

2022 Yılında Ekonomik ve Sektörel Gelişmeler

2022 yılında Türkiye sigortacılık sektöründe toplam prim üretimi 235 milyar TL'ye ulaşırken %123,2 nominal artış gerçekleşmiştir.



EKONOMİK GÖRÜNÜM

Salgın sonrası toparlanma dönemi olacağına yönelik iyimser beklentilerle başlayan 2022 yılı, küresel ekonominin gündeminin yüksek enflasyon ve enerji krizi ile belirlendiği zor bir yıl olmuştur. Yılın ilk günleriyle birlikte patlak veren Rusya-Ukrayna savaşı yeni yıla ilişkin tüm iyimser beklentileri tersine çevirmiş ve 2021 yılında, salgın kısıtlamalarıyla ortaya çıkan arz-talep dengesizliğine bağlı oluşan fiyat artışları, savaşın etkisiyle çok daha yüksek frekanslı bir artış eğilimine girmiştir.

Savaşın başlamasıyla birlikte, küresel ölçekte doğalgaz, petrol ve sanayi hammaddeleri pazarında önemli bir paya sahip olan bölgedeki üretim ve lojistik faaliyetlerinin durması, ardından Rusya'ya uygulanan ve kapsamı sürekli olarak genişletilen ekonomik yaptırımlar, başta ve özellikle Rusya'ya olan enerji bağımlılığı nedeniyle Avrupa pazarında; sonrasında dramatik bir hızla yayılarak küresel pazarlarda enerji ve emtia fiyatlarında hızlı ve keskin bir artışa neden olmuştur. Böylece, pandemi sonrası dönemde ilk belirtilerini gösteren enflasyon küresel olarak ciddi bir sorun haline gelmiştir.

Enflasyonla mücadele ise özellikle gelişmiş ülke merkez bankalarının parasal genişlemeyi ve varlık alımlarını hızla durdurmasıyla başlamış; daha sıkı politika uygulamaları ve sert faiz artırımlarıyla devam etmiştir. ABD Merkez Bankası (Fed) 2022 yılında 425 baz puan faiz artışı yaparak politika faizini 2007'den bu yana en yüksek düzey olan %4,25-%4,50

aralığına yükseltmiştir. Avrupa Merkez Bankası (ECB) 2022 yılında, yılın ikinci yarısından itibaren başladığı artırımlarla politika faizini %2,50 seviyesine çıkarmıştır. BoE ise 2022 yılında 325 baz puan faiz artırımını yaparak politika faiz oranını %3,50 ile son 14 yılın en yüksek düzeyine yükseltmiştir.

Dezenflasyonist politikalar küresel ekonomik büyümeyi baskımlarken, Çin'in "sıfır-Covid" politikası nedeniyle devam eden tedarik sıkıntıları da büyüme üzerinde olumsuz etkilerini göstermiştir.

IMF, Ocak 2023 tarihli Dünya Ekonomik Görünüm Raporu'nda, dünya ekonomisi büyüme tahminini 2022 için %3,4 olarak yukarı yönlü güncellerken, büyüme hızını mevcut risklerin devam edeceği beklentisiyle 2023'te %2,9 seviyesinde olacağını açıklamıştır. Küresel ölçekte alınan tedbirlerin etkisinin 2024'te görülmeye başlayacağını belirterek 2024 için büyüme tahminini %3,1 olarak belirtmiştir.

Türkiye ekonomisi canlı iç talep ve net dış talebin katkısıyla yılın ilk üç çeyreğinde sırasıyla yıllık %7,5, %7,7 ve %3,9 oranlarında büyüme kaydetmiştir. Dokuz aylık büyüme performansı da %6,2 seviyesinde gerçekleşmiştir.

IMF, ülkemizin 2022 yılında %5,5 büyüme oranıyla dünya ortalamasının oldukça üzerinde bir büyüme performansı göstermiş olduğunu tahmin etmektedir.



TÜRKİYE HAYAT EMEKLİLİK

Küresel bazda arz-talep dengesizliği ve artan enerji ve gıda maliyetlerinin de yansımalarıyla 2022 yılı boyunca yukarı yönlü seyir izleyen TÜFE enflasyonu, zirveye ulaştığı Ekim ayının ardından, yıl sonu itibarıyla yüksek bazın ve liralışmanın etkisiyle %64,27'ye gerilemiştir. Yıllık Yİ-ÜFE de %97,72 ile Ocak 2022'den bu yana en düşük düzeyinde gerçekleşmiştir.

TCMB, politika faizini ilk iki çeyrekte %14 seviyesinde sabit tutmuş, Ağustos ayında gerçekleştirdiği para politikası toplantısında ise sanayi üretiminde yakalanan ivmenin ve istihdamdaki artış eğiliminin devamı açısından finansal koşulların destekleyici olması gerektiği değerlendirmesini yaparak faiz indirim sürecini başlatmıştır. Politika faizini kademeli olarak %9 seviyesine kadar indirmiştir.

Türkiye'nin ihracatı 2022'de %12,9 artarak 254,2 milyar ABD doları ile rekor seviyeye çıkarken, ithalatı da %34 yükselerek 363,7 milyar ABD doları olmuştur. Dış ticaret açığı enerji başta olmak üzere emtia fiyatlarında

gözlenen dalgalı seyir ve altın ithalatının da etkisiyle yüksek seyrederek 109,5 milyar ABD doları düzeyinde gerçekleşmiştir. Aynı dönemde cari işlemler dengesi 48,8 milyar ABD doları açık verirken, altın ve enerji hariç cari işlemler dengesi 50,8 milyar ABD doları fazla vermiştir.

HAYAT VE EMEKLİLİK SEKTÖRÜ

Son birkaç yıl tüm dünya için pek çok zorluğun yaşandığı, yüksek seviyede risk içeren, ekonomik sistemlerin, sosyal ve kültürel hayatın dramatik bir şekilde değiştiği bir dönemdi. Bu dönem, gelişen teknolojinin sağladığı rekabet avantajları yanında artan siber saldırılar ile yıkıcı yönünün konuşulmaya başladığı, iklim değişikliğine bağlı olarak şiddeti sıklığı artan doğal afetlerin maliyetinin ülke ekonomileri ve sigorta bilançoları üzerinde ağırlığının tarihi en üst seviyelere çıktığı, hızla değişen küresel demografik yapı nedeniyle sosyal güvenlik sistemlerinin sürdürülebilirliğinin ve makro ekonomik gelişmelerin küresel bir durgunluğa sebep olup olmayacağını tartışıldığı bir dönemdi.

Tüm belirsizlikler, bireyleri gelecek için olan tedbirlerini artırmaya yönelterek hayat ve bireysel emeklilik ürünlerine olan talebi güçlendirdi.

Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği tarafından açıklanan 2022 yılsonu verilerine göre Türkiye sigortacılık sektörünün 2022 yılı toplam prim üretimi %123,2 nominal artış ile 235 milyar TL olarak gerçekleşmiş, kaydedilen reel büyüme ise %35,9 olmuştur. Toplam üretimdeki payı %83,2'den %86,9'a yükselen hayat dışı branşların prim üretimi, nominal %133,1 ve reel olarak %41,9 artışla 204,2 milyar TL'ye ulaşmıştır.

2022 yılında ülkemizde, 21 hayat sigortası ve emeklilik şirketi hayat sigortası alanında üretim gerçekleştirmiştir. Toplam primlerin %93,3'ü ilk 10 şirket tarafından üretilmiştir. Toplam üretimdeki payı %16,8'den %13,1'e gerileyen hayat branşının prim üretimi %74,1 artışla 30,9 milyar TL seviyesine ulaşmıştır. Branşın reel büyümesi ise %6 olarak belirlenmiştir.

Türk Hayat ve Hayat Dışı Sigorta Sektörü Karşılaştırmalı Prim Tablosu

TL	2022	Pay (%)	2021	Pay (%)	Artış (%)
Hayat Prim	30.858.314.007	13	17.726.737.287	17	74
Hayat Dışı Prim	204.153.485.703	87	87.580.270.796	83	133
Toplam Prim	235.011.799.710	100	105.307.008.083	100	123

Kaynak: 24.01.2023 tarihi itibarıyla yayınlanan Türkiye Sigorta Birliği verileri kullanılmıştır.

2022 Yılında Ekonomik ve Sektörel Gelişmeler

Pandemi dönemi bireylerin risk algısının değişmesini beraberinde getirmiş, özellikle sağlık sigortası talebinde artış gözlenmiştir. Hayat sigortasında, risk farkındalığı ve gelecekteki finansal süreklilik kaygısının hem teminat hem de birikim özelliği olan ürünler açısından ivmeleyici etkisi daha da belirginleşmiştir. Yılın ilk yarısında hızlanan tüketici ve ticari krediler, üçüncü çeyrekte makroihtiyati tedbirlerin de etkisiyle hızını kesmiş, kredilere yönelik talebin zayıflaması kredi bağlantılı hayat sigortası prim üretimlerini sınırlamıştır.

Vefat ve sakatlık gibi risklere karşı korunma sağlayan, dövizde endeksli olarak da sunulabilen birikimli hayat sigortaları, 2022 yılında da yüksek performans gösterirken, bu branşın yıl bazında prim

üretimi ve toplam prim üretiminden aldığı pay da artışını sürdürmüştür.

Makroekonomik çalkantılardan ve olumsuz konjonktürden etkilense de gerek izlenebilirliği ve güvenilirliği gerekse getiri oranlarıyla uzun vadeli tasarruf denildiğinde ilk akla gelen enstrümanlardan biri olan bireysel emeklilik sistemi istikrarlı büyümesini sürdürmektedir.

Emeklilik Gözetim Merkezi verilerine göre, Gönüllü BES'te 30 Aralık 2022 tarihi itibarıyla devlet katkısı dâhil toplam fon büyüklüğünün 400,1 milyar TL'ye ulaştığı ve katılımcı sayısının 7,8 milyon kişiyi aştığı görülmektedir. Yaşayan sözleşme sayısı ise 9,5 milyona yükselmiş; geçtiğimiz yıla göre %10,7 artış yaşanmıştır.

OKS'de ise aynı tarih itibarıyla fon büyüklüğü 33,3 milyar TL, katılımcı sayısı 8,3 milyon kişi olarak gerçekleşmiştir. Sertifika sayısı da 9,5 milyona ulaşmıştır. 2022 yıl sonu itibarıyla OKS'de 249.697 işveren mevcuttur.

18 yaşından küçüklerin BES'e dâhil edilmesi katılımcı tabanını genişleterek gönüllü BES'in performansında itici güç etkisi yaratmaya devam etmektedir. 2022 yıl sonu itibarıyla, 18 yaş altı katılımcı grubunda ulaşılan fon büyüklüğü 3 milyar TL olurken, katılımcı sayısı 594.164 kişidir.

