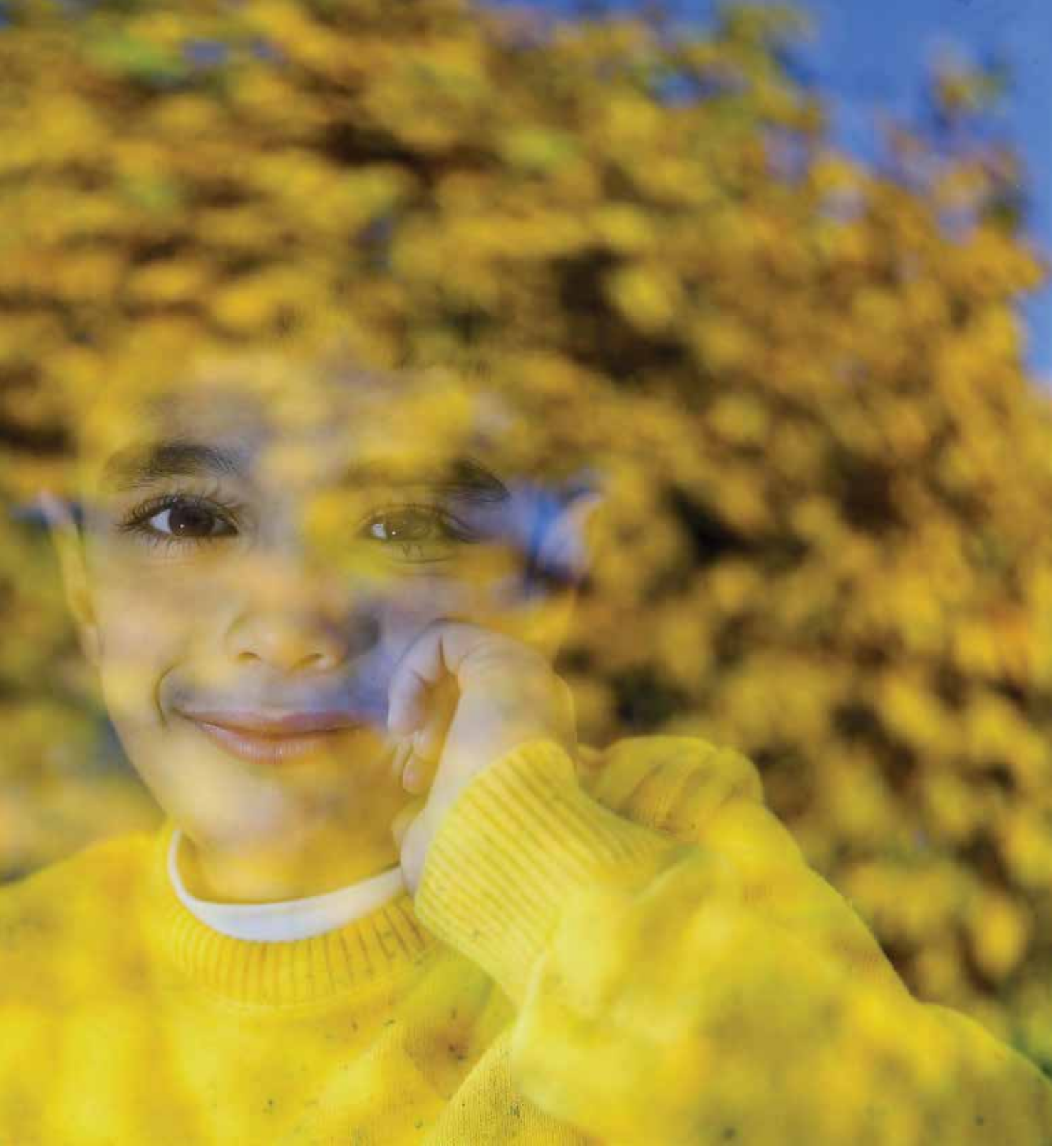
01

SUNUŞ

# SARI.. GÜ VEN DIR

Hayat ne kadar risklerle dolu olsa da, Vakıf Emeklilik sarısı hayata umut katar. 1 milyonu aşan katılımcımızın yarınlarına güvenle bakmaları için üstün bir gayretle çalışıyor, geleceği emanet alıyoruz.





## SUNUŞ

## KURUMSAL PROFİL

**KÖKLÜ BİR VAKIF  
KÜLTÜRÜNÜN MİRASÇISI  
OLAN VAKIF EMEKLİLİK,  
TÜRKİYE’NİN EN  
ÖNEMLİ YEREL SERMAYE  
PAYDAŞLARINDAN  
VAKIFBANK’IN  
İŞTİRAKİDİR.**

Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ (Vakıf Emeklilik), Güneş Hayat Sigorta AŞ adıyla 1 Mayıs 1991 tarihinde kurulmuştur. 4632 Sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu çerçevesinde; Bireysel Emeklilik Sistemi’nde de faaliyette bulunmak üzere 31 Mayıs 2002 tarihinde Hazine Müsteşarlığı nezdinde izin başvurusunda bulunan Şirket, 21 Şubat 2003 tarihi itibarıyla gerekli izni almıştır.

Güneş Hayat Sigorta AŞ unvanıyla faaliyetlerini yürüten Şirket, 5 Mart 2003 tarihinde toplanan Olağan Genel Kurulu’nda alınan kararla 14 Mart 2003 tarihinde unvan değişikliğine gitmiş ve “Vakıf Emeklilik AŞ” ismini alarak Bireysel Emeklilik Sistemi içerisinde faaliyet gösteren şirketler arasında katılmıştır.

Köklü bir vakıf kültürünün mirasçısı olan Vakıf Emeklilik, Türkiye’nin en önemli yerel sermaye paydaşlarından VakıfBank’ın iştirakidir.

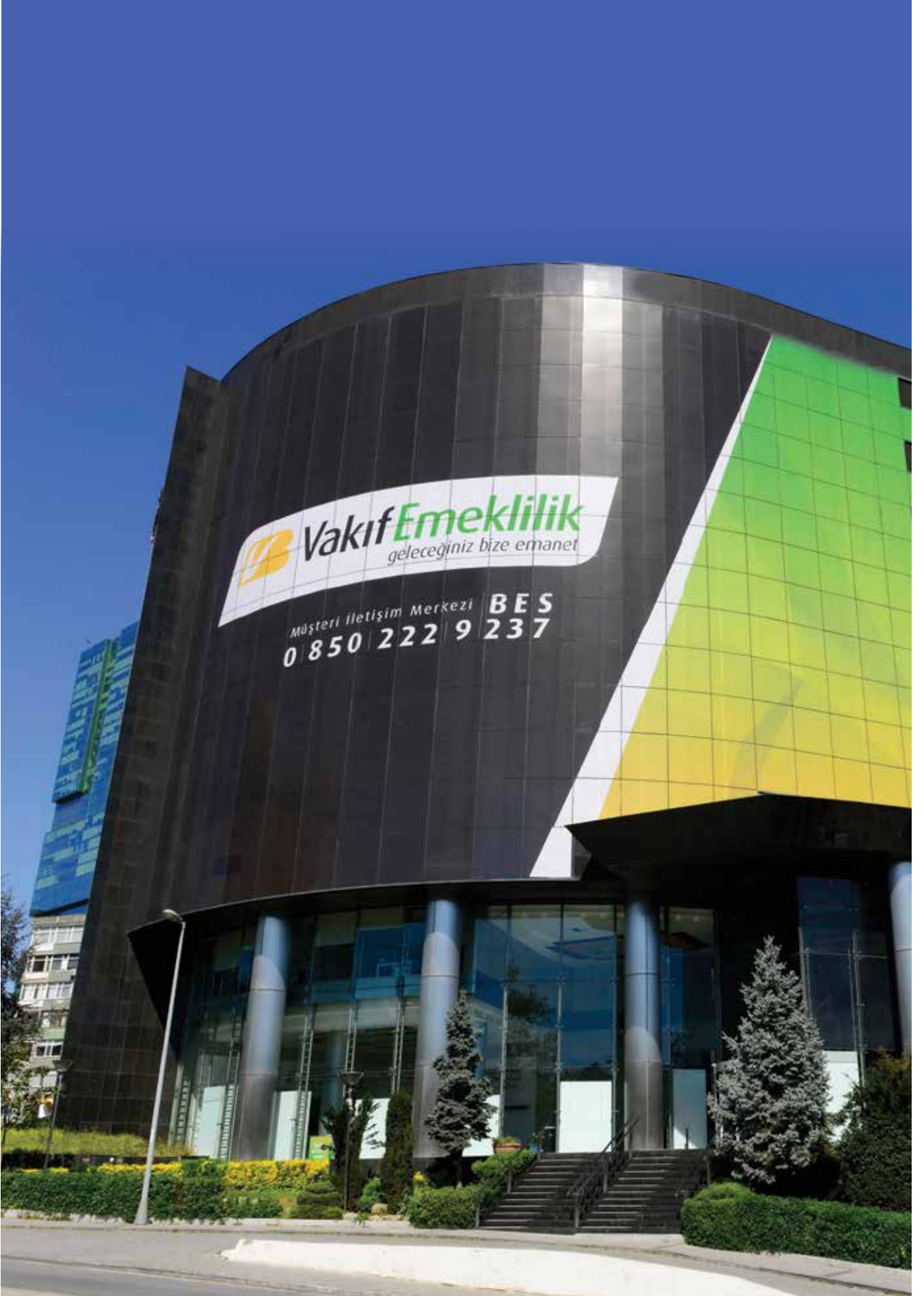
Genel Müdürlüğü İstanbul’da bulunan Vakıf Emeklilik, 20 bölge müdürlüğü, doğrudan satış ekibi ve acenteleriyle ürünlerini müşterilerine sunmaktadır. Yaygın bankasürans ağına sahip olan Vakıf Emeklilik, yurt geneline yayılmış VakıfBank ve ICBC Bank ile dağıtım kanalı olarak çalışmanın yanı sıra Aktif Bank ve Türkiye Finans Katılım Bankası ile de iş birliği içerisinde.

Vakıf Emeklilik bugün Türkiye’nin isminden en çok söz ettiren ve en hızlı büyüyen bireysel emeklilik ve hayat sigortası şirketlerinden biridir.

Şirket’in 13 Temmuz 2017 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurulu’nda alınan kararla unvanı Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ olarak değiştirilmiş olup söz konusu karar 1 Ağustos 2017 tarihinde Ticaret Sicil Gazetesi’nde ilan edilmiştir.

**1991 YILINDA KURULAN VAKIF EMEKLİLİK, 2003 YILINDA BİREYSEL EMEKLİLİK LİSANSI ALARAK BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMİ’NDE FAALİYET GÖSTERMEYE HAK KAZANMIŞTIR. VAKIF EMEKLİLİK; O TARİHTEN BU YANA GÖSTERDİĞİ PERFORMANSLA, TÜRKİYE’NİN İSMİNDEN EN ÇOK SÖZ ETTİREN VE EN HIZLI BÜYÜYEN BİREYSEL EMEKLİLİK VE HAYAT SİGORTASI ŞİRKETLERİNDEN BİRİ KONUMUNA ULAŞMIŞTIR.**





## SUNUŞ

# VİZYONUMUZ, MİSYONUMUZ, KALİTE POLİTİKAMIZ, DEĞERLERİMİZ

### VİZYONUMUZ

EMEKLİLİK VE HAYAT  
SİGORTACILIĞI SEKTÖRÜNDE  
LİDER VE EN BEĞENİLEN  
ÖNCÜ ŞİRKET OLMAK.

### MİSYONUMUZ

MÜŞTERİLERİMİZİN GELECEK  
HAYALLERİ İÇİN ÇALIŞMAK.

### KALİTE POLİTİKAMIZ

Şirketimiz; hizmet kuruluşu olmanın bilinci içerisinde, sigortalıların ve katılımcıların haklarını güvence altına alarak hizmet sunmayı “Kalite Politikası” olarak kabul etmiştir.

Tüm çalışmalarımızda müşterilerimizin çeşitlilik gösteren ihtiyaçlarını karşılamaya özen gösterir, müşterilerimiz ile sürekli beraberliği amaçlarız. Bu doğrultuda, değişen pazar ve rekabet koşullarını yakından izlemenin ve müşterilerimizi dinlemenin önemini kabul eder ve müşteri memnuniyetini en önemli ilkemiz olarak benimseriz.

Sürekli gelişim ve iyileştirmeyi hedefleyen yöntemler benimser ve bu yöntemleri Kalite Hedeflerimiz doğrultusunda uygularız.

Çalışan odaklı bir yaklaşımla, çalışanlarımızın mutluluğu ve memnuniyetini sağlama konusunda azami çabayı gösterir onlara gelişim imkânı sunarak çalışan bağlılığını en üst düzeyde tutmayı hedefleriz.

Dünyadaki gelişmeleri izler; yenilikçi çözümlerle müşterilerimizin tüm soru ve oluşabilecek sorunlarını tek bir noktadan, bütünsel olarak, en kısa sürede, doğru şekilde sonuçlandırırız.

Dürüstlüğü ve güvenilirliği ön plana alıp görev ve sorumluluklarımızın bilinci içerisinde çalışmalarımızı sürdürür ve bunu başarılarımızın bir aracı olarak kabul ederiz.

## DEĞERLERİMİZ

### KARŞILIKLI GÜVEN

İnanılır, ilişkilerimizde ve davranışlarımızda tutarlı, kurumsal olarak toplumla uyumlu, geleneklerine saygılı, sektörde güven veren, iz bırakmaya kararlı ve topluma fayda sağlayan bir yapı benimseriz.

- > Açık konuşuruz, doğru söyler, doğru izlenim bırakırız.
- > Saygı göstererek, önce ilgiyle dinleriz.
- > Bilgi saklamayız, doğru bilgiyi zamanında veririz.
- > Hatalarımızı kabul ederek, hemen düzeltmeye başlarız.
- > Çalışma arkadaşlarımıza sadakat gösteririz.
- > Daha iyisini yapmaya uğraşırız.
- > Önemli konuları hızlı ele alırız.
- > Beklentilere açıklık getiririz.
- > Sorumluluk alırız.
- > Sözümüzü tutarız.
- > Yetki ve sorumluluğu paylaşıyoruz.

### DEĞER KATMA BİLİNCİ

Bütün ilişkilerimizde "geleceğiniz bize emanet" ilkesi ile ürünümüzün kurumsal ve toplumsal algısını pekiştirip, topluma ve müşterilere tasarruf odaklı yaklaşımla hareket eder, onların hayatına katkı sağlayacak süreklilik gösteren çalışmalar yaparız.

- > İşimizi tutkuyla yaparız.
- > Hızlı ve üretken olmaya özen gösteririz.
- > Yaptığımız işin büyük çerçevede tasarruf bilincine hizmet ettiğini biliriz.
- > Karşılıklı fayda yaratacak eylemlere, davranışlara ve kararlara odaklanıyoruz.
- > Müşterilerimize, çalışanlarımıza ve paydaşlarımıza fayda sağlamak bilinciyle çalışırız.
- > Sürdürülebilirlik yaklaşımımızla, topluma ve çevreye fayda sağlamak ilkesi ile hareket ederiz.

### ÖZGÜN VE YENİLİKÇİ

Geribildirim isteyerek ve hatalarımızdan ders alarak "Hayatımızı kolaylaştırmak için ne yapabiliriz" gibi farklı bakış açısı ile konuları ele alıp, yeni fikirler geliştirir ve bunları uygulayarak sürekli gelişime inanırız.

- > Yeni fikirlere önem veririz.
- > Sektörde ve dünyadaki gelişmelere göre müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için çaba gösteririz.
- > Özgün ve farklı bakış açılarından feyz alırız.
- > Her dönemde gelişim için bireysel ve takım olarak çaba gösteririz.
- > "Bundan daha iyi nasıl yapabiliriz" bakış açısını benimseriz.
- > Değişime hızla ayak uydururuz.

### SONUÇ ODAKLI

Bizden beklenenleri iyi anlayıp, müşteri ve iş arkadaşlarımızın ihtiyacını önceden görüp, doğru işlerin yapılmasını sağlayarak, zamanında ve bütçesine uygun, yapabileceğimiz kadarına söz vererek, bahane üretmeden daima daha iyisini yapmak için çalışırız.

- > Sonucunu düşünerek işe başlarız.
- > Bizim için neyin önemli olduğuna bakarız.
- > Planlarımız ve hedeflerimizin bize gösterdiği yola ve eylemlere odaklanıyoruz.
- > Sonucu elde edene kadar pes etmeden, vazgeçmeden, bıkmadan çalışırız.
- > Sorumluluk alanımızda bizden beklentilerin gerçekleşmesi için çalışırız.
- > Kendimizin olduğu kadar ekibimizin de başarısını düşünürüz.

