

2019 Yılı Faaliyetleri

Vakıf Emeklilik, müşterilerinin deneyimini yakından takip ederek, tüm süreçlerini müşterilerinin istekleri doğrultusunda dizayn etmektedir.

MÜŞTERİ DENEYİMİ

Vakıf Emeklilik Müşteri Deneyimi Bölüm Müdürlüğü, bir yandan BES, Hayat ve Ferdi Kaza ürünlerini kullanan tüm müşterilere hizmet verirken, diğer yandan müşterilerin Şirket ile her temas noktasında yaşadığı deneyimi mükemmel hale getirmek üzere çalışmaktadır.

Müşterilerin Şirket'e ulaşan her türlü talep, öneri ve şikayetleri, müşteri odaklılık bakış açısı ile kısa sürede karşılanmaktadır. Müşteri memnuniyetini ilke edinen Bölüm Müdürlüğü 2019 yılında Genel Müdürlük bünyesinde çalışan 114 personeli ve dış kaynak üzerinden hizmet veren 11 personeli ile toplamda 125 kişilik kadrosuyla hizmet vermiştir.

Müşteri Deneyimi Bölüm Müdürlüğü bünyesinde; Müşteri İletişim Merkezi, Müşteri Memnuniyeti Geliştirme Müdürlüğü ve Şikayet Yönetimi bulunmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti Geliştirme

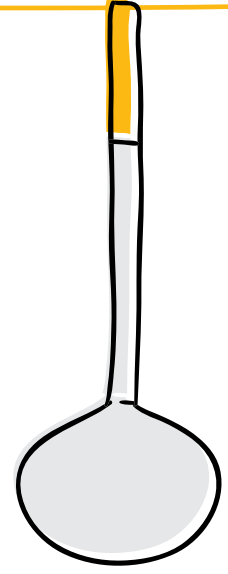
Birim Müdürlüğü, 2019 yılında müşterilere dokunan tüm temas noktalarının uçtan uca incelenerek gelişim alanlarının belirlenmesi ve süreçlerin yenilenmesi adına yapılan tüm çalışmaların koordine edildiği Müşteri Yolculuğu Projesi çatısı altında tüm faaliyetlerini sürdürmüştür. Müşterilerin Vakıf Emeklilik ile yaşadıkları yolculuğu mükemmelleştirmek ve ideal müşteri yolculuğunu tasarlamak odağa alınmıştır. Bu proje Şirket'in müşteri odaklılık sürecine ait çalışmaların lokomotifleri olarak konumlandırılmıştır.

Müşterilerin sesine her zaman kulak veriyoruz!

Vakıf Emeklilik, müşterilerinin deneyimlerini yakından takip ederek, geri bildirimlerini alarak süreçleri müşterilerle birlikte dizayn etmektedir. Bu hedefle 2019 yılında başlatılan Gerçek Zamanlı Müşteri Deneyimi Projesi'yle, satış yapıldığı andan, müşterinin çıkış yaptığı aşamaya kadar, bir memnuniyetsizliği veya şikâyeti olduğu andan, çağrı merkezinden hizmet aldığı herhangi bir görüşmeye kadar tüm temasların arkasından yaşadıkları deneyim ve aldıkları hizmetten duydukları memnuniyetlerini dinlemeye başlanmıştır. Bu kapsamda yaklaşık 60.000 geribildirim alınmıştır.

kalite

Müşterilere verilen hizmetin kalitesini en üst seviyede tutabilmek adına kalite kontrol süreçleri uçtan uca yenilemiştir.



Müşterilerin kıymetli geri bildirimlerinden en büyük faydayı sağlayabilmek adına düşük puan veren müşterilere müşteri temsilcileri tarafından kök neden aramaları yapılmış, varsa memnuniyetsizliklerin detayları araştırılmıştır. Bu geri bildirimlerden yola çıkarak en hızlı şekilde doğru aksiyonların belirlendiği bir süreç akışı oluşturulmuştur.

Anketlerde Şirket'in gerek sektördeki gerekse global ölçekteki performansını izleyebilmek ve kıyaslama yapabilmek adına müşterilere "Vakıf Emeklilik'i, çevrelerine ne derecede tavsiye edecekleri" sorulmakta, Net Promoter Score (NPS) – Net Tavsiye Skoru yakından takip edilmektedir.

Vakıf Emeklilik'in hem müşteri odaklılık hem de sektörün öncüsü olma vizyonlarına hizmet edecek bir adım atılarak 2016 yılında ülkemizde uygulanmaya başlanan ZMET araştırma metodunu sektörde kullanan ilk şirket olarak, Bireysel Emeklilik Sistemi ile ilgili bir müşteri araştırması gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın amacı; birikim ve bireysel emeklilik sistemine yönelik olarak, seçilen hedef kitlenin bilinçaltı

metaforlarla ürün ve sistemle ilgili algısını anlamak olarak belirlenmiştir. Yapılan çalışmayla şirketimizin önümüzdeki dönem stratejilerine ışık tutacak önemli iç görüşler ortaya çıkmış ve bu iç görüşler süreçler dönüştürülürken değerlendirilmiştir.

Özetlenen tüm bu çalışmalar yine 2019 yılında oluşturulan Müşteri Komitesi'ne dönemsel olarak sunulmuştur. Vakıf Emeklilik'in tüm paydaşlarının yer aldığı bu komitede gerekli stratejik kararların alınması ve alınan aksiyonlar hakkında bilgi verilmesi sağlanmaktadır.

Hizmet kalitemizi sürekli geliştiriyoruz!

Vakıf Emeklilik, müşterilerine çağrı merkezi ve bölge müdürlükleri başta olmak üzere hizmet verdiği tüm kanallarda sunduğu hizmetin kalitesini kontrol edebilmek, ortaya çıkan gelişim alanlarını hızla tespit edebilmek ve müşterilere verdiği hizmetin kalitesini en üst seviyede tutabilmek adına kalite kontrol süreçlerini uçtan uca yenilemiştir.

Müşteri temsilcisine ulaştıktan sonra müşterinin en doğru bilgiyi, en net şekilde alması veya işlemlerinin en hızlı şekilde tamamlanması temel hedeflerden birisi olmuştur. Bu doğrultuda müşteri temsilcilerinin farklı sistemler veya ekranlar arasında gezmesine gerek olmayacak şekilde tek ekrandan bütün çağrısını yönetebileceği bir sistem geliştirilmiştir.

Ayrıca müşterilerle yapılan görüşmelerin robotik bir konuşmadan uzak, içerisinde gerçekten duygu barındıran keyifli bir deneyime dönüşebilmesi adına müşteri temsilcilerinin görüşmeleri sırasında kullandığı konuşma metinlerinin tamamını yenilenmiştir.

Temsilcilerin bu konuya özel tasarlanmış eğitimleri tamamlamasıyla birlikte Vakıf Emeklilik kurumsal kimliği çerçevesinde daha rahat konuşabildikleri ve müşteri taleplerini en hızlı şekilde çözüme ulaştırabilmeleri adına inisiyatif alabildikleri bir yapı oluşturulmuştur.

2,3 milyon

Müşterilerle toplam
iletişim sayısı



Teknolojiyi yakından takip ediyoruz!

Vakıf Emeklilik sesli yanıt sisteminin 7/24 hizmet vermeye devam eden self servis işlem uygulaması 2019'da 400.000 kez kullanılmıştır. Müşterilerin memnuniyetle kullandıkları bu servislerin sayısını artırmak ve derinleştirmek adına 2019 yılında yenileme çalışmaları devam etmiştir.

Sesli olarak görüşmek yerine yazılı olarak iletişime geçmek isteyen müşteriler için web üzerinden canlı destek, WhatsApp ve Turkcell BIP üzerinden anlık mesajlaşmaya ek olarak, 7/24 hizmet vermek üzere Chatbot projesi başlatılmıştır. Müşterilerin ayrıca gerek web sitesi üzerinden gerekse mobil uygulama üzerinden "beni arayın" diyebilmesi adına geliştirmeler tamamlanmıştır. Böylece Vakıf Emeklilik tarafından aranmasını isteyen müşterilere de en hızlı şekilde hizmet sunabilmeyi sağlayacak süreçler oluşturulmuştur.

Kalite belgelerimizi yeniledik!

Vakıf Emeklilik'te sunulan hizmetin kalitesi, akredite ve bağımsız dış denetim firmaları tarafından denetlenmektedir. Şirket, Avrupa Birliği standardı EN-15838 ve uluslararası standart ISO-18295 kalite belgesini 2019 yılında geçirdiği ara denetimler sonucunda başarılı şekilde yenilemiştir.

Vakıf Emeklilik sektöründe ISO-18295 kalite belgesini alan ilk şirkettir. Şirket, bu belgesini de başarılı şekilde yenilemiştir.

Müşteri İletişim Merkezi

Müşterilerden Vakıf Emeklilik'e gelen her türlü talebin karşılandığı nokta olan Müşteri İletişim Merkezimiz yıl içinde ortalama 94 uzmanı ile; 0850 222 9 237 (BES) numarası ile tüm müşterilere ve müşteri adaylarına hizmet vermiştir. 0850 222 9 657 (OKS) hattı üzerinden ise otomatik katılım ile sisteme dâhil olmuş müşterilere ve işverenlere hizmet verilmiştir.

Hizmet Kanallarımızı artırıyoruz!

Vakıf Emeklilik Müşteri İletişim Merkezi hafta içi 8:30-19:30 saatleri arasında hizmet verirken 2019 yılından itibaren Cumartesi 09:00-18:00 arasında da hizmet vermeye başlamıştır.

2019 yılında müşterilerle; gelen çağrı, e-posta, faks, dış arama, sosyal medya ve canlı destek isteği olmak üzere toplam 2.300.000 kez iletişime geçilmiştir.

Birim Müdürlüğü ayrıca, sosyal medya ve dijital kanalları da aktif olarak dinlemeye devam etmektedir. Müşteri İletişim Merkezi bünyesindeki Sosyal Medya ve Dijital kanallardan sorumlu ekip 2019 yılında toplam 135.000 müşterinin sesine kulak vermiş ve destek olmuştur.

Vakıf Emeklilik sesli yanıt sisteminin 7/24 hizmet vermeye devam eden self servis işlem uygulaması 2019'da 400.000 kez kullanılmıştır. Müşterilerin memnuniyetle kullandıkları bu servislerin sayısını artırmak ve derinleştirmek adına 2019 yılında yenileme çalışmaları devam etmiştir.

Vakıf Emeklilik web sitesinde ve yenilenen mobil şubede müşteriler, 2019 yılından itibaren geri aranma taleplerini de iletmeye başlamışlardır. Böylelikle çağrı merkezi tarafından aranan müşterilerin talepleri hızlıca çözüme kavuşturulmaktadır.

Müşteri İletişim Merkezi operasyon ekipleri 2019 yılı içinde 1 milyon müşteri işlemi gerçekleştirmiştir.

Yeni Müşterilerimize Merhaba!

2019 yılında BE Sistemine yeni katılan 98.500 müşteriye Hoş Geldiniz aramaları yapılmış; sisteme dair önemli bilgileri paylaşarak müşterileri memnuniyetine katkıda bulunulmuştur.

Hizmet Kalitemizi arttırmayı hedefledik!

Vakıf Emeklilik Müşteri İletişim Merkezi Müdürlüğü bünyesinde müşterilerle yapılan tüm yazılı ve sözlü iletişim metinlerini yenileyerek, müşteri bağlılığını arttırmaya yönelik adımlar kuvvetlendirilmiştir.

2019 yılı Eylül ayında başlatılan çalışma ile IVR (Sesli Yanıt Sistemi) yapısı tamamen değiştirilmiştir. Müşteriler için self servis hizmetler artırılmış, sadeleştirilmiş ve kişiselleştirilmiş IVR sistemi oluşturma çalışmaları tamamlanmıştır.

Vakıf Emeklilik Çözüm Merkezi uygulamasını tamamen yenileyerek, yazılı iletişim hizmet kalitesini artırmak üzere aktif kullanılmaya başlanmıştır.

Şikayet Yönetimi

Vakıf Emeklilik şikayet yönetimi ekibinin çalışma esasları, kalite standartları ve mevzuata uyumlu olarak "değerlendirme esasları" adı altında dokümanite edilmiş ve standarda bağlanmıştır.

Her şikayet değerlendirmesi ön inceleme ve detaylı incelemeler sonucunda mevzuata uygun olarak sonuçlandırılmaktadır.

Şikayete konu olan ve iş süreçlerinde aksama tespit edilen kök sebepleri ortaya koyarak "düzeltici faaliyet" oluşturulmaktadır.

Hazine ve Maliye Bakanlığı, EGM, TBB, Hakem heyeti gibi bir çok resmi kanaldan ulaşan şikayetleri, Vakıf Emeklilik'in 12 kişilik uzman kadrosu çözümlenmektedir.

Şikayet Yönetimi ekibine 2019 yılı içerisinde 20.542 adet şikayet ulaşmış ve ortalama 3,2 iş gününde çözümlenmiştir.

Alınan şikayetlerin %42'si resmi kanallar, %33'ü İletişim Merkezi, %16'sı Şikayetvar.com ve %9'luk kısmı e-posta ve sosyal medya kanallarından ulaşmıştır.

2019 yılında müşterilerimizin gelen taleplerine istinaden, farklı 17 işlem ve süreç için düzenleyici faaliyet çalışmaları başlatılmıştır.

Vakıf Emeklilik şikayet ekibi gelen şikayetlerin %34'ünü ilk temasta memnuniyet sağlayarak sonuçlandırmış, %22'sinde müşteriler haklı bulunmuş, %44'ü ise haklı müşteri şikayeti kapsamında değerlendirilmemiştir.

Yenilenen Vakıf Emeklilik cep şube uygulaması ile müşteri iletişim merkezini aramaya gerek kalmadan tüm cep şube aktivasyonlarını gerçekleştirme imkanı sunulmuştur.

PAZARLAMA YÖNETİMİ

Müşteri Analitiği

Analitik Çalışmalar

Vakıf Emeklilik Müşterilerinin müşterilik sürecinde Şirket'te bıraktığı izler 2018 de tamamlanan Müşteri Analitiği Projesi kapsamında incelenmiştir. Müşterilerin Vakıf Emeklilik'ten nasıl bir hizmet almak istediği, ihtiyaçları, birikim davranışları, kanal tercihleri, ayrılma sinyalleri gibi bir çok konu analiz edilerek müşteriler daha yakından tanınmıştır. Analitik bakış açısını sürekli hale getirmek için birim müdürü dâhil olmak üzere 9 kişilik bir analitik ekip kurulmuştur.