2022 yıl sonu itibarıyla gönüllü BES ve otomatik katılım toplamında fon büyüklüğü 433,4 milyar TL kaydedilirken, katılımcı sayısı 16,1 milyon seviyesindedir.

Türk Emeklilik Sektörü Karşılaştırmalı Fon Büyüklüğü

TL	2022	Pay (%)	2021	Pay (%)	Artış (%)
BES Fon Büyüklüğü	400.074.133.024	%92	227.911.476.603	93	%76
OKS Fon Büyüklüğü	33.330.158.482	%8	16.475.737.760	7	%102
Toplam Fon Büyüklüğü	433.404.291.506	100	244.387.214.363	100	%77

Kaynak: Devlet katkısı dâhil fon büyüklüğüne ait EGM verileri kullanılmıştır.

Emeklilik ve hayat sigortası sektörleri kamu otoritesi tarafından yoğun olarak desteklenmektedir. Sisteme katılımı ve sistemde kalmayı teşvik açısından düzenlemelerin sürdürüldüğü 2022 yılında, devlet katkısı oranının %25'ten %30'a çıkarılması, yıllık devlet katkısı limitini geçen katkı payları için takip

eden yıllarda da devlet katkısı ödenmesi, 45 yaşını aşan çalışanların da talep etmeleri halinde OKS'ye katılmalarına imkân tanınması öne çıkan adımlar olmuştur.

2023-2025 yıllarını kapsayan Orta Vadeli Plan'da sigortacılık ve emeklilik

sektörünün derinleşmesi ve tabana yayılması amacıyla ürün çeşitliliğinin artmasını destekleyen uygulamaların hayata geçirileceği yer alırken, otomatik katılımın Tamamlayıcı Emeklilik Sistemi'ne dönüştürülmesinin planlandığı ifade edilmiştir.

SEKTÖRDE 2022 YILINDA MEYDANA GELEN MEVZUATA İLİŞKİN GELİŞME VE DEĞİŞİKLİKLER

Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu ile Bazı Kanunlarda ve 375 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun

22.01.2022 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan “Bireysel Emeklilik Tasarruf Ve Yatırım Sistemi Kanunu İle Bazı Kanunlarda ve 375 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamede Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” doğrultusunda kısmi ödeme hakkı, temlik hakkı, %25 yerine %30 oranında devlet katkısı, 45 yaş üstü vatandaşların otomatik katılım sistemine dâhil olma hakkı ve toplu katkı payı ödemesi yapan katılımcılara yıllara sâri devlet katkısı verilmesi avantajları katılımcılara sunulmuştur.

İlgili uygulamalar Şirketimizde 2022 yılı içerisinde uygulanmaya başlamıştır.

Türk Vatandaşlığı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik

13.05.2022 tarihli ve 31834 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Türk Vatandaşlığı Kanununun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” uyarınca en az 500.000 ABD doları veya karşılığı döviz tutarında katkı payını, kapsamı SEDDK tarafından belirlenen fonlarda tutma ve üç yıl sistemde kalma şartıyla Bireysel Emeklilik Sistemine (BES) yatıran yabancıların istisnai olarak Türk vatandaşlığı kazanabilmesine imkân tanınmıştır.

Şirketimiz tarafından konu ile ilgili geliştirmelere başlanmıştır.

BES Ürünü Hediye Etme İmkânı

31.05.2022 tarihli 2022/17 sayılı genelge ile BES Hediye Sertifikası uygulamaya alınmıştır.

Bireysel Emeklilik Sistemi Kapsamında Yabancıların İstisnai Olarak Türk Vatandaşlığı Kazanımı

Mayıs 2022’de yürürlüğe giren yönetmelik ve ardından BES uygulamasında yapılan düzenleme kapsamında BES’e dâhil olabilecek yabancı katılımcıların belli bir limitin üstüne katkı payını, kapsamı SEDDK tarafından belirlenen fonlarda tutma ve üç yıl sistemde kalma şartıyla Bireysel Emeklilik Sistemine (BES) yatıran yabancıların istisnai olarak Türk vatandaşlığı kazanabilmesine imkân tanınmış ve 2022 Kasım itibarıyla tamamlanarak uygulamaya alınmıştır.

Katılım Şirketi Portföy Devri

19.12.2020 tarihinde resmî gazetede yayınlanan Katılım Esasları Çerçevesinde Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetlerine İlişkin Yönetmelik’te belirtilen düzenlemeler kapsamında, Türkiye Hayat Emeklilik envanterinde bulunan tüm hayat portföyü, 31.12.2022 tarihi itibarıyla yeni kurulan Türkiye Katılım Sigorta şirketine devredilmiştir.

Prim Üretimi, Toplanan Fonlar ve Teknik Sonuçlar

Türkiye Hayat Emeklilik, BES 3.0 ve OKS toplamında 4,8 milyon katılımcı+çalışan sayısı ve %84 artış göstererek 97 milyar TL'ye ulaşan toplam fon büyüklüğü (devlet katkısı dâhil) ile sektör lideri olmuştur.

Türkiye Hayat Emeklilik, 31 Aralık 2022 itibarıyla Gönüllü Bireysel Emeklilik Sistemi (BES 3.0) ve Otomatik Katılım (OKS) toplamında 4,8 milyon katılımcı+çalışan sayısı ve %84 artış göstererek 97 milyar TL'ye ulaşan toplam fon büyüklüğü (devlet katkısı dâhil) ile sektör lideri olmuştur. BES 3.0 fon büyüklüğü (devlet katkısı dâhil) 79,7 milyar TL olurken OKS fon büyüklüğü (devlet katkısı dâhil) ise 17,3 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Ayrıca, BES 3.0'da toplam katılımcı adedinin %30'u, OKS'de toplam çalışan sayısının %29'u ve toplam fon büyüklüğünün de %22'si elde edilmiştir.

BES 3.0'a ait fon büyüklüğünün 33,2 milyar TL'si, OKS'ye ait fon büyüklüğünün 11,8 milyar TL'si faizsiz fonlardan oluşup pazar payları sırasıyla %41,9 ve %63,0'dır.

Türkiye Hayat Emeklilik BES 3.0'da 2,3 milyon katılımcı ve %76 artış ile 68,2 milyar TL fon büyüklüğüne (devlet katkısı hariç) sahip olurken, katılımcı sayısı ve fon büyüklüğünde sırasıyla %29,6 ve %19,4 pazar payları ile sektör lideri olmuştur. Ayrıca, Şirket katkı payı tutarını %38,8 artış ile 26,4 milyar TL'ye çıkararak %20,7 pazar payı ile liderliği elde etmiştir.

Türkiye Hayat Emeklilik, OKS'de ise, 2,4 milyon çalışan sayısı ve fon büyüklüğünde (devlet katkısı hariç) %93,2 artış ile 16,6 milyar TL tutara sahip olup, çalışan sayısı ve fon büyüklüğünde sırasıyla %29,3 ve %52,1 pazar payları ile liderdir. Ayrıca, Şirket katkı payı tutarını %35 artışla 8 milyar TL'ye çıkararak %50,3 pazar payı ile liderliği sürdürmüştür.

Türkiye Hayat Emeklilik'in 2022 yılı hayat sigortalarında prim üretimi %75 artış ile 6,9 milyar TL olarak gerçekleşmiş ve %22,2 pazar payı ile sektör liderliği devam etmiştir.

Türkiye Hayat Emeklilik'in toplam hayat dışı prim üretimi %25 azalış ile 16,6 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

Hayat dışı teknik gelirleri %73 azalırken, hayat dışı teknik giderleri %26 azalarak hayat dışı teknik kârı geçen yıla göre %191 azalmış ve 21,6 milyon TL zarar olarak kaydedilmiştir.

Hayat teknik gelirleri %61 artarken, hayat teknik giderleri %56 artarak hayat teknik kârı geçen yıla göre %80 artmış ve 1.455 milyon TL olarak yazılmıştır.

Emeklilik teknik gelirleri %62 artarken, emeklilik giderleri %49 artarak emeklilik teknik kârı geçen yıla göre %77 artmış ve 607,2 milyon TL olarak elde edilmiştir.

Hayat dışı, hayat ve emeklilik teknik gelirlerinden teknik giderlerinin düşülmesi sonucu oluşan genel teknik kârı geçen yıla göre %73 artış ile toplam 2.039 milyon TL olmuştur.

Fon Büyüklüğü ve Prim Üretimi

BES 3.0 (TL)	2021	2022	Artış
Yaşayan Sözleşme	2.534.769	2.838.972	12
Katılımcı Sayısı	2.056.354	2.307.750	12
Fon Büyüklüğü ¹	38.711.469.902	68.199.780.285	76
Devlet Katkısı	5.088.023.524	11.472.136.611	125
Toplam Fon Büyüklüğü	43.799.493.426	79.671.916.896	82
Katkı Payı	19.033.063.323	26.425.213.240	39

(1) Devlet katkısı dâhil değildir.

OKS (TL)	2021	2022	Artış
Yaşayan Sözleşme	2.838.931	3.000.593	%6
Katılımcı Sayısı	2.358.061	2.444.698	%4
Fon Büyüklüğü ¹	8.581.895.935	16.577.084.765	%93
Devlet Katkısı	365.158.812	750.069.648	%105
Toplam Fon Büyüklüğü	8.947.054.747	17.327.154.413	%94
Katkı Payı	5.980.482.096	8.059.195.346	%35

(1) Devlet katkısı dâhil değildir.

Branş (TL)	2021	2021	Artış
Hayat Prim Üretimi	3.926.486.616	6.861.888.430	75
Hayat Dışı Prim Üretimi	21.959.817	16.553.323	-25
Toplam	3.948.446.433	6.878.441.753	74

Türkiye Hayat Emeklilik'in 31 Aralık 2022 itibarıyla hayat sigortaları prim üretimi %75 artarak 6,9 milyar TL'ye ve hayat dışı prim üretimi %25 azalış ile 16,6 milyon TL'ye ulaşmıştır.

Şirket BES 3.0'da ve OKS'de %84 artış ile 97,0 milyar TL toplam fon büyüklüğüne (devlet katkısı dâhil) ulaşmıştır. BES 3.0 fon büyüklüğü (devlet katkısı dâhil) 79,7 milyar TL olurken OKS fon büyüklüğü

(devlet katkısı dâhil) ise 17,3 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Hayat dışı teknik gelirleri %73 azalırken, hayat dışı teknik giderleri %26 azalarak hayat dışı teknik kâr geçen yıla göre %191 azalmış ve 21,6 milyon TL zarar olarak kaydedilmiştir.

Hayat teknik gelirleri %61 artarken, hayat teknik giderleri %56 artarak hayat teknik kâr geçen yıla göre %80 artmış ve 1.455 milyon TL olarak yazılmıştır.