### İNSAN ODAKLI

- > Pozitif düşünür, daima iyimser yaklaşırız.
- > Sürekli iletişimle birbirimizi motive ederiz.
- > Fikirlere önem veririz.
- > Müşterilere ve çalışanların ihtiyaçlarına yönelik etkili ve hızlı çözümler sunarız.
- > Birbirimizden öğreniriz.
- > Önce anlamaya, sonra anlaşılmaya çalışırız.
- > Kazan kazan diye düşünürüz.
- > Proaktif olmaya inanırız.
- > Birbirimize özen gösteririz.
- > Birlikte gelişmeyi arzularız.

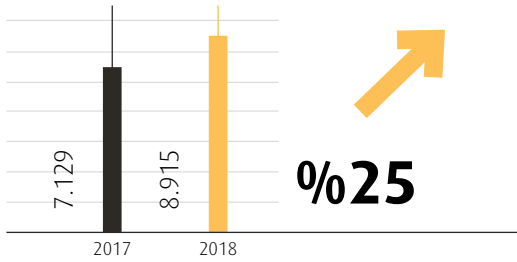
## SUNUŞ

### BAŞLICA FİNANSAL GÖSTERGELER

**VAKIF EMEKLİLİK; 2018 YILINDA ÖNEMLİ FİNANSAL BAŞARILARA İMZA ATARAK TOPLAM AKTİF BÜYÜKLÜĞÜNÜ %25 ARTIŞLA 8,9 MİLYAR TL'YE, ÖZKAYNAKLARINI İSE %35 ARTIŞLA 465 MİLYON TL'YE YÜKSELTMİŞTİR.**

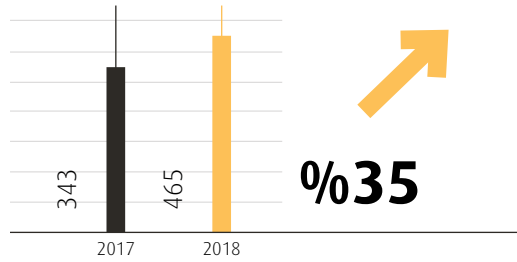
#### AKTİF BÜYÜKLÜK

(Milyon TL)



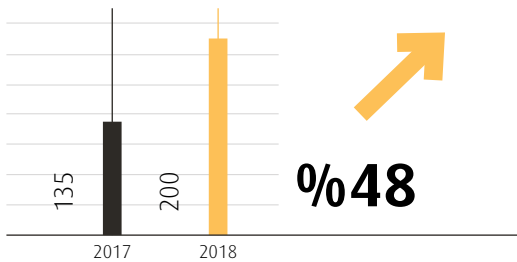
#### ÖZKAYNAKLAR

(Milyon TL)



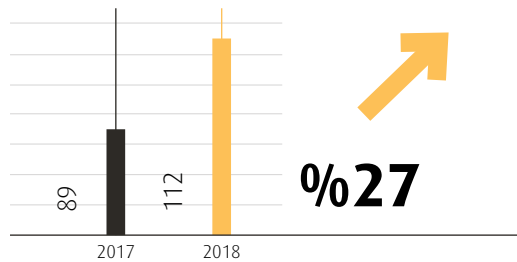
#### VERGİ ÖNCESİ KÂR

(Milyon TL)



#### GENEL TEKNİK KÂR

(Milyon TL)



Finansal Göstergeler (TL)	31.12.2017	31.12.2018	Değişim (%)
<b>Aktif Büyüklük</b>	7.129.232.073	8.914.604.978	25,0
<b>Özkaynaklar</b>	343.422.962	464.739.351	35,3
<b>Vergi Öncesi Kâr</b>	135.359.731	199.736.523	47,6
<b>Genel Teknik Kâr</b>	88.542.720	112.490.846	27,0
<b>Matematik Karşılık</b>	301.329.164	300.636.178	-0,2
<b>Bireysel Emeklilik Fon Büyüklüğü*</b>	5.908.429.252	7.014.577.492	19,0
<b>OKS Fon Büyüklüğü</b>	238.169.396	644.293.903	170,5
<b>Hayat Prim Üretimi</b>	390.825.265	411.071.285	5,2
<b>Ferdi Kaza Prim Üretimi</b>	65.100.724	92.778.396	42,5
<b>Bireysel Emeklilik Katkı Payı Toplamı</b>	4.076.311.373	4.519.632.590	10,9
<b>Devlet Katkısı Fon Tutarı*</b>	736.973.939	863.082.538	17,1

\*28.12.2018 tarihli EGM verilerine göre Devlet Katkısı dahil tutardır.

Rasyolar (%)	31.12.2017	31.12.2018
<b>Genel Teknik Kâr/Prim ve Katkı Payı Üretimi</b>	9,3	11,9
<b>Özkaynaklar/Toplam Aktifler</b>	4,8	5,2
<b>Vergi Öncesi Kâr/Toplam Aktifler</b>	1,9	2,2
<b>Vergi Öncesi Kâr/Özkaynaklar</b>	39,4	43,0
<b>Vergi Öncesi Kâr/Sermaye</b>	510,8	753,7

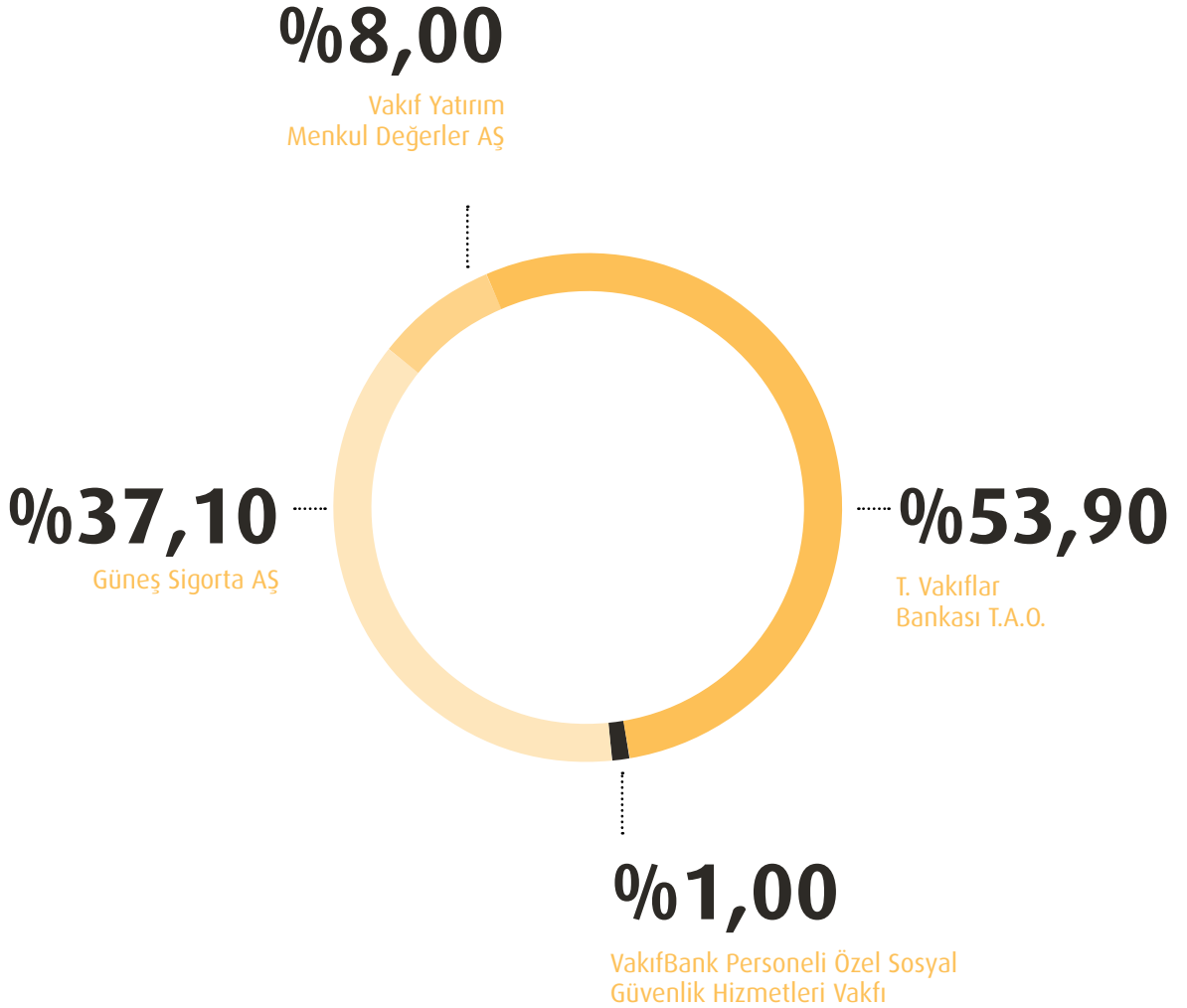
**VAKIF EMEKLİLİK 2018 YILINDA DA SEKTÖR ORTALAMASININ ÜZERİNDE BÜYÜME KAYDEDEREK FERDİ KAZA VE HAYAT PRİM ÜRETİMİNİ ARTIRMAYI SÜRDÜRMÜŞTÜR.**

## SUNUŞ

### SERMAYE VE ORTAKLIK YAPISI

#### ŞİRKETİN ORTAKLIK YAPISINA, SERMAYESİNDE VE ORTAKLIK YAPISINDA HESAP DÖNEMİ İÇİNDE MEYDANA GELEN DEĞİŞİKLİKLERE, NİTELİKLİ PAYA SAHİP GERÇEK VEYA TÜZEL KİŞİLERİN UNVANLARI VE PAYLARINA İLİŞKİN BİLGİLER

Şirket'in ortaklık yapısında ve sermayesinde Güneş Turizm Otomotiv Endüstri ve Ticaret AŞ olan toplam 26.500 TL tutarındaki hisseyi Güneş Sigorta AŞ satın almış olup ortaklık yapısında aşağıdaki gibi değişiklik yaşanmıştır.



Hissedarlar	A Grubu Hisse Tutarı (TL)	B Grubu Hisse Tutarı (TL)	Toplam Hisse Tutarı (TL)	Toplam Hisse Oranı
T. Vakıflar Bankası T.A.O.	1.310.625	12.972.875	14.283.500	%53,90
Güneş Sigorta AŞ	564.375	9.267.125	9.831.500	%37,10
Vakıf Yatırım Menkul Değerler AŞ		2.120.000	2.120.000	%8,00
VakıfBank Personeli Özel Sosyal Güvenlik Hizmetleri Vakfı		265.000	265.000	%1,00
<b>Toplam</b>	<b>1.875.000</b>	<b>24.625.000</b>	<b>26.500.000</b>	<b>%100,00</b>

## SUNUŞ

### SERMAYE VE ORTAKLIK YAPISI

#### SERMAYENİN GELİŞİMİ

1991  
15.000 TL

⋮

2000  
5.000.000 TL

⋮

2001  
20.250.000 TL

⋮

2004  
26.500.000 TL

#### ŞİRKETİN YÖNETİM KURULU BAŞKAN VE ÜYELERİ İLE GENEL MÜDÜR VE YARDIMCILARININ VARSA SAHİP OLDUKLARI PAYLARA İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

Şirket'in Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri ile Genel Müdür ve Yardımcıları'nın Şirket'te payı bulunmamaktadır.

#### HESAP DÖNEMİ İÇİNDE ANA SÖZLEŞME'DE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER İLE NEDENLERİ

Hesap dönemi içerisinde Ana Sözleşme'de herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.





Sergileme - **Seyit Halit Demir | Damlalar** / Zonguldak

## SUNUŞ

## SEKTÖR BİLGİLERİ

## FERDİ KAZA SİGORTASI

**%42,5**

Vakıf Emeklilik'in Ferdi Kaza sigortası prim üretimi 2018 yılında %42,5 büyümeye ile 92,8 milyon TL'ye yükselirken, Şirket'in branştaki pazar payı %17,0'a ulaşmıştır.

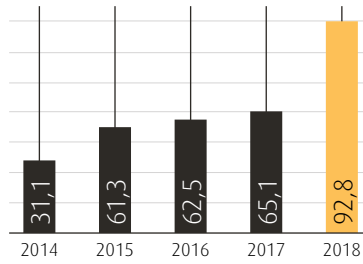
## HAYAT SİGORTASI

**%5,2**

2018 yılında Hayat sigortası prim üretimini %5,2 büyümeye ile 411,1 milyon TL'ye yükselten Vakıf Emeklilik'in bu branştaki pazar payı %6,2 olarak gerçekleşmiştir.

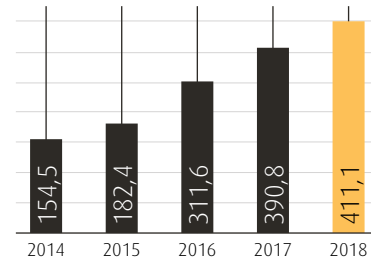
## PRİM ÜRETİMİ

(Milyon TL)



## PRİM ÜRETİMİ

(Milyon TL)

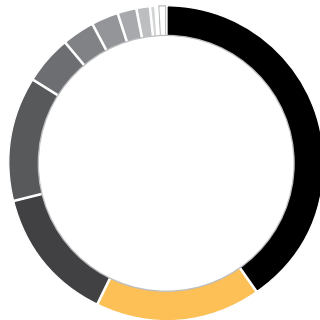


## PrİM Üretimİ Pazar Payları (%)

● MetLife Emeklilik ve Hayat AŞ	40,46
● Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ	17,03
● AvivaSA Emeklilik ve Hayat AŞ	13,84
● Cigna Finans Emeklilik ve Hayat AŞ	12,66
● Groupama Emeklilik AŞ	5,11
● NN Hayat ve Emeklilik AŞ	3,16
● Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ	2,75
● Bereket Emeklilik ve Hayat AŞ	2,12
● Katılım Emeklilik ve Hayat AŞ	1,44
● Allianz Yaşam ve Emeklilik AŞ	0,48
● Fiba Emeklilik ve Hayat AŞ	0,23
○ Diğer	0,72

## PrİM Üretimİ Pazar Payları (%)

● Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ	18,73
● Anadolu Hayat Emeklilik AŞ	9,61
● Allianz Yaşam ve Emeklilik AŞ	8,93
● MetLife Emeklilik ve Hayat AŞ	8,86
● Aegon Emeklilik ve Hayat AŞ	7,63
● AvivaSA Emeklilik ve Hayat AŞ	7,37
● Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ	7,27
● Halk Hayat ve Emeklilik AŞ	6,71
● Cigna Finans Emeklilik ve Hayat AŞ	6,39
● Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ	6,18
● BNP Paribas Cardif Emeklilik AŞ	2,65
○ Diğer	9,67

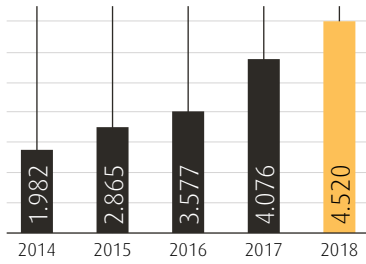


**BES KATKI PAYI\*****%11**

Vakıf Emeklilik, BES katkı payı tutarını 2018 yılında %11 artırarak 4,52 milyar TL'ye yükseltirken, sektörde %7,8'lik bir pazar payı elde etmiştir.

**BES KATKI PAYI**

(Milyon TL)

**BES Katkı Payı Pazar Payları (%)**

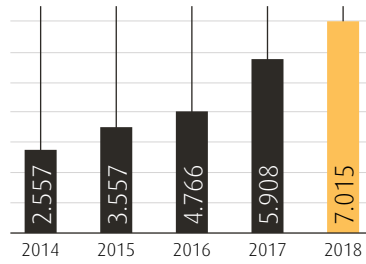
● AvivaSA Emeklilik ve Hayat AŞ	19,25
● Anadolu Hayat Emeklilik AŞ	18,47
● Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ	14,51
● Allianz Yaşam ve Emeklilik AŞ	13,07
● Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ	7,75
● Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ	5,28
● Halk Hayat ve Emeklilik AŞ	4,80
● NN Hayat ve Emeklilik AŞ	3,59
● Allianz Hayat ve Emeklilik AŞ	3,03
● BNP Paribas Cardif Emeklilik AŞ	2,62
● MetLife Emeklilik ve Hayat AŞ	2,05
○ Diğer	5,58

**BES FON BÜYÜKLÜĞÜ\*****%19**

2018 yılında BES fon büyüklüğünü %19 büyüme ile 7 milyar TL'ye yükselten Vakıf Emeklilik, %8 pazar payı ile sektörde ilk beş büyük şirket arasında yer almıştır.