Müşteri Analitiği birimi 2019'da Müşteri Analitiği Proje çıktılarından ve güncel verilerden yola çıkarak müşterilere daha iyi hizmet vermek, müşteri memnuniyetini sürekli hale getirmek, daha kazançlı birikimler oluşturmalarını sağlamak ve oluşabilecek risklerden minimum zarar görmelerini sağlamak için Akıllı Aksiyonlar Projesi'ni gerçekleştirmiştir.



Akıllı Aksiyon projesi ile müşterilerin birikimlerini daha kazançlı hale getirmek için Katkı Payı Artışı, Ara Ödeme, Açık Vade Kapama, çapraz satış, mobil şube aktivasyon vb. aksiyonları oluşturulmuştur. Oluşturulan aksiyonlar müşteri memnuniyeti göz önünde bulundurularak belirli periyotlarla ve müşteri davranış verilerinden elde ettiğimiz kanal davranışına göre ilgili kanallardan müşterilerimize sunulmuştur.

Müşteri Kampanya Yönetimi

Cep Şube Lansmanı

Yenilenen Vakıf Emeklilik cep şubesinin fonksiyonları yaklaşık 1,5 aylık bir iletişim planıyla müşterilere duyurulmuştur.

Cep Şube'de yapılan geliştirmeler ve müşteri kampanyaları ile birlikte cep şube kullanımı %300 oranında arttırılmıştır.

Cep Şube App Download ve KP Artış Kampanyası

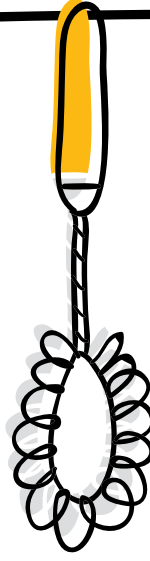
Yenilenen Vakıf Emeklilik cep şubesinin indirme sayısını artırmak ve katkı payı artışı ile Vakıf Emeklilik fon büyüklüğüne fayda sağlamak adına 1 Ekim-31 Ekim tarihleri arasında cep şube üzerinden yapılan her 50 TL ve üzeri katkı payı artışına 1 çekiliş hakkı sunulmuştur. Bu kampanya kapsamında 4 müşteriye Büyük Britanya turu, 23 müşterimize de akıllı telefon ve akıllı saat gibi teknolojik hediyeler sunulmuştur.

Digiturk Ara Ödeme Kampanyası

2.000 TL ve üstü ara ödeme yapan tüm müşterilerimize ve VakıfBank çalışanlarına 1 yıl geçerli futbol ve belgesel içeriklerinin yer aldığı TV paketi hediyesi sunulmuştur. Yaklaşık 20 gün gerçekleştirilen iletişim şirketimizin fon büyüklüğüne pozitif etki sağlamıştır.

akıllı

Müşteri Analitiği birimi 2019'da Müşteri Analitiği Proje çıktılarından ve güncel verilerden yola çıkarak Akıllı Aksiyonlar Projesi'ni gerçekleştirmiştir.



Yaşam Kulüpleri İletişim Çalışmaları

Yaşam Kulüpleri hizmetlerinde gerçekleştirilen yeniliklerin müşterilere duyurusu kulüp bazında gerçekleştirilmiştir. Ayrıca katkı payı ya da fon büyüklüğü olarak bir üst kulübe geçiş için potansiyel görülen müşterilere upgrade kampanyası gerçekleştirilmiştir. Yaşam Kulüpleriyle ilgili içerik zenginleştirmeleri, altyapı geliştirmeleri ve müşteri kampanyaları ile kullanım oranı %150 oranında arttırılmıştır.

Yaşam Kulüpleri Ödüllü Back to School Katkı Payı Artış Kampanyası

Okulların açılış döneminde velilerin hem birikimlerini arttırmak hem de Yaşam Kulüpleri fırsatlarını deneyimlemelerini sağlamak adına katkı payı tutarlarını Yaşam Kulüpleri hizmetleri için gerekli tutara arttırmaları için iletişim gerçekleştirilmiştir.

Vakıf Eğitim Sigortası – TV Paketi Kampanyası

Vakıf Eğitim Sigortası ürününün satışını arttırmak ve okulların açılış döneminde müşterilere farkındalık oluşturmak amacı ile, TV paketi ödüllü kampanyası kurgulanmıştır. Vakıf Eğitim Sigortası satın alan müşterilere 1 yıl geçerli TV paketi hediyesi sunulmuştur.

VakıfBank Çalışanları Mobil Şube Login Kampanyası

Yenilenen Vakıf Emeklilik cep şubesinin VakıfBank çalışanları tarafından deneyimlenmesi adına login olma kampanyası kurgulanmıştır. Bu kampanyayla VakıfBank çalışanlarından kampanya tarihleri arasında cep şubeye login olanlar arasında yapılan çekilişle alışveriş çeki hediyesi sunulmuştur.

Maksimum Devlet Katkısı İletişimleri

Yıl boyunca tüm müşterilerimizin maksimum devlet katkısı fırsatından yararlanabilmesi adına iletişim çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Bu iletişimlerle özellikle yıl sonuna doğru yoğunlaşmış ve şirketin fon büyüklüğü adına olumlu katkılar sağlamıştır.

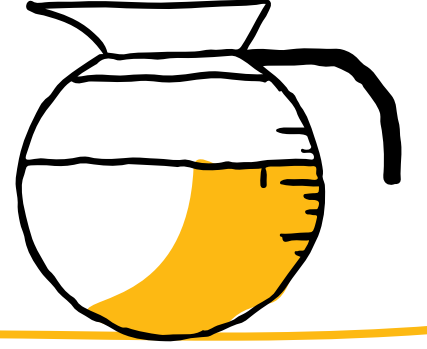
Bilgilendirme ve Özel Gün İletişimleri

Yıl boyunca birimlerden gelen ve müşterilerimiz için önemli olan bilgilendirmelerin gönderimi SMS ve mailing formatında sağlanmıştır. Ayrıca özel gün iletişimlerinde segment bazlı müşterilerimize tebrik gönderimleri sağlanmıştır.

Fon Bülteni Gönderimleri

Fon müdürlüğü tarafından hazırlanan bültenler aylık/çeyrek dönemlik olarak müşterilerimiz ve VakıfBank çalışanlarıyla mailing formatında paylaşılmaktadır.

2019 yılında Bankasürans tarafında VakıfBank'ın farklı Başkanlıkları ile çalışılmış ve farklı kampanyalarla satış eforları desteklenmiştir.



Pazarlama ve Bankasürans

Kampanyalar

2019 yılında Bankasürans tarafında VakıfBank'ın farklı Başkanlıkları ile çalışılmış ve farklı kampanyalarla satış eforları desteklenmiştir. VakıfBank için tasarlanmış kampanyalar ve detayları aşağıda yer almaktadır:

Baharda BES Kampanyası: Bankamız Şubelerinde BES (Bireysel Emeklilik Sözleşmesi) ürünlerimizde üretim alışkanlığı kazandırmak ve yeni BES katılımcı adedini arttırmayı teşvik etmek üzere, bir teşvik düzenlenerek, başarılı olan satış personeli ödüllendirilmiştir.

Bireysel Bankacılık Risk Üretim Teşvik Kampanyası: Bankamız Şubelerinde Yıllık Hayat Sigortası ve Ferdi Kaza Sigortası üretim alışkanlığı kazandırmak ve üretim artışını teşvik etmek üzere, bir teşvik düzenlenerek başarılı olan satış personeli ödüllendirilmiştir.

KOBİ Bankacılığı Risk Üretim Teşvik Kampanyası: Bankamız Şubelerinde Yıllık Hayat Sigortası ve Ferdi Kaza Sigortası üretim alışkanlığı kazandırmak ve üretim artışını desteklemek üzere bir teşvik düzenlenerek başarılı olan satış personeli ödüllendirilmiştir.

Gişede Hayat Var Kampanyası: Bankamız Şubelerinde Yıllık Hayat Sigortası ve Ferdi Kaza Sigortası üretim alışkanlığı kazandırmak ve üretim artışını desteklemek üzere bir teşvik düzenlenerek başarılı olan satış personeli ödüllendirilmiştir.

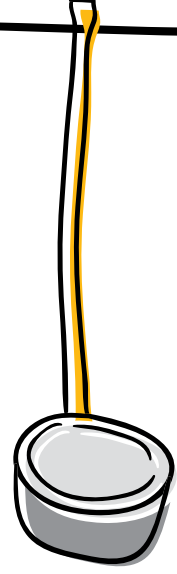
“KEP” ve “VAKIF EĞİTİM” Teşviki: Bankamız Şubelerinde KEP (Kesintisiz Eğitim Poliçesi) ve Vakıf Eğitim Sigortası üretim alışkanlığı kazandırmak ve üretimi desteklemek üzere bir teşvik düzenlenerek başarılı olan satış personeli ödüllendirilmiştir.

Çalışan Sayısı 1.000 kişi ve Üzeri Olan Firmalara Yönelik OKS Üretim Kampanyası: Bankamız Şubelerinde Şirketimiz ürünlerinin çapraz satışını arttırmak, Bankamız ile Şirketimiz arasındaki iş birliğini güçlendirmek ve OKS üretimini teşvik etmek üzere, Ticari Segment ve Kurumsal Segment müşterilerine kampanya düzenlenmiştir.

Kurumsal Bankacılık Grup Risk ve İGES Üretim Kampanyası: Bankamız Kurumsal Şubelerinde Şirketimiz ürünlerinin çapraz satışını arttırmak, müşteri portföyünde derinleşmek, Bankamız ile Şirketimiz arasındaki iş birliğini güçlendirmek ve Grup Risk ve İGES üretimini desteklemek üzere bir teşvik düzenlenerek başarılı olan satış yöneticileri ödüllendirilmiştir.

Risk, İGES ve OKS Üretim Kampanyası: Bankamız Şubelerinde Şirketimiz ürünlerinin çapraz satışını arttırmak, müşteri portföyünde derinleşmek, Bankamız ile Şirketimiz arasındaki iş birliğini güçlendirmek ve Risk, İGES ve OKS üretimini desteklemek üzere bir teşvik düzenlenerek başarılı olan satış personeli ödüllendirilmiştir.

BesteKar Kampanyası: Müşterilerimize BES ile tasarruf bilincini aşılacak amacıyla başlattığımız kampanyamız yıl boyu devam etmiş, bu sayede 18-35 yaş aralığındaki genç kitlenin BES birikimi yapmasına olanak sağlamıştır.



Eğitim Faaliyetleri ve Personel Kampanyaları

- **Bankasürans Koçluk Modeli Eğitimi:** 2019 başında hayata geçirilen "Bankasürans Koçluk Modeli" kapsamında VakıfBank personeli için yıl içerisinde eğitimler verilmiştir. Bu kapsamda yapılan çalışmalar aşağıda yer aldığı gibidir.
 - o 2019 yılı Şubat ayında 35 adet VakıfBank Genel Müdürlük Satış Koordinatörüne Bankasürans koçluk yapısını anlatan ve motivasyonu artırıcı 2 günlük "Bankasürans Koçluk Modeli" eğitimi verilmiştir.
 - o 2019 Mayıs-Temmuz döneminde 135 VakıfBank Bölge Satış Yöneticisine Bankasürans koçluk yapısını anlatan ve motivasyonu artırıcı 2 günlük "Bankasürans Koçluk Modeli" eğitimi verilmiştir.
- **Vakıf Emeklilik Ürünleri Satış Kitinin Hazırlanması:** VakıfBank satış ekranlarında satılmakta olan ihtiyari Hayat ve Ferdi Kaza Sigortası ürünlerimiz için farkındalığı arttırmak ve

ürün hakkında bilgi sahibi olunmasını sağlamak amacı ile ürünlerimizin tanıtımının yapıldığı masa üstü satış kitlerinin basımı yapılarak bankamızın tüm şube personeline dağıtımı yapılmıştır.

- **Vakıf Emeklilik Ürünleri Satış Videolarının Hazırlanması:** Bankamız satış personeline üretim alışkanlığı kazandırmak ve farkındalık yaratırken bilgi sahibi olunmasını sağlamak amacı ile Bankamız satış ekranlarında satılmakta olan Ferdi Kaza Sigortası ve Hayat Sigortası ürünlerimize ilişkin satış videoları hazırlanarak Bankamız portaline yüklenmek üzere Bankamız ile paylaşılmıştır.
- **VakıfBank Çalışanları Ara Ödeme Kampanyası:** Bankamız çalışanları arasından ara ödeme yapan personel için kampanya yapılmıştır. Bu sayede personelin tasarruf bilincinin artırılması hedeflenirken, aynı zamanda motivasyon artışı da amaçlanmıştır.
- **Vakıf Emeklilik Mobil Şubeye Giriş Kampanyası:** Kampanyaya bankamız personelleri katılım sağlamış olup,

kazanan her bir personel hediye çekiyle ödüllendirilmiştir. Bu sayede hem mobil uygulamanın yaygınlaştırılması hem de personelin motivasyonunun artırılması amaçlanmıştır.

- **VakıfBank Personeli Lisanslama Çalışması:** Bankamız personeline lisanslandırmak için yapılan çalışmalar kapsamında personel lisanslama çalışmaları devam etmiş olup, Bankamız, satış ekranlarından yapılan BES üretiminin artırılması amaçlanmıştır.

Prim ve Komisyon Çalışmaları

2019 yılı içerisinde;

- VakıfBank Konut Kredi Hayat Sigortası tarifelerinde
- VakıfBank Tüketici & Ticari Kredi Hayat Sigortası tarifelerinde
- VakıfBank Tarım Kart Kredi Hayat Sigortası tarifelerinde
- VakıfBank Tarım Ticari (Esnek) Kredi Hayat Sigortası tarifelerinde prim ve komisyon iyileştirmeleri yapılmıştır.

2,4 milyon

Dijital onay süreci ile yılda 2,4 milyon ağacın kesilmesi önlenmiş ve 1.600 güne denk gelen zaman tasarrufu sağlanmıştır.