Emeklilik teknik gelirleri %62 artarken, emeklilik giderleri %49 artarak emeklilik teknik kâr geçen yıla göre %77 artmış ve 607,2 milyon TL olarak elde edilmiştir.

Hayat dışı, hayat ve emeklilik teknik gelirlerinden teknik giderlerinin düşülmesi sonucu oluşan genel teknik kâr geçen yıla göre %73 artış ile toplam 2.039 milyon TL olmuştur.

Teknik Bölüm (TL)	2021	2022	Artış
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	83.732.881	22.879.775	-%73
B- Hayat Dışı Teknik Gider	(60.138.278)	(44.440.582)	-%26
C- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat Dışı (A-B)	23.594.603	(21.560.807)	-%191
D- Hayat Teknik Gelir	3.639.219.969	5.873.746.068	%61
E- Hayat Teknik Gider	(2.829.684.920)	(4.420.157.698)	%56
F- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat (D-E)	809.535.049	1.453.588.370	%80
G- Emeklilik Teknik Gelir	743.685.095	1.205.369.991	%62
H- Emeklilik Teknik Gideri	(400.814.386)	(598.206.587)	%49
I- Teknik Bölüm Dengesi- Emeklilik (G-H)	342.870.709	607.163.404	%77
J- Genel Teknik Bölüm Dengesi (C+F+I)	1.176.000.361	2.039.190.967	%73

Teknik ve Mali Sonuçlar

2022 yılı sonunda yatırım gelirleri %103 artarak 2.529 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. 1.547 milyon TL ile finansal yatırımlardan elde edilen gelirler, yatırım gelirlerinin en büyük hesabını oluşturmaktadır. İkinci büyük yatırım gelirini 501 milyon TL'lik finansal yatırımların değerlendirilmesi hesabı oluşturmaktadır. Üçüncü büyük yatırım geliri 309 milyon TL ile finansal yatırımların nakde çevrilmesinden elde edilen kârlardan gelmektedir. Arazi, arsa ve binalardan elde edilen gelirler 106 milyon TL, hayat teknik bölümünden aktarılan yatırım gelirleri 46 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. İştiraklerden gelirler, kambiyo kârları ve diğer yatırımlar hesabı sırasıyla 10 milyon TL, 10 milyon TL ve 1 bin TL olarak kaydedilmiştir.

K- Yatırım Gelirleri (TL)	2021	2022	Artış
1- Finansal Yatırımlardan Elde Edilen Gelirler	1.035.242.550	1.547.114.481	%49
2- Finansal Yatırımların Nakde Çevrilmesinden Elde Edilen Kârlar	12.893.933	308.803.736	%2295
3- Finansal Yatırımların Değerlemesi	53.867.181	501.263.637	%831
4- Kambiyo Kârları	11.535.395	9.963.754	-%14
5- İştiraklerden Gelirler	963.896	10.271.919	%966
6- Bağlı Ortaklıklar ve Müşterek Yönetime Tabi Teşebbüslerden Gelirler	-	-	%0
7- Arazi, Arsa ile Binalardan Elde Edilen Gelirler	79.526.320	106.200.364	%34
8- Türev Ürünlerden Elde Edilen Gelirler	-	-	%0
9- Diğer Yatırımlar	323	1.110	%244
10- Hayat Teknik Bölümden Aktarılan Yatırım Gelirleri	51.296.466	45.689.498	-%11
GENEL TOPLAM	1.245.326.064	2.529.308.499	%103

2022 yılı sonunda yatırım giderleri %10 artarak 138,8 milyon olmuştur. 64,9 milyon TL ile diğer yatırım giderleri hesabı yatırım giderlerinin en büyük hesabını oluşturmaktadır. Amortisman giderleri 64,5 milyon TL kambiyo zararları 6,7 milyon TL, hayat dışı teknik bölümüne aktarılan yatırım gelirleri 2,5 milyon TL olmuştur. Yatırım yönetim giderleri ve yatırımların nakde çevrilmesi sonucunda oluşan zararlar ise sırasıyla 154 bin TL ve 58 bin TL olarak kaydedilmiştir.

L -Yatırım Giderleri (-) (TL)	2021	2022	Artış
1- Yatırım Yönetim Giderleri-Faiz Dâhil (-)	-	(154.319)	%0
2- Yatırımlar Değer Azalışları (-)	(9.113.300)	-	-%100
3- Yatırımların Nakde Çevrilmesi Sonucunda Oluşan Zararlar (-)	(190.853)	(57.613)	-%70
4- Hayat Dışı Teknik Bölümüne Aktarılan Yatırım Gelirleri (-)	(3.248.974)	(2.524.934)	-%22
5- Türev Ürünler Sonucunda Oluşan Zararlar (-)	-	-	%0
6- Kambiyo Zararları (-)	(9.085.256)	(6.715.800)	-%26
7- Amortisman Giderleri (-)	(51.636.868)	(64.482.572)	%25
8- Diğer Yatırım Giderleri (-)	(52.555.818)	(64.887.109)	%23
GENEL TOPLAM	(125.831.069)	(138.822.347)	%10

Diğer ve olağandışı faaliyetlerden gelir ve kârlar ile gider ve zararlar hesabında geçen yıl 4,5 milyon TL gider yazılmışken, 2022 yılı sonunda 62 milyon TL gelir yazılmıştır. Bu geliri oluşturan hesapların gelir tarafında 71,4 milyon ertelenmiş vergi varlığı, 213 bin TL ile önceki yıl gelir ve kârları ve 208 bin TL ile diğer gelir ve kârlar bulunmaktadır. 6,6 milyon ile karşılıklar ve 3,3 milyon TL ile diğer gider ve zararlar hesapları da gider tarafında yer almaktadır.

M- Diğer Faal. ve Olağandışı Faal. Gel. ve Kârl. ile Gid. ve Zar. (+/-)	2021	2022	Artış
1- Karşılıklar Hesabı (+/-)	(3.387.745)	(6.566.272)	%94
2- Reeskont Hesabı (+/-)	-	-	%0
3- Özellikli Sigortalar Hesabı (+/-)	-	-	%0
4- Enflasyon Düzeltmesi Hesabı (+/-)	-	-	%0
5- Ertelenmiş Vergi Varlığı Hesabı (+/-)	(367.413)	71.419.153	a.d.
6- Ertelenmiş Vergi Yükümlülüğü Gideri (-)	-	-	%0
7- Diğer Gelir ve Kârlar	463.492	207.884	-%55
8- Diğer Gider ve Zararlar (-)	(1.813.107)	(3.269.233)	%80
9- Önceki Yıl Gelir ve Kârları	611.020	213.047	-%65
10- Önceki Yıl Gider ve Zararları (-)	(12.508)	-	-%100
GENEL TOPLAM	(4.506.261)	62.004.579	a.d.

1 Ocak 2022-31 Aralık 2022 faaliyet dönemi içinde hayat dışı, hayat ve emeklilik teknik gelirlerinden, teknik giderlerinin düşülmesi sonucu genel teknik bölüm dengesinde 2,039 milyon TL kâr gerçekleşmiştir. Genel teknik bölüm dengesine eklenen 2.529 milyon 308 bin TL'lik yatırım geliri ve 138,8 milyon TL yatırım gideri ile 62 milyon TL'lik diğer ve olağandışı faaliyetlerden kaynaklı gelir sonucunda, 4.492 milyon TL vergi öncesi kâr elde edilmiştir. 1.100 milyon TL vergi karşılığı düşüldükten sonra cari dönemde 3.392 milyon TL net kâr gerçekleşmiştir.

Gelir Tablosu Özet	2021	2022	Artış
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	83.732.881	22.879.775	-%73
B- Hayat Dışı Teknik Gider	(60.138.278)	(44.440.582)	-%26
C- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat Dışı (A - B)	23.594.603	(21.560.807)	-%191
D- Hayat Teknik Gelir	3.639.219.969	5.873.746.068	%61
E- Hayat Teknik Gider	(2.829.684.920)	(4.420.157.698)	%56
F- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat (D - E)	809.535.049	1.453.588.370	%80
G- Emeklilik Teknik Gelir	743.685.095	1.205.369.991	%62
H- Emeklilik Teknik Gideri	(400.814.386)	(598.206.587)	%49
I- Teknik Bölüm Dengesi- Emeklilik (G - H)	342.870.709	607.163.404	%77
J- Genel Teknik Bölüm Dengesi (C+F+I)	1.176.000.361	2.039.190.967	%73
K- Yatırım Gelirleri	1.245.326.064	2.529.308.499	%103
L- Yatırım Giderleri (-)	(125.831.069)	(138.822.347)	%10
M- Diğer Faal. ve Olağandışı Faal. Gelir ve Kârlar ile Gider ve Zararlar (+/-)	(4.506.261)	62.004.579	-%1476
N- Dönem Net Kârı veya Zararı	1.736.063.743	3.392.058.078	%95
1- Dönem Kârı ve Zararı	2.290.989.095	4.491.681.698	%96
2- Dönem Kârı Vergi ve Diğer Yasal Yükümlülük Karşılıkları	(554.925.352)	(1.099.623.620)	%98

Müşteri Deneyiminde Dijitalleşme

Türkiye Hayat Emeklilik 2022 yılını, dijital-analitik çözümlere, teknolojinin getirdiği imkânlarla müşteri deneyimini mükemmelleştirmeye ve müşteri memnuniyetini artıran yeniliklere odaklandığı bir yıl olarak geçirmiştir.

Mobil

Hayatın her anında elementer ve emeklilik ürünlerinin birlikte olduğu tek bir platform



Türkiye Hayat Emeklilik;

- kuruluş amacına uygun olarak müşteri ve paydaşlarını merkeze almayı,
- veriye dayalı karar alma prensiplerini uygulamayı,
- müşteri deneyimini mükemmelleştirmek için tüm süreçlerini dijital dönüşüm perspektifiyle tasarlamayı,
- operasyonel verimliliğini artırarak müşteri, dağıtım kanalı ve çalışanları için tüm süreçlerini kolaylaştıran, kâğıtsız ofis süreçlerine adaptasyonu

benimseyen Türk sigorta sektörünün öncü şirketidir.

Şirket, proaktif bakış açısı ile müşterileri için çözümler geliştirmeye devam ederken; satış kanalları, operasyon birimleri ve tüm çalışanları için dijital varlıklarını artırmayı hedeflemekte olup, kanal ve çalışan deneyimini ön plana alan bir anlayışı hedeflere ulaşmada temel anahtar olarak görmektedir.

Şirket, kurulduğu günden bu yana sigortacılığı yeniden tanımlayan, sigorta değerini ve algısını dönüştüren, yatırım

alışkanlıklarını bilindik enstrümanların ötesine taşıyan ve ihtiyaç duyan herkese güvenli bir gelecek için çözümler sunan, sigorta deneyimini “sonra”dan “önce”ye taşıyarak hayatın her anında beklentileri aşan çözümler üreten ve müşterilerine güvenli bir gelecek için benzersiz sigorta ve tasarruf çözümleri sunan bir şirket olmuştur.