**BES FON BÜYÜKLÜĞÜ**

(Milyon TL)

**BES Fon Büyüklüğü Pazar Payları (%)**

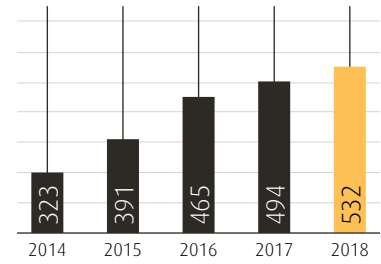
● AvivaSA Emeklilik ve Hayat AŞ	19,19
● Anadolu Hayat Emeklilik AŞ	18,64
● Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ	14,65
● Allianz Yaşam ve Emeklilik AŞ	13,24
● Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ	7,98
● Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ	5,03
● Halk Hayat ve Emeklilik AŞ	4,50
● NN Hayat ve Emeklilik AŞ	3,60
● Allianz Hayat ve Emeklilik AŞ	3,15
● BNP Paribas Cardif Emeklilik AŞ	2,63
● MetLife Emeklilik ve Hayat AŞ	1,93
○ Diğer	5,46

**BES KATILIMCI SAYISI\*****%8**

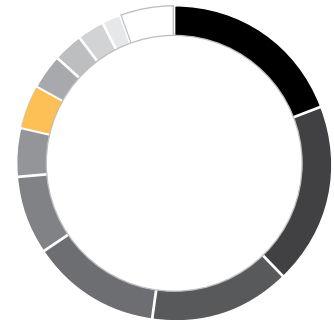
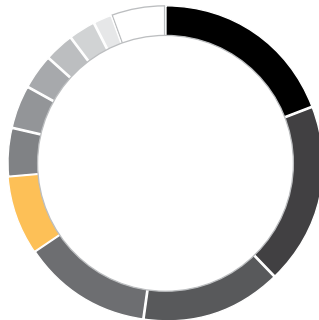
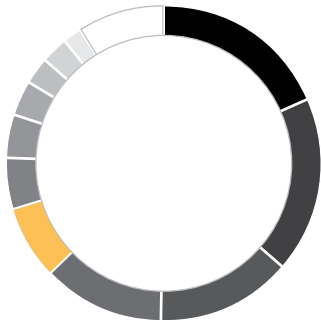
BES katılımcı sayısı 2018 yılında %8 oranında artış ile 532 bine ulaşan Vakıf Emeklilik'in pazar payı %7,7 olarak gerçekleşmiştir.

**BES KATILIMCI SAYISI**

(Bin kişi)

**BES Katılımcı Sayısı Pazar Payları (%)**

● Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ	16,73
● Anadolu Hayat Emeklilik AŞ	16,20
● AvivaSA Emeklilik ve Hayat AŞ	12,14
● Allianz Yaşam ve Emeklilik AŞ	10,85
● Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ	9,22
● Halk Hayat ve Emeklilik AŞ	7,81
● Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ	7,74
● NN Hayat ve Emeklilik AŞ	3,77
● Katılım Emeklilik ve Hayat AŞ	3,45
● MetLife Emeklilik ve Hayat AŞ	2,73
● BNP Paribas Cardif Emeklilik AŞ	2,68
○ Diğer	6,68



\* 28.12.2018 EGM verilerine göre.

## SUNUŞ

## YÖNETİM KURULU BAŞKANI'NIN MESAJI

## VAKIFBANK FİNANS GRUBU OLARAK, ÜLKEMİZİN POTANSİYELİNE İNANIYOR VE BAŞARILARIMIZDAN ALDIĞIMIZ GÜÇLE GELECEĞE UMUTLA BAKIYORUZ.

### 7 MİLYAR TL BES FON BÜYÜKLÜĞÜNE ULAŞTIK.

2018 YIL SONUNDA,  
%19 ARTIŞLA SEKTÖRÜN  
ÜZERİNDE BÜYÜME  
GERÇEKLEŞTİREREK,  
7 MİLYAR TL BES FON  
BÜYÜKLÜĞÜNE ULAŞTIK.

Değerli Paydaşlarımız,

Dünyada belirsizliklerin giderek arttığı bir dönemden geçiyoruz. Jeopolitik riskler, küresel büyümenin ivme kaybetmesi, ticaret savaşları gibi gelişmeler dikkate alındığında; altını çizmeye çalıştığımız kaygılar, özellikle 2018'in ikinci yarısından itibaren daha da arttı. ABD ile Çin arasındaki ticaret savaşlarının küresel dış ticarete olumsuz etkileri görüldü. 2018 yılında %2,9'luk bir büyüme performansı sergileyen Amerika'da, Fed'in dört kez faiz artışına gittiğini gördük. Avrupa'da ise büyüme %1,5 ile sınırlı kaldı. Brexit süreci, İtalya ile AB arasındaki bütçe krizi, İspanya ekonomisinde yaşanan sıkıntılar, Almanya'nın sanayi üretiminde görülen yavaşlama gibi etkenler, AB ekonomisine dair endişelerin daha yüksek sesle dile getirilmesine neden oldu.

Ticarette korumacılık adımları da para birimlerini olumsuz etkiliyor. Ticaret savaşlarında ABD'nin açık hedefi olan Çin Yuanı'nda değer kaybının sürmesi bekleniyor. Çin'de ticaret savaşlarının olumsuz etkileri ve diğer pek çok belirsizlik sebebiyle büyüme rakamları çift haneli oranlardan, %6,6'ya kadar çekildi. Jeopolitik olarak uzun süredir Suriye ve Venezuela'da yaşanan sorunlar endişeleri artırıyor. Yakın dönemde Pakistan-Hindistan arasındaki gerilim de Asya merkezli yeni bir kriz alanı daha yarattı. Tüm bu gelişmeler sonucunda,

IMF, 2019 yılında dünya ekonomisi için büyüme tahminini %3,5'e, Euro Bölgesi için de %1,6'ya indirdi. 2019 yılında küresel para politikalarında ise belirleyici güçler, yine büyük ölçüde Fed ve Avrupa Merkez Bankası olacaktır.

Türkiye ekonomisine baktığımızda ise; oldukça zorlu bir dönemi geride bıraktığımızı görüyoruz. 2018 büyümesi %2,6 olarak açıklandı. 2018 yılının ilk yarısında güçlü iç talep, ihracattaki kuvvetli artış ve kamunun tüketim ve yatırım harcamalarına desteğiyle büyüme %6,2'ye ulaşırken, yılın ikinci yarısında ekonomimiz önemli ölçüde yavaşladı. Finansal piyasalarda yaşanan çalkantı, özellikle reel kesimin bilançolarını olumsuz etkiledi. Hükümetimizin aldığı tedbirler ekonomideki bazı sıkıntıları hafifletse de, TL'deki değer kaybıyla enflasyon, hedeflerin oldukça üzerinde gerçekleşti. Son çeyrekte alınan tedbirlerle yılbaşıdan itibaren olumlu hava etkilerini hissetmeye başladık. Türkiye ekonomisinin yol haritasını oluşturacak olan Yeni Ekonomi Programı'nda 2019 büyüme tahmini %2,3, enflasyon hedefi ise %15,9 olarak açıklandı. Yeni Ekonomi Programı ışığında Türkiye, orta ve uzun vadeli hedeflerine doğru emin adımlarla ilerlemeye devam edecektir.

Küresel ekonomide paradigmlar hızla değişiyor. Teknolojinin işlevsel karakteri ve hayatımıza getirdiği kolaylıklar tüm ekosistemlerde kendisini hissettirmeye

başladı. Bu dönüşüm bir yandan tüm iş modellerinde daha pratik çözümler vaat ederken, bir yandan da iş gücü piyasasında bir tedirginliğe neden oluyor. Teknolojinin sunduğu büyük imkânların, insanları işlerini kaybetme konusuyla karşı karşıya bıraktığını göz ardı edemeyiz. Bu nedenle teknolojik gelişmenin insan odaklı ve kapsayıcı olması gerekiyor.

Dünyada bu gelişmeler yaşanırken, ekonomi yönetiminin açıkladığı programlar ve uyguladığı politikalar ile sektörümüz bu zorlu yılı büyüme kaydederek başarılı bir şekilde geride bırakmıştır. 2018 yıl sonu itibarıyla, sektörde BES kaleminde 88 milyar TL fon büyüklüğü sağlanırken, aynı dönemde otomatik katılımda 5 milyon çalışan ile 4,6 milyar TL fon büyüklüğüne ulaşılmıştır.

Yeni Ekonomi Programı'nda planlanan şekilde, Kamu Portföy Yönetim Şirketleri tek bir çatı altında birleştirilmiş, bu birleşme ile güçlü bir alım kapasitesi oluşturulması ve ölçek ekonomisinden yararlanılarak verimlilik artışı sağlanması amaçlanmıştır. Bu düzenlemeler, önümüzdeki dönemlerde sektörün önünü daha da açacaktır.

Vakıf Emeklilik olarak 2018 yılında hedeflerimizi büyük oranda gerçekleştirdik ve birçok alanda sektörün üzerinde performans göstererek, yılı 200 milyon TL brüt kâr ile kapattık.

2018 yıl sonunda, %19 artışla sektörün üzerinde büyüme gerçekleştirerek, 7 milyar TL BES fon büyüklüğüne ulaştık. Risk ürünlerine baktığımızda ise, Ferdi Kaza ve Hayat branşında sektörün %2,1'lik artış gösterdiği dönemde, Şirketimiz %10,5 artışla 504 milyon TL prim üretimi gerçekleştirmiştir.

VakıfBank Finans Grubu olarak, ülkemizin potansiyeline inanıyor ve başarılarımızdan aldığımız güçle geleceğe umutla bakıyoruz. Genç ve nitelikli insan kaynağıyla; yeniliklere, teknoloji odaklı gelişmelere çabuk adapte olabilen davranış kodlarıyla, geleceğin müreffeh Türkiye'sini hep birlikte inşa edeceğiz. 2019 yılına da bu inanca güçlü bir başlangıç yaptık. Öyle umuyorum ki, kısa ve orta vadede müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda hazırladığımız stratejik yol haritamızı disiplinden kopmadan takip etmeyi sürdüreceğiz.

Umutla baktığımız 2019 yılının, ülkemiz ve VakıfBank Finans Grubu için hayırlı bir yıl olmasını dilerim.

Saygılarımla

#### **Mehmet Emin Özcan**

Vakıf Emeklilik Yönetim Kurulu Başkanı

## SEKTÖRÜN ÜZERİNDE PERFORMANS GÖSTERDİK.

**VAKIF EMEKLİLİK  
OLARAK 2018 YILINDA  
BİRÇOK ALANDA  
SEKTÖRÜN ÜZERİNDE  
PERFORMANS  
GÖSTEREREK, YILI 200  
MİLYON TL BRÜT KÂR İLE  
KAPATTIK.**



## SUNUŞ

## GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

## VAKIF EMEKLİLİK OLARAK HER YIL OLDUĞU GİBİ 2018 YILINDA DA BİRÇOK FAALİYETİMİZDE SEKTÖRÜN ÜZERİNDE PERFORMANS GÖSTERDİK.

### 644 MİLYON TL OKS FON BÜYÜKLÜĞÜ

OKS FON  
BÜYÜKLÜĞÜMÜZÜ  
2018 YILINDA %170  
ARTIRARAK 644 MİLYON  
TL'YE YÜKSELTTİK.

Değerli Paydaşlarımız,

Türkiye'nin önemli yerel sermayelerinden biri olan VakıfBank Finans Grubu iştiraki Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ olarak, kalite, müşteri memnuniyeti ve inovasyon odaklı büyümemizi 2018 yılında da sürdürdük. Her yıl olduğu gibi sektöre öncülük eden Şirketimizin 2018 yılına ilişkin finansal verilerini, yeni ürün ve başarılı uygulamalarını sizlerle paylaşmak istiyorum.

Sektörümüze baktığımızda, 15 yıldır ülkemizde uygulanmakta olan Bireysel Emeklilik Sistemi (BES), 2018 yılında da büyümesini sürdürdü ve yıl sonu verilerine göre sistemdeki katılımcı sayısı 7 milyon olurken, devlet katkısı dahil toplam fon büyüklüğü 88 milyar TL'ye ulaştı. Öte yandan, çalışanlara cazip imkanlar tanıyan Otomatik BES'in yaygınlaşması ile katılımcı sayısı, çok kısa sürede 5 milyon çalışan sayısı ile BES'teki katılımcı sayısının %73'ü gibi dikkat çekici bir rakama ulaştı. Otomatik BES fon büyüklüğü ise 4,6 milyar TL olarak gerçekleşti.

Şirket olarak biz ise her yıl olduğu gibi 2018 yılında da birçok kalemden sektörün üzerinde performans gösterdik. Bireysel emeklilik fonlarında sektör 2018 yılını %13'lük bir büyümeyle kapatırken, Şirketimiz %19'luk büyüme ile 7 milyar TL BES fon hacmine ulaştı. Bu büyüklük ile sektör sıralamasında 5., kamu şirketleri arasında

ise 1. sırada yer aldık. Pazar payımız ise bir yılda %7,6'dan %8,0'a yükseldi. BES katılımcı sayımızı ise %8 arttırmayı başardık. Faizsiz emeklilik fonları alanında ise gerek pazar payı gerekse fon büyüklüğünde 15 şirket arasında %21'lik pazar payı ile lider konumdayız.

Otomatik BES'te ise 2018 yıl sonunda 560 bin çalışan sayısına ulaştık. Böylelikle BES ve OKS kalemlerinin toplamında 1,1 milyon katılımcıya hizmet verir hale geldik. Ayrıca Otomatik BES'te 644 milyon TL fon büyüklüğüne ulaşarak bu kalemlerde sektör sıralamasında 3. sırada yer aldık. Elde ettiğimiz bu başarıda, Otomatik BES'e özel olarak kurduğumuz çağrı merkezi, WhatsApp şube ve tamamen online sistemler üzerinden yürütülen süreçlerin etkisi çok büyük oldu. Dijital dünyanın sağladığı yenilikçi çözümleri en doğru şekilde kullanan Vakıf Emeklilik, bu süreçte Otomatik BES'te işverenlerin iş yükünü azaltacak, süreci kolaylaştıracak ve hızlandıracak yeni dijital uygulaması "Hızlı Otomatik BES"i devreye aldı. "Hızlı Otomatik BES", teklif alma ve sözleşme oluşturma süreçlerinin tamamını dijitalleştirerek takip edilebilmesini sağladı.

2008 Küresel Krizi sonrası belirsizliklerin arttığı dünyada, kısa vadede hızlı sonuç almak büyük ya da küçük tüm yatırımcılar için zorlaştı.

Ancak gerek kısa gerekse uzun vadede birikimlerini BES'te değerlendirenler için her türlü şart ve koşulda Vakıf Emeklilik olarak yeterli fon kategori ve sayısına, konusunda uzman çalışanlarına ve rekabetçi Portföy Yönetim anlayışına sahip olduğumuzu düşünmekteyiz. Keza rakamlar da bunu doğruluyor. 2018 yılında geçirdiğimiz zorlu piyasa koşullarında şirket ortalama getiri sıralamasında, yıl boyu genellikle ilk iki içerisinde yer aldık.

Risk ürünleri grubumuzda müşterilerimize sunmuş olduğumuz Hayat ve Ferdi Kaza toplam prim üretiminde sektörün 5 katı kadar artış kaydederek, 504 Milyon TL sigorta prim üretimi sağladık. 2018 yılında sigortacılık faaliyetlerimiz kapsamında 93 milyon TL vefat/maluliyet tazminatı ödeyen Şirketimiz, müşterilerinin ve yakınlarının zor zamanlarında yanında olmuş ve destek vermiştir.

Diğer yandan operasyonel verimlilik ve etkin gider yönetimi neticesinde brüt karımız geçen yıla oranla %48 artış göstererek 200 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

2018 yılında şirket olarak müşterilerimizin ihtiyaç ve beklentilerini çok iyi analiz ederek onlara en uygun çözümleri sağlamaya devam ettik. Çiftçim BES ile çiftçilerimizin toprağa olan sevgisini rahat bir geleceğe dönüştürdük.

18-25 yaş arasındaki gençlere ise özel ürünümüz olan Genç BES'i hizmete sunduk. Yenileme garantili Vakıf Eğitim Sigortası ile ebeveynlerin hayatta başlarına gelebilecek risklere karşı müşterilerimiz çocuklarının eğitim hayatını güvence altına almaya başladık. Tamamlayıcı Sağlık Sigortası ile de SGK'lılar için aynı kalitedeki sağlık hizmetinden Özel Sağlık Sigortası primlerine kıyasla çok daha düşük primlerle yararlanma fırsatı sunduk.