Diğer Çalışmalar

Bunlar haricinde VakıfBank ile aşağıdaki çalışmalar da yıl içerisinde tamamlanmıştır:

• VakıfBank Satış Ekranları Dijital Onay Sürecinin Tamamlanması:

Bankamız satış ekranları üzerinden satışı gerçekleştirilen Ferdi Kaza ve Yıllık Hayat Sigortası satışlarımıza yönelik olarak dijital onay süreci tamamlanmış olup, bu çalışma ile yılda 2,4 milyon ağacın kesilmesi önlenmiş ve 1.600 güne denk gelen zaman tasarrufu sağlanmıştır.

• Banksürans Projesi Çalışmaları:

Banksürans Projesi çalışmaları kapsamında 2019 yılında müşteriye ulaşma potansiyelleri yükseltile ve kanal sayısını artırmak üzere aşağıdaki çalışmalar tamamlanmıştır:

- o Mobil Saha Satış (MSS-Tablet) uygulamasına Kredili Mevduat Hesabı Hayat Sigortası, Can Yeleği YHS, Canım Sağ Olsun YHS, Her Şeye Hazırım FKS, Olmaz Deme Olur FKS ve VE Ailem FKS ürünlerimizin yazılımı yapılmıştır.
- o Bankamız şube ekranlarına BES, VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası ve Garantör Hayat Sigortası ürünlerimizin yazılımı yapılmıştır.

• Sigorta Satışları İçin Dış Arama Ekibi

Kurulması: Dış arama firması aracılığı ile VakıfBank Çağrı Merkezi üzerinden Sağlığım Yerde Ferdi Kaza Sigortası satış çalışması canlıya alınmıştır. Bu yapılan çalışma ile 2019 yılında Çağrı Merkezinin toplam üretimindeki payı %100 artırılmıştır.

• Demo Çalışması:

Bankamız satış süreçlerinin kolaylaştırılması için primden teminata ve teminattan prime giden bir demo hazırlanmış ve Bankamızın porteline yüklenmiştir.

• Ferdi Kaza Sigortası ve Yıllık Hayat Sigortası Gün Esaslı Online İptal Sürecinin Tamamlanması:

Bankamız kanalı ile gerçekleştirilen üretimlerde, Şirketimiz tarafından yapılmakta olan gün esaslı iptal işleminin, Bankamız ekranlarından yapılabilmesi için gerekli geliştirmeler yapılmış olup, ilgili çalışma canlıya alınmıştır. Bu çalışma ile Şirketimiz ve Bankamız arasındaki operasyonel iş yükü en aza indirilerek, işlemlerin tek ekrandan ve anında yapılması ile müşteri memnuniyetinin artırılması amaçlanmıştır.

• VakıfBank Satış Ekranı Üzerinden Yapılan Üretimlerde Personel Brüt Komisyon İzleme Ekran Geliştirmelerinin Tamamlanması:

Bankamız personelinin satış ekranlarında yapmış olduğu

üretimler üzerinden hak edilen brüt komisyonları gösteren, personelin memnuniyetini ve üretim alışkanlığını arttıracak nitelikteki ekran geliştirilmesi tamamlanarak, Bankamıza, Şirketimize satış koçlarına ve Bölgeler Bankasıürans Yöneticilerine duyurulmuştur.

• VakıfBank Satış Ekranlarında Kredi Kartı Seçeneğinin Öne Alınması:

Bankamız ekranlarında yapılan geliştirme ile 'kredi kartı' seçeneği eklenmiş, bu sayede müşteri odaklı bakış açısıyla alternatif ödeme kolaylığı ve ödeme esnekliği sağlanmıştır.

• Maaş Alan Kamu Müşterilerine Avantajlı Ferdi Kaza Sigortası Yapılması:

Bankamız tarafından kredi faiz oranları güncellenmiş ve maaş alan kamu müşterilerine uygulanacak özel paketlere Ferdi Kaza Sigortası avantajı getirilmiştir.

• Banka Personelinde Farkındalık Oluşturma Çalışmaları:

Yıllık Hayat ürünümüzün üretim artışını desteklemek amacıyla prim üretimi düşük olan tüm şubemizin personelleri aranarak farkındalığın artırılması amacıyla ürünlerimizin özellikleri ve faydaları anlatılmıştır. Bu kapsamda; başlangıçta hiç üretimi olmayan personel oranı %59,52 iken, Eylül ayı itibarıyla %18,84'e düşürülmüştür.

“Çoklu Kanal Modeli” çerçevesinde alternatif kanalların üretimlerinin artırılmasını desteklemek amacıyla Kampanya Yönetimi ekibi tarafından farklı kampanyalar tasarlanmıştır.

Kanal Yönetimi

Kampanyalar

2019 yılında başlatılan “Çoklu Kanal Modeli” çerçevesinde Vakıf Emeklilik ürünlerinin satışının gerçekleştirildiği alternatif kanalların üretimlerinin artırılmasını desteklemek amacıyla Kampanya Yönetimi ekibi tarafından farklı kampanyalar tasarlanmış ve bu kampanyalar hayata geçirilerek satış eforları desteklenmiştir. Bu kampanyalar sayesinde 2019 yılı içerisinde 94 milyon TL’lik Risk üretimi ve 230 milyon TL’lik BES hacmi yakalanmıştır. Tüm kanallar için tasarlanmış kampanyalar ve detayları aşağıda yer almaktadır:

- **Özel Acenteler BES Hacim ve Risk Hacim Teşviği:** Özel Acenteler kanalında BES hacim Risk Hacim üretim artışı hedeflenmiştir.
- **Direkt Satış BES Sözleşme Adet ve Risk Hacim Teşviği:** Direkt Satış kanalında Risk Hacim ve BES sözleşme adet üretim artışı hedeflenmiştir.
- **Vakıf Katılım Perakende Bankacılık BES Adet ve Ferdi Kaza Teşviği:** Vakıf Katılım kanalında Ferdi Kaza Hacim ve BES sözleşme adet üretim artışı hedeflenmiştir.
- **Vakıf Katılım BES Sözleşme Adet-Risk Teşviği:** Vakıf Katılım kanalında Risk Hacim ve BES sözleşme üretim artışı hedeflenmiştir.

- **ICBC BES sözleşme Adet ve Risk Hacim Teşviği:** ICBC Bank kanalında Kredi Hayat ve Risk Hacim ve BES adet üretim artışı hedeflenmiştir.
- **Direkt Satış Risk Hacim Teşviği:** Direkt Satış kanalında Risk Hacim artışı hedeflenmiştir.
- **Özel Müşteri Yönetimi BES Ara Ödeme ve Açık Vade Teşviği:** Özel Müşteri Yönetimi kanalında ara ödeme ve açık vade kapatma artışı hedeflenmiştir.
- **Bankasürans ve Kurumsal Satış Katılımcı ve Risk Hacim Teşviği:** Bankasürans ve Kurumsal Satış kanalında BES katılımcı adet ve Risk Hacim artışı hedeflenmiştir.

Projeler

VE Transform: Satış sürecimizi tablet uygulamasına taşıyarak uçtan uca dijitalleştireceğimiz ve dakikalar içerisinde satış tamamlayabileceğimiz, aynı zamanda satış eğitimlerinden performans komisyon sistem takibine, dijital ürün tanıtımlarına kadar pek çok özelliği bir arada bulundurabilecek “VE Transform” projesinin tasarım ve hazırlık aşamaları tamamlanmış ve pilot aşamaya geçilmiştir.

Satış Kanallarının Yeni Performans ve Komisyon Sistemi (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 toplanarak “Yeni Performans ve Komisyon Sistemi (PKYS)” devreye alınmıştır. Bu sayede satış ekiplerinin üretimlerini ve performanslarını online izleyebilmesi sağlanmıştır. Sistem üzerinde oluşturulan model tüm satış kanalları için aynı yapıda tasarlanmış ve modelin içindeki Performans & Komisyon hesaplama kuralları ile satış kanalları ayırtılmıştır. Oluşturulan Performans & Komisyon Sistemi, Atlas yapısından beslenmektedir ve tüm satış kanalları, satış kanallarına ait personeller tüm detayları kendileri somut bir şekilde takip etmektedirler. 2019 yılı içerisinde PKYS platformunun verimi artırıcı, satış kanallarının taleplerini destekleyici çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

%84

VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası Kanal Konumlandırma Çalışması ile Bankasürans Kanalı satış hacmimiz %84'lük bir artış göstermiştir.

Ürün Yönetimi

Vakıf Emeklilik, 2019 yılında gerçekleştirdiği Ürün geliştirme faaliyetlerinde, Sigortanın yaşamın her anında var olması gerektiği ve risk gerçekleşmeden de sigortalıların bu ürünlerden fayda sağlayabilmesi gerektiği bakış açısıyla hareket etmiştir.

Ürün Yönetimi ekibi olarak aşağıdaki ürün ve faaliyet konularında çalışmalar gerçekleştirilmiştir:

Premium Hayat Sigortası (Ürün İyileştirme)

Ürünün satışına Özel Müşteri Yönetimi, Direkt satış ve Acenteler kanallarında başlanmıştır. Sene içerisinde yapılan revizyonlarla ise;

- Ürünün kanal komisyonu artırılmıştır.
- Tehlikeli Hastalıklar sayısı 10'dan 19'a çıkarılmıştır.
- Ürüne ek fayda paketi eklenerek ürün zenginleştirilmiştir.
- Tam ve Daimî Maluliyet teminatı, Kısmi Daimî Maluliyeti kapsayacak şekilde kapsamı genişletilmiştir ve ürün sektörle paralel ürün haline getirilmiştir.
- Kredi kartına taksit seçeneği eklenerek peşin prim artışı hedeflenmiştir.

İyi Günde Hayat Sigortası (VakıfBank Paket Ürünler)

Teminat ve prim tutarları, paket seçenekleri ile sabitlenmiş, ek fayda hizmetleriyle zenginleştirilmiş olan ürünümüz, VIP, Evim, Arabam ve Sağlığım olmak üzere müşteri seçimine sunulan 5 ve 10 paket seçeneği ile 4 ayrı tarifeden oluşmaktadır.

- Ürün İhtiyari Hayat Sigortasıdır.
- Yaşa ve cinsiyete göre primler değişmemektedir.
- Ek Fayda Hizmetleri ile zenginleştirilmiştir.
- Ticari, KOBİ, Bireysel olmak üzere Bankamızda 3 segment de hedef kitle olarak amaçlanmış olup Ticari ve Kobi için şirket sahibinin yanı sıra beyaz yaka ve mavi yaka çalışanları için de sigortalıların kullanabileceği zengin teminat içerikleri mevcuttur.

Garantör Hayat Sigortası

Kredi kullanan firmaların devamlılığını sağlayan ortaklarından birinin vefat etmesi halinde, firmanın ticari ömrünün sürekliliğinin sağlanması, aynı zamanda Bankamızda oluşan kredinin tahsilatsızlık riskinin teminat altına alınması amaçlanarak, Ticari faaliyette bulunan tüzel müşterilerin firma ortakları gerçek kişilere yapılan

Hayat Sigortası ürünümüzün ürün geliştirme ve tasarım testleri tamamlanarak canlıya alınmıştır. Yıllık ve uzun süreli olmak üzere iki tarife bulunmaktadır.

VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası Kanal Konumlandırma Çalışmaları

- VakıfBank Bankasürans (VakıfBank Satış Ekranları)

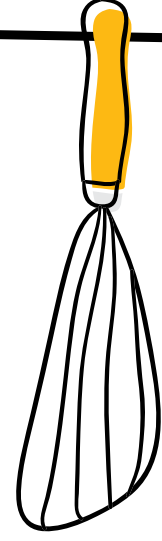
2018 yılında satışa açılan VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası ürünümüz, VakıfBank satış kanalımızda satışa açılmıştır. Ürün dokümanlarının VakıfBank satış ekranı versiyonu çalışılmıştır. IT ve Bankamız ile testleri tamamlanarak Bankamıza teslim edilmiştir.

Bankasürans Kanalı satış hacmimiz bu çalışmayla %84'lük bir artış göstermiştir.

- VakıfBank Mobil Saha Satış (MSS)

2018 yılında satışa açılan VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası ürünümüz, VakıfBank Mobil Saha Satış kanalımızda satışa açılmıştır. Ürün onay dokümanlarının MSS (dijital) versiyonu çalışılmıştır. IT ve Bankamız ile testleri tamamlanarak Bankamıza teslim edilmiştir.

VE Ailem



2018 yılında satışa açılan VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası ürünümüz, VakıfBank Mobil Saha Satış kanalımızda satışa açılmıştır.

- VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası (Dış kaynak firmalar)

VE Ailem Ferdi Kaza ürünümüz Dış kaynak Çağrı Merkezi kanallarına tanımlanarak Mesafeli satış stratejimiz kapsamında satış hacmimize destek verilmektedir. Ürün onay dokümanlarının Mesafeli satış versiyonu çalışılmıştır. IT ve Bankamız ile testleri tamamlanarak Bankamıza teslim edilmiştir.

2019 yılı toplam VE Ailem ürününün mesafeli satış kanalımız aracılığı ile satış hacmimiz dış kaynaktan satışı yapılan üretimin yarısı bu ürünle gerçekleşmiştir.

- Özel Müşteri Yönetimi

Özel Müşteri Yönetimi ekibinin VE Ailem FKS ürününü Online Satış Platformu üzerinden satış yapması planlanmaktadır. Bu kanaldan yapılacak satışlar için ürün dokümanlarının doğru bir şekilde çıkmasının sağlanması için IT ile çalışılmıştır.

“VE Ailem Özel” Ferdi Kaza Sigortası

VakıfBank ve İştirakleri Çalışan Yakınları ile VakıfBank İştirakleri Emeklilerine Özel “VE Ailem Özel” ürünü sene başında hayata geçirilmiştir.

Sağlığım Yerinde Ferdi Kaza Ürününün Dış Kaynak Firmaya Konumlandırılması

2018 yılında sadece VakıfBank Çağrı Merkezi'nde satılan VakıfBank Sağlığım Yerinde Ferdi Kaza ürünümüz dış kaynak dış arama firmasında satışa açılmıştır.