Şirket bu çerçevede 2022 yılını, dijital-analitik çözümlere, teknolojinin getirdiği imkânlarla müşteri deneyimini mükemmelleştirmeye ve müşteri memnuniyetini artıran yeniliklere odaklandığı bir yıl olarak geçirmiştir.

2022 yılı başında, “Müşteri Deneyimi Stratejisi” belirlenmiş, özellikle yılın ilk çeyreğinde “Türkiye Sigorta Müşteri Platformu” için ürünlere ve iş ortaklıklarına yönelik deneyim tasarımı çalışmaları yürütülmüş; yılın ikinci çeyreğinde ise müşteri deneyimi ölçümleme platformunun seçimi yapılmış ve hemen ardından Ağustos ayı itibarıyla işlem bazlı müşteri deneyimi anketleri yapılarak müşterilerin Şirket ile olan ilişkisi ve taleplerinin sonuçlarına ilişkin geribildirimleri toplanmaya başlanmıştır.

Müşteriler ve iş ortakları için bütünsel bir yaklaşımla değer yaratmaya odaklanılarak hazırlanan ve Müşteri Platformu'nun tamamlayıcısı olarak görülen internet sitesi de yenilenmiştir.

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu

Teknoloji şirketi olma vizyonuyla çıkılan yolda, Türkiye'nin sigortacılık alanında ilk süper uygulaması hayata geçirilmiş; müşterilerin elementer ve emeklilik ürünlerinin birlikte olduğu tek bir platformda hizmet alabilmeleri sağlanmıştır. Platformda emeklilik, sağlık, araç ve konut sigorta ürünleri için pek çok iş ortaklıkları kurulmuştur. Müşteri Platformu 2022 yılında Apple Store, Google Play ve Huawei App Gallery'de müşterilerle buluşturulmuştur.

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu sayesinde sigortalılar;

- emeklilik sözleşmelerini görüntüleme,
- fon yapısını güncelleme,
- fon önerisi alma,
- katkı payı artırma,
- ara ödeme yapma,
- hesap hareketlerini izleme,
- tahsilatları takip edebilme,
- harcama geçmişi ve poliçe görüntüleme,
- çağrı merkezine doğrudan erişebilme, özel avantajlar ve ayrıcalıklardan yararlanabilme gibi hizmetleri birkaç adımda yapabilir hale gelmiştir.

Platform, müşterinin sahip olduğu BES sözleşmesine ait olarak söz konusu hizmetleri sunmaya imkân verirken aynı zamanda sağlık, kasko, konut ve DASK poliçeleri ile sağlık harcamalarını hiç zaman kaybetmeden tek noktadan görüntüleyebilmesini sağlayabildiği çok pratik ve teknolojik bir uygulama olmuştur.

2022 yılında platform üzerinden ara ödeme, geçmiş vade ödeme ve ileri vade ödeme vb. olmak üzere 371 binin üzerinde ödeme, 288 binin üzerinde fon dağılım değişikliği, 208 binin üzerinde de katkı payı değişikliği işlemleri gerçekleştirilmiştir. 2022 yılında 50 farklı iş ortağı ve 100 hizmetle birlikte toplamda 35.000 kampanya kodu kullanılmıştır.

Fon Robo Öneri Projesi

Bireysel Emeklilik müşterileri için sunulan "Fona Sor" hizmetiyle müşterilerin finansal okur-yazarlığa ihtiyacı olmadan makine öğrenimi teknolojisiyle kolaylıkla fon yönetimlerini gerçekleştirebilmeleri sağlanmıştır.

Bireysel emeklilik katılımcılarının birikimlerini kendilerine en uygun fonlarda değerlendirmeleri ve değişen piyasa koşullarına göre fon dağılımlarında değişiklik önerilerini alabilmelerini sağlayan ROBO Entegrasyon Projesi (Fona Sor) Ekim 2022'de tamamlanarak uygulamaya alınmıştır.

Uzman görüşlerinin sistem verileri ile harmanlanarak katılımcıların risk profillerine uygun fon dağılımlarının sunulması ya da fon dağılım değişikliklerinin otomatik gerçekleştirilmesi ve önceden belirlenen koşullarda dağılımların güncellenmesine imkân sağlayan proje ile birlikte, katılımcıların risk profiline en uygun fon dağılımında maksimum faydayı sağlama, müşteri memnuniyeti ve fon büyüklüklerinde artış hedeflenmektedir.

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu'nun tamamlayıcısı olarak internet sitesi daha interaktif arayüz tasarımıyla yenilenmiştir.

Yeni Web Sitesi Arayüzü

Müşteriler ve iş ortakları için bütünsel bir yaklaşımla değer yaratmaya odaklanılarak hazırlanan ve Türkiye Sigorta Müşteri Platformu'nun tamamlayıcısı olarak görülen internet sitesi de yenilenmiştir.

Yeni internet sitesi daha interaktif ve kullanıcı dostu bir arayüz tasarlanarak müşterilerin ve iş ortaklarının kullanımına sunulmuştur. Bunun yanı sıra, Türkiye Sigorta Asistan hizmetiyle hem müşterilere çağrı merkezi bekleme sürelerine takılmadan işlemlerini kolaylıkla self-servis gerçekleştirme imkânı verilmekte hem de müşteri temsilcilerinin iş yüklerinin hafifletilmesiyle daha kaliteli bir hizmet sunulmaktadır.

Müşterilere sağlıklı yaşamdan ebeveyn olmaya, online diyetisyen ve online psikologdan online sağlıklı yaşam eğitimlerine kadar pek çok hizmetin sunulduğu avantajlar dünyası bu yıl internet sitesi ve mobil uygulamada yerini almıştır.

2023 Yılında...

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu'nu daha ileriye taşımak adına 2023'e güçlü projelerle adım atılmıştır. İnternet sitesinde konumlandırılan "Asistans" hizmetine, 2023 itibarıyla Müşteri Platformu'nda da yer verilecektir. Ayrıca, iş ortaklıkları ağı kullanıcılarından alınan geri dönüşler doğrultusunda platform her geçen gün geliştirilmeye ve iyileştirilmeye devam edilecektir. İş ortaklıkları ile kullanıcılara kampanyalar sunmanın yanı sıra sağlık sigortası ürünlerinde "Benim Neyim Var?", araç sigortası ürünlerinde "Mini Onarım" gibi farklı hizmetlerle sigortalıların hayatlarına değer katmak hedeflenmektedir.

2023 yılında, müşteri deneyiminin Şirket'in odak noktası olması ve müşterilerin Şirket ile birlikte geçirdiği yolculukta atılan her adımın memnuniyetle tamamlanması hedeflenerek çalışmalara devam edilecek olup, ayrıca dijitalleşme odaklı verinin optimizasyonuna yönelik çalışmalar yapılması planlanmaktadır.

Müşterinin Sesini Dinleme Faaliyetleri

Müşterilerin ve kanalların deneyimini ölçme çalışmaları, müşterinin deneyimini iyileştirme ve geliştirme yolculuğunun en önemli parçasıdır. 2022 yılında tüm müşterilerin ve kanalların sesini dinlemek, geri bildirimlerini almak, bu içerikleri anlamlı analizlere dönüştürmek ve Şirket içerisinde yayımlamak için "Müşterinin Sesi" çalışmaları yapılmıştır.

Yapılan bu çalışmaların amacı; müşteriye ve iş ortağını tanımak, davranış ve ihtiyaçlarını anlamak, Şirket ve hizmetler hakkında yaşadığı deneyimi anlamak ve Şirket'in "Müşteri Deneyimi Stratejisi" doğrultusunda ihtiyaç duyulan hizmet modellerinin gelişimine katkı sağlamaktır.

Türkiye Hayat Emeklilik'in stratejik hedefleri arasında yer alan "Müşteri Odaklı İş Yönetimi Yaklaşımı"na hizmet eden bu çalışmalar ile geri bildirimlerin yöntem ve kapsamının kurgulandığı, deneyim sonuçlarının alınarak kök neden analiz ve raporlama süreçlerinin yönetildiği müşteri deneyimi ölçümleme platformu teknolojik bir uygulama olarak Şirket'e kazandırılmıştır.

Müşteri İletişim Faaliyetleri

Türkiye Hayat Emeklilik, müşteri iletişim faaliyetlerinin uçtan uca sorunsuz bir şekilde ilerlemesi için müşteri taleplerini hızla karşılamaktadır.

Müşteri İletişim Merkezi (MİM) 0850 202 20 20 numaralı telefon üzerinden 220 kişilik deneyimli personeliyle hafta içi ve Cumartesi saat 09.00-18.00 arasında, sesli yanıt kanalı (IVR) ise 7/24 hizmet vermektedir. Müşterilerin acil hizmetlere ilişkin ihtiyaçlarının karşılanmasının yanı sıra sözleşmeleri/poliçeleri hakkındaki tüm bilgi talepleri satış sonu hizmetler kapsamında çağrı merkezi tarafından üst düzey müşteri memnuniyeti amaçlanarak karşılanmaya devam etmektedir.

2022 yılında çağrı merkezi santral ve sesli yanıt sistemi geliştirme çalışmalarına devam edilmiştir. Sesli yanıt sistemi, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi amacıyla sadeleştirilmiş, kişiselleştirilmiş ve müşterileri doğru işlem adımlarına yönlendirebilmek adına anonslar ile güçlendirilmiştir.

Şirket'in gerek teknik altyapısı gerekse de kullanıcı dostu geliştirmeleri kapsamında IVR menü adımları sadeleştirilmiş, kişiselleştirilmiş, 65 yaş üstü müşterilerin direkt müşteri temsilcisine bağlanması sağlanmış, İngilizce dil tercihi eklenmiş, müşterileri self servis hizmetlerine yönlendiren anonslar eklenmiş ve bekleme sürelerini azaltmak için geri aranma tercihi getirilmiştir. IVR müşterilerinin sahip oldukları ürünlere karşılık gelecek şekilde dinamik olarak dizayn edilmiştir.

Bu tasarım sayesinde müşteriler vakit kaybetmeden müşteri temsilcisine bağlanabilmekte, birçok işlemi self servis imkânı ile kendileri yapabilmektedir.

2022 yılı içerisinde Müşteri İletişim Merkezine toplam 2,4 milyon çağrı gelmiş, IVR (Sesli Yanıt Sistemi) ve mobil şube üzerinden geri aranma talebi bırakan 83.856 adet müşterimiz için de dış arama gerçekleştirilmiştir.

2022 yılında müşterilerden kurumsal e-posta adresi olan bilgi@turkiyehayatemeklilik.com.tr'ye 1.101.578 adet talep gelmiştir. Bu talepler günlük olarak sisteme kaydedilip taleplerin ilgili iş birimleri tarafından işleme alınması sağlanmıştır.