Bugüne kadar Vakıf kültürünü dikkate alarak toplumsal değer yaratmaya yönelik, sektörümüzde öncü olacak önemli kurumsal sosyal sorumluluk projelerine imza attık, atmaya da devam ediyoruz. Kumbara Tasarımı Resim Yarışması'nın dördüncüsünü tamamladık. Sarı Kareler Fotoğraf Yarışması'nı 6 yıldan bu yana gerçekleştiriyoruz. Sadece 2018 yılında 2.241 amatör ve profesyonel fotoğrafçı 7.723 fotoğraf ile katıldı. Bu yarışmaları, her yıl artan ilgiyle düzenlemeye devam ediyoruz. Vakıf Emeklilik'in İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü tarafından örnek seçilen "Sigorta Laboratuvarı" projesi ile yüzlerce öğrenciye dokunma fırsatı yakaladık. Zaman Makinası projemiz ile de zamanın ne kadar çabuk geçtiğini sanal gerçeklik ortamına taşıyarak, rahat gelecek için BES yaptırmanın önemine dikkat çekiyoruz. 2019 yılında da hedeflerimize odaklanarak yolumuzda emin adımlarla ilerlemeye ve

## VAKIF KÜLTÜRÜ

**BUGÜNE KADAR VAKIF KÜLTÜRÜNÜ DİKKATE ALARAK TOPLUMSAL DEĞER YARATMAYA YÖNELİK, SEKTÖRÜMÜZDE ÖNCÜ OLACAK ÖNEMLİ KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK PROJELERİNE İMZA ATTIK, ATMAYA DA DEVAM EDİYORUZ.**



## SUNUŞ

## GENEL MÜDÜR'ÜN MESAJI

**SEKTÖRÜN TABANA YAYILMASI, FON TUTARI VE KATILIMCI SAYISINI ARTIRMAK İÇİN GÖNÜLLÜ BES VE OTOMATİK BES'TE SAHİP OLDUĞUMUZ TECRÜBE VE DENEYİMİ MÜŞTERİLERİMİZE AKTARMAYA 2018 YILINDA DA DEVAM ETTİK.**

sektöre öncülük etmeye devam edeceğiz. 2019 yılı için kendimize, Devletimiz tarafından açıklanan Yeni Ekonomi Programı ve Bankamız stratejileri ile uyumlu, yeni bir stratejik yol haritası çizdik. Yol haritamızda; büyüme, karlılık, verimlilik ve kalite olmak üzere 4 stratejik boyut belirledik. Bu boyutlara ulaşacak şekilde amaçlar ve hedefler ortaya çıkardık. Bu amaçlar için çalışırken sürekli gelişim içinde olacağız ve daha yalın süreçler izleyeceğiz.

2019 yılında süreçlerimizi müşteri beklentilerine göre sürekli geliştireceğiz, müşteri memnuniyetini esas alarak daha yukarısını hedefleyeceğiz rekabetçi bir yıl olacak. Yakın zamanda hayata geçireceğimiz Ar-Ge merkezimiz ile yeni teknolojiler ve fikirleri iç kaynaklarımızla araştırıp, bu araştırmalar sonrasında katma değer sağlayan noktalarda geliştirme yapmayı hedeflemekteyiz.

Ayrıca, dijital dönüşüm yol haritamızı belirleyerek yapay zeka teknolojileri ve robotik süreç otomasyonları ile sektöre öncülük edecek bir dizi projeyi hayata geçirmiş olup 2019 yılında da bu konudaki çalışmalara devam edeceğiz. Bu projeler ile iş süreçlerimizdeki verimliliği artırmayı ve hizmet kalitemizi en üst seviyeye çıkarmayı hedefliyoruz.

Katılım sigortacılığı alanında ise faaliyetlerimizi geliştirmek ve müşteri hassasiyetlerimiz doğrultusunda daha

verimli bir hizmet sunabilmek adına Katılım Sigortacılığı şirketinin kurulması 2019 yılı stratejik önceliklerimiz arasındadır. Katılım Finans Sistemi'nin ülkemizde önümüzdeki dönemlerde daha da büyüyeceğine inanıyoruz.

Bu yıl da her yıl olduğu gibi şirketimizin başarısını artırarak sürdürmesi için sizlerin desteğinin bizler için çok önemli olduğunun altını çizmek isterim. Yüce Allah'ın bu yolda yolumuzu açık, işlerimizi bereketli ve hayırlı kılmasını diliyorum, saygılarımı sunuyorum.

**Özgür Obalı**

Vakıf Emeklilik Genel Müdürü





Sergileme - **Bülent Şelli | Crinoid** / İzmir

## SUNUŞ

## 2018 YILINDA TÜRKİYE EKONOMİSİ VE 2019 YILINA İLİŞKİN BEKLENTİLER

### BİREYSEL EMEKLİLİK PERSPEKTİFİNDE BAKILDIĞINDA OTOMATİK KATILIM'DA GEÇİLEN AŞAMALARLA; BES VE OTOMATİK BES TOPLAM FON BÜYÜKLÜĞÜ 100 MİLYAR TL'YE YAKLAŞARAK ÖNEMLİ BİR MESAFE KAYDETTİ.

#### TCMB'NİN VE EKONOMİ YÖNETİMİNİN STRATEJİLERİNE PARALEL PİYASA KOŞULLARI OLUŞTUĞU TAKDİRDE TAHVİLLER ADINA OLUMLU BİR 2019 YILI GEÇİRİLMESİ BEKLENMEKTEDİR.

Fed'in projeksiyonlara paralel dört kez faiz artırımına gittiği, başta ABD olmak üzere AB, İngiltere ve Çin kanadından sürekli olarak piyasaları etkileyici jeopolitik haber akışının yaşandığı, önce Kuzey Kore-ABD nükleer gerginliğinin ardından ABD-Çin ticaret anlaşmazlığının ve son olarak da Rusya, İran ve Venezuela gibi ülkeleri kapsayan diplomatik krizlerin cereyan ettiği, küresel karmaşanın hakim olduğu 2018'de, volatilité ön plandaydı.

Türk lirasındaki değer kayıpları, hisse senedi ve tahvil piyasasındaki negatif görünümün yaz sonunda daha da belirgin hale gelmesinin ardından enflasyon ve mali disiplini ön plana çıkaran Yeni Ekonomi Programı ile TCMB'nin sert faiz artırımına paralel olarak, Hazine ve Maliye Bakanlığının başta enflasyonla mücadele ve kurda istikrara yönelik atmaya başladığı adımlarla yılın son çeyreği "dengelenme" evresine dönüştü.

24 Haziran Seçimleri'nin öncesinde başlayıp, seçimlerin ardından ABD ile ilişkiler ve jeopolitik konu başlıkları ekseninde açığa çıkan makroekonomik ve finansal kırılganlıklar, küresel negatif görünüm ile birleşerek benzer durumdaki ülkelere paralel olarak Türkiye'de de dalgalanmalara neden oldu.

Dünyada ve ülkemizde görülen bu durumların yansıması olarak 2017'yi %7,4 gibi bir ülke büyüme performansı ile tamamlamanın ardından; ilk çeyrekte %7,2 büyüme ile başlanılan 2018'de, görülen küresel ve yurt içi dalgalanmaların ardından, yıllık büyüme rakamı %2,6 olarak gerçekleşti ve Türkiye yine büyüme hikayesini sürdürdü.

Enflasyonda %20'nin üzerinde görülen zirve noktaların ardından 2018'in %20 seviyesine gerileme ile sonlanması, ilave önlemler ile 2019'da %15 seviyelerine çekilmeye dair beklentileri güçlendirdi. 2019 yılında büyümede yavaşlama, ithalattaki ciddi hız kesme ile ihracat ve turizm gelirlerinde artış, cari dengede hızlı bir düzelmenin önünü açıyor. Büyümenin istenenin ötesine gerilememesi için Hükümet tarafından verilen teşvikler ve diğer adımların bütçe dengesindeki etkisi ise yakından takip edilecek.

2019'a başlarken Fed'in faiz artırım politikasının tartışıldığı, ECB'nin ekonomik aktiviteye dair değişiklikler nedeniyle parasal sıkılaştırma planlarını ertelediği, ABD'nin askeri anlamda Orta Doğu'dan çekilme kararı aldığı ve başta Çin olmak üzere birçok ülkede ekonomik yavaşlama risklerinin konuşulduğu bir atmosfere adım atıldı.

Ülkemizin yerel seçim gündeminin yanı sıra yine bölgesel stratejik gelişmeler, başta ABD olmak üzere, Rusya, AB ve İran ile ikili ilişkiler ve makroekonomik dinamikler nezdinde biçimlenen konumu, 2018 yılı sonunda temelleri atılan Yeni Ekonomi Programı ve temkinli para politikası stratejisi dahilinde küresel görünümdeki risk algısının makul eşikte seyretmesinin de desteği ile ılımlı görünüyor.

Bireysel Emeklilik perspektifinde bakıldığında ise Otomatik Katılım'da geçilen aşamalarla BES ve OKS toplam fon büyüklüğü 100 milyar TL'ye yaklaşarak önemli bir mesafe kaydetti denilebilir. Dünyada ve Türkiye'de aşağı yönlü risklerin öne çıkabileceği dönemler göz önünde bulundurulsa da, başta proaktif yeni ekonomi anlayışı, demografik dinamikler ve Türkiye'nin makroekonomik potansiyeli ile 2023 hedefine ilerlerken bu büyüklüğün daha yüksek rakamlara çıkabileceği düşünülüyor.

## | PİYASALARDAKİ FIRSATLAR VE RİSKLER

Küresel ölçekte yine jeopolitik gelişmelerin gölgesinde başlayan yeni yılda global resesyon olasılığı çok güçlü dillendirilmesine de, bir ihtimal olarak görülüyor. Olası bir durgunlukta, 2008 Krizi'ndeki gibi gelişmekte olan ülkelere fon girişi olmayacağına ise kesin gözüyle bakılıyor. Bu bağlamda Türkiye'nin de içerisinde bulunduğu gelişmekte olan ülkeler açısından büyüme anlamında beklentilerin her durumda yüksek olmadığı bir döneme girildiği söylenebilir. Bunun istihdam ve kârlılık noktasında negatif etkilerinin görülecek olmasının yanı sıra, 2018'in sonundan itibaren gözlemlenen enflasyon, kur-fiyat istikrarı ve cari işlemler/bütçe dengesi gibi konularda dengelenmeye de neden olabileceği beklenebilir.

Varlık sınıfları açısından bakılacak olursa, Türk lirasının iç ve dış görünümüne bağlı olarak değer kazanımları ve değer kayıplarını yaşayabileceği bir yıla hazırlıklı olunmalı. Ancak makroekonomik koşullardaki olası bozulmaya karşılık Türk lirasının 2019'da daha istikrarlı bir görünüm çizmesi de mümkün görünüyor. Hisse senedi piyasalarında ise iki zıt olasılık öne çıkıyor;

Türk lirasının pozisyonundan kaynaklı cazibe ile ılımlı bir algının da desteği ile BİST-100'de yatay/yukarı görünüm öne çıkabilir, öte yandan gelişmekte olan ülkelere para çıkışları yoğunlaştığı takdirde yine derin değer kayıpları izlenebilir. Tahvil görünümünde ise 2018'de gelinen tepe noktalardan gerilemeye başlayan faizlerde, 2019 ile birlikte sert bir olumlu düzeltme gözlemleniyor. TCMB'nin ve ekonomi yönetiminin stratejilerine paralel piyasa koşulları olduğu takdirde tahviller adına olumlu bir yıl geçirilebilir. Ancak olası kur şoklarına paralel tahvil görünümünde 2018'dekine benzer bozulmalar yaşanabilir. Özetle; aşağı yönlü riskler kadar volatil geçen 2018 sonrası dünya ve ülke genelinde pozitif yönlü düzelmelerin de öne çıkabileceği bir 2019 tablosu ile karşı karşıya olunacak.

## SUNUŞ

## 2018 YILINDA SEKTÖREL GELİŞMELER

**2018 YIL SONU VERİLERİNE GÖRE, SİGORTA SEKTÖRÜ TOPLAM PRİM ÜRETİMİ 54,6 MİLYAR TL OLARAK GERÇEKLEŞMİŞ OLUP, 2017 YIL SONU VERİLERİNE GÖRE PRİM ÜRETİMİ %17,4 ARTIŞ GÖSTERMİŞTİR.**

**6,92 MİLYAR TL**

HAYAT BRANŞINDA TOPLAM PRİM ÜRETİMİ 6,92 MİLYAR TL'YE ULAŞIRKEN BİR ÖNCEKİ YILA GÖRE %1,1 ORANINDA ARTMIŞTIR.

2018 yılında ülkemizde, 23 hayat sigortası ve emeklilik şirketi faaliyet göstermiştir. TSB 2018 yıl sonu verilerine göre, sigorta sektörü toplam prim üretimi 54,6 milyar TL olarak gerçekleşmiş olup, 2017 yıl sonu verilerine göre prim üretimi %17,4 artış göstermiştir.

2018 yılı üretimleri branş bazında incelendiğinde,

- > Hayat Dışı branşlarda toplam prim üretimi 47,7 milyar TL olarak gerçekleşmiş olup, (sigorta toplam prim üretiminin %87,3'ü) 2017 yıl sonu verilerine göre prim üretimi %20,2 artış göstermiştir.
- > Hayat branşında ise, toplam prim üretimi 6,92 milyar TL olarak gerçekleşmiş olup, (sigorta toplam prim üretiminin %12,7'si) 2017 yıl sonu verilerine göre prim üretimi %1,1 artış göstermiştir.

2018 yılı sonunda Kaza branşında prim üretimi 1,81 milyar TL olarak gerçekleşmiş, 2017 yılı sonuna göre %7,7 oranında bir artış söz konusu olmuştur.

Hayat Dışı prim üretimleri satış kanalı bazında incelendiğinde, üretimin %61,5'inin acenteler kanalından, %14,4'ünün banka kanalından, geri kalan %24,1'lik üretimin ise broker, merkez ve diğer kanallardan geldiği görülmektedir.

Hayat prim üretimleri satış kanalı bazında incelendiğinde, üretimin %9,1'inin acenteler kanalından, %77,6'sının banka kanalından, geri kalan %13,3'lük üretimin ise broker, merkez ve diğer kanallardan geldiği görülmektedir.

**2018 yılında sigorta sektörü toplam prim üretimi 54,6 milyar TL olarak gerçekleşmiş olup, prim üretimi önceki yıla göre %17,4 artış göstermiştir.**

Hayat Dışı branş üretimlerinde en yüksek pay %61,5 oran ile acenteler satış kanalından gerçekleştirilirken, Hayat branşında ise en yüksek pay %77,6 oranı ile banka satış kanalı tarafından gerçekleştirilmiştir.

Ülkemizde Bireysel Emeklilik branşı 2018 yılı sonu itibarıyla 15 seneyi geride bırakmış olup, 2018 yıl sonu Emeklilik Gözetim Merkezi verilerine göre,

- > Otomatik Katılım hariç BES branşı toplam fon büyüklüğü (devlet katkısı fon tutarı dahil) 87,9 milyar TL'ye ulaşarak, 2017 yılı sonuna göre, %12,9 oranında bir artış göstermiştir. Katılımcı sayısı %0,7 azalış göstererek 6.875.886 kişi, sözleşme sayısı ise %0,2 azalış ile 8.155.521 adet olmuştur.
- > Otomatik Katılım Sistemi üretimlerine bakıldığında ise 2018 yılı sonu itibarıyla 4.990.786 çalışan Otomatik Katılım Sistemi'ne dahil olmuş ve çalışanların fon tutarı 4,59 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. 2017 yılı sonu ile karşılaştırıldığında çalışan sayısı %45,9, çalışanların fon tutarı ise %156,5 artış göstermiştir.

2019 yılında Otomatik BES'te çalışan sayısı ve fon tutarlarının artacağı öngörülmektedir.



Sergileme - **Kemal Türk | Kuş Cenneti** / İstanbul

## 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.
- > "Pusulâ" 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 çalışmalardandır.