Dış arama ile satılacak olan Sağlığım Yerinde Ferdi Kaza Sigortası onay dokümanları Mesafeli satışa uygun düzenlenerek dış kaynak firmasında satışa başlanmıştır.

Ürünün Çağrı merkezinden satış oranında geçen yıla göre %15'lik bir artış görülmüştür.

TFKB Tehlikeli Hastalıklar Ürününün Çağrı Merkezinde Konumlandırılması

Türkiye Finans Katılım Bankası kanalına özel konumlandırılmış olduğumuz Tehlikeli Hastalıklar ürünü Türkiye Finans adına çalışan Çağrı Merkezinde konumlandırılmıştır. Bu kanala özel mesafeli satış dokümanları dizayn edilmiştir. Kanal-kaynak-doküman testlerinin tamamlanması akabinde ürün canlıya alınmıştır.

Mesafeli satış stratejimiz kapsamında kanala tanımlanan ürünümüz üretime destek sağlamıştır.

VakıfBank Ürünleri Dijital Onay Çalışması

Bankamız satış ekranları üzerinden satışı gerçekleştirilen tüm Ferdi Kaza ve Yıllık Hayat Sigortası satışlarımıza yönelik olarak dijital onay sürecinde IT ile entegre çalışılarak doküman onay çalışmaları tamamlanmıştır:

MSS (Mobil Saha Satış):

- Can Yeleği Yıllık Hayat Canlıya Geçiş: 21 Mart 2019
- Canım Sağolsun Yıllık Hayat Canlıya Geçiş: 21 Mart 2019
- Her Şeye Hazırım FKS Canlıya Geçiş: 21 Mart 2019
- Olmaz Deme Olur FKS Canlıya Geçiş: 21 Mart 2019
- VE Ailem FKS Canlıya Geçiş: 3 Ekim 2019
- MSS (Tabletten) Ek Hesap (KMH) Hayat Sigortası başvurusu alınması: 5 Aralık 2019

VakıfBank Finans Grubu Emeklilerine Özel Tarife

Bankamız emeklilerine özel 3 tarife üzerinde prim tutarlarında revizyon yapılmıştır ve ilgili tarifeler özelinde tarife ve tasarım testleri tamamlanarak Bankamızla paylaşılmıştır.

~4,000

Kumbara Tasarımı Resim Yarışması'na katılım



KURUMSAL İLETİŞİM

Vakıf Emeklilik, 2019 yılında da marka imajını ve bilinirliğini güçlendirmeyi hedefleyen iletişim çalışmalarına yoğun bir şekilde devam etmiştir.

5. Kumbara Tasarımı Resim Yarışması

Çocukların birikim konusunda farkındalıklarını artırmak amacıyla düzenlenen "Kumbara Tasarımı Resim Yarışması Türkiye genelinde Milli Eğitim Bakanlığı onay ve desteği ile 5. Kez düzenlenmiştir.

Yarışmaya katılan ilkokul öğrencilerinden, hayallerindeki kumbarayı çizmeleri istenmiştir. Türkiye genelinde farkındalık oluşturan Kumbara Tasarımı Resim Yarışması'na 2019 yılında 7-10 yaş arası ilkokul öğrencisi 4 bine yakın resim ile katılım sağlanmıştır.

23 Eylül-21 Ekim tarihleri arasında düzenlenen yarışmada, 4.000'e yakın resim, Seçici Kurul tarafından değerlendirilmiştir. Yarışmada ilk üçe giren resimlerin sahiplerine bisiklet, dördüncü ve beşinci olan resimlerin sahiplerine ise scooter hediye edilmiştir.

Dereceye giren öğrencilerin ödülleri, kazanan kişilerin buldukları illerdeki Vakıf Emeklilik Bölge Müdürlüklerinde verilmiştir.

Sigorta Laboratuvarı Projesi

Vakıf Emeklilik, sigorta meslek liselerine eğitim desteği vermek, geleceğin sigorta sektörü çalışanlarına 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, 2019 yılında da her iki sigorta laboratuvarında çeşitli eğitimler düzenlenerek öğrencilere sektörel bilgilendirmeler yapılmıştır. Ayrıca 2019 yıl sonunda gençlerin sektörde deneyim kazanması ve finansal okuryazarlık oranını artırmak amacıyla fon yarışması başlatılmıştır. Yarışma, Şişli Ahi Evran Meslek Lisesi ve Göztepe Meslek ve Teknik Anadolu Lisesinde açılan Sigorta Laboratuvarlarında 11. ve 12. sınıf öğrencileri arasında gerçekleştirilmiştir.

1 Kasım 2018-30 Nisan 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilen her iki okuldan 118 öğrencinin katılımıyla gerçekleşen yarışma sonucunda birinciliğe layık görülen her iki öğrenciye de bilgisayar armağan edilirken, ikinci olan öğrencilere tablet, üçüncülere ise hediye çeki armağan edilmiştir.

8.087

Bu yıl yedincisi düzenlenen yarışmaya 2.389 amatör ve profesyonel fotoğrafçı, 8.087 fotoğrafla katılım sağlamıştır.



7. Sarı Kareler Fotoğraf Yarışması

Amatör veya profesyonel fotoğrafçıların, kendi objektiflerinden hayata ve dünyaya bakışlarını yansıtan eserlerini toplumla paylaşmaya aracı olan, Sanat ve sanatçıya saygı çerçevesinde Türkiye Fotoğraf Sanatı Federasyonu (TFSF) desteğiyle düzenlenen Sarı Kareler Fotoğraf Yarışması, 2019 yılında da yoğun ilgi görmüştür.

25 Mart-12 Haziran 2019 tarihleri arasında bu yıl yedincisi düzenlenen yarışmada "Sarı Kareler"i en doğal haliyle yansıtan fotoğraflar yer almıştır. Yarışmaya 2.389 amatör ve profesyonel fotoğrafçı, 8.087 fotoğrafla katılım sağlamıştır. 28 Haziran 2019 tarihinde sonuçlanan yarışmada kazananlara ödülleri verilmiştir.

Faizsiz BES İletişimi

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.

İç İletişim

Kurum içi iletişim faaliyetleri, tüm süreçlerde bütünlüğe sahip, planlı, hedef odaklı ve ölçülebilir şekilde yürütülmektedir.

Kurum içi mesajlar ve etkinlikler profesyonelce tasarlanmakta, tüm iletişim mecraları kullanılarak çalışanların katılımını teşvik eden içerikler sunulmaktadır.

Kurum içi çeşitli motivasyon etkinlikleri ile memnuniyeti artırıcı faaliyetler gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda, çalışan bağlılığının artırılması amacı ile kurum içi atölye faaliyetleri ve dış mekan aktiviteleri gerçekleştirilmiştir.

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.

Tüm çalışanların iş ve sosyal yaşamdaki sağlık dengesinin sağlanması amacıyla diyetisyen hizmeti sağlanmaktadır.

2019 Faaliyet Raporu Ödülleri

Vakıf Emeklilik'in sosyal sorumluluk projelerinden biri olan ve bu yıl altıncısı düzenlenen Sarı Kareler Fotoğraf Yarışmasının konsepti ile hazırlanan 2018 yılı Vakıf Emeklilik Faaliyet Raporu, Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi'nin (LACP - League of American Communications Professionals) düzenlediği yarışmada 6 ödül birden kazanmıştır. Tüm faaliyet raporlarının değerlendirildiği en iyi 50 rapor ödülü sıralamasında ise (Avrupa/Ortadoğu/Afrika Bölgesi'nde) 38. sırada yer almıştır. Ayrıca Vakıf Emeklilik, 2018 yılı Faaliyet Raporu ile hem özet hem de uzun rapor versiyonları için teknik başarı kategorisinde de gümüş ödüle layık görülmüştür. Vakıf Emeklilik, Türkiye'den yarışmaya katılan faaliyet raporları arasında özet ve uzun rapor için ayrı ayrı 2018 yılının en iyi 10 rapor ödülünün de sahibi olmuştur.

Vakıf Emeklilik'in 2018 Yılı Faaliyet Raporuna uluslararası platformda bir ödül de MerComm'un düzenlediği 2019 Galaxy Awards yarışmasından gelmiştir. Yıllık raporlar kategorisinde "Bronz Ödül"ün sahibi olan Vakıf Emeklilik, uluslararası düzeyde çok sayıda iletişim profesyonelinin değerlendirildiği bu yarışmada büyük bir başarı kazanmıştır.

tasarruf



“Dünya Tasarruf Günü” çatı iletişimi kapsamında hazırlanan film dijital kanallarda 13,1 milyon gösterim, 75.826 tıklama elde etmiş, sinema reklam gösterimlerinde 1,1 milyon kişiye erişim sağlamıştır.

Vakıf Emeklilik sosyal medya kanallarında yıl boyunca gerçekleştirilen kampanyalarla 10 milyon kişiye erişim sağlanmıştır.

Zaman Makinası 2048

Bireysel emeklilik sektöründe farkındalığı ve katılımı artırmak amacıyla 2017 yılında başlatılan Zaman Makinası Projesi, 2019 yılında da yolculuğuna devam etmiştir.

İstanbul, Ankara ve İzmir’de çeşitli AVM’lerde gerçekleşen zaman makinası etkinliklerimizde, birikimin hayatımızdaki önemini vurgulamak amacı ile müşterilerimize 30 yıl sonra hayallerindeki geleceği sanal gerçeklik gözlüğü ile deneyimleme imkanı sunulmuştur.

Zaman Makinası, ziyaretçilerine hayalini kurdukları emeklilik dönemini yaşatmıştır. Bu senaryolar sanal gerçeklik teknolojisine uygun biçimde 360 derece video tekniği ile çekilmiştir. Ziyaretçiler, hazırlanan anketi tamamladıklarında üç senaryo içerisinde hayallerine en yakın olan deneyimi yaşamışlardır.

VakıfBank Spor Sarayı’nda voleybol maçlarında gerçekleştirilen etkinliklerde Zaman Makinası, voleybol maçlarını izlemeye gelen sporseverlerden yoğun ilgi görmüştür.

İnsan Yönetimi Kongresi Sponsorlukları – Gaziantep, Bursa, Ankara, İzmir

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

Bireysel emeklilik ve hayat sigortacılığı sektörünün öncü şirketi Vakıf Emeklilik, PERYÖN-Türkiye İnsan Yönetimi Derneği’nin düzenlemiş olduğu 25-26 Nisan tarihi Bursa, 04 Ekim tarihinde / Ankara, 12 Ekim Gaziantep, 17-18 Ekim tarihlerinde ise İzmir’de, kurduğu stant ve yaptığı aktivitelerle İK profesyonellerine bireysel emeklilik, Otomatik BES ve diğer kurumsal ürünleri hakkında bilgilendirmelerde bulunulmuştur.

Dünya Tasarruf Günü İletişimi

Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigortacılığı alanında #Hayatibiriktir mottosu ile “Dünya Tasarruf Günü” iletişimi kapsamında birikim temasını işlemek ve sektörde farkındalık oluşturmak amacıyla reklam filmi yayınlanmıştır.

8,9 milyon

Tatlı Fonlar projemiz sosyal medya ve dijital kanallar aracılığı ile 8,9 milyon kişiye erişmiştir.



Vakıf Emeklilik, tüm dünyada 31 Ekim'de kutlanan Dünya Tasarruf Günü'nde gelişmiş bir ekonomi için birikim kültürünü toplumun her kesimine anlatmanın büyük önem taşıdığını belirterek, Türkiye'de Bireysel Emeklilik Sistemi'nin (BES) birikim sağlaması için en iyi alternatiflerden biri olduğunu hatırlatmıştır.

Filmimizin senaryosunda, aşırı tüketim nedeniyle insanların yalnızca para değil, aynı zamanda sevdikleriyle paylaşacakları zamanı da harcadıkları vurgulanmıştır.

Film dijital kanallarda 13,1 milyon gösterim, 75.826 tıklama elde etmiş, sinema reklam gösterimlerinde 1,1 milyon kişiye erişim sağlamıştır.

Sosyal Medya İletişimi

Vakıf Emeklilik sosyal medya kanallarında yıl boyunca gerçekleştirilen kampanyalarla 10 milyon kişiye erişim sağlanmıştır. Tüm mecralarda yaklaşık 17 bin yeni takipçi ile sosyal medya hacmi istikrarlı olarak geliştirilmiştir. Vakıf Eğitim Sigortası, Yandex, Dünya Tasarruf Günü, Tatlı Fonlar gibi sektörde ses getiren projeler ve dönemsel kampanya bazlı projelerle yıl boyunca takipçilerle interaktif iletişim kurarak onlardan gelen yorumlarla sayfada günden güne iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. Şikâyet yönetimi konusunda Müşteri İletişim Merkezi ekibiyle birlikte müşteri memnuniyetini artırmak adına sürekli iletişimde olup, müşterilerine ve müşteri adaylarına en hızlı dönüşleri sağlamaya özen gösterilmiştir.

Web Sitesi

Vakıf Emeklilik web sitesine 2019 yılı boyunca yaklaşık 1,9 milyon tekil ziyaretçi girmiş olup, bu ziyaretlerde ortalama 6,7 milyon oturum açma gerçekleşmiştir.

Tatlı Fonlar

Vakıf Emeklilik, Bireysel Emeklilik Sistemi'ne olan ilgiyi artırmak ve BES fonlarını daha anlaşılır hale getirmek için "Tatlı Fonlar" Projesini hayata geçirdi. Katılım, Katkı ve Faizli seçenekleri altında içlerinde birçok finansal enstrümanı bulunduran 16 adet fonu müşterilerine sunan Vakıf Emeklilik, dövizde endeksli fonlardan; hisse, altın ve kira sertifikası gibi birçok opsiyonu barındıran fonlara varıncaya dek geniş bir portföyü; tulumba, aşure, revani, şöbiyet, mozaik pasta gibi tatlı isimleriyle eşleştirilmiştir.

Proje, Mutfak Sanatları Akademisi'nde sosyal medya fenomenlerinin katılımıyla Gastronomi Yazarı Sahrap Soysal eşliğinde faizsiz fonlara karşılık gelen aşure yapılarak anlatılmıştır. Tatlı Fonlar etkinlik filmimiz sosyal medya ve youtube üzerinden 1,7 milyon kez izlenmiştir.