Ayrıca, sosyal medya ve dijital kanalları da aktif olarak dinlemeye devam etmektedir. Sosyal medya kanalı üzerinden 4.444 adet bilgi ve işlem talebi gelmiş olup bu talepler aynı gün içerisinde müşterilere dönüş sağlanarak sonuçlandırılmıştır. Web Chat kanalından ise 28.035 adet müşteri talebi işleme alınmıştır.

2,4 milyon
MİM'e Gelen Çağrı Adedi
2022 yılı içerisinde Müşteri İletişim Merkezi'ne toplam 2,4 milyon çağrı gelmiştir.

Dağıtım Kanallarında Dijitalleşme

Rota Satış Platformu; acenteler, banka kanalları ve bölge müdürlüklerindeki satış ekiplerinin kullanabileceği yepyeni bir platform olarak geliştirilmiştir.



Rota Satış Platformu

Acenteler, banka kanalları ve bölge müdürlüklerindeki satış ekiplerinin kullanabileceği yepyeni bir platform geliştirilmiştir. Emeklilik ve elementer ürünlerinin satışları, kurum içi ve kurum dışı iş ortaklarıyla eş zamanlı çalışılabilen "Talep Yönetim Sistemi" ve "Poliçe Yenileme" süreçlerinin takibi tek bir platform üzerinden yönetilmektedir.

2022 yılında Halkbank çalışanlarının kullanımına açılan ilk banka kanalı olan Rota Satış Platformu Şubat 2023'ten itibaren Ziraat Bankası ve VakıfBank tarafından da kullanılacaktır.

Türkiye Hayat Emeklilik, sektörde dijital satıştaki rolünü etkinleştirmek için farklı platformlar üzerinde dijital satış ekranlarını özelleştirerek kullanıma açmıştır.

Çalışmalarına devam edilen Talep Yönetimi Sistemi modülünde "e-postasız iletişim" mottosuyla tüm Şirket genelinde Outlook uygulaması aracılığıyla yürütülen operasyonel süreçlerin sistematik bir platform yapısına geçişi için çalışmalar başlanmıştır. Bu proje kapsamında, takip edilebilirliğin sağlanması, performans ölçümlerinin yapılması ve uçtan uca bilgi güvenliğinin temin edilmesi misyonları üstlenilmiştir.

Merkezi Talep Yönetim Sistemi ile,

- müşteri taleplerinin kaydedilebilir ortama alınması,
- personel performansının ölçülmesi,
- tek ekran kullanımı sağlanarak dağıtım kanalı bağımsız operasyonel süreçlerin yönetiminin kolaylaşması
- ölçümlenebilir bir iş yapış modeli oluşturulması

amaçlanmıştır.

Satış platformunda konumlandırılmak üzere geliştirilen "Yenileme Modülü" ile bitiş tarihi yaklaşan hayat poliçelerinin ilgili çalışanlara bildirilmesi, poliçe detayının görüntülenmesi ve yenileme süreçlerinin dijital ortamda kolaylıkla yürütülebilmesi sağlanmıştır. 2023 başı itibarıyla satış yöneticilerinin tüm poliçe yenilemelerini görüntülemelerine imkân veren uygulamaya geçilecektir.

Kurumlara özel geliştirilen link sayesinde bünyemizdeki her bir kurumun kendi sitelerinde konumlandırabileceği ve kendi personelleri ve yakınlarına dijitalden BES satışı yapabileceği geliştirmeler tamamlanmıştır.



Bankasürans Kanalı ve Dijitalleşme

Kanal deneyimi de aynı müşteri deneyimi kadar önem kazanmaktadır. Kanal deneyimi ölçüleme çalışmaları kapsamında tasarlanan ilk anketler ve ad-hoc çalışmaları; bankasürans ilişkisi yürütülen 3 kamu bankasıyla yapılmıştır. Kanal deneyimi ölçüleme çalışmaları, iş ortağı olan bankalardan birinin, satış kampanyası sonucu, seyahat ödülü kazananlarının seyahat süreci memnuniyetlerinin ölçülmesi, çalışanlar ve satış kanalları için hayata geçirilen Talep Yönetim Sistemi'nin pilot kullanım sürecinde kullanıcıların deneyimine ilişkin memnuniyet ölçümleri yapılmış ve geri bildirimlere göre iyileştirme alanları tespit edilmiştir.

2022 yılında BES kapsamında;

- Halkbank'ın dijital platformu üzerinden ilk defa BES üretimi gerçekleştirilerek alternatif dağıtım kanallarına bir yeni kanal kazanımı sağlanmıştır.
- "18 Yaş Altı BES" planının Ziraat Bankası ekranlarında yazılı olarak tamamlanarak online satışa sunulmuştur. Ürünün 3 katılım bankası ve ICBC bankası şubeleri üzerinden de satışı yapılmaktadır.

Hayat sigortası kapsamında ise;

- Çağrı Merkezi mesafeli satış kanallarına özel tasarlanan "İyi Günde Hayat Sigortası Dört Dörtlük Paket" ürünü Halkbank ve VakıfBank Çağrı Merkezi özelinde satışa açılmıştır.

- Ziraat Bankası'nda teknolojik gelişmeler ışığında sistem ve entegrasyon çalışmaları bir yandan devam ederken Ziraat Bankası Mobil, İnternet Bankacılığı ve Dijital Şube kanallarından ihtiyari hayat sigortası ürünü satışı yapılabilmesi için çalışmalar sürdürülmektedir. "Yaşamım Güvende" ihtiyari hayat ürününün eklenmesiyle bankanın bankacılık dışı gelirlerine ve Türkiye Hayat Emeklilik'in prim üretimine katkı sağlanmıştır.
- Yeni çıkan hayat sigortası ürünlerinin 3 katılım bankası ve ICBC bankası şubeleri üzerinden satışının yapılması sağlanmıştır.

2022 yılında gerçekleştirilen geliştirme çalışmaları:

- Halkbank ve VakıfBank kanalları tarafından bireysel krediler yönetmeliği kapsamında yapılması gereken bildirim geliştirmeleri yapılmıştır.
- Halkbank yeni iş poliçe tanziminde müşterilerin poliçelerine ulaşabilecekleri dijital linkler geliştirilirken, müşteri caymalarına yönelik önleyici geliştirmeler tamamlanmıştır.
- Banka kanallarında gelişime açık alanların belirlenmesi ve daha iyi hizmet vermeye imkân sağlayacak noktaların keşfedilmesine yardımcı olacak Halkbank, VakıfBank ve Ziraat Bankası personellerinin görüşlerini almak amacıyla "Aracı Memnuniyet Anketi" düzenlenmiştir.

2022 yılında banka kanallarında düzenlenen kampanyalar ise aşağıda yer almaktadır:

- İlk ve son altı aylık dönemlerde Ziraat Bankası ile sigorta teşvik kampanyaları düzenlenmiştir.
- Yıllık hayat sigortası üretimlerini desteklemek amacıyla, VakıfBank kanalında World Puan kampanyası yapılmıştır. Nisan-Temmuz 2022 arasında yapılan kampanyada VakıfBank World Kredi Kartı ile ürün alan müşteriler ödedikleri primlerin belirli oranlarında World puan kazanmışlardır.
- Halkbank tarafından başlatılan girişimci kadınlara yönelik destek programına "Kadın Girişimcilere Özel BES" ürünü ile katkıda bulunulmuştur. BES planında düzenli ödeme gerçekleştiren müşterilere Paraf puan kazandırılmıştır.
- Aralık 2022'de VakıfBank aracılığıyla Bireysel Emeklilik Sözleşmesi'ne sahip olan katılımcıların maksimum devlet katkısından yararlanmak istemeleri halinde ek katkı payı ödemelerini VakıfBank World Kredi Kartı ile yapmaları halinde üst ve alt tutar limiti olmaksızın otomatik olarak faizsiz 6 taksitte ödeme yapabilmesi sağlanmıştır.

Dağıtım Kanallarında Dijitalleşme

Acenteler kanalında verimli, üretken ve uzun vadeli ortaklık modeli benimsenmiştir.

Acente ve Özel Müşteri Kanalları

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

Özel Müşteriler Yönetimi (ÖMY) ekipleriyle yeni BES sözleşmeleri kazandırılarak portföy derinleşme faaliyetleriyle ve çapraz sigorta ürünü satış faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Müşteri tutundurma ve portföy hacim geliştirme faaliyetleri de yıl içerisinde kesintisiz devam etmiştir.

Yıl içinde düzenlenen organizasyonlar, ekonomik gelişim toplantıları ve verilen ürün eğitimleri ile acentelerin satıştaki etkinliklerinin pekiştirilmesi hedeflenmiştir.

Mesafeli satış ekibi mobil şubeden BES talep eden müşterilere hem talepleri hem de 18 yaş altı BES ürünleri sunulmuştur.

2023 Yılı...

Türkiye Hayat Emeklilik, Rota Satış Platformu'nu fonksiyonel olarak zenginleştirme vizyonu ile hayata geçirmeyi planladığı projelerle 2023 yılında da sağlam adımlarla ilerlemeyi sürdürecektir. Performans Sistemi ile acente ve banka kanallarının performans istatistiklerini ve hedef gerçekleştirme yüzdelerini takip edebilecekleri bir modül Rota Satış Platformu üzerinde hayata geçecektir. Satış ve bölge ekiplerinin gerçekleştirmeyi planladıkları tüm aktivitelerini kolaylıkla organize edebilecekleri, randevu durumunu ve sonuçlarını kaydedip liste halinde veya detaylı olarak görüntüleyebilecekleri Ziyaret/Randevu modülünün de Platform'da konumlandırılması planlanmaktadır.

Halkbank ANKA projesi, ekran entegrasyonları, Halkbank kart saklama projesinin ve şikâyet sürecinin geliştirilmesi çalışmaları gelecek yılın projeleri arasında yer almaktadır.

2023 yılı için hayat sigortaları ve BES üretim, tahsilat ve diğer modüllerin Halkbank ekranlarına entegrasyonu yanı sıra kart saklama projesi ile mevzuat uyum maddelerine yönelik geliştirmelerin tamamlanması ve kredili mevduat hesaplarına göre sigorta bedelinin artırılıp azaltılması için entegrasyonun sağlanması çalışmalarının sona ermesi hedeflenmiştir. Bununla birlikte, sektördeki mevcut durum dikkate alınarak ihtiyari hayat ürün çeşitliliğinin Ziraat Bankası kanalında artırılması da amaçlanmıştır.

2023 yılında mesafeli satış kanalı üzerinde yeni ürünler satılması da hedeflenmektedir.