### • 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.

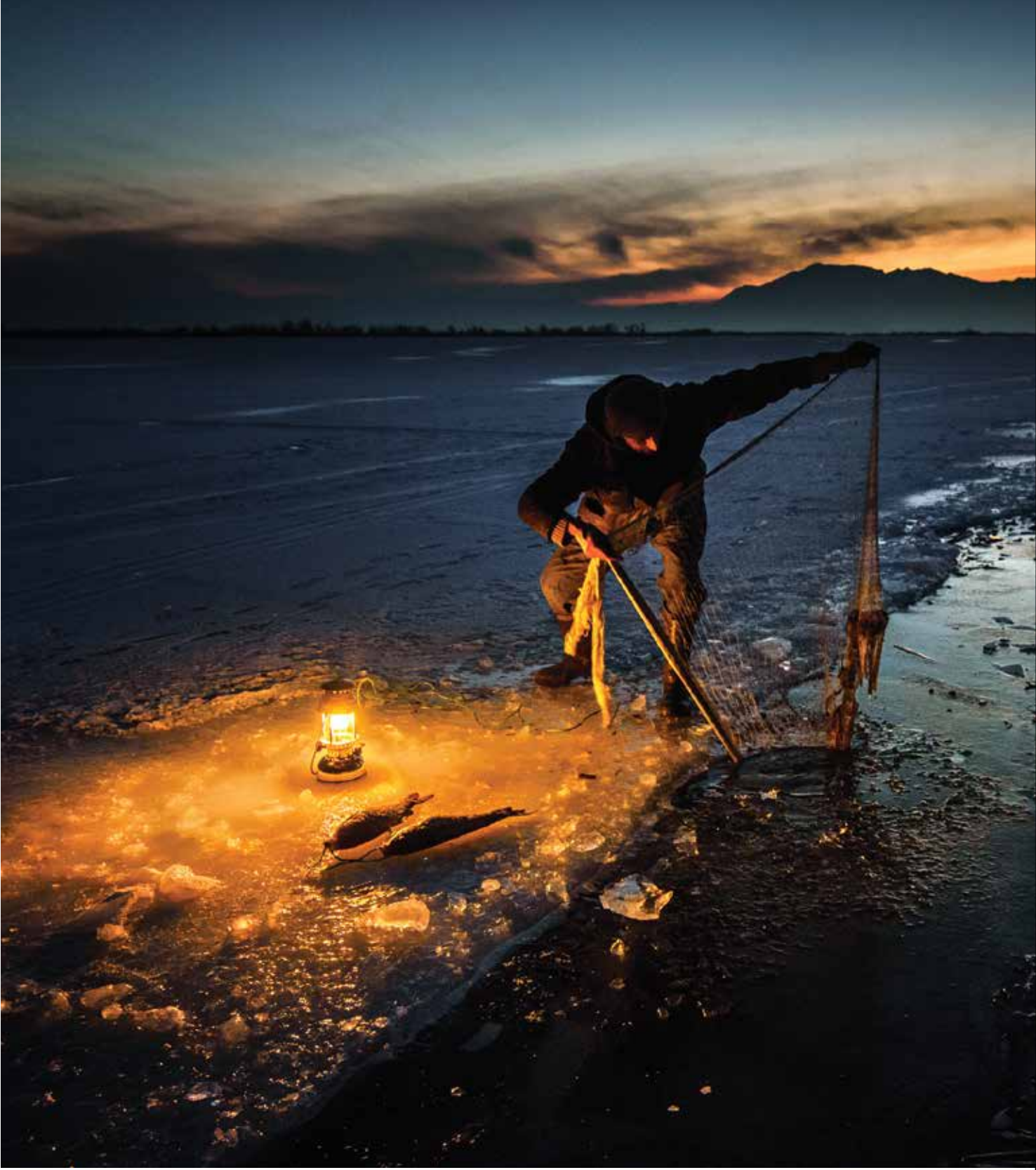


## HADİİ YARIŞMASI

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.





2.'lik Ödülü - **Serkan Daldal** | **Balıkçı** / Konya



02

YÖNETİM VE  
KURUMSAL  
YÖNETİM  
UYGULAMALARI

# SARI AZİM DIR

Vakıf Emeklilik sarısı,  
bitmek bilmeyen azimdir.  
Bu enerjiyle başarılı bir  
yılı daha geride bıraktık ve  
toplam fon büyüğümüzü  
yaklaşık 7 milyar TL'ye,  
pazar payımızı %8  
seviyesine yükselttik.

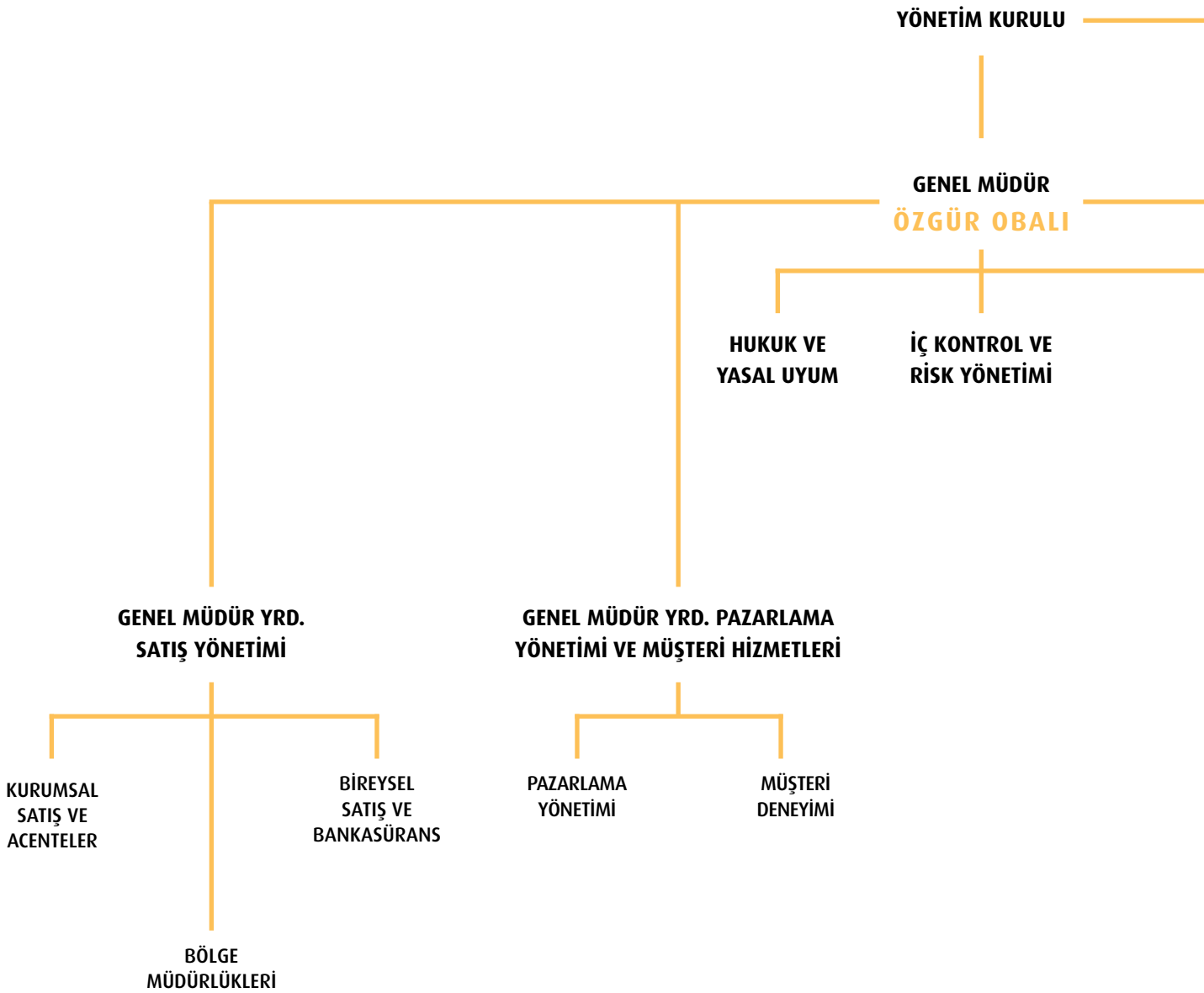






## YÖNETİM VE KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARI

### ORGANİZASYON ŞEMASI



## İÇ DENETİM

KURUMSAL İLETİŞİM

GENEL MÜDÜR YRD. İNSAN  
KAYNAKLARI VE FİNANS

FİNANSAL  
YÖNETİM

İNSAN  
KAYNAKLARI

GENEL MÜDÜR YRD. OPERASYON  
VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

TEKNİK  
OPERASYON VE  
AKTÜERYA

BİLGİ  
TEKNOLOJİLERİ

DİJİTAL  
DÖNÜŞÜM

## YÖNETİM VE KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARI

### YÖNETİM KURULU



**Mehmet Emin Özcan**

Yönetim Kurulu Başkanı

1960 yılında doğan Mehmet Emin Özcan 1982 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İktisat ve Maliye Bölümü'nden mezun olmuştur. Meslek hayatına, 01.01.1983 yılında Türkiye İş Bankası AŞ'de Müfettiş Yardımcısı olarak başlayan Özcan, daha sonra Albaraka Türk Katılım Bankası AŞ'de yönetici olarak değişik sorumluluklar üstlenmiştir. Mart 2000 - Nisan 2005 tarihleri arasında T. Halk Bankası AŞ Yönetim Kurulu Murahhas Üyeliği yapmıştır. Aynı zamanda Institute of International Finance (IIF) nezdinde Banka Temsilcisi, Demir-Halk Bank / Hollanda, Halk Yatırım Menkul Değerler AŞ ve Halk Finansal Kiralama AŞ'de Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerinde bulunmuştur. Nisan 2005 - Mayıs 2010 tarihleri arasında T.C. Ziraat Bankası A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmıştır. Ayrıca T.C. Ziraat Bankası AŞ'nin bilhassa yurt dışı iştirak bankalarında Yönetim Kurulu Başkanlığı/ Üyeliği görevlerinde bulunmuştur. Mayıs 2010'da T. Halk Bankası AŞ'ye geri dönen Özcan, 29 Mart 2013 tarihine kadar T. Halk Bankası AŞ Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görev yapmıştır. Aynı zamanda Demir-Halk Bank Rotterdam Yönetim Kurulu Üyeliği görevinde bulunmuştur.

29.03.2013 tarihinde T. Vakıflar Bankası T.A.O. Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği görevine getirilen Mehmet Emin Özcan, ayrıca VakıfBank International AG - Viena ve Vakıf Yatırım Menkul Değerler AŞ'de Yönetim Kurulu Başkanlığı, Vakıf GYO, Vakıf Leasing ve Güneş Sigorta'da Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği görevlerinde bulunmuştur. 14 Şubat 2017 tarihinde K.K.T.C. Bakanlar Kurulu'nun kararıyla K.K.T.C. Merkez Bankası Başkanlığı'na atanması üzerine T. Vakıflar Bankası T.A.O.'daki görevinden ayrılmıştır. 9 Haziran 2017 tarihli Genel Kurul Toplantısı'nda, 6219 Sayılı Kanun uyarınca Sayın Başbakan tarafından T. Vakıflar Bankası T.A.O. Genel Müdürlüğü'ne atanan Mehmet Emin Özcan, 20.06.2017 tarihinden itibaren Türkiye Sınai Kalkınma Bankası AŞ'nin Yönetim Kurulu Üyeliğine devam etmektedir. Evli ve 3 çocuk babası olan Özcan, iyi derecede İngilizce bilmektedir.



**Dr. Serdar Çam**

Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kimya Mühendisliği Bölümü'nden mezun olan Serdar Çam, Almanya ve Belçika'da yüksek lisans çalışmalarını yürütmüştür. Boston Üniversitesi'nden İşletme dalında master derecesi alarak Marmara Üniversitesi'nde Uluslararası Pazarlama dalında doktorasını tamamlamıştır. Babasının Dışişleri Bakanlığı'ndaki görevi nedeniyle ilköğrenimini Libya ve Fransa'da, ortaöğrenimini ise Lefkoşa Türk Maarif Koleji'nde tamamlayan Çam, 1992-2002 yılları arasında Ankara'da, İstanbul'da ve yurt dışında çeşitli şirketlerde yöneticilik yapmıştır. 1996-1999 yılları arasında MÜSİAD Genel Sekreter Yardımcılığı görevini yürüten Serdar Çam, üniversitelerde yarı zamanlı olarak uluslararası yatırım, Uluslararası Ticaret ve Yönetim dersleri vermiştir. Haziran 2011 tarihinde Türk İşbirliği ve Koordinasyon Ajansı (TİKA) Başkanlığı'na atanan Dr. Serdar Çam, Ağustos 2009 tarihinden bu yana Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığı Özel Kalem Müdürlüğü görevini yürütmüştür. Dr. Serdar Çam, Eylül 2002-Ağustos 2009 tarihleri arasında yedi yıl süresince, T.C. Başbakanı Sayın Recep Tayyip Erdoğan'ın TBMM'deki makamında Özel Kalem Müdürü olarak görev yapmıştır. Bu süre zarfında, dış ticaret ve dış politika konularında çalışmış ve gelişmeleri yakından takip etmiştir. Yunus Emre Vakfı Yönetim Kurulu ve Hoca Ahmet Yesevi Mütevelli Heyeti Üyeliği bulunan Dr. Serdar Çam, 11 Nisan 2016 tarihinden itibaren Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ'de Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görevine devam etmektedir.



**Özgür Obalı**

Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

Boğaziçi Üniversitesi Ekonomi Bölümü mezunu olan Özgür Obalı, yüksek lisansını University of Birmingham, MBA Uluslararası Bankacılık ve Finans üzerine tamamlamıştır. 1994 yılında T. İş Bankası AŞ'de Kredi Uzmanı olarak iş hayatına başlamış; 1995 yılında Müfettişliğe, 2003 yılında Müdür Yardımcılığına atanmıştır. 2005-2012 yılları arasında Türkiye Finans AŞ'de Teftiş Kurulu Başkanlığı yapmıştır. 25 Ocak 2012 tarihinden bu yana Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ'de Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmakta olan Özgür Obalı, 1 Mart 2016 tarihinde Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ'ye Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür olarak atanmıştır.



### **İlker Yeşil**

Yönetim Kurulu Üyesi

Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümü'nden mezun olan İlker Yeşil, 1995 yılında T. Vakıflar Bankası T.A.O Teftiş Kurulu Başkanlığı'nda Müfettiş Yardımcısı olarak iş hayatına başlamış; 1999 yılında Müfettişliğe, 2001 yılında Müdür Yardımcılığına, 2003 yılında Müdürlüğe atanmıştır. 2017 yılında VakıfBank Genel Müdür Yardımcısı olarak atanan İlker Yeşil, 7 Ağustos 2017 tarihinden itibaren Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ'de Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır.



### **Mürsel Sarı**

Yönetim Kurulu Üyesi

10.04.1965 tarihinde Çanakkale'nin Lapseki ilçesi Dışbudak Köyünde doğdu. İlkokulu doğum yeri olan Dışbudak'ta 1975 yılında, orta ve lise öğrenimini 1976-1981 yılları arasında Biga'da tamamladı. Üniversite eğitimine 1982-1986 yılları arasında Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F'sinde devam ederek 1986 yılında mezun oldu. İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi'nde İktisat Tarihi Anabilim dalında 1996-1998 yılları arasında yüksek lisans derslerine devam ederek tamamladı. "İstanbul'da İktisadi ve Sosyal Hayat (1802-1810)" konulu yüksek lisans tezini verdi. Askerliğini 1987-1988 yıllarında İstanbul'da Yedek Subay olarak yaptı. 1990 yılında Vakıflar Genel Müdürlüğü Teftiş Kurulu'nda Müfettiş Yardımcısı olarak memuriyete başladı. Müfettiş ve Başmüfettiş olarak görev yaptıktan sonra 04.08.2005 tarihinde Bursa Vakıflar Bölge Müdürlüğü görevine atandı. 06.03.2015 tarihinde İstanbul Vakıflar 1. Bölge Müdürlüğü görevine atanmış olup halen görevine devam etmektedir. Çanakkale Sağlık, Eğitim ve Kültür Vakfı Mütevelli Heyet Üyesi'dir. Evli ve 3 çocuk babasıdır.



### **Ümit Özzeren**

Yönetim Kurulu Üyesi

11.02.1982 tarihinde Eskişehir'de doğan Ümit Özzeren, A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Maliye lisansı ile 2005'te mezun olduktan sonra, 28.02.2006-11.06.2011 tarihleri arasında VakıfBank Teftiş Kurulu'nda müfettiş olarak görevine başlamıştır. Akabinde, 11.06.2011-02.12.2013 tarihleri arasında VakıfBank Proje Kredileri Md.'de Müdür Yardımcısı olarak görev yapmış olup, sırasıyla; 02.12.2013-31.07.2014 tarihleri arasında VakıfBank Kurumsal Krediler Müdürlüğü'nde Müdür, 31.07.2014-24.07.2017 tarihleri arasında VakıfBank Proje Krediler Müdürlüğü'nde Müdür, 24.07.2017 tarihinde VakıfBank Kurumsal Krediler Başkanlığı'nda Başkan görevlerine atanmış olup halen VakıfBank Kurumsal Krediler Başkanlığı'nda Başkan görevine devam etmektedir. Kasım 2018 itibari ile Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ Yönetim Kurulu Üyeliği'ne atanmıştır.

## YÖNETİM VE KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARI

### YÖNETİM KURULU

#### YÖNETİM KURULU

Şirket'in işleri ve idaresi Genel Kurul tarafından Türk Ticaret Kanunu, Bireysel Emeklilik Mevzuatı, Sigorta Mevzuatı, Sermaye Piyasası mevzuatı hükümleri dairesinde tamamı (A) grubu pay sahiplerinin göstereceği adaylar arasından seçilecek Genel Müdür dahil 6 (altı) üyeden oluşan bir Yönetim Kurulu tarafından yürütülmektedir. Şirket'in Genel Müdürü ve yokluğunda vekili Yönetim Kurulu'nun tabii üyesidir ve oy hakkı vardır.

Yönetim Kurulu, şirket işlerinin lüzumuna göre Başkan'ın daveti ile ve ayda bir defadan aşağı olmamak üzere toplanır. Toplantılarda her üyenin bir (1) oy hakkı bulunmaktadır. Yönetim Kurulu'nun toplantı gündemi Yönetim Kurulu Başkanı tarafından belirlenmektedir. Yönetim Kurulu Kararı ile gündemde değişiklik yapılabilir. Fevkalade durumlarda üyelerden birisinin yazılı isteği üzerine, Başkan Yönetim Kurulu'nu toplantıya çağırılmazsa, üyeler de re'sen çağrı yetkisine haiz olurlar.