Sosyal medya fenomenleri tarafından yapılan paylaşımlar 2,5 milyon kişiye erişmiştir. 50 farklı mecrada tatlı fonlar etkinliğimiz haber olarak yer almıştır. Bu haberler ile 120 bin TL'lik reklam eşdeğeri ve 4,6 milyon erişim elde edilmiştir. Ayrıca Hürriyet sayfalarından yayınlanan filmimiz 185 bin kişiye erişti. Toplamda ise 8,9 milyon kişiye erişilmiştir.

cep şube

Vakıf Emeklilik, sektörde bir ilk olan Cep Şube uygulamasını geliştirerek, müşteri memnuniyetini artırmıştır.



Yenilenen Cep Şube Lansman İletişimi

Bireysel emeklilik sektörünün öncü şirketi Vakıf Emeklilik, sektörde bir ilk olan Cep Şube uygulamasını geliştirerek, müşteri memnuniyetini artırmıştır. Parmak izi ve yüz tanıma özelliği, BES ödeme işlemleri, fon değişikliği işlemleri ve kişiselleştirilmiş deneyim gibi yeni hizmetler sunan uygulama, müşteri iletişim merkezini aramaya gerek kalmadan tüm Cep Şube aktivasyonlarını gerçekleştirme imkânı sunuyor. Yenilenen Yeni Cep Şube iletişimimizde 73 milyon görüntüleme elde edilmiş, yapılan reklamlarla 558.851 kişi uygulamamızı indirmiştir.

Vakıf Emeklilik cep şube uygulaması 2019 yılı Uluslararası İşletme Ödülleri (Stevie Awards) tarafından Mobil Uygulamalar kategorisinde bronz ödüle layık görüldü. Parmak izi ve yüz tanıma teknolojilerinin kullanıldığı Vakıf Emeklilik'in yeni mobil uygulaması, bireysel emeklilik işlemlerinin yanı sıra; fon değişiklikleri, güvenli ödeme gibi özellikleriyle müşteri iletişim merkezini aramaya gerek kalmadan hızlı hizmet imkânı sunmaktadır.

11 Eylül 2019 tarihinde Wyndham Grand Levent otelde basın mensuplarının katılımı ile Vakıf Emeklilik Cep Şube basın lansmanı gerçekleştirilmiştir.

Cep Şube'de hayata geçirilen yenilikler basın mensuplarımıza aktarılarak yeni uygulamanın işlemlerde müşterilere hız ve vakit kazandıracağını önemine değinilmiştir.

Mutlu Müşteri Röportajları İletişimi

Vakıf Emeklilik gerçek müşterileri ile çekilen müşteri hikayeleri filmimizin prodüksiyonu 2019 yılının son çeyreğinde tamamlanmıştır. Reklam filmimizde emeklilik sonrasındaki dönemde yaşam kalitesinin devam edeceğini anlatırken, potansiyel müşterilere gelecekteki hayat standartlarını düşündürmeyi hedefledik. Reklam prodüksiyon sürecimiz 500 müşteri ile gerçekleşen görüşmelerin ardından Anadolumuzun çeşitli mozaiklerini yansıtan şehirlerde 12 günlük çekim planı ile tamamlanmıştır.

İletişim enstrümanları olarak dijital kanallardan 1 ay gibi kısa bir sürede 11 milyon kişi tarafından görüntülenmiş, 90 bin kişi tarafından tıklanmıştır.

BesteKar

VakıfBank ile birlikte hazırlanan BesteKar Birikim Paketi ile 18-35 yaş aralığındaki genç kitlenin BES birikimi yapmasına olanak sağlanmıştır.



BesteKar Kampanya İletişimi

Düzenli birikim yapmak isteyenler için Vakıf Emeklilik, VakıfBank iş birliği ile BES'e dâhil olan yeni müşterilerine birikim kredisi fırsatı sağlamak adına ek faydalarla avantajlarını bugünden yaşayacakları BES'te KÂR ürünü çıkarılmıştır. VakıfBank ile birlikte hazırlanan BesteKâr Birikim Paketi ile 18-35 yaş aralığındaki genç kitlenin BES birikimi yapmasına olanak sağlanmıştır.

BesteKar projemiz ile TV, Radyo, Dijital, Sosyal Medya, Basılı Yayınlar ile birlikte 360 Derece İletişim ve İletişim kanallarında 106 milyon erişim sağlanmıştır.

Kızılay Hilal-i Ahmer Projesi Sponsorluğu

Vakıf Emeklilik olarak; Türk Kızılayı'nın sosyal sorumluluk ve insani yardım konusundaki farkındalığı ve toplumdaki duyarlılığı arttırması amacıyla, 150. yılı şerefine düzenlediği Hilal-i Ahmer Koleksiyonu'na destek olunmuştur.

Ressam Funda Kılıç'a ait olan Hilal-i Ahmer tasarımı çeşitli lokasyonlarda sergilenerek, şirketimizi temsil etmiştir.

Ramazan İftar Çadırı Sponsorlukları

Ramazan ayında her bir finans grubu çalışanı adına 21 Mayıs tarihinde Üsküdar'da, 22 Mayıs Pendik'de 20.000 kişilik iftar yemeği sponsorluğu gerçekleştirilmiştir. İftar yemekleri ile birlikte tüm paydaşlara sertifika gönderimi sağlanmıştır.

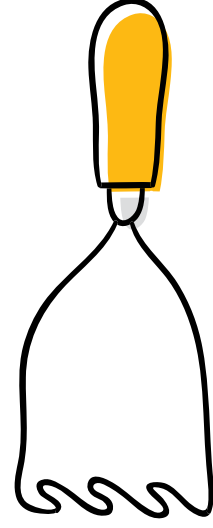
4. Ulusal Sigorta ve Aktüerya Kongresi Sponsorluğu

Ulusal Sigorta ve Aktüerya Kongresi (USAK), akademisyenlerin, sektör ve kanun yapıcı uzmanların sigorta ve aktüerya alanındaki en son araştırma konularını ve ihtiyaçların değerlendirmek ve tartışmak amacıyla, bir araya getiren ulusal düzeyde önemli olan kongrede Vakıf Emeklilik 4-25 Haziran 2019 tarihlerinde ODTÜ Kongre ve Kültür Merkezi/Ankara'da genel sponsor olarak yer almıştır.

Trafik Kontrol Mobil Oyun Projesi

Vakıf Emeklilik sosyal sorumluluk ve farkındalık projeleri kapsamında İçişleri Bakanlığı ve Emniyet Genel Müdürlüğü ile birlikte trafik kontrol mobil oyun projesi hayata geçirilmiştir.

Mobil oyun projesi ile genç yaşta çocuklara trafik kuralları bilinci ve sigorta farkındalığı oluşturulması hedeflenmiştir.



Vakıf Emeklilik 2019 yılında müşteri odaklı bir yaklaşımla stratejik amaç ve hedeflerini büyüme, kârlılık, verimlilik ve kalite boyutları altında toplamıştır.

FINANSAL YÖNETİM

Stratejik Planlama Ve Kurumsal Performans

Vakıf Emeklilik 2019 yılında müşteri odaklı bir yaklaşımla stratejik amaç ve hedeflerini büyüme, kârlılık, verimlilik ve kalite boyutları altında toplamıştır. Bu boyutlar altındaki amaçlar; müşteri sayısını ve pazar payını arttırmak, müşterilik süresini uzatmak, satış kanallarını çeşitlendirmek, gider yönetiminde etkinliği arttırmak, iş verimliliğini arttırmak, çalışan yetkinliğini arttırmak, risk yönetimini iyileştirmek, çalışan ve müşteri memnuniyetini arttırmak, süreçleri yalınlaştırmak olarak sayılabilir.

Şirket, 2019 yılında projelerini stratejik boyut, amaç ve hedeflerini destekleyecek şekilde önceliklendirmiştir. Örnek vermek gerekirse; müşteri memnuniyetini arttırmak hedefi için Müşteri Süreçleri projesi devreye alınmıştır. Müşteri sayısını ve ürün pazar payını arttırmak ve müşteri ürün kullanımını ve müşterilik süresini arttırmak hedefleri kapsamında ürün projeleri önceliklendirilmiştir.

Önceliklendirilen ürün projelerinin bir kısmı yıl içinde tamamlanırken, bir kısmı ise 2020 yılı içinde tamamlanmak üzere çalışmalarına devam edilmektedir. Ürünlerde uçtan

uca underwriting sürecinin kurularak her türlü riskin değerlendirilmesini sağlayacak olan VERISK projesi etkin bir şekilde tamamlanmıştır.

2019 yılı her sene olduğu gibi, dijitalleşmenin bir adım daha ileriye gittiği bir yıl olmuştur. Bu bağlamda, yapılacak tüm projelerde, dijitalleşmenin gücünün yansıtılacağı bir planlama yapısı oluşturulmuştur. Yeni mobil uygulama 2019 yılı içerisinde devreye alınmıştır. İş süreçlerinde otomasyon sağlama ve dijital platformlara taşıma ve dijital platformları yeniden yapılandırma hedefleri başarıyla gerçekleştirilmiştir.

Dijitalleşme sürecindeki en önemli adımlardan biri de otomasyonun sağlanmasıdır. Otomasyonu sağlamak, süreçleri daha verimli ve daha az maliyetle yapmak adına RPA projeleri 2019 yılında önceliklendirilerek, önemli bir adım atılmıştır.

Dijitalleşmenin yanında yapay zeka da hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelmeye başlamıştır. Vakıf Emeklilik bu gelişimin gerisinde kalmayarak, ARGE ve inovasyona yatırım yapmaya devam etmektedir. 2019 yılında ARGE projelerine öncelik verilmiştir. Mevcut Risk Modelinin

“yapay zeka” teknolojisi ile yeniden dizayn edilmesi amacıyla “AI Risk” projesinin hayata geçirilmesi hedeflenmektedir. Müşteri çıkışlarının azaltılması ve başarılı tutundurma yöntemleri için karar destek sistemi geliştirilmesi amacıyla TÜBİTAK destekli “TEYDEB” projesinin yapılması Vakıf Emeklilik’in planları arasında yer almaktadır. Başarılı ve etkin bir şekilde devam eden bu projeler 2020 yılında hayata geçirilecektir.

Vakıf Emeklilik’in hedeflerine giden yolda, Kurumsal Performans yapısında da büyük değişiklikler yapılmıştır. Performans yapısının daha adil, şeffaf, objektif ve ölçülebilir olması için yoğun süren çalışma süreci tamamlanmıştır. Vakıf Emeklilik’te performans karneleri, artık daha objektif kriterlere göre belirlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Vakıf Emeklilik, müşteri odaklı yaklaşımıyla, süreçlerini ve teknolojik altyapısını geliştirecek projeleri hayata geçirerek faaliyetlerini sürdürmektedir.

Şirket, 2020 yılında süreçlerini müşteri beklentilerine uygun olarak sürekli geliştirmeye, müşteri memnuniyetini esas alarak daha yukarısını hedeflemeye devam edecektir.

2019 yılında Bireysel Satış Kanalı işlem adetleri ve hacimleri

BES Sözleşmesi: 118.222 Adet
BES İlk İş Hacim: 351.705.000 TL
Ferdî Kaza Üretimi: 222.652.000 TL
Yıllık Hayat Üretimi: 44.710.000 TL
Kredi Hayat Üretimi: 777.503.000 TL

BİREYSEL SATIŞ

Bireysel Satış Müdürlüğünün sorumluluk alanı, bankasürans satış ve finansal acenteler satış kanallarından oluşmaktadır.

Kanal hedeflerinin gerçekleştirilmesi adına, 932 VakıfBank şubesi ve finansal acenteleri olan 104 Vakıf Katılım Bankası şubesi, 42 ICBC Bank şubesi, 315 Türkiye Finans Katılım Bankası şubelerinde satış faaliyetleri yürütülmektedir.

Bireysel Satış Kanalımızda, 2019 yılında karma satış modelinden, Bankasürans satış modeline geçilmiş bulunmaktadır. VakıfBank ve Finansal acentelerimiz şubelerinde gerçekleştirilen bankasürans satış faaliyetleri için, banka koçluk modelleri kurgulanarak, bankamız ve bölgelerimizde koçluk model eğitimleri ve toplantıları yılın ilk çeyreği itibarı ile tamamlanmıştır.

Bireysel satış kanalı üzerinden, 118.222 sözleşme ile şirketimiz BES adet üretiminin %84'ünü, 351,7 milyon TL ile BES hacim üretiminin %51'ini, toplam risk üretimlerinde (ferdî kaza, yıllık hayat, kredi hayat) ise 1.044.866.000 TL prim üretimi ile %97'sini gerçekleştirmiştir.

Bireysel Satış Kanalı, 2019 yılında kanala ait tüm hedeflerini %100 ve üzerinde gerçekleştirmiştir.

Bireysel satış müdürlüğü koçluk faaliyetleri kapsamında Bölge Müdürlüklerimize yıl içerisinde şirketimiz stratejilerinin saha ile paylaşılması ve yerinde, hızlı çözümler üretebilmek adına, bölge koçlarımız tarafından düzenli ziyaretler gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda şirketimiz pazar payını artırmaya yönelik satış faaliyetlerinin etik usul ve esaslar dahilinde yapılmasının takibi ve birimler arası koordinasyonu sağlamaktadır.

Bu kapsamda;

- Bölge bazında ve satış kanalı üretimlerinin performans ölçümü ve analizleri yapılmakta, satışı artırıcı stratejiler geliştirilmekte ve sonuçların üretime katkısı ölçümlenmektedir.
- Genel Müdürlük stratejilerine ve sahanın beklentilerine göre teşvik çalışmaları yapılarak, satışı artırıcı faaliyetler düzenlenmektedir.
- Yeni Bölge Müdürlüğü açılış çalışmaları yapılmaktadır,
- Çoklu Satış kanallarına geçiş süreci ve tutundurma faaliyetleri yapılmaktadır,
- Bölge koçluk sistemiyle, yerinde ve anında çözümler üretilmektedir.

BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ

Şirketimiz, 2019 yılında çoklu kanal stratejisini benimsemiş ve 17 bölge müdürlüğümüzde, bireysel satış, kurumsal satış, direkt satış, finansal acenteler ve özel müşteri hizmetleri yönetimi kanalları üzerinden satış ve satış sonrası faaliyetlerini başarı ile yürütmüştür.