Gelecek Proje: Acente ve Banka Kanalı Segmentasyonu

Türkiye Hayat Emeklilik, satış kanallarının daha iyi tanınmasını, satış kanallarının trendlerinin kolayca takip edilmesini, doğru hedeflerin tanımlanmasını ve hizmet farklılaşmasını sağlayan parametrik kümeleme çalışmasına 2022 yılında başlamıştır. Acente ve banka şubelerine verilen hizmetlerde farklılaşma, ödül ve hediyelerin daha adil olarak dağılımını sağlama ile ilgili iş birimlerinin referans alabileceği çalışmaların 2023 yılının ikinci çeyreğinde hayata geçmesi planlanmaktadır. Segmentasyon çalışmaları 2022 yılında başlamış bu çalışmaların neticesine göre uygulanmaya başlanması ise 2023'te yapılacaktır.

BES'ten Ayrılma Eğilimleri (Churn) Analiz Projesi:

BES müşterilerinin, makine öğrenimi algoritmaları ile ayrılma eğilimlerini belirleyen model ile müşterinin ne zaman çıkma talebinde bulunabileceği tahmin edilecektir. Böylelikle, yakın zamanda BES'ten ayrılma ihtimali yüksek müşterilerin sistemden çıkmasını önleyebilecek iletişimin kurulması sağlanacaktır. Projenin 2023 yılında hayata geçirilmesi planlanmaktadır.

Çalışan Uygulamalarında Dijitalleşme

Türkiye Hayat Emeklilik operasyon verimliliğini önceleyen projelere ve uygulamalara geçerek çalışan, dağıtım kanalı personeli ve son kullanıcı-müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik uçtan uca dijitalleşme planlarını uygulamaya devam etmektedir. Operasyon verimliliğini önceleyen projelere ve uygulamalara geçerek çalışan, dağıtım kanalı personeli ve son kullanıcı-müşteri memnuniyetini artırmayı hedeflemektedir. Dijital dönüşüm yolculuğu kapsamında; operasyon maliyetlerini düşürmek, verimliliği artırmak, hata oranını düşürmek ve şirketlere çalışanlarını katma değerli işlere yönlendirmek için RPA projesi başlatılmıştır.

Robotik Süreç Otomasyonu (RPA)

Türkiye Hayat Emeklilik müşterilerine dijital çözümler sunmak ve gelişmiş teknolojik altyapılar ile çalışmalarını sürdürmek amacıyla iş yapış biçimini sürekli geliştirerek çalışanlarının daha katma değerli iş yapmasını ve verimliliği sürekli artırmasını kendisine görev edinmiştir.

Teknoloji yakından takip edilerek, Şirket'e sunduğu olanaklar süreçlere dâhil edilmektedir. Robotik Süreç Otomasyonu (RPA), Optik Karakter Tanıma (OCR) vb. teknolojilerden faydalanarak kuralları net olan, iyi tanımlanmış manuel operasyonları otomatize etmek için RPA teknolojisi kullanılarak, operasyonel işlemlerin hızlı ve hatasız yapılmasıyla birlikte zamandan ve maliyetten tasarruf edilmesi hedeflenmiştir.

Başta hasar, hukuk, sağlık ve insan kaynakları operasyon süreçleri gözden geçirilerek öncelikler belirlenmiş ve RPA'ye konu edilecek süreçler canlıya alınmaya başlanmıştır.

Çalışan Performansının Ölçümünde Yeni Uygulama

Çalışanların performans değerlendirme sürecini Şirket amaçlarını destekleyen şekilde yönetmek amacıyla daha şeffaf, sürekli geri ve ileri bildirim açık, anlık hedefleme ve değerlendirme yapabilen, yeni nesil (Objective and Key Result-OKR) performans uygulaması kurulum projesi 2022 yılı içinde tamamlanmıştır. Uygulamanın kullanımına 2023 yılında başlanacaktır.

Doküman Yönetim Sistemi (DYS)

Türkiye Hayat Emeklilik, sigortacılık ürün ve hizmetlerinin pratik, anlaşılır ve ulaşılır formatlarda sunulması amacıyla hizmet etmek için DYS'yi hayata geçirmeye yönelik adımlar atmıştır.

Bu sistem ile kurum kültürünün kalıcılığının sağlanması ve müşteriye dijital teknolojileri kullanarak sürdürülebilir yollarla ulaşılması hedeflenmiştir. Bu kapsamda, projenin fazları belirlenerek yol haritası çizilmiş ve bu yolda Şirket'e eşlik edecek iç ve dış paydaşlar belirlenmiştir.



Çalışan Uygulamalarında Dijitalleşme

MERPOS (Merkezi Provizyon Sistemi) altyapı hazırlıkları tamamlanmıştır.

Süreç ve Doküman Gözden Geçirme Çalışması

Müşteri deneyimini mükemmelleştirmek için tüm süreçlerinde dijital dönüşüm yaklaşımını benimseme çerçevesinde; iş yapış biçimlerini düzenlemek, gerekli noktaları değiştirmek, optimize etmek, her anlamda daha verimli süreçlerle çalışmak ve kişisel hafızadan kurumsal hafızaya geçmek hedefleri doğrultusunda 2021 yılında başlatılan "İş Süreçleri Tasarım Projesi" ikinci faz çalışmalarına bu yıl da devam edilmiştir.

Operasyonel verimlilik, müşteri odaklılık, fırsatların tespiti ve kalite standartlarına uyum sağlama vizyonu ile takip edilen iş süreçlerinin ve bağlı dokümanların gözden geçirilmesi çalışması kapsamında, Şirket'in tüm iş birimlerine ait süreçleri ve bağlı dokümanlar incelenmiş, ihtiyaçlar nezdinde yeni süreçler çizilmiş, politikalar ve prosedürler oluşturulmuştur.

Bu çalışma sonrasında Şirket'in tüm iş süreçlerine ilişkin çizilmiş olan toplam süreç sayısı 783, doküman sayısı ise 135'ye çıkmıştır.

Bilgi Teknolojileri Uygulamaları

MERPOS (Merkezi Provizyon Sistemi)

Şirket bünyesinde kredi kartı tahsilat işlemine ihtiyaç duyan tüm sistemlere tek bir ara yüz üzerinden hizmet sağlayabilmek için geliştirilmiş bir yazılım projesidir. Başta emeklilik çekirdek sistemleri olmak üzere mobil/web, çağrı merkezi ve dış kaynaklar (banka ve acenteler) gibi kanallara Türkiye Hayat Emeklilik servisleri üzerinden kart sağlayıcı firmalardan bağımsız olarak kart saklama hizmeti sunmak üzere projenin alt yapı hazırlıkları tamamlanmış olup 2023 yılı içinde devreye alınması planlanmaktadır.

2023 Yılı...

2023 yılı içerisinde Bütünleşik Kurumsal Kaynak Planlama (ERP) Projesine İnsan Kaynakları Özlük, Bordro, İşe Alım, Yetenek Yönetimi ve Eğitim Modülleri için geçiş sağlanacaktır.

2023 yılı için ise, ISO 22301 İş Sürekliliği Yönetimi Sistemi'nin kurulması ve iş sürekliliğini sağlamak için gerekli planların oluşturulması hedeflenmektedir.

Veri Analitiği

Türkiye Hayat Emeklilik, veri analitiği çalışmaları ile sektördeki konumunu sağlamlaştırmaya devam ederken, çalışmalarını hız kesmeden sürdürmektedir.

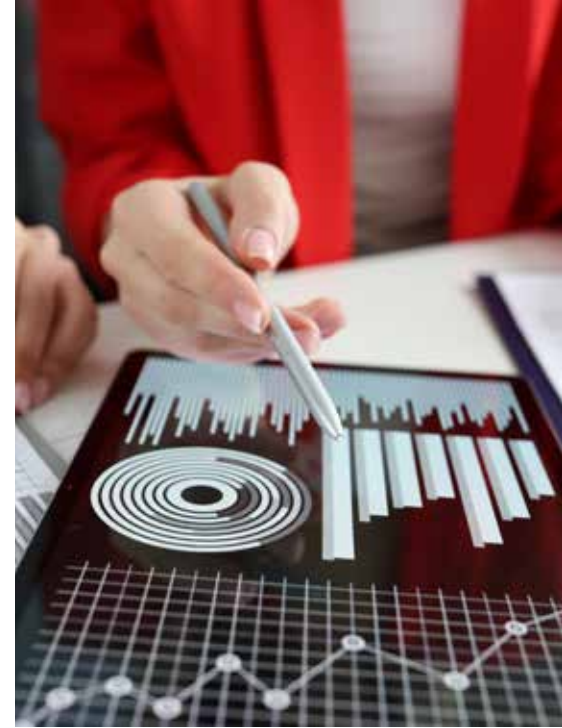
Sigorta ve emeklilik sektörü, geleceğe dair karmaşık tahminlere dayalı olduğundan her zaman veri odaklı bir endüstri dalı olmuştur. Yoğun rekabet ortamında çevik, yenilikçi ve duyarlı yaklaşımıyla dijitalleşmeyi odağına alan Türkiye Hayat Emeklilik, veri analitiği çalışmaları ile sektördeki konumunu sağlamlaştırmaya devam etmekte, çalışmalarını hız kesmeden sürdürmektedir.

Acente ve bankasürans satış kanallarının, makine öğrenimi tabanlı algoritmalar kullanılarak segmentasyon çalışması tamamlanmıştır. Satış kanallarını yakından tanıma imkânı veren bu çalışma ile satış kanallarıyla kurulacak iletişimin ve yapılacak planların hem etkili (cezbeden, harekete geçirici) hem de uygun (zamanında ve alakalı) olması sağlanmıştır.

Değer, davranış ve ihtiyaç segmentasyonu kapsamında müşteriye sahip olduğu ürünler ve satın alma eğilimleri doğrultusunda doğru ürünleri önererek çapraz satışı destekleyen ve nihayetinde satış hacmini önemli ölçüde artıracak olan bir öneri sistemi geliştirilmiştir. Her bir ürün ve her müşteri grubu için farklı stratejiler geliştirilmiş; ürünlerin müşteri ile doğru eşleştirilmesi ve ihtiyaca yönelik öneriler sunulması sağlanmıştır.

Çalışmalarda gelişmiş verinin tahmine dayalı analitik sistemlerin kullanımı sağlanarak Şirket'in kritik karar alma süreçlerine hizmet verilmektedir. Sektörün değer zincirindeki her noktasında veri analitiğinin optimizasyon özelliğinden yararlanmak üzere projeler geliştirilmektedir.

Yeni müşteri edinmek kadar, mevcut müşterinin Şirket'e bağlılığının sağlanması için de önemli projeler geliştirmektedir. Türkiye Hayat Emeklilik müşterileri ile doğru anlarda daha yakın ilişkiler kurma fırsatı yakalayabilmek amacıyla mevcut müşterilerin kaybını önceden tahmin etmeye dayanan "Müşteri Ayrılma Eğilimi Tahmini (Churn)" projesine başlamıştır. Proje tamamlandığında, Şirket ayrılma ihtimali yüksek olan müşteriyi tespit ederek onların ayrılma fikrinden cayması için müşteri ile daha güçlü bağlar kurup müşteriyi elde tutma faaliyetlerinde bulunulacaktır.