Toplantılar, Şirket merkezinde veya kararlaştırılan diğer bir mahalde yapılır. Yönetim Kurulu Üyeleri, Türk Ticaret Kanunu, Bireysel Emeklilik Mevzuatı, Sigorta Mevzuatı, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve sair mevzuatta öngörülen nitelikleri taşımaktadır.

Yönetim Kurulu Üyelerinin görev süresi bir yıldır. Bu sürenin sonunda görevi biten üyenin yeniden seçilmesi mümkündür. Genel Müdür'ün görev süresi Yönetim Kurulu Üyeleri'nin görev süresine bağlı değildir.

#### YÖNETİM KURULU ÜYELERİNİN HESAP DÖNEMİ İÇİNDE YAPILAN İLGİLİ TOPLANTILARA KATILIMLARI HAKKINDA BİLGİLER

2018 yılı içerisinde 19 adet Yönetim Kurulu toplantısı yapılmıştır. Dr. Adnan Ertem, Dr. Serdar Çam, Özgür Obalı, İlker Yeşil, Davut Gazi Benli ve Ayşe Bulduk'un katılımı ile teşekkül eden Yönetim Kurulu, 02.05.2018 tarihinde gerçekleştirilen Genel Kurul toplantısı ile; Mehmet Emin Özcan, Dr. Serdar Çam, Özgür Obalı, İlker Yeşil, Davut Gazi Benli ve Ayşe Bulduk olarak belirlenmiştir. Yönetim Kurulu Üyelerimizden Davut Gazi Benli'nin 30.06.2018 tarihinde Yönetim Kurulu Üyeliği'nden istifa etmesi üzerine yerine 09.08.2018 tarihinde Genel Kurul'un tasvibine sunulmak üzere Mürsel Sarı atanmıştır. Yine Yönetim Kurulu Üyelerimizden Ayşe Bulduk'un 07.11.2018 tarihinde Yönetim Kurulu Üyeliği'nden istifa etmesi üzerine yerine Genel Kurul'un tasvibine sunulmak üzere 07.11.2018 tarihinde Ümit Özzeren atanmıştır. Sonuç olarak Şirket'in Yönetim Kurulu; Mehmet Emin Özcan, Dr. Serdar Çam, Özgür Obalı, İlker Yeşil, Mürsel Sarı ve Ümit Özzeren'den teşekkül etmektedir.

Bu kapsamda yanda 2018 yılındaki tüm Yönetim Kurulu Üyeleri'nin toplantı sayısı hakkında bilgi verilmektedir.

**YÖNETİM KURULU ÜYESİ****TOPLANTI SAYISI****Dr. Adnan ERTEM (Başkan)**

7

**Mehmet Emin ÖZCAN (Başkan)**

12

**Dr. Serdar ÇAM (Başkan Vekili)**

16

**Özgür OBALI**

19

**İlker YEŞİL**

18

**Davut Gazi BENLİ**

9

**Ayşe BULDUK**

13

**Mürsel SARI**

5

**Ümit ÖZZEREN**

2

## YÖNETİM VE KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARI

### ÜST YÖNETİM



**Özgür Obalı**

Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür

Boğaziçi Üniversitesi Ekonomi Bölümü mezunu olan Özgür Obalı, yüksek lisansını University of Birmingham, MBA Uluslararası Bankacılık ve Finans üzerine tamamlamıştır. 1994 yılında T. İş Bankası AŞ'de Kredi Uzmanı olarak iş hayatına başlamış; 1995 yılında Müfettişliğe, 2003 yılında Müdür Yardımcılığına atanmıştır. 2005-2012 yılları arasında Türkiye Finans AŞ'de Teftiş Kurulu Başkanlığı yapmıştır. 25 Ocak 2012 tarihinden bu yana Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ'de Genel Müdür Yardımcısı olarak görev yapmakta olan Özgür Obalı, 1 Mart 2016 tarihinde Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ'ye Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür olarak atanmıştır.



**Cenk Torgalöz**

Genel Müdür Yardımcısı

Dokuz Eylül Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü mezunu olan Cenk Torgalöz, 1995 yılında iş hayatına adım atmıştır. 1997-2000 yılları arasında Vakıf Finansal Kiralama AŞ'de Ege Bölge Müdürlüğü ve Finansman Müdürlüğü'nde yönetici olarak görev almıştır. 2001 yılında Vakıf Emeklilik AŞ bünyesine katılan Torgalöz, Kurumsal Satış ve Ürün Geliştirme Müdür Yardımcılığı, Tahsilat Müdürlüğü, Ege Bölge Müdürlüğü, Pazarlama Yönetimi Bölüm Müdürlüğü ve Operasyon Bölüm Müdürlüğü görevlerini yürütmüştür. 1 Eylül 2016 tarihinden itibaren Vakıf Emeklilik AŞ Operasyon, Bilgi Teknolojileri ve Proje Yönetimi Ofisi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini üstlenen Cenk Torgalöz, evli ve bir çocuk babasıdır.



**Ender Şenol**

Genel Müdür Yardımcısı

Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Maliye Bölümü mezunu olan Ender Şenol, yüksek lisansını Boston Üniversitesi'nde Finansal Ekonomi üzerine tamamlamıştır. 1997 yılında Türkiye İş Bankası'nda iş hayatına adım atan Şenol, 1997-2011 yılları arasında T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'nda Sigorta Denetleme Uzmanı olarak görev almış ve Londra'da Sigortacılık Piyasaları hakkında araştırmalarda bulunmuştur. 2011 yılında Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ'ye katılan Ender Şenol, sırasıyla Finansal Yönetim Genel Müdür Yardımcılığı, Pazarlama ve Teknik İşlemler Genel Müdür Yardımcılığı, Ziraat Hayat ve Emeklilik AŞ ile birlikte Ziraat Sigorta AŞ'de Kurumsal Gelişim ve Operasyon Genel Müdür Yardımcılığı görevlerini üstlenmiştir. Emeklilik Yatırım Fonları Fon Kurulu Üyeliği yapmış olan Ender Şenol, 6 Ekim 2016 tarihinde Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ Pazarlama ve Müşteri Hizmetleri Genel Müdür Yardımcılığı görevine atanmıştır. Hali hazırda Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ bünyesinde İnsan Kaynakları ve Müşteri Hizmetleri Genel Müdür Yardımcılığı görevini yürüten Ender Şenol, evli ve bir çocuk babasıdır.





### **Güray Çelik**

Genel Müdür Yardımcısı

Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Maliye Bölümü mezunu olan Sayın Güray Çelik, satış alanında 20, bireysel emeklilik ve sigortacılık sektöründe 13, çoklu kanal yönetiminde ise 7 yıllık yöneticilik deneyimine sahiptir. 2006 yılında Vakıf Emeklilik bünyesine Kurumsal Satış Müdür Yardımcısı olarak katılan Sayın Çelik, aynı bölümde sırasıyla Kurumsal Satış Müdürü, Kurumsal Satış ve Acenteler Bölüm Müdürü ve Direktörlük görevlerinde bulunmuştur. 17 Ağustos 2018 tarihinden itibaren Satış Yönetimi'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini üstlenen Sayın Güray Çelik, evli ve iki çocuk babasıdır.



### **Volkan Sinan**

Genel Müdür Yardımcısı

Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik mezunu olan Sayın Volkan Sinan, yüksek lisansını Akdeniz Üniversitesi'nde "Girişimcilik" üzerine tamamlamıştır. 2003 yılında Vakıf Emeklilik'te iş hayatına adım atan Sayın Sinan, sırasıyla Finansal Yatırım Danışmanı, Yetkili, Yönetmen, Müdür Yardımcısı, Akdeniz Bölge Müdürü, Banka Sigortacılığı ve Bölgeler Yönetimi Müdürü ve Bankasürans ve Bölgeler Yönetimi Direktörlüğü görevlerinde bulunmuştur. 14 Kasım 2018 tarihinden itibaren Vakıf Emeklilik bünyesinde Pazarlama Yönetimi ve Müşteri Hizmetleri'nden Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığı görevini üstlenen Sayın Volkan Sinan, evli ve iki çocuk babasıdır.



### **Ali Güner Temelli**

İç Denetim Müdürü

Ali Güner Temelli, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İktisat Bölümü mezunudur. Çalışma hayatına 2000 yılında VakıfBank Teftiş Kurulu Başkanlığı'nda Müfettiş olarak başlamış ve 2005 yılına kadar bu görevine devam etmiştir. 2005-2007 yılları arasında VakıfBank Hazine Başkanlığı Dealingroom Müdürlüğü'nde Müdür Yardımcısı, 2007-2009 yılları arasında Hazine Pazarlama Müdürü olarak görev yapmıştır. 2009-2013 yılları arasında Vadeli İşlem ve Opsiyon Borsası Teftiş Kurulu Başkanlığı'nda Başmüfettiş olarak görev alan Temelli, daha sonra sırasıyla; 2013-2014 yılları arasında SKY TV İzmir'de CFO & CRO, 2014-2015 yılları arasında Urla Gıda AŞ'de CFO olarak görev yapmıştır. 12 Ekim 2015 tarihinde Vakıf Emeklilik AŞ İç Kontrol Müdürlüğü'nde Birim Müdürü olarak göreve başlayan Ali Güner Temelli, 30 Eylül 2016 tarihi itibarıyla İç Denetim Müdürlüğü'nde Birim Müdürü olarak görevine devam etmektedir.

## YÖNETİM VE KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARI

### GENEL KURUL'A SUNULAN ÖZET YÖNETİM KURULU RAPORU

Özet Bilanço Bilgileri (TL)		31.12.2017	31.12.2018
<b>I</b>	<b>Cari Varlıklar</b>	<b>847.818.674</b>	<b>1.014.296.583</b>
A	Nakit ve Nakit Benzeri Varlıklar	400.734.859	496.582.954
B	Finansal Varlıklar ile Riski Sigortalılara Ait Finansal Yatırımlar	322.832.587	345.224.488
C	Esas Faaliyetlerden Alacaklar	58.720.354	67.291.671
D	İlişkili Taraflardan Alacaklar	65.131	205.574
E	Diğer Alacaklar	295.245	258.469
F	Gelecek Aylara Ait Giderler ve Gelir Tahakkukları	64.330.547	101.959.933
G	Diğer Cari Varlıklar	839.951	2.773.494
<b>II</b>	<b>Cari Olmayan Varlıklar</b>	<b>6.281.413.399</b>	<b>7.900.308.395</b>
A	Esas Faaliyetlerden Alacaklar	6.143.702.446	7.709.987.644
B	İlişkili Taraflardan Alacaklar		
C	Diğer Alacaklar	206.030	286.907
D	Finansal Varlıklar	3.347.082	3.507.081
E	Maddi Varlıklar	98.267.151	140.238.291
F	Maddi Olmayan Varlıklar	35.890.690	46.288.472
G	Gelecek Yıllara Ait Giderler ve Gelir Tahakkukları		
E	Diğer Cari Olmayan Varlıklar		
	<b>AKTİF TOPLAMI</b>	<b>7.129.232.073</b>	<b>8.914.604.978</b>

<b>III</b>	<b>Kısa Vadeli Yükümlülükler</b>	<b>321.270.636</b>	<b>403.538.586</b>
A	Finansal Borçlar		
B	Esas Faaliyetlerden Borçlar	75.132.151	70.406.101
C	İlişkili Taraflara Borçlar	469.079	412.707
D	Diğer Borçlar	14.463.374	24.562.367
E	Sigortacılık Teknik Karşılıkları	189.577.037	230.521.357
F	Ödenecek Vergi ve Benzeri Diğer	14.273.012	16.707.867
G	Diğer Risklere İlişkin Karşılıklar	26.288.806	44.895.763
H	Gelecek Aylara Ait Gelirler ve Gider Tahakkukları	422	77.069
I	Diğer Kısa Vadeli Yükümlülükler	1.066.755	15.955.355
<b>IV</b>	<b>Uzun Vadeli Yükümlülükler</b>	<b>6.464.538.475</b>	<b>8.046.327.040</b>
A	Finansal Borçlar		
B	Esas Faaliyetlerden Borçlar	6.143.702.446	7.709.987.644
C	İlişkili Taraflara Borçlar		
D	Diğer Borçlar		
E	Sigortacılık Teknik Karşılıkları	307.897.703	317.978.008
F	Diğer Yükümlülükler ve Karşılıkları		
G	Diğer Risklere İlişkin Karşılıklar	6.270.944	7.916.700
H	Gelecek Yıllara Ait Gelirler ve Gider Tahakkukları		
I	Diğer Uzun Vadeli Yükümlülükler	6.667.382	10.444.689
<b>V</b>	<b>Özsermaye</b>	<b>343.422.962</b>	<b>464.739.352</b>
A	Ödenmiş Sermaye	46.602.795	46.602.795
B	Sermaye Yedekleri	48.562.120	70.029.406
C	Kâr Yedekleri	119.812.731	173.408.531
D	Geçmiş Yıllar Kârları	18.858.870	18.858.870
E	Geçmiş Yıllar Zararları (-)		-
F	Dönem Net Kârı	109.586.446	155.839.749
	<b>PASİF TOPLAMI</b>	<b>7.129.232.073</b>	<b>8.914.604.978</b>

## YÖNETİM VE KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARI

### GENEL KURUL'A SUNULAN ÖZET YÖNETİM KURULU RAPORU

#### Özet Gelir Tablosu Bilgileri (TL)

		01.01.2017 - 31.12.2017	01.01.2018 - 31.12.2018
<b>I</b>	<b>TEKNİK BÖLÜM</b>		
A	Hayat Dışı Teknik Gelir	61.878.263	73.727.519
B	Hayat Dışı Teknik Gider (-)	-41.346.296	-43.282.300
C	Hayat Dışı Teknik Bölüm Dengesi	20.531.967	30.445.219
D	Hayat Teknik Gelir	393.187.637	424.033.127
E	Hayat Teknik Gider	-336.885.799	-360.081.361
F	Hayat Teknik Bölüm Dengesi	56.301.838	63.951.766
G	Emeklilik Teknik Gelir	104.098.169	135.072.306
H	Emeklilik Teknik Gideri	-92.389.254	-116.978.445
I	Emeklilik Teknik Bölüm Dengesi	11.708.915	18.093.861
<b>II</b>	<b>TEKNİK OLMAYAN BÖLÜM</b>		
K	Yatırım Gelirleri	69.445.110	124.537.727
L	Yatırım Giderleri	-16.903.787	-33.552.809
M	Diğ.Faal.Ol.dışı Faal.Gelir.Kâr ile Gider.Zarar	-5.724.312	-3.739.241
N	Dönem Brüt Kârı	135.359.731	199.736.523
	1 Dönem Net Kârı	109.586.446	155.839.749
	2 Vergi ve Yasal Yükümlülükler(-)	-25.773.285	43.896.774

## ŞİRKET'İN DAHİL OLDUĞU RISK GRUBU İLE YAPTIĞI İŞLEMLERE İLİŞKİN BİLGİLER

Şirketimiz T. Vakıflar Bankası T.A.O. iştiraki olup, VakıfBank Grubu'na dahildir. Şirket'in dahil olduğu risk grubu ile yaptığı işlemlere ilişkin bilgiler, ekte yer alan Bağımsız Denetim Raporu'nun 45 numaralı "İlişkili taraflara işlemler" dipnotunda detaylı olarak açıklanmıştır.

## HAKİM ŞİRKET VE BAĞLI ŞİRKETLE YAPILAN İŞLEMLERE AİT BAĞLILIK RAPORU

6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun, 195 ile 209. maddeleri arasında Şirketler Topluluğu ile ilgili hükümlere yer verilmektedir. Kanun'un 195. maddesinde hakim ve bağlı şirket tanımları yapılmış, ayrıca 199. maddesinde de Bağlılık Raporu Düzenlenmesine yönelik hususlar belirtilmiştir. 2018 yılı için hazırlanan Bağlılık Raporu'nun sonuç kısmı aşağıda yer almaktadır; Vakıf Emeklilik AŞ, Hakim şirket olan Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. ve dahil olduğu şirketler topluluğu ile yapılan işlemlerde, emsallere uygunluğunun tespitinde en uygun yöntem olan Karşılaştırılabilir Fiyat Yöntemi kullanılmış olup, 2018 yılı işlemleriyle ilgili bir kayıp bulunmamaktadır.

## HESAP DÖNEMİNE İLİŞKİN DİĞER ÖNEMLİ HUSUSLAR

### a) Şirket'in Doğrudan ve Dolaylı İştirakleri ve Pay Oranlarına İlişkin Bilgiler:

Şirketimizin doğrudan ve dolaylı iştirakleri ve pay oranlarına ilişkin bilgiler, ekte yer alan Bağımsız Denetim Raporu'nun 9 numaralı "İştiraklerdeki yatırımlar" dipnotunda detaylı olarak açıklanmıştır.

### b) Hesap Dönemi İçerisinde Yapılan Özel Denetime ve Kamu Denetimine İlişkin Açıklamalar:

Başaran Nas Bağımsız ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik AŞ tarafından düzenlenmiş 01.01.2018-31.12.2018 tarihli Bağımsız Denetim Raporu Yıllık Faaliyet Raporumuzun ekinde yer almaktadır.