Bu strateji doğrultusunda Bölge Müdürlüklerimizde üretimler, banka kanalının yanında, alternatif satış kanalları devreye alınarak üretimlerde kanal çeşitliliği ve artış sağlanmıştır. Ayrıca çoklu kanallı stratejisi ile bölge müdürlükleri kadromuzun, alternatif kanallardan satış etkinlikleri artmıştır.

Türkiye geneline yaygın Bölge Müdürlüğü ağıımız ile iç ve dış müşterilerimize yerinden yönetim sağlanmıştır. Bu stratejimiz çerçevesinde 2019 yılında açılış çalışmaları tamamlanarak Eskişehir Bölge Müdürlüğümüz 18. Bölge Müdürlüğümüz olarak faaliyetlerine başlamıştır.

2019 yılında Bölge Müdürlüklerimizde, direkt satış, kurumsal satış, özel müşteri hizmetleri faaliyetlerinin yanında, VakıfBank, Vakıf Katılım, ICBC ve Türkiye Finans Katılım bankası şubelerine, daha etkin ziyaretler gerçekleştirilerek üretime pozitif katkı sağlanmıştır.

Tüm kanallarımızdan doğru, etkin çözümler üreterek, müşteri memnuniyetinin ve satış faaliyetlerimizin artırılması adına bölge bazlı çalışmalarımız hızla devam etmektedir.

Vakıf Emeklilik Kurumsal Satış Müdürlüğü, 2019 yılında kurumsal çözüm noktası anlayışıyla işverenlerin tüm ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmalarına devam etmiştir.

KURUMSAL SATIŞ

Vakıf Emeklilik Kurumsal Satış Müdürlüğü, 2019 yılında kurumsal çözüm noktası anlayışıyla işverenlerin tüm ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmalarına devam etmiştir. Bu model çerçevesinde İşveren Katılılı Bireysel Emeklilik, Grup Hayat Sigortası, Grup Ferdi Kaza Sigortası, Grup Tamamlayıcı Sağlık Sigortası, Otomatik Katılım Sistemi alt kırılımlarında insan kaynakları profesyonellerine kurumsal çözümler üretilmiştir.

Yılın tümünde İşveren Katılılı Bireysel Emeklilik ve Grup Hayat & Grup Ferdi Kaza ürünleri entegre bir çalışmaya konu olmuş, tüm faaliyetler bu iki ana ürün grubu ile kurgulanmıştır. Katılım Sigortacılığı çerçevesine portföyümüze Grup Tekafül üretimleri de eklenmiştir. 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 fuar katılımları ve seminer sunumları şeklinde olmuştur.

Grup Hayat ve Grup Ferdi Kaza üretimlerinde geçmiş yıllarda temelleri atılan iş birliklerinin devamı ve yeni kazanımlarla beraber Şirket'e önemli prim üretimi sağlanmıştır. Çoklu kanal yönetimine geçilen ve yoğun müşteri ziyaretleri ile tamamlanan 2019 yılında şirketimize, genişleme ve derinleşme stratejisi çerçevesinde yeni müşteri kazanımının yanı sıra mevcut müşterilerde çapraz satış imkânları yaratılarak üretim katkısı sağlanmıştır. Bir önceki yıla göre %300'lük büyüme sağlanmıştır.

Şirket'in 2019 yılı Emeklilik Gözetim Merkezi verilerine konu olan İşveren Grup Emeklilik Sertifika sayısında %6,75'lik, İşveren Grup Emeklilik Sertifikaları Yatırıma Yönlendirilen tutarda ise %6,79'luk pazar payına ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra İşveren Katılılı Bireysel Emeklilik net üretiminde 2019 yılı, pozitif büyüme gösteren şirketler arasında tamamlanmıştır. Kurumsal müşterilerimizin İnsan Kaynakları profesyonellerine yönelik hazırladığımız Kurumsal Web Şubemiz kullanıma açılmıştır.

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 sistemi ile ilgili sunumlar gerçekleştirmiştir. Otomatik Katılım sürecinin sağlıklı yürütülmesi ve iş süreçlerinin planlanması konusunda da stratejik katkılar sağlanmış, uygulama esaslarının güncellenmesinde önemli rol üstlenilmiştir. Müşteri memnuniyeti stratejimiz çerçevesinde Bölge Müdürlüklerimiz nezdinde konumlandırılan OKS Sorumluları aracılığı ile tüm Türkiye sathına yaygın hizmet ağımız çeşitlendirilmiş ve bilgilendirme, tutundurma faaliyetlerimiz yerinden yönetim ilkesi ile yürütülmüştür.

Bir şirketin değeri alternatif dağıtım kanallarının çeşitliliği ve verimli işleyişi ile doğru orantılı olarak artmaktadır.

2019 yılında Acente Satış Kanalı üretimleri

BES Hacim: 126,3 milyon TL
BES Adet: 5.695 adet
Risk Üretimi FK+YH: 1,5 milyon TL

ALTERNATİF SATIŞ KANALLARI

Acenteler

Vakıf Emeklilik Butik Acente Modeli, sektör profesyonellerinden oluşan, kurumuna bağlı, üretken, müşteriye dokunan ve güven veren, etik ve uzun vadeli çalışma prensibini benimsemiş iş ortaklarından oluşturulmak üzere 2014 yılında kurgulanmış ve satış faaliyetlerine başlamıştır.

Acenteler ve Direkt Satış Müdürlüğüne bağlı olarak tüm Türkiye’de 82 Acente ile satış faaliyetleri sürdürülmekte olup, performansları 4 coğrafi bölge hinterlandı üzerinden, yönetmen pozisyonundaki 4 Acente Temsilcisi ile takip edilmektedir.

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, 2019 yılında 82 etkin iş ortağı ile Vakıf Emeklilik’in bireysel emeklilik yeni iş hacim üretimine %18,5 oranında katkı sağlamış, yıl hedefini %100 oranında gerçekleştirmiştir.

Karşılıklı güven ve etkin iletişimin sonucunda Vakıf Emeklilik acenteler kanalı 2019 yılında önemli bir büyüme elde etmiş; bir önceki yıla göre portföy büyüklüğünü %41, BES hacim üretimini %10, ferdi kaza hayat üretimini ise %30 oranında arttırarak verimli ve istikrarlı büyümeye devam etmiştir.

Acenteler dağıtım kanalı 2019 yılında stratejisini; sektörde tahsil edilecek her bir katkı payı ve primin Türkiye ekonomisine katılmasının ne kadar önemli olduğu bilinci ile acentelere her zamankinden daha fazla dokunma, sürekli iletişimde olma olarak belirlemiştir.

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.

2019 yılında satışa açılmış olan rekabetçi ve yenilikçi risk ürünlerimizle beraber, Vakıf Emeklilik acentelerimiz çapraz satış faaliyetlerine de ağırlık vermiştir. Yüksek büyüme potansiyeline sahip yenilemeli risk ürünleri satış faaliyetleri Şirket ve kanal kârlılığının artırılması açısından stratejik önem arz etmektedir.

direkt satış

2019 yılında Direkt Satış Kanalı üretimleri

BES Hacim: 70.2 milyon TL
BES Adet: 7.057 adet
Risk Üretimi FK+YH: 2.7 milyon TL

Direkt Satış ekibimizin, prim- katkı payı ortalamaları ile yüksek büyüme potansiyeline sahip satış kanallarımızdan bir tanesidir.

Direkt Satış

Şirketimizin çoklu kanal stratejisi doğrultusunda Bankasürans Kanal yapılanmamızla beraber, bölge müdürlüklerimizin bağlı bulunduğu il ve çevre illerimizin mevcut potansiyelinin en etkin ve verimli şekilde kullanılması, bankamız referansına bağlı kalmaksızın kendi referansını oluşturarak, finansal seçiciliğe sahip müşteri adaylarına yerinde ve yüz yüze satış faaliyetlerini gerçekleştirmek üzere 01.01.2019 tarihinde kurulmuştur.

2019 yılı içerisinde, Direkt Satış kanalının bölge yapılanmaları tamamlanarak norm kadro kriterleri belirlenmiş ve tüm satış ekiplerinin ürün ve satış eğitimleri yoğun bir şekilde yılın ilk çeyreği içinde gerçekleştirilmiştir.

Kanal yapılanmasına bakıldığında,

18 Bölge Müdürlüğümüze bağlı 15 Direkt Satış Yöneticisi ve 58 Finansal Danışmandan oluşan Direkt Satış ekibimiz, Vakıf Emeklilik kurum kültürünü benimsemiş, etik satış ilkesine bağlı, ihtiyaç analizi ile satış sürecinde güven tesis edebilen, prim- katkı payı ortalamaları ile yüksek büyüme potansiyeline sahip satış kanallarımızdan bir tanesi olması planlanmıştır.

Sektör örnekleri ve Acente Dağıtım Kanalımızın gelişimi ve büyümesi ile büyük benzerlik gösteren Direkt Satış ekiplerimiz, yeni kurulan genç bir kanal olmasına rağmen; 7,057 BES sözleşme adet, 70,2 milyon TL BES yeni iş hacim üretimi ile, Vakıf Emeklilik BES hacim üretiminin %10'unu gerçekleştirmiştir.

Direkt Satış, diğer taraftan, yüksek büyüme potansiyeline sahip Yıllık Hayat ve Ferdi Kaza branşlarında birinci yılın sonunda toplam 2,7 milyon TL risk hacim tahsilatı gerçekleştirerek kanal kârlılığına katkıda bulunmuştur.

Direkt Satış kanalının stratejik hedefi, bireysel emeklilik ve risk üretimlerini istikrarlı bir şekilde artırmak ve şirket kârlılığına değer katan bir dağıtım kanalına dönüştürmektir.

%24

Özel Müşteriler Yönetimi
bakan sorumluluğundaki fon
büyüklüğünde %24 artış

2019 yılında Özel Müşteriler Yönetimi ve Mesafeli Satış
üretimleri

BES Hacim: 164 milyon TL
BES Adet: 2.395 adet
Risk Üretimi: 4.2 milyon TL
İkna Hacmi: 222.8 milyon TL
EGP Hacmi: 62.3 milyon TL

Özel Müşteriler Yönetimi ve Mesafeli Satış

Birimin yapısı;

- Özel Müşteriler Yönetimi Ekibi,
- Emeklilik Birimi,
- İkna Ekibi ve
- Mesafeli Satış Ekibinden oluşmaktadır.

Bölgelerimiz bakan sorumluluğunda atanan portföyün Özel Müşteriler Yönetimi ekibince memnuniyet, derinleşme ve tutundurma faaliyetleri yürütülmektedir. Yıl içinde katılımcılarımıza 21.633 adet ziyaret ile 1,8 milyar TL portföy büyüklüğüne yüz yüze memnuniyet görüşmeleri yapılmıştır.

ÖMY bakan sorumluluğu fon tutarı 3,7 milyar TL'den %24 büyüme oranı ile 4,6 milyar TL'ye ulaşmıştır.

ÖMY ekibimiz 2.395 adet sözleşme ile 19,5 milyon TL yeni BES hacmi, portföy derinleşme faaliyetleri ile 105,6 milyon TL ara ödeme ve 39 milyon TL açık vade ile toplamda 164 milyon TL hacim üretimi sağlamıştır. Portföyün katkı payı artışı %44 ve dönüşüm 463,4 milyon TL olarak gerçekleştirilmiştir.

Çapraz satış faaliyetleri kapsamında ise 688 bin TL'lik İhtiyari Risk üretilmiştir.

Tutundurma faaliyetleri kapsamında ÖMY ekiplerimizce, 7.315 adet ile %18.5 adet ikna oranı, 139,7 milyon TL hacim ile %18 hacim ikna başarısı gerçekleştirilmiştir.

Şirketimiz Satış Sonrası Hizmetler bakan sorumluluğunda mevcut çıkış talepleri için İkna ekibimiz ilgili tutundurma faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. 34.553 adet ile %46 ulaşılan adet ikna, 83,1 milyon TL ile %28 ulaşılan hacim ikna başarısı gerçekleştirilmiştir.

2019 yılı içinde kanalımızda müşteri tutundurma faaliyetleri kapsamında, 41.868 adet sözleşme sahibi müşteriye dokunarak toplamda 222,8 milyon TL tutarına denk gelecek ikna performansı gerçekleştirmiştir.

Bununla birlikte emeklilik birimizle koordineli olarak emeklilik hakkı kazanan katılımcılarımızın maaş planlamaları ve Emeklilik Gelir Planına geçiş işlemleri takip edilmektedir. 2019 yılında 430 adet, 62,3 milyon TL'lik hacim geçişi sağlanmıştır.

Satış ve derinleşme faaliyetlerinde alternatif olarak dış kaynak kullanımı amacıyla Mesafeli Satış Ekibi ile planlı data aramaları yapılmaktadır. 282.690 adet müşteri aranarak, derinleşme faaliyetleri kapsamında, BES katılımcılarımızdan 12,3 milyon TL açık vade, 9,5 milyon TL ara ödeme ile toplam 21,8 milyon TL hacim üretimi ve 7,1 milyon TL katkı payı artışı sağlanmıştır.

Mesafeli Satış Kanalımızın yüksek büyüme potansiyeline sahip yenilemeli risk ürünleri çapraz satış faaliyetleri kapsamında, 4,2 milyon TL ferdi kaza üretimi gerçekleştirilmiştir. Yenilemeli risk ürünleri satışı, şirket ve kanal kârlılığının artırılması açısından stratejik önem arz etmektedir.

Özel Müşteriler Yönetimi ve Mesafeli Satış Kanalı olarak, müşterilerimize doğru temas noktaları ile ulaşarak, talep ve ihtiyaçlarına yönelik satış ve tutundurma faaliyetleriyle müşteri memnuniyetini geliştirmek, derinleşme faaliyetleri ile portföy artışı sağlamak ve emeklilik dönemlerine kadar müşterilerimiz ile sürekli temas halinde olmak kanalın başlıca ilkeleri arasındadır.

Şirket vizyon, misyon ve değerleri doğrultusunda yetkinliklerini kullanabilecekleri, kendilerini geliştirebilecekleri, mutlu ve sağlıklı çalışanlar olabilecekleri bir organizasyon oluşturmak için çalışmaktadır.