İnsan Kaynakları

Türkiye'nin sektöründe lider firması olan Türkiye Hayat Emeklilik'in hedefi, mevcut çalışanlarının Şirket bağlılığını en üst seviyede tutacak ve yeni adayların en çok çalışmak isteyecekleri İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi'ni oluşturmaktır.

“Entegre Yetenek Yönetimi” sistemi bütünsel bir bakış açısı ve sürekli gelişim kültürü sağlamaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik'in stratejik insan kaynakları yönetimi, Şirket'in stratejik önceliklerine ve hedeflerine ulaşmasını sağlayacak ideal kültürü oluşturmak üzere;

- Çalışanların yeteneklerini değerlendirmek,
- Çalışanlara eğitim-gelişim plan ve programları sunmak,
- Çalışanları doğru ücretlendirme, cezbedici yan hak sistemleri, kariyer fırsatları, ödüllendirme süreçleri ve iç iletişim aktiviteleri ile desteklemek,
- Şirket'i ileriye taşıyacak çalışanların işe alımını sağlamak,

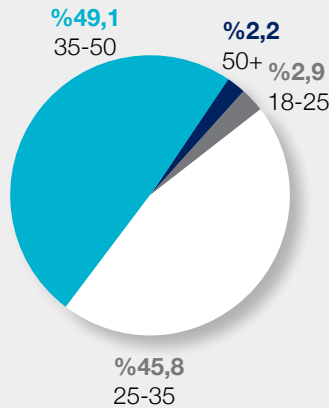
- Çalışanları yeni nesil performans sistemleri ile ölçümleyerek takip etmek,
- Süreçlerini dijital platformlar üzerinden yürütmek,
- Uçtan uca en iyi çalışan deneyimini tasarlayarak çalışan refahını sağlamak hedeflenmektedir.

Türkiye'nin sektöründe lider firması olan Türkiye Hayat Emeklilik'in hedefi, mevcut çalışanlarının Şirket bağlılığını en üst seviyede tutacak ve yeni adayların en çok çalışmak isteyecekleri İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi'ni oluşturmaktır.

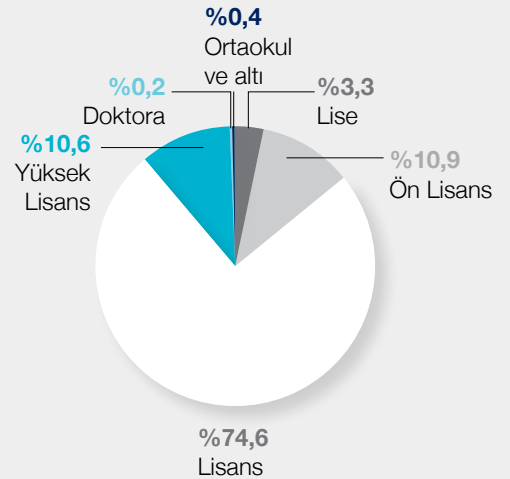
Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı



Çalışanların Yaş Dağılımı



Çalışanların Eğitim Durumu





Yetenek Yönetimi

Şirket stratejisi ve hedeflerine ulaşmayı sağlayacak davranış göstergelerinden yola çıkarak temel-liderlik-fonksiyonellik boyutlarında "Yetkinlik Modeli" oluşturulmuştur.

2022 yılında uygulanmaya başlanan "Entegre Yetenek Yönetimi" sistemi ile insan kaynağının bütünsel bir bakış açısı ile değerlendirilmesi ve sürekli gelişim kültürünün yaygınlaştırılması sağlanmıştır. Yönetimsel pozisyonların yedeklenmesi, çalışanların elde tutulması amacıyla hedefe yönelik gelişim/destek programları tasarlanmıştır.

Fark Et Kendini-Satış Gelişim Programı

ile Banka Satış (Hayat ve Emeklilik) ekiplerinde Kıdemli Uzman ve Yönetici unvanında görev yapan toplam 153 çalışan, birden fazla değerlendirme uygulamasına dâhil edilmiş, 11 Bölge Satış Yöneticisi ve bir Bölge Müdürü ataması gerçekleştirilmiştir. Program 3 fazdan oluşmakta olup 1. faz değerlendirme aşaması tamamlanmış ardından gelen, 2. faz geri bildirim adımı devam etmektedir. Geri bildirim görüşmeleri tamamlandıktan sonra bireysel ihtiyaca yönelik eğitim ve gelişim planları gerçekleştirilecektir.

Kariyer Hareketliliği sistemi

Şirket'in iş gücü kaynağını, içeride oluşabilecek farklı fırsatlarda önceliğe almak ve her alanda kendi kaynağını geliştiren bir İnsan Kaynakları olmak hedeflenmektedir. Çalışan kaynağının doğru pozisyonlara doğru şekilde yerleştirilmesi amacıyla çalışanı, kariyer hedefi ve gelişimine katkı sağlayacak şekilde çok boyutlu değerlendirme araçları, geribildirim görüşmeleri ve gelişim planlarıyla destekleyen bütünsel objektif bir değerlendirme süreci oluşturulmuştur. Yeni mezun çalışandan üst düzey yöneticilere kadar tüm unvanlarda, yapılandırılmış ihtiyaca yönelik tasarlanan araçlarla çalışan kaynağını desteklemek kariyer hareketliliği politikasının özünü oluşturmaktadır.

2022 yılı içerisinde kariyer hareketliliği sürecinde bölüm değişikliği ya da çalışma yeri nakli gibi yönetsel seviyede 24, uzman seviyesinde 86 yatay hareketlilik, terfi olarak ise yönetsel seviyede 31, uzman seviyesinde 165 dikey hareketlilik gerçekleşmiştir.

Kariyer Fırsatlarında "Önce Sen" diyerek çalışanlarının kariyer gelişimlerini önemseydiği, başarının kaynağına çalışanlarını koyduğu şirket içi başvuru sistematigi geliştirilmiş ve "Çalışanlarımız Öncelikli Değerimizdir" mottosuyla kariyer gelişim politikaları oluşturulmuştur.

Eğitim ve Gelişim Programları

Türkiye Hayat Emeklilik, insan merkezli bakış açısı, yenilikçi içerikleri ve tüm paydaşlarına değer katma yaklaşımıyla aralıksız eğitim vermeye ve çalışanlara değer katmaya devam etmektedir.

2022 yılında yürütülen üniversite iş birlikleri ile Boğaziçi Üniversitesi Liderlik Yetiştirme ve Liderlik Geliştirme Programı, İstanbul Teknik Üniversitesi Micro MBA Programı, Yıldız Teknik Üniversitesi MBA Yüksek Lisans Programı ve Marmara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi- Acente Akademi çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Boğaziçi Üniversitesi Liderlik Geliştirme Programı: Şirket'i geleceğe taşıyacak liderlerin sahip oldukları bilgi ve deneyimlerini zenginleştirmek amacıyla hem iş dünyasının trendleri ile uyumlu hem de akademik bakış açısı ile desteklenen lider gelişim programıdır.

İnsan Kaynakları

Türkiye Hayat Emeklilik, eğitim programları ile çalışanlara ve Şirket'e değer katmaya devam etmektedir.

Boğaziçi Üniversitesi Liderlik Yetiştirme Programı: Şirket'te geleceğin liderlerini yetiştirme kapsamında düzenlenen program; liderlerin kendine, işine ve ekibine liderlik etmeleri için büyük resmi fark etmeleri, değişime adaptasyon sağlamaları, dünyadaki makro düzeydeki değişimleri kendi süzgeçlerinden geçirebilmeleri ve paydaşlara değer katacak yönde gelişime aktif katkı sunabilmeleri amacıyla planlanmıştır.

İstanbul Teknik Üniversitesi Micro MBA Programı: Yönetici geliştirme amacıyla katılımcılara, yönetim ve iş dünyası ile mikro ve makro çevresi arasındaki bağlantıları açıklayabilecek, bir işletmedeki temel fonksiyonları, bu fonksiyonların işletmenin işleyişi ve stratejilerine etkisini değerlendirebilecek, işletme kararlarına yönelik analiz yapmalarına yöneliktir.

Türkiye Hayat Emeklilik kalite yolculuğunun müşteri temsilcilerinin eğitim ve gelişimiyle başladığının bilincindedir.

2022 yılı içerisinde, oryantasyon programlarından tekrar/yenileme ve bilgilendirme eğitimlerine, simülasyon sınavlarından gelişim ölçümleme sınavlarına kadar pek çok eğitim faaliyeti hazırlanmıştır.

Bu kapsamda, şirket stratejilerine de uygun şekilde işe başlayan her müşteri temsilcisi 3 haftalık bir eğitim sürecine katılmakta, ara sınavlar ve eğitim sürecinin sonunda ise simülasyon sürecinden geçerek müşteri hizmetine başlamaktadır. Ayrıca rutin olarak 3 ayda 1 olacak şekilde müşterilere hizmet veren tüm ekipler gelişim ölçümleme sınavlarına tabii tutulmaktadır. 2022 yılında 43 işe başlangıç eğitim grubu, toplam 4.200 saat oryantasyon, 160 saat simülasyon ve toplam 295 çalışana tazeleme eğitimi verilmiştir. 2021 yılı için müşterilere kaliteli hizmet sunan MİM ekiplerinden yılın en başarılı çalışanları 2022 yılının başında ödüllendirilmiştir.

Eğitim Yöntemi	Kategoriler	Eğitim Türleri				
		Kişisel Gelişim	Kurumsal Gelişim	Lisanslama	Mesleki ve Teknik	Zorunlu
Yüz Yüze	Eğitim Sayısı	18	105	6	149	17
	Eğitim Katılımcı Sayısı	241	2.015	28	3.689	1.077
	Eğitim Saatleri	1.425	4.902	196	17.287	3.286
E-Öğrenme	Eğitim Sayısı	371	17		173	24
	Eğitim Katılımcı Sayısı	1.508	1.461		1.247	7.851
	Eğitim Saatleri	912	2.417		677	13.754

Çalışanları Dinleyen Şirket

Türkiye Hayat Emeklilik bünyesinde, çalışanları Şirket'e pozitif katkı sağlamaya özendirmek ve gösterdikleri başarılar sonucu maddi veya manevi olarak ödüllendirmek için bütünsel bir yapı ortaya konulması amacıyla "Takdir ve Tanıma Süreci" hayata geçirilmiştir.