### c) Şirket Aleyhine Açılan Önemli Davalar:

2018 yılı içerisinde Şirket aleyhine açılan önemli dava bulunmamaktadır.

### d) Mevzuat Hükümlerine Aykırı Uygulamalar Nedeniyle Şirket ve Yönetim Kurulu Üyeleri Hakkındaki Cezalar ve Yaptırımlar:

Faaliyet dönemi içinde uygulanan idari cezalar aşağıdadır.

4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu hükümlerine göre, 23.782,25 TL idari para cezası uygulanmıştır.

Bunun dışında, mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalar nedeniyle şirket ve yönetim organı üyeleri hakkında uygulanan idari veya adli bir yaptırım bulunmamaktadır.

### e) Şirket'in Yıl İçinde Yapmış Olduğu Bağış ve Yardımlar ile Sosyal Sorumluluk Projeleri Çerçevesinde Yapılan Harcamalara İlişkin Bilgiler:

Vakıf Emeklilik tarafından 2018 yılında bağış ve yardımlar için 356.369,45 TL harcama yapılmıştır.

### f) Genel Kurul'a İlişkin Bilgiler:

Şirket'in faaliyet dönemi içinde ulaşamadığı bir hedef ve yerine getirmedeği bir genel kurul kararı bulunmamaktadır.

### g) Yıl İçinde Yapılan Olağanüstü Genel Kurul Toplantısına İlişkin Bilgiler:

Şirketimiz 2018 yılı içinde Olağanüstü Genel Kurul toplantısı yapmamıştır.

### h) Yönetim Kurulu Üyeleri ile Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Haklar:

31 Aralık 2018 tarihinde sona eren yıla ilişkin, Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleriyle Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları gibi üst kademe yöneticilere cari dönemde sağlanan ücret ve benzeri menfaatlerin toplam brüt tutarı 3.264.000 TL'dir.



3.'lük Ödülü - **İhsan Korkut | Sarı Toz Bulutu** / Sakarya

2018 FAALİYET RAPORU

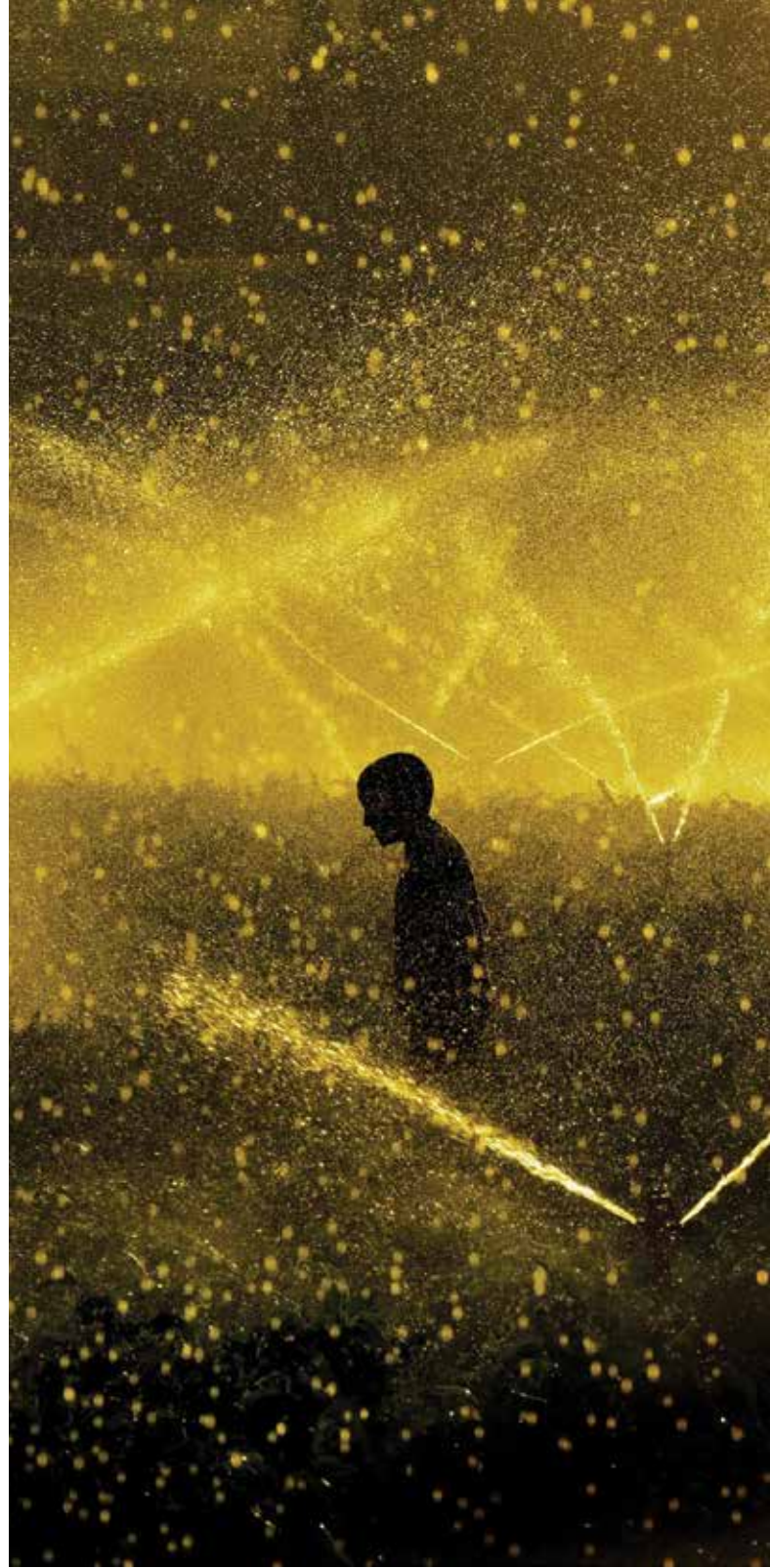


03

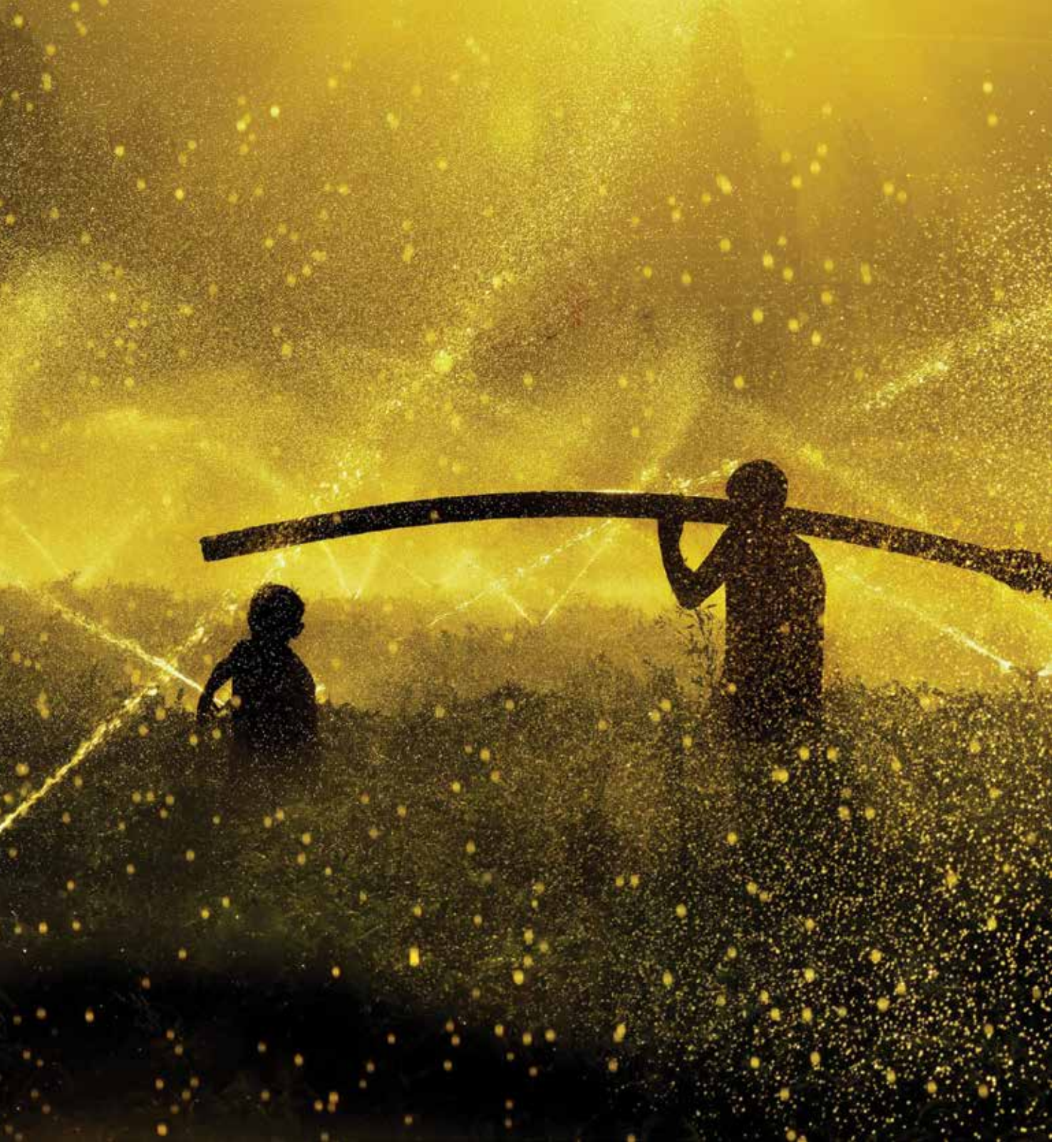
FİNANSAL  
BİLGİLER VE RİSK  
YÖNETİMİ

# SARI VE. RİM DIR

Vakıf Emeklilik sarısı,  
verimi beraberinde getirir.  
Ferdî Kaza ürünleri ile  
emeklilik ve hayat sigortası  
şirketleri arasında 2. sırada  
yer alarak 92,8 milyon TL'lik  
prim üretimi gerçekleştirdik.  
Hayat sigortası prim  
üretiminde ise %5 artış  
sağladık.







Sergileme - **Özkan Olcay | Sulama** / Bitlis

2018 FAALİYET RAPORU

## FİNANSAL BİLGİLER VE RİSK YÖNETİMİ

### FİNANSAL BİLGİLER VE RİSK YÖNETİMİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER

#### İÇ DENETİM

Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ İç Denetim Müdürlüğü, 21.06.2008 tarih ve 26913 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemler Yönetmeliği hükümlerine uygun olacak şekilde yapılandırılmış ve görevlendirilmiştir. İç Denetim Müdürlüğü, İç Sistemlerine ilişkin Yönetmelik’te tanımlanmış olan nitelikleri taşıyan bir müdür ve dört denetçiden oluşmaktadır.

İç Denetim Müdürlüğü, doğrudan Yönetim Kurulu’na bağlı olarak yapılandırılmış olup, İç Denetim Müdürlüğü personelinin Şirket’in denetlenen icrai faaliyetlerinde hiçbir sorumluluğu, otoritesi ve etkisi bulunmamakta olup, bağımsızlığı tam olarak sağlanmıştır.

İç Denetim Müdürlüğü’nün dönemsel ve risk odaklı denetim faaliyetlerinin kapsamı; İç Kontrol ve Risk Yönetimi Birimleri’nin uygulamaları ile yeterlilik ve etkinliklerinin değerlendirilmesi, muhasebe kayıtları ile finansal raporların doğruluğu ve güvenilirliğinin incelenmesi, işlemlerin, kanunlara ve ilgili diğer mevzuata, şirket içi strateji, politika ve uygulama usulleri ile diğer iç düzenlemelere uygunluğunun denetlenmesi, operasyonel faaliyetlerin, belirlenmiş olan usullere uygunluğu ile bunlara ilişkin iç kontrol uygulama usullerinin işleyişinin test edilmesi, Şirket içi düzenlemeler çerçevesinde Yönetim Kurulu’na yapılan raporlamalar ile kamuya yapılan raporlamaların doğruluğu, güvenilirliği ve zaman kısıtlamalarına uygunluğunun incelenmesi ve değerlendirilmesi ile birlikte eksik ve hatalı uygulamaların tespit edilerek, bunların yeniden ortaya çıkmasını önleyecek ve Şirket kaynaklarının etkin ve verimli olarak kullanılmasını sağlayacak görüşler ile birlikte iyileştirme ve geliştirme önerileri sunulmaktadır.

Uygulanmakta olan risk senaryo analizleri ile satış kalite riski ölçülebilir ve kontrol edilmektedir. İç denetim faaliyetleri, risk değerlendirmelerine dayalı olarak hazırlanan ve Şirket Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Yıllık İç Denetim Planı çerçevesinde gerçekleştirilmekte ve sonuçları Yönetim Kurulu’na sunulmaktadır.

#### İÇ KONTROL VE RİSK YÖNETİMİ

09.08.2018 tarihli yönetim kurulu kararı ile İç Kontrol ve Risk Yönetimi Müdürlüklerini birleştirme kararı alınmıştır. Vakıf Emeklilik ve Hayat AŞ İç Kontrol ve Risk Yönetimi Müdürlüğü, 21.06.2008 tarih ve 26913 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemler Yönetmeliği hükümlerine uygun olacak şekilde görev yapmaktadır. İç Kontrol ve Risk Yönetimi Müdürlüğü, 31.12.2018 tarihi itibarı ile 1 müdür, 2 yönetmen, 1 yetkili, 2 uzman ve 3 uzman yardımcısı personel ile Genel Müdür’e bağlı olarak çalışmalarına devam etmektedir. Gerçekleştirilen kontrol ve risk faaliyetlerinin sonuçlarını, Genel Müdür’e ve Yönetim Kurulu’na raporlamaktadır.

Risk Yönetimi faaliyetleri kapsamında, Şirket faaliyet koşullarındaki değişimlere bağlı olarak risk politika ve prosedürlerin oluşturulması ve güncellenmesi, etkin bir risk yönetimi sistem ve süreçlerinin tesis edilerek işletilmesi, risk düzeyinin tespit edilmesi, bu limitler karşısındaki durumun takip edilmesi ve limit aşımı konusunda gerekli tedbirlerin alınabilmesi için gerekli bildirimler gerçekleştirilmektedir. İlaveten risklerin tanımlanması, analiz edilmesi, izlenmesi raporlanması, risk yönetimine ilişkin gelişmelerin takip edilmesi ve raporlanması yapılmaktadır.



## FINANSAL BİLGİLER VE RİSK YÖNETİMİ

### RİSK TÜRLERİ İTİBARIYLA UYGULANAN RİSK YÖNETİMİ POLİTİKALARINA İLİŞKİN BİLGİLER

Risk Yönetim Politikaları, asgari olarak risk yönetimi sistem ve süreçlerine ilişkin temel ilke ve standartları belirlemektedir. Politikada belirtilen risk yönetimi sistemi ve süreçlerinin uygulamaya konulması ve belirlenen risk limitlerine uyum sağlanması esastır. Politika, prosedür ve çalışma esasları Yönetim Kurulu tarafından onaylıdır. Faaliyet ve piyasa koşullarındaki değişimlere bağlı olarak risk politikalarının güncellenmesi, etkin risk yönetimi sistem ve süreçlerinin işletilmesi, risk limitlerinin tesis edilmesi, limitler karşısındaki durumun kontrol edilmesi ve gerekli tedbirlerin uygulamaya konulması Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır. Risk limitleri belirlenirken risk ölçüm sonuçları ve Şirket'in risk iştahı esas alınmaktadır.

Şirket'in gelecekteki nakit akımlarının ihtiva ettiği risk ve getiri yapısını, buna bağlı olarak faaliyetlerin niteliğini ve düzeyini izlemeye, kontrol altında tutmaya ve gerektiğinde değiştirmeye yönelik olarak belirlenen politikalar, uygulama usulleri ve limitleri vasıtasıyla, maruz kalınan risklerin tanımlanması, ölçülmesi, izlenmesi ve kontrol edilmesi Risk Yönetimi Sistemi'nin amacıdır.

Şirket'in risk yönetim politikaları; Şirket'in karşılaştığı riskleri tanımlamak ve analiz etmek, risk limitlerini ve kontrolleri belirlemek, riskleri ve belirlenen limitlere uyumu izlemek için tesis edilmiştir. Risk yönetim politikaları ve sistemleri, piyasa koşullarındaki ve sunulan ürün ve hizmetlerdeki değişiklikleri yansıtabilecek şekilde düzenli bir şekilde gözden geçirilir. Kurumsal iş süreçlerinin risk analizi ve değerlendirmeleri gerçekleştirilerek Kurumsal Risk Envanteri oluşturulmuştur.

Kurumsal Risk Envanteri aşağıdaki ana risk başlıklarından oluşmaktadır.

- > Finansal Riskler
- > Operasyonel Riskler
- > Stratejik Riskler
- > Sigortacılık Riskleri

Risk Yönetimi Politikası kapsamında riskleri detaylandırılırsa;

- Finansal araçların kullanımından kaynaklanan riskler;
- > Piyasa riski
  - > Kredi riski

#### PIYASA RİSKLERİ

Piyasa riski, varlıkların, yükümlülüklerin ve/veya yatırımların fiyat seviyelerinde oluşabilecek negatif dalgalanmalar nedeniyle oluşabilecek direk veya dolaylı zararlardır.

#### Faiz riski

Faiz riski, faiz oranlarındaki dalgalanmalar sebebiyle faize duyarlı varlık ve yükümlülüklerin vadeleri arasında uyumsuzluk oluşması ve bilanço dışı araçların temel değerlerinin olumsuz etkilenmesi sonucu maruz kalınabilecek zararlardır.

#### Likidite riski

Likidite riski, Şirket'in özellikle tazminat taleplerinin ve nakit çıkışlarının arttığı dönemlerde varlıklarının satılamaması ve paraya çevrilememesinden dolayı vadesi dolan/dolacak olan yükümlülüklerini karşılayamama riskidir. Bu riske maruz kalmamak için varlık ve yükümlülükler arasında vade uyumu gözetilmekte ve ihtiyaçların tam olarak karşılanabilmesi için likit değerler tercih edilmektedir.

#### Özkaynak riski

Maruz kalınan riskler karşısında özkaynak miktarının yetersiz kalması riskidir.

#### Varlık riski

Elde tutulan varlıkların yükümlülüklerle göre çeşitlendirilmesi ve vadelenmesi esnasında maruz kalınan riskleri tanımlamaktadır.

#### Yabancı para kur riski

Döviz kurunda meydana gelen değişimlerin yabancı para cinsinden varlıklar ve borçlar üzerinde oluşturacağı risktir.

#### Yatırım yoğunlaşması

İyi çeşitlendirilmemiş yatırım portföyü ve/veya tek bir ihraççı kuruluşa/belli bir gruba yüksek bağlılık nedeniyle maruz kalınabilecek risklerdir.

## KREDİ RİSKİ

Şirket ile maddi ilişkisi bulunan tarafların, öngörülemeyen iflas veya kredi itibarında bozulmalar nedeniyle Şirket'e karşı yükümlülüklerini yerine getirememesi riskidir. Sigorta ve emeklilik faaliyetleri sonucu ortaya çıkan prim alacakları ile riskten kaçınma işlemleri sonucunda reasürörlerden, aracı kurumlardan doğan alacaklar, karşı taraf riskinin temelini oluşturur.

Şirket'in kredi (Karşı Taraf) riskine maruz kaldığı başlıca bilanço kalemleri aşağıdaki gibidir: Bankalar,

- > Diğer nakit ve nakit benzeri varlıklar,
- > Alım-satım amaçlı finansal varlıklar,
- > Riski hayat poliçesi sahiplerine ait finansal yatırımlar,
- > Sigortalılardan prim alacakları,
- > Acentelerden alacaklar,
- > Bireysel emeklilik faaliyeti ile ilgili emeklilik yatırım fonları ve katılımcılardan alacaklar,
- > Reasürörlerden komisyon ve ödenen hasarlarla ilgili alacaklar,
- > Sigorta yükümlülüklerinden kaynaklanan reasürans payları,
- > İlişkili taraflardan alacaklar,
- > Diğer alacaklar,
- > Peşin ödenen vergiler ve fonlar.

## OPERASYONEL RİSKLER

Operasyonel riskler yetersiz ve/veya başarısız içsel süreçlerden, çalışan ve bilgi sistemlerinden ya da dış olaylardan ötürü maruz kalınabilecek risklerdir. Operasyonel riskin yönetiminde, zarara uğrama olasılığının giderilmesi veya en aza indirilmesine yönelik kontroller geliştirilmektedir.

2018 yılında Şirket genelinde iş süreçleri güncelleme çalışmalarına devam edilmiştir. Gerekli görülen güncellemeler yapılırken, Akış şemaları oluşturulmuş ve yeni görev tanımları yazılmıştır.

Her ay operasyonel kayba neden olabilecek/olmuş veriler, bölüm/birim bazında talep edilerek yakından analiz edilmekte, izlenerek gerekli aksiyonların alınması sağlanmakta ve raporlanmaktadır.

## STRATEJİK RİSKLER

Şirket'in hedeflerine ulaşmak için belirlediği stratejileri ve faaliyetleri etkileyebilecek, Şirket'in faaliyet gösterdiği ülke, sektör veya bağlı bulunan mevzuatlardan ya da tamamen yanlış planlamalardan kaynaklanan iç ve dış faktörleri kapsar.

## SİGORTACILIK RİSKLERİ

- > Poliçe sahiplerinin davranışlarında yaşanan değişiklikler,
- > Fiyatlama modelinde meydana gelebilecek ve/veya model varsayımlarında hatalar,
- > Var olan risklerde öngörülemezlikler,
- > Teminat verme sürecinde sigortacılık tekniğinin doğru ve etkin uygulanamamasından kaynaklanan riskler,
- > Öngörülemezlikler (yeni salgın hastalıklar, fiyatlama kısıntılarının getirilmesi, küresel ısınma, sosyal güvenlik kurumunun uygulamalarında değişiklikler olması gibi) kapsar.

## MASAK UYUM

MASAK uyum kapsamında, MASAK Uyum Görevlisinin sorumlulukları, Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine İlişkin Yükümlülüklerle Uyum Programı Hakkında Yönetmelik'te belirtilen şekilde düzenlenmiştir. Süreç ve kontroller mevzuat, yönetmelik ve yazılı onaylı olan Şirket Kurum Politikası ve uygulama usullerine göre gerçekleştirilir.

## FİNANSAL BİLGİLER VE RİSK YÖNETİMİ

## TEKNİK AKTÜERYA FAALİYETLERİ

31.12.2018 tarihi itibarıyla yürürlükte bulunan toplam Hayat sigortası poliçe sayısı **1.950.437** adet olup toplam Hayat sigortası prim üretimi **410.521.444 TL** olarak gerçekleşmiştir.

Kaza branşında ise 31.12.2018 tarih itibarıyla yürürlükte bulunan toplam Ferdi Kaza sigortası poliçe sayısı **441.794** adet olup toplam prim üretimi **92.778.396 TL** olarak gerçekleşmiştir.

Sağlık branşında ise 31.12.2018 tarih itibarıyla yürürlükte bulunan tamamlayıcı sağlık sigortası poliçe sayısı **1.163** adet olup toplam prim üretimi **549.841 TL** olarak gerçekleşmiştir.

31.12.2018 tarihi itibarıyla yürürlükte olan ve vefat teminatı içeren **1.948.757** adet Hayat sigortası poliçesinin vefat teminatı toplamı **49.772.754.592 TL** olarak gerçekleşmiştir.

Hayat branşında sigortalıların yaş gruplarına göre dağılımı aşağıda yer alan tabloda gösterilmiştir. Bu tablodan da anlaşılacağı üzere ağırlık olarak 34-41 yaş aralığındaki sigortalılara teminat sunulmaktadır.

Yaş Aralığı	Ferdi	Grup	Toplam	Oran (%)
18-25	378.936.267	1.983.137.195	2.362.073.462	4,75
26-33	1.018.895.076	11.226.844.583	12.245.739.659	24,60
34-41	1.011.969.009	11.876.286.086	12.888.255.095	25,90
42-49	741.125.036	9.355.595.651	10.096.720.687	20,29
50-57	421.561.146	6.673.198.418	7.094.759.564	14,25
58-65	166.002.336	3.852.952.333	4.018.954.669	8,07
66-73	4.807.990	956.893.191	961.701.181	1,93
74+	27.312	104.522.964	104.550.275	0,21
<b>Toplam</b>	<b>3.743.324.172</b>	<b>46.029.430.420</b>	<b>49.772.754.592</b>	<b>100,00</b>

31.12.2018 tarihi itibarıyla sigorta süresine göre poliçe adedi ve toplam vefat teminatı tutarları da aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Sigorta Süresi	Poliçe Adedi	Toplam Vefat Teminatı (TL)
1 yıllık	745.975	24.361.223.707
2-5 yıllık	1.159.782	20.587.087.532
6-10 yıllık	41.059	4.625.326.581
10 yıldan uzun	1.941	199.116.772
<b>Toplam</b>	<b>1.948.757</b>	<b>49.772.754.592</b>

## HASAR PRİM ORANI

Yıl içerisinde gerçekleşen hasarların yıl sonu itibarıyla ne kadarının ödenmiş olduğunu gösteren tazminat tediye oranı %55 şeklinde gerçekleşmiştir.

Şirket'in 2018 yılı net hasar teminat tutarlarının net risk primi tutarları arasındaki ilişkiyi gösteren hasar prim oranı (Net-reasürans hesapları ile netleştirilmiş) ise Hayat branşında %24, Ferdi Kaza branşında %5 ise olarak tespit edilmiştir.

## FİNANSAL BİLGİLER VE RİSK YÖNETİMİ

### KÂR DAĞITIM POLİTİKASI

Şirketimiz ilgili mevzuat ve ana sözleşmemizin kâr dağıtımı ile ilgili maddeleri çerçevesinde kâr dağıtımı yapmaktadır. Şirket'in genel giderleri ile muhtelif amortisman bedelleri gibi şirketçe ödenmesi veya ayrılması zorunlu olan miktar hesap yılı sonunda tespit edilen gelirlerden indirildikten sonra geriye kalan miktar safi kârı teşkil eder. Bu suretle meydana gelecek kârdan:

- Ödenmiş esas sermayenin 1/5'ini buluncaya kadar %5 kanuni yedek akçe ayrılır.
- Vergiler ve diğer yasal yükümlülükler ayrıldıktan sonra kalandan Sermaye Piyasası Kurulu'nca tespit edilen miktar ve oranda birinci temettü payı ayrılır.
- Geriye kalan kısım Şirket personeline Yönetim Kurulu'nun önerisi doğrultusunda Genel Kurul kararı ile belirlenecek nispette temettü ikramiyesi olarak ayrılabilir.
- Arta kalacak kısım genel kurul kararı ile ikinci temettü hissesi olarak dağıtılabileceği gibi dağıtılmayarak herhangi bir yedek akçe olarak da muhafaza edilebilir.

Yasa hükmü ile ayrılması gereken yedek akçeler ile Esas Sözleşme'de pay sahipleri için belirlenen birinci temettü ayrılmadıkça başka yedek akçe ayrılmasına, ertesi yıla kâr aktarılmasına ve İdare Heyeti Üyelerine, birinci temettü dağıtılmadıkça, kâr payı ayrılmasına karar alınamaz.

### MALİ DURUM, KÂRLILIK VE TAZMİNAT ÖDEME GÜCÜNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRME

Şirketimiz 2018 yılını 8.914.604.978 TL aktif toplamı, 464.739.351 TL özsermaye ve 155.839.749 TL'lik net dönem kârı büyüklükleri ile tamamlamıştır.

Aktif toplamımız bir önceki yıla göre %25 oranında büyümüştür.

- > Vergi öncesi kâr/toplam aktif rasyomuz **%2,2**
- > Vergi öncesi kâr/sermaye rasyomuz **%753,7**
- > Vergi öncesi kâr/öz kaynak rasyomuz **%43,0**
- > Öz kaynak/toplam aktif rasyomuz ise **%5,2** olarak gerçekleşmiştir.



# RAPOR DÖNEMİ DAHİL 5 YILLIK DÖNEME İLİŞKİN FİNANSAL BİLGİLER

## Özet Bilanço Bilgileri (TL)

AKTİF	2014	2015	2016	2017	2018
Nakit ve Nakit Benzeri Varlıklar	244.330.395	249.655.471	290.992.100	400.734.859	496.582.954
Finansal Varlıklar	279.305.742	288.633.971	350.902.389	322.832.587	345.224.488
İştirakler	2.929.518	2.695.807	2.811.526	3.347.082	3.507.081
Alacaklar	2.567.644.008	3.566.234.532	4.797.388.639	6.202.989.206	7.778.030.259
Sabit Kıymetler (Net)	83.998.930	100.113.455	114.850.236	134.157.841	186.526.762
Diğer Aktifler	13.704.759	20.275.432	33.909.635	65.170.499	104.733.436
<b>TOPLAM</b>	<b>3.191.913.352</b>	<b>4.227.608.668</b>	<b>5.590.854.525</b>	<b>7.129.232.073</b>	<b>8.914.604.978</b>

PASİF	2014	2015	2016	2017	2018
Borçlar	2.611.259.606	3.620.960.384	4.845.342.987	6.233.767.042	7.805.368.816
Teknik Karşılıklar	370.353.416	379.433.199	435.664.050	497.474.737	548.499.364
Diğer Karşılıklar	12.194.866	17.624.379	40.761.595	46.832.765	69.520.329
Diğer	9.489.429	8.859.257	8.305.894	7.734.565	26.477.117
Özsermaye	188.616.035	200.731.449	260.779.998	343.422.962	464.739.352
<b>TOPLAM</b>	<b>3.191.913.352</b>	<b>4.227.608.668</b>	<b>5.590.854.525</b>	<b>7.129.232.073</b>	<b>8.914.604.978</b>

## YÖNETİM KURULU'NUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Vakıf Emeklilik ve Hayat A.Ş. Genel Kurulu'na

### 1. Görüş

Vakıf Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin ("Şirket") 1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018 hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu denetlemiş bulunuyoruz.

Görüşümüze göre, yönetim kurulunun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulu'nun Şirket'in durumu hakkında denetlenmiş olan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemeler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen tam set finansal tablolarla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

### 2. Görüşün Dayanağı

Yaptığımız bağımsız denetim, Kamu Gözetimi, Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu ("KGK") tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartlarının bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartları'na ("BDS") uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar kapsamındaki sorumluluklarımız, raporumuzun Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumlulukları bölümünde ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. KGK tarafından yayımlanan Bağımsız Denetçiler için Etik Kurallar ("Etik Kurallar") ve bağımsız denetimle ilgili mevzuatta yer alan etik hükümlere uygun olarak Şirket'ten bağımsız olduğumuzu beyan ederiz. Etik Kurallar ve mevzuat kapsamındaki etiğe ilişkin diğer sorumluluklar da tarafımızca yerine getirilmiştir. Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

### 3. Tam Set Finansal Tablolara İlişkin Denetçi Görüşümüz

Şirket'in 1 Ocak 2018 - 31 Aralık 2018 hesap dönemine ilişkin tam set finansal tabloları hakkında 14 Mart 2019 tarihli denetçi raporumuzda olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.

### 4. Yönetim Kurulu'nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

Şirket yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun ("TTK") 514. ve 516. Maddelerine göre yıllık faaliyet raporuyla ilgili olarak aşağıdakilerden sorumludur:

a) Yıllık faaliyet raporunu bilanço gününü izleyen ilk üç ay içinde hazırlar ve genel kurula sunar.

b) Yıllık faaliyet raporunu; Şirket'in o yıla ait faaliyetlerinin akışı ile her yönüyle finansal durumunu doğru, eksiksiz, dolambaçsız, gerçeğe uygun ve dürüst bir şekilde yansıtmak üzere hazırlar. Bu raporda finansal durum, finansal tablolara göre değerlendirilir. Raporda ayrıca, Şirket'in gelişmesine ve karşılaşması muhtemel risklere de açıkça işaret olunur. Bu konulara ilişkin yönetim kurulunun değerlendirmesi de raporda yer alır.

c) Faaliyet raporu ayrıca aşağıdaki hususları da içerir:

- Faaliyet yılının sona ermesinden sonra şirkette meydana gelen ve özel önem taşıyan olaylar,
- Şirketin araştırma ve geliştirme çalışmaları,
- Yönetim kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilere ödenen ücret, prim, ikramiye gibi mali menfaatler, ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri, aynı ve nakdi imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken T.C. Ticaret Bakanlığı'nın ve ilgili kurumların yaptığı ikincil mevzuat düzenlemelerini de dikkate alır.

## 5. Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumluluğu

Amacımız, TTK hükümleri çerçevesinde yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler ile Yönetim Kurulu'nun denetlenmiş olan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin, Şirket'in denetlenen finansal tablolarıyla ve bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bilgilerle tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtmayı yansıtmadığı hakkında görüş vermek ve bu görüşümüzü içeren bir rapor düzenlemektir.

Yaptığımız bağımsız denetim, BDS'lere uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanması ile bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan finansal bilgiler ve Yönetim Kurulu'nun denetlenmiş olan finansal tablolarda yer alan bilgileri kullanarak yaptığı irdelemelerin finansal tablolarla ve denetim sırasında elde edilen bilgilerle tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtmayı yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirir.

PwC Bağımsız Denetim ve  
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.

 Talar Gül, SMMM  
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 19 Nisan 2019



[www.vakifemeklilik.com.tr](http://www.vakifemeklilik.com.tr)