İNSAN KAYNAKLARI VE İDARİ İŞLER

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.
- 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 çalışanların; 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

İş ailesi bazında belirlenen ücret matrislerine, yılda 2 kez olmak üzere, 6 aylık TÜFE değişim oranında zam uygulanarak Yönetim Kurulu onayına sunulur.

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, 12 Bölge Müdürlüğümüz kapsam dahiline alınmıştır.

İş Sağlığı ve Güvenliği

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



Eğitim ve gelişim faaliyetleri; Vakıf Emeklilik'in stratejileri ve üst yönetim değerlendirmelerine paralel olarak ihtiyaçlar doğrultusunda ele alınmaktadır.

EĞİTİM VE GELİŞİM

Eğitim ve gelişim faaliyetleri; Vakıf Emeklilik'in stratejileri ve üst yönetim değerlendirmelerine paralel olarak ilgili pozisyonlardaki mesleki ihtiyaçlar, performans değerlendirme sonuçları, yetkinlik bazlı ölçümler, gerektiğinde yüz yüze görüşmeler, yöneticilerden veya çalışanlardan gelen talepler ve bulunduğu görev gereği mevzuat ve yönetsel ihtiyaçlar doğrultusunda ele alınmakta ve hayata geçirilmektedir.

- Vakıf Emeklilik çalışanlarının buldukları pozisyonun gerektirdiği bilgilerin ve yetkinliklerin kazanılması amacıyla oryantasyon, teknik, mesleki, satış ve kişisel gelişim programları düzenlenmektedir.
- Şirket çalışanlarının sahip oldukları yetenekleri iş hayatında kullanmalarına ışık tutmak ve kariyer hedefleri doğrultusunda gelişim alanlarını desteklemek amacıyla kişiye özel eğitim programları planlanmaktadır.

- İç eğitimler tarafından tasarlanan, mesleki ve teknik konulardaki eğitimler, Vakıf Emeklilik çalışanlarına, VakıfBank ve diğer iş ortaklarına sunulmaktadır.
- Her düzeyden yöneticilerin gerek yönetsel gerekse bireysel olarak gelişimlerine katkıda bulunmak ve yetkinliklerini daha etkili bir seviyeye taşıyabilmek amacıyla liderlik programları düzenlenmektedir.
- Açık sınıf, e-öğrenme ve özel içerikli grup eğitimleri ile çalışanların gelişimlerine katkı sağlanması hedeflenmektedir.
- VakıfBank Kurumsal Gelişim ve Akademi Başkanlığı iş birliği ile başlatılmış olan, Banka personeline yönelik Lisanslandırma Projesi çalışmaları kademeli bir biçimde yürütülmektedir. Bu kapsamda, 2019 yılında toplam 1.664 aday lisanslama sürecine dâhil edilmiş olup 1.447 kişi başarı göstermiştir. e-BEAS'ta sağlanan %88'lik başarı oranı ile lisanslı aracı sayısı 5.115'e ulaşmıştır.

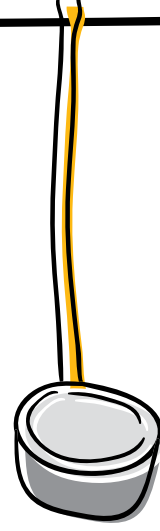
e-BEAS'ta sağlanan %88'lik başarı oranı ile lisanslı aracı sayısı 5.115'e ulaşmıştır.

2019 YILINDA GERÇEKLEŞEN EĞİTİMLER

Eğitim Yöntemi	Eğitim Alan Kişi Sayısı	Eğitim Saati	Kişi Başı Eğitim Saati	Kişi Başı Eğitim Günü / Eğitim Sayısı
Sınıf İçi Eğitim	5.612	51.614	56	7
E-Öğrenme Eğitimi	7.248	5.715	6	8

Yeni yüz

2019 yılında Vakıf Emeklilik dijital hizmet platformların yüzü yenilenmiştir.



OPERASYON VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Dijital Dönüşüm

Süreçlerin Dijitalleşmesi

Vakıf Emeklilik'in dijital emeklilik şirketi vizyonu ışığında; süreçlerin dijitalleşmesi kapsamında, Şirket'in ana süreçleri müşteri, personel, getiri ve maliyet parametreleriyle analiz edilerek yol haritası hazırlanmıştır.

2018'in ikinci yarısı ile birlikte başlanılan, Şirket'in vizyonuna uygun, "müşteri odaklılık" yaklaşımıyla müşterilere dokunulan üretim, tazminat, çıkış ve aktarım süreçlerinin evraksız olarak dijital platformlardan yürütülmesi projeleri 2019 yılı içerisinde hayata geçirilmeye başlanmıştır.

Saha satış ekiplerinin kullanımına sunulan mobil uygulamanın yenilenmesi projesinde yazılım desteği ile yer alan iş ortağı House of Apps ile birlikte sunulan, üretim süreçlerinin gerçekleştiği, kişisel performans takibinin yapılabildiği, müşteri randevu takip ve raporlaması aktivitelerinin yönetildiği, atanan eğitimlerin takip edildiği, bireysel emeklilik fon performanslarının izlenebildiği VE Transform uygulaması ile ekiplerin tüm aktiviteleri tek platform üzerinden; şeffaf hızlı ve verimli şekilde yürütmesi sağlanmıştır. Söz konusu uygulamanın geliştirilmesine ilişkin çalışma 2020'de devam edecektir.

Müşteriyi merkezine alan ve onları tanıyarak kişisel bir deneyim sunacak; tazminat, çıkış ve aktarım süreçlerine ilişkin yeni platformları; sektörde hali hazırda yer almayan teknolojiler ve uygulamalar ile müşterilere sunarak ilklerin öncüsü sıfatıyla önümüzdeki yılın ilk çeyreğinden itibaren canlıya almak üzere çalışmalar devam etmektedir.

Tamamlanan ve halen çalışmaları yürütülen projeler ile sürdürülebilirliğe katkı sağlanmak amacıyla dijital platformların daha fazla kullanılarak kâğıt tüketimin azaltılması ve bu doğrultuda yılda 2,6 milyon ağacın kurtarılması hedeflenmektedir.

Dijital Platformların Yenilenmesi

2019 yılında Vakıf Emeklilik dijital hizmet platformların yüzü yenilenmiştir. Yepyeni bir vizyon ile hazırlanmış dijital platformları hayata geçirmek üzere mobil uygulama ve internet sitesinin yenilenmesine ilişkin proje çalışmaları yürütülmüştür.

Yeni mobil uygulama, uygulama içerisindeki tüm sayfaların tasarımının modern çizgiler doğrultusunda yenilenmesi ile başlamıştır. Bununla birlikte uygulamanın ara yüzü güncellenerek mobil uygulama içerisinde aksiyonların kolay ve hızlı şekilde alınması hedeflenmiştir.

Tasarım aşamasından sonra tüm Vakıf Emeklilik personeli ve gerçek müşteriler ile uygulamanın kullanıcı testleri gerçekleştirilmiş, iç ve dış müşterilerin ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda uygulama güncellenerek 2019'un ilk çeyreği itibarıyla kullanıma sunulmuştur.

Vakıf Emeklilik'in sektörde ilk olma hedefi doğrultusunda; faceid, parmak izi ile giriş sağlanması, çağrı merkezi olmadan mobil aktivasyon, sigorta ve emeklilik ürünlerine ilişkin prim veya birikim hesaplama ile ürün başvurusu alma gibi öncü ve ilk teknolojik iyileştirmeler tamamlanmıştır.

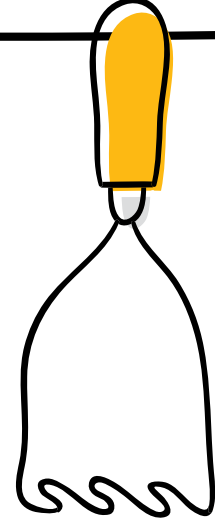
Şirket üst yönetiminin sunumu ile yenilenen mobil şubenin lansmanı gerçekleştirilmiş, ek olarak hali hazırda yürütülen geliştirme çalışmalarının detayları paylaşılmıştır.

Dijital platformlarının yenilenme serüveninin devamında; bireysel emeklilik ödemelerinin güvenliğine ilişkin 3D secure uygulamaları, sağlık uygulamaları ile entegre adım sayar uygulamaları, Siri desteği ile güvenlik ve kişisel deneyim geliştirmeleri yapılmıştır.

Vakıf Emeklilik müşterilerine ayrı bir uygulama üzerinden hizmet sunulan Yaşam Kulüpleri mobil uygulaması içerisinde dâhil edilerek daha geniş müşteri kitlesi tarafından kullanımı sağlanmış, böylece müşteri memnuniyetine katkı sağlanmıştır.

%300

Mobil uygulamanın kullanıcı sayısındaki artış



2019'un son çeyreğinde Vakıf Emeklilik internet sitesi, mobil şubede olduğu gibi modern tasarım çizgileri kullanılarak, kullanım kolaylığı sağlanarak ve içeriklerin yenilenmesi ile birlikte güncellenerek kullanıma sunulmuştur.

2020 yılında mobil uygulama ve internet sitesine ilişkin serüven devam edecek olup, her iki platforma ilişkin geliştirme çalışmaları sürdürülmektedir.

Dijital Platformların Kullanılma Oranları

Dijital platformların yenilenmesi ile birlikte özellikle mobil uygulamadaki kullanıcı sayıları ve işlem sayıları önceki yıla göre dramatik artış göstererek meyvelerini vermiştir.

2019 ilk çeyreğinde yenilenen mobil uygulamanın kullanıcı sayısı 45 bin düzeyindeyken yıl sonunda bu rakam 220 bine yükselerek %300 artış sağlamıştır. Söz konusu artış gerçekleştirilen işlem sayısına da yansımış olup kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen ara ödeme, katkı payı artışı, fon değişikliği, açık/ileri vade ödeme ve yeni ürün başvurusu işlemlerinin dâhil olduğu finansal işlem sayısı %50 artışla 130 bin olmuştur. Ek olarak Yaşam Kulüplerinin uygulama içerisine dâhil edilmesi birlikte müşterilerimiz 21 bin adet kampanyadan yararlanmıştı.

İnternet sitesi ise üzerinden alınan ürün başvuruları neticesinde 6 bin üzerinde üretim gerçekleştirilmiş olup alternatif dağıtım kanallarının başarısına katkı sağlamıştır.

Start-Up'lar ile İş Birliği

Dijital dönüşümü hızlandırmak ve Vakıf Emeklilik değer zincirine katkıda bulunmak adına 2018 yılında olduğu gibi start-up'lar ile iş birliğine devam edilmiştir. Bu kapsamda;

Vakıf Emeklilik Genel Müdürü'nün moderatörlüğünde Kollektif House'ta hali hazırda çalışmalar yürütülen, harçlığı dijitalize eden fin-tech girişimi Manibox, sanal fon yönetim platformu BES Asistan ve mobil uygulama yenilenmesi projesinde yazılım desteği ile yer alan House of Apps'in katılımı ile bir etkinlik düzenlenmiştir. Fin-tech (finansal teknolojiler) ve insur-tech (sigorta teknolojileri) alanlarında faaliyet gösteren girişimcilerin yanı sıra start-up ekosistemindeki tüm aktörlerin katıldığı etkinlikte, katılımcılar ile birebir görüşmeler yapılarak sundukları hizmetleri tanıtmaya ve olası işbirlikleri fırsatı sunulmuştur.

Alternatif dağıtım kanallarını çeşitlendirmek adına çocuklara verilen harçlığın dijitalde aktarıldığı fin-tech girişimi Manibox'ın mobil uygulaması içerisinde yer alarak uygulama üzerinden yine çocukların geleceklemini teminat altına almak adına ebeveynlere özel sigorta ürünlerimizin tanıtımı ve referans alımına başlanmıştır. Vakıf

Emeklilik tarafından ebeveynlerin talepleri hassasiyetle incelenmekte ve taleplerine uygun ürünler sunularak güvence talepleri karşılanmaktadır.

Daha hızlı, kaliteli ve yenilikçi hizmet sunulmasını ve start-up ekosisteminin büyümesini sağlamak, gerek fin-tech ve insur-tech gerekse diğer girişimler ile iş birliği amacıyla Vakıf Emeklilik ile İTÜ Çekirdek arasında iş birliği sözleşmesi imzalanmıştır. Emeklilik ve sigorta sektörünün önde gelen kurumlarını bir araya getiren İTÜ Çekirdek InsurTech Programı kapsamında; İTÜ ARI Teknokent'in erken aşama kuluçka merkezi İTÜ Çekirdek'ten çıkan teknolojik girişimlerin sahibi ekiplerle ortak çalışmalar yaparak, girişimcilerin desteklenmesi amaçlanmıştır.

Mobil Trafik Eğitim Projesi

Kurumsal sosyal sorumluluk projeleri kapsamında temel olarak trafik eğitimi farkındalık projesi olan İçişleri Bakanlığı 'Mobil Trafik Eğitim Tırı Türkiye Yollarında' projesine destek olunması amacıyla Türkiye'nin önde gelen oyun yazılım firması aracılığıyla yaklaşık 1 yıl süren ve içerisinde trafik ekosistemi barındıran oyun projesi "Kırmızı Döndük"e yazılım geliştirmesine sponsorluk ve teknik destek sağlanmıştır.

"Mobil Trafik Eğitim Tırı Türkiye Yollarında" programın tanıtımı İçişleri ve Milli Eğitim Bakanları'nın sunumu ile gerçekleştirilmiş olup mobil telefonlar ve bilgisayar üzerinden kullanıma sunulmaktadır.

TÜBİTAK Projesi, Vakıf Emeklilik'te müşteri çıkışlarının azaltılması ve müşteri tutundurma yöntemlerinin geliştirilmesi amaçlamıştır.



BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Vakıf Emeklilik'in BT alt yapısını sürdürülebilir ve rekabetçi kılmaya odaklı çalışmalar

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

ARGE Merkezinin kurulması (Şubat 2019)

Vakıf Emeklilik Bilgi Teknolojileri Araştırma Geliştirme Merkezi, Bilim, Teknoloji ve Sanayi Bakanlığı komisyonundan geçerek Ar-Ge Merkezi Belgesi'ni almaya hak kazanmıştır. Vakıf Emeklilik, sigorta sektöründe bu hakkı kazanan ilk şirket olmuştur.