Bu kapsamda ilk olarak "**Biz Varız**" öneri süreci başlatılmış ve birinci dönem ödüllendirmeleri gerçekleştirilmiştir. "Biz Varız" öneri süreci Şirket'te yapılan işlem ve yöntemleri geliştirecek, kaliteyi ve verimliliği artıracak, maliyetleri düşürecek öneriler sunulması yönünde tüm çalışanların katılımını sağlayarak, çalışanlardan gelen önerileri değerlendirip ödüllendirerek değişim ve gelişimi teşvik eden bir süreç olarak kurgulanmıştır.

Great Place To Work

Great Place To Work firması ile tüm çalışanlara çalışma ortamı, şirket yönetimi, bağlı olunan yönetici ve insan kaynakları süreçlerini kapsayan Çalışan Memnuniyeti ve Bağlılığı anketi yapılmıştır.

Tüm dünyada kurum kültürü ve çalışan memnuniyetinin oluşturulması konusunda 30 yılı aşkın süredir uluslararası alanda araştırmalar yapan Great Place To Work Enstitüsü'nün güven endeksi araştırmasının sonucunda Türkiye Hayat Emeklilik 2022 yıl sonunda "Harika Bir İş Yeri" sertifikasını almaya hak kazanmıştır.

Cezbedici Yan Haklarda Yenilik

"Bir Tık Yakında" diyerek hızlı ve çevik kararların evden çalışarak da alınabileceğini gösteren hibrit çalışma modeli ile her birimin gerekliliği baz alınarak hazırlanan, çalışma hayatını kalıplardan çıkaran yeni çalışma düzeni uygulamaya alınmıştır. Kısa sürede adapte olunan "Bir Tık Yakında" (hibrit ve

uzaktan) çalışma modeli kapsamı hızla genişletilmiş; Şirket'e özgü modelleme yapılarak Kasım 2022 itibarıyla bu model kapsamında, çalışanlara yılda 1 ay dilediği yerden çalışma, ergonomi yardımı ve maddi destek gibi imkânlar verilmiştir.

"Gücü, adında" sloganına uygun olarak ücret politikasından, yan haklara, çalışma düzeninden, eğitim olanaklarına, ödüllendirme sisteminden performans yönetimine kadar birçok alanda yenilikler yaparak çalışanların mutlu olması hedeflenmektedir.

İşe Alım ve Özellikli İşe Alım Programları

Şirket'i stratejik hedeflerine taşıyacak ideal çalışma kültürünü oluşturmak için yetenekli adayları cezbetmek ve onları da başarılarla ortak etmek amaçlanmaktadır. İşe alım süreçlerinde objektif ve aranılan pozisyonların gerekliliklerine göre tasarlanmış modern değerlendirme merkezi araçları (Kişilik envanteri, genel yetenek sınavları, yabancı dil sınavları, Excel, SQL, Java gibi teknik sınavlar ile vaka ve rol çalışmaları, vb.) kullanılmıştır.

Doğru adayı doğru pozisyona yerleştirmek için objektif değerlendirme araçları kullanılan ve yetkinlik ölçümü yapılan, tecrübelisinden yeni mezuna birçok farklı kuşaktan adaya temas edilen bir yılın sonunda toplam 428 yetenekli adayın işe alımı yapılmıştır.

En temel insan kaynakları politikalarımızdan bir diğeri de şirketimizi öncelikli stratejik hedeflerine taşıyacak ideal çalışma kültürünü oluşturmak için yetenekli adayları cezbetmek ve onları da başarılarımıza ortak etmektir. Bu doğrultuda; 2022 yılında kendi başvuru yönetim sistemimiz üzerinden ve kariyer portalları üzerinden 19.000'den fazla adayımızın kurumumuza başvurusu

"Biz Varız" öneri süreci başlatılmış ve birinci dönem ödüllendirmeleri gerçekleştirilmiştir.



Türkiye Hayat Emeklilik'te **OKR** (sürekli performans sistemi) performans değerlendirme süreci benimsenmiştir.

alınmış ve 3.000'den fazla mülakat yapılarak aralarından uygun yetenekte olduğunu düşündüğümüz 202 adayın işe alımı yapılmıştır. İşe alım süreçlerimizde objektif ve aranan pozisyonların gerekliliklerine göre dizayn edilmiş modern değerlendirme merkezi araçları kullanılmıştır.

"Hiring Challenge" (işe alım) projesi kapsamında tasarlanan gelişim programında, mesleki ve teknik eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim ve sigortacılık sektörüne özel eğitimler yer almıştır. Aynı zamanda, program dâhilinde işe alımları gerçekleştirilen genç yetenekler, çalışan ve müşteri deneyimini yeni teknolojilerle inovatif çözümlere kavuşturma alanlarında deneyim edinme fırsatını elde etmişler. Yıl içinde iki kere yapılan işe alım programına toplam 2.000'in üzerinde başvuru olmuş, 304 mülakat gerçekleştirilmiş ve 21 genç yetenekli adayın işe alımı yapılmıştır.

Kariyer Z-MT programına yeni mezun olmak üzere 3.000'den fazla başvuru alınmış, 87 mülakat gerçekleştirilmiş ve 6 genç adayın işe alımı yapılmıştır. Kariyer Z programı ile işe alımı gerçekleştiren genç yeteneklerin program süresince katma değerli iş çıktılarını üretmelerini destekleyecek bir gelişim programı tasarlanmıştır. 2023 yılında da devam edecek 1,5 yıllık gelişim programı kapsamında katılımcılara hem Şirket'in ve sektörün dinamiklerini öğrenme hem

de kişisel gelişim eğitimleri ile farkındalık kazanma ve potansiyellerini geliştirme imkânı sunulmaktadır.

Staj -Güçlü Gelecek Seninle Gelecek

Güçlü Gelecek, Seninle Gelecek staj programı, 3'üncü ve 4'üncü sınıf öğrencilerinin yaz döneminde 2 ay boyunca Türkiye Hayat Emeklilik ekibinin bir parçası olarak iş hayatını deneyimledikleri ve yapılan değerlendirmeler doğrultusunda okul dönemi boyunca yarı zamanlı çalışma fırsatının sunulduğu staj programıdır. Programa 1.000'den fazla başvuru alınmış, 117 mülakat gerçekleştirilmiş ve 11 genç adayın staj süreci başlatılmıştır.

Performans ve Ödül Yönetimi

Türkiye Hayat Emeklilik çalışma kültüründe performansın etkin ölçümü için; daha esnek, değişime ayak uydurabilecek, yıl sonu değil anlık değerlendirmeye fırsat sağlayan, proje bazlı yönetimi destekleyen çevik bir yapı ile çalışmanın, çalışana ve Şirket'i daha ileriye taşıyacağı anlaşılmıştır. Bu nedenle Türkiye Hayat Emeklilik 2022 yılında çalışma kültürü ve hedef metodolojisini değiştirerek iş yapış şekillerini ileriye taşımak amacıyla çalışan odaklı OKR (sürekli performans sistemi) performans değerlendirme sürecini benimsemiştir.

OKR yaklaşımının temel amacı çalışanın harekete geçirici ve teşvik edici hedefler ile Şirket başarısına katkısını artırarak gelişimini sağlamaktır. Çevik Performans Yönetimi Dönüşüm projesi ile;

- çalışan katılımını artıran çevik performans yönetimi yaklaşımının yaygınlaştırılması,
- performans süreci boyunca yönetici ve çalışan arasındaki etkileşimin artırılması,
- şeffaf bir hedef yönetimi yapısının kurgulanması,
- çalışan gelişiminin sağlanması

beklenmektedir.

Tüm bu çabaların sonucu olarak kazanılan ve kazanılacak tüm başarıların sahibi insan kaynağının; mutlu olacağı, kendisini geliştireceği, bağlılıklarını artırarak değerli bir kariyer hikayesi yazabileceği bir çalışma ortamı inşa edileceğine inanılmaktadır.

2023 Yılı...

Şirket genelindeki tüm birimlerin insan kaynakları operasyonları için ihtiyaç analizi yapılarak; iş değerlendirme, kariyer haritalama ve norm kadro proje çalışmaları başlatılmıştır. Bu çalışmalar ile doğru yetenek stratejileri, doğru istihdam politikaları, doğru ücret politikaları gibi etkin insan kaynakları yönetimi parametreleri için uygun projeksiyonlar 2023 yıl sonuna kadar yapılabilecektir.

Mevcut insan kaynakları programlarının ihtiyaçları karşılayamaması sebebiyle "İnsan Kaynakları Yönetim Sistemleri"nin iyileştirilmesi kapsamında ERP geçiş projesi başlatılmıştır.

İkinci Bahar

Emekliliğe hak kazanmış ya da bir yıl içerisinde hak kazanacak çalışanlar için de "İkinci Bahar" emeklilik programının duyurusu gerçekleştirilmiştir. Bu program ile amaç, çalışanlara emeklilik döneminde de farklı alanlarda destek sunarak yanlarında olmaktır. Destek programı 2023 yılında uygulamaya alınacaktır.

"İkinci Bahar"
emeklilik programı
2023 yılında
uygulamaya
alınacaktır.

Kalite Yönetimi

Türkiye Hayat Emeklilik 2022 yılında ISO 9001:2015 Kalite Belgesi almaya hak kazanmıştır.



ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Belgesi

2022 yılında ilk adım olarak; liderlik, müşteri odaklılık, kanıta dayalı karar verme, kârlılığı ve müşteri memnuniyetini artırma hedefini destekleyen, aynı zamanda müşterilere ve iş ortaklarına sunulan hizmet kalitesinin akreditasyonunu sağlayan ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi'ne ilişkin çalışmalara başlanmıştır. Denetimin hazırlık sürecinde, eğitim alan 28 çalışan, ISO 19011 İç Tetkikçi sertifikası almış ve bu tetkikçiler 100'ün üzerinde müdürlükle bir araya gelerek tetkik sürecini tamamlamıştır. Mayıs 2022'de gerçekleşen dönemde dış denetim sürecinin ardından, Şirket ISO 9001:2015 Kalite Belgesi'ni almaya hak kazanmıştır.

Yenilenen Kalite Belgeleri

Şirketin ISO 10002:2008 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve ISO 18295:2017 Müşteri İlişkileri Yönetimi Kalite Belgeleri de yenilenmiştir.

Kurumsal İletişim Faaliyetleri

Türkiye'nin değerleriyle Türkiye için yola çıkan Türkiye Hayat Emeklilik "Bir olma, Birlik olma" yolunda ilerlemeye devam etmektedir.

Türkiye'nin değerleriyle Türkiye için yola çıkan Türkiye Hayat Emeklilik "Bir olma, Birlik olma" yolunda ilerlemeye devam etmektedir. Ülkemizde "sigorta" algısını yeniden konumlayarak, geleceğin sigortacılığını inşa etmek üzere; Sigorta deneyimini "sonra" dan "önceye" taşıyarak; parlak bir