Vakıf Emeklilik, müşterilerine sunduğu değer önerisini geliştirmeye ve gelecek hayalleri için çalışmaya devam etmektedir. Bu kapsamda yürütülen projelerden satırbaşları aşağıda sunulmuştur.

Blokchain Projesi

Vakıf Emeklilik, VakıfBank ve Güneş Sigorta ortaklığında geliştirilecek müşteri doğrulama projesi (KYC: Know Your Customer) ile blockchain tabanlı uygulama çalışmaları devam etmektedir. Şirket, bu proje ile Türkiye'nin dijitalleşmesine öncülük etmeyi ve yeni teknolojileri kullanarak ülke kalkınmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

'Performans ve Komisyon Yönetim Sistemi Projesi - PKYS Asistan

Vakıf Emeklilik temel sigortacılık sistemi alt yapısından alınan veriler ile satış kanalları ve personelin performansının takip edilmesine imkân sunan uygulamadır. Aylık, çeyrek ve yıllık tanımlanan dönemler için satış ekibi, bölgeler ve kanallar bazında hedef atamaları bu uygulama üzerinden yapılabilmektedir. Satış ekibi, hedeflerini takip edebilmekte ve yöneticiler de kendine bağlı kadronun performansını izleyebilmektedir. Uygulama, Satış, Pazarlama birimleri ile Üst Yönetimin değerlendirme ve karar alma süreçlerine katkı sağlamaktadır.

Satış Denetim Projesi

Proje ile yapay zeka destekli risk odaklı denetim sürecinin geliştirilmesi hedeflenmiştir. Bireysel emeklilik ve sigorta satış işlemleri sırasında oluşabilecek suistimallerin önlenmesi amaçlanmaktadır.

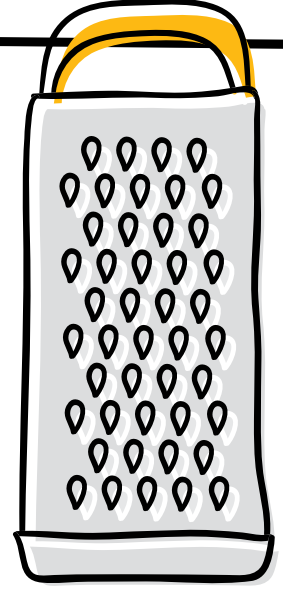
TÜBİTAK Projesi

TÜBİTAK Projesi ile Vakıf Emeklilik'te müşteri çıkışlarının azaltılması ve müşteri tutundurma yöntemlerinin geliştirilmesi amaçlamıştır.

Sigorta sektöründe makine öğrenmesi algoritmaları kullanılarak müşteri çıkışlarının azaltılması ve müşteri tutundurma yöntemlerinin başarısını artıran karar destek sistemi projesidir. Vakıf Emeklilik sisteminden çıkış yapma olasılığı bulunan müşterilerin önceden tahminlenerek, bu tahminler doğrultusunda doğru zamanda doğru tutundurma faaliyetinin yapılmasına olanak sağlanması öngörülmektedir.

online

Bireysel Emeklilik ürününün banka şubelerinden online satılmasını sağlayan entegrasyon çalışması tamamlanmıştır.



Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) Uyum Çalışmaları

KVKK'ya uyum kapsamında Şirket müşterilerine ait verileri güvenli bir şekilde korumak ve süreçlerin daha etkin yönetilmesi için uygulama desteği sağlanmış; diğer süreçlerle tam entegrasyon gerçekleştirilmiştir.

Şirket İçi Chatbot Uygulaması

Vakıf Emeklilik iç müşterisi için oluşturulmuş ve yardım masası biriminin iş yükünü paylaşmak için geliştirilmiş bir chatbot olan VeRobo, personelin şirket içerisinde karşılaştığı teknik, yazılım veya donanım kaynaklı her türlü probleme bire bir sohbet formatında çözüm üretmeyi amaçlamaktadır. Uygulama şirket ve sektör hakkında bilgiler sunmakta; personele bilinç aşılamayı ve sektör hakkında sahip olması gereken bilgileri edinmelerini sağlamaktadır. Ek olarak şirket dışı motivasyon yaratacak ya da gündelik hayatta sıklıkla ihtiyaç duyulacak etkenleri bünyesinde barındırarak motivasyon kaynağı olmayı amaçlamaktadır.

Mobil, web ve Windows tabanlı işletim sistemlerinde kullanılan winform geliştirmeleri yapılan chatbotta, doğal dil işlemeye başvurulmuş, normalizasyon tekniği ile kullanıcıların girdileri standart bir şekilde sisteme dâhil edilmiştir.

Ödeme onay süreci ve Online Havale / EFT Entegrasyonu

Müşterilere yapılacak tüm ödemeler, kategorilerine göre ayrıştırılarak parametrik bir onay süreç alt yapısı üzerinden kurumsal yazışma ve onay modülü ile entegre edilerek onay süreçleri yeniden kurgulanmıştır. Metin dosyaları ile banka ara yüzleri kullanılarak yapılan Online Havale/EFT ödemelerinin, kullanıcı müdahalesi olmadan online web servisler aracılığıyla yapılabilmesi sağlanmıştır.

Dijital Satış Platformu

Vakıf Emeklilik, satış kanallarının zaman ve lokasyon kısıtı olmaksızın satış yapabilme becerisini, destekleyebilmek için oluşturulan bir tablet uygulamasıdır. Bu platform sayesinde katılımcılara özel prim hesaplamaları sunulabilmekte ve müşteri onayı alınarak anında satış işlemi gerçekleştirilebilmektedir.

Zorunlu maden sigortası ürünü ve altyapısı

Vakıf Emeklilik'in zorunlu maden sigortası üretimini, hasar işlemlerini, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) bildirimlerini sağlayabilmek için gerekli ekran ve servis altyapısı oluşturulmuştur.

Kurumsal CRM

Şirket'in Kurumsal Satış yetkisindeki grup katılımcılarının ayrılma taleplerinin tüm paydaşlar tarafından takip edilebilmesi ve ikna süreçlerinin Kurumsal Satış ekibi tarafından yürütülebilmesi için Müşteri İlişkileri Yönetimi Modülünde (CRM) yeni süreçler tasarlanmıştır.

Kurumsal İnternet Şube

Kurumsal müşterilerimizin işveren grup sertifikalı sözleşmelerine ait sözleşme bilgilerini görebildiği, fon ve birikim bilgilerine anında erişebildiği, değişiklik talep edebildiği, talep sonuçlarını anlık izleyebildiği online bir yapıdır. Uygulama üzerinden Vakıf Emeklilik kurumsal müşterileri, çalışanlarına ait ödeme işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

VeRisk Değerlendirme Projesi

Uçtan uca risk değerlendirme süreçleri tasarlanarak kanal ve ürün tanımlarına göre her türlü riskin modüler süreçler çerçevesinde değerlendirilmesine imkân veren, standart prim ile sigorta edilemeyen, teminat kapsamına almak için sigortalıdan ek prim (sürprim) alınmasını destekleyen bir alt yapı oluşturulmuştur.

altyapı

Sanallaştırma altyapısının bulunduğu sunucular yeni bir teknoloji ile yenilenerek performans ve kapasite artışı sağlanmıştır.

VakıfBank Bankasürans kapsamında yapılan projeler

Garantör Kredi Hayat Sigortası ürünü entegrasyonu: Kredi kullanan firmaların devamlılığını amaçlayan bir ürün olup, sigortalı ortaklardan birinin vefat etmesi halinde, bankada oluşan kredinin tahsilatsızlık riskinin teminat altına alınması amaçlanmıştır. Ticari faaliyette bulunan tüzel müşterilerin firma ortakları gerçek kişilere sunulan ürünümüzle VakıfBank'ın farklı iş kollarında penetrasyonun ve Vakıf Emeklilik prim üretiminin artırılması hedeflenmiştir. Proje geçişi tamamlanmıştır.

Mevcut yıllık hayat ürünlerinin yerini alması düşünülen ek fayda paketleri (VIP, Konut, Araç, Sağlık) ile zenginleştirilmiş İyi Günde Yıllık Hayat ürünü entegrasyonu tamamlanmıştır.

Bireysel Emeklilik ürününün banka şubelerinden online satılmasını sağlayan entegrasyon çalışması tamamlanmıştır.

Banka Ek Hesap müşterilerinin banka ek hesap kullanımlarındaki vefat riskini teminat altına almak için bankanın şube, internet, ATM, Çağrı Merkezi kanallarında müşterilere 'Ek Hesap Kredi Hayat Sigortası' sunulmasına yönelik entegrasyon tamamlanmıştır.

Banka müşterilerine banka satış personeli tarafından şubeler dışında tablet üzerinden Vakıf Emeklilik'in aşağıdaki ürünlerinin satışına yönelik çalışmalar tamamlanmıştır.

- Can Yeleği Yıllık Hayat Sigortası
- Canım Sağolsun Yıllık Hayat Sigortası
- Herşeye Hazırım Ferdi Kaza Sigortası (FKS)
- Olmaz Deme Olur FKS
- Ek Hesap Kredi Hayat Sigortası
- VE Ailem FKS

ISO 27001 Bilgi Güvenliği Standardı

Vakıf Emeklilik, yeniden belgelendirme denetiminden başarıyla geçerek, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Standardı Belgesinin devamlılığı sağlanmıştır.

BT Altyapı Yatırımları

Vakıf Emeklilik bünyesinde kullanılan sanallaştırma altyapısının bulunduğu sunucular yeni bir teknoloji ile yenilenerek performans ve kapasite artışı sağlanmıştır.

IP telefon alt yapısı: Şirket bünyesinde kullanılan haberleşme altyapısı en son teknoloji olan Unified Collaboration altyapısı ile yenilenmiştir. Yapılan bu çalışma ile çalışanlarımızın ofis içinden veya dışından, tek bir ağ üzerinden ses, veri ve video iletişiminin gerçekleşmesi sağlanmıştır. Bu sayede Vakıf Emeklilik çalışanları daha verimli bir çalışma ortamına sahip olmuşlardır.

MFA ve Single SignOn: Çok faktörlü kimlik doğrulama (MFA) yöntemine geçilmiş, kullanıcı oturum açma işlemlerinde ikinci bir katman eklenerek güvenliğin artırılması sağlanmıştır. Erişim için birden fazla giriş gerektiren bir yapıya tek bir doğrulama yaparak ulaşılmalarını sağlayan bir alt yapı uyarlanmış, bu sayede kullanıcı memnuniyeti ve verimliliği sağlanmıştır.

Ağ Operasyon ve Güvenlik Merkezi

Altyapısının Oluşturulması: Vakıf Emeklilik bünyesindeki kritik servis ve uygulamaların problemlerini 7/24 izleyebileceğimiz bir yapı oluşturulmuştur. Bu sayede şirket dışına ve içine vermiş olduğumuz kritik servis ve uygulamalarda ortaya çıkabilecek problemlerin ilgiliye bildirilmesi (e-mail, SMS, push-notification), takibi ve hızlı bir çözüm aksiyonu alınmasına yönelik bir yapı oluşturulmuştur. 2019 yılında yapılan donanımsal ve yazılımsal yeni yatırımlarla hayata geçirilen Güvenlik Operasyonları Merkezimiz (SOC), sistemlerimize yapılan siber güvenlik olaylarının tespit ve analizini yaparak aksiyonlarını anlık olarak gerçekleştirmektedir.

%41

Katılım Sigortacılığı faaliyetleri kapsamında, Ferdi Kaza Sigortası prim üretimi %41 artarak 1.030.292 TL olmuştur.

Son 3 yıla ait yatırım alanları alttaki tabloda belirtilmiştir.

YILLAR İTİBARI YATIRIMLAR	2017	2018	2019
Katılım Bankaları Nezdindeki Katılma Hesapları	%100	%86,73	%64,29
Kira Sertifikası (Sukuk)		%13,27	%35,71

KATILIM SİGORTACILIĞI

Vakıf Emeklilik (Şirket/Katılım Operatörü) ve Danışma Komitesi tarafından Şirket işleyişini de göz önünde bulundurularak Katılım Sigortacılığı Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'te belirtilen üç yönetim modelinden (vekalet, mudarebe, hibrit) işleyiş açısından farklılık gösteren, Yönetmelik'te Katılım Sigortacılığına ilişkin Esaslar Bölümün' de belirtilen kurallar çerçevesinde Danışma Komitesi tarafından onaylı bir diğer 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.
- T.C. 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 dağıtımını 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 3. ayın sonunda duyurulmaktadır. Duyuruyu takip eden ayın sonu itibariyle 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, eksik kalan bakiyenin, ilgili havuzla oluşturulan yatırımlardan karşılanması esastır. Havuzla oluşturulan yatırımların da eksik bakiyeyi karşılamaya yeterli olmadığı durumlarda bu farkı (eksik bakiye) 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.

Danışma Komitesi tarafından yapılacak değerlendirme ile takvim yıl sonundaki dağıtılacak kâr miktarının %100 olarak dağıtılması esastır. Komite tarafından yapılacak katılım sigortacılığı faaliyetlerinin finansal gücüne dair değerlendirmeler doğrultusunda bu oran ve yöntem her sene değişebilir. Vakıf Emeklilik tarafından, risk fonu bakiyesi açık veren tekaful ürünleri için 31.12.2019 itibariyle 458.323 TL 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, Şirketin 2019 yılında Finansman Sigortası prim üretimi, bir önceki yıla göre %19 azalarak 7.277.519 TL, Ferdi Kaza Sigortası prim üretimiye önceki yıla göre %41 artarak 1.030.292 TL olmuştur.

Yıllar İtibariyle Yatırım Alanları

Danışma Komitesi tarafından Katılım Sigortacılığı Esasları çerçevesinde uygun görülen yatırım alanları olan Kira Sertifikası (Sukuk) ve Katılma Hesaplarında yatırımlar değerlendirilmiştir.

Vakıf Emeklilik Retekafül (Reasürans)

Vakıf Emeklilik, Katılım Esaslı Sigortalarının Retekafül (Reasürans) işlemlerinde Danışma Komitesi tarafından onay alınarak 2019 yılı için Retekafül esaslarına uygun şekilde çalışan SCOR Global Life SE ve Milli Reasürans T.A.Ş. ile anlaşmıştır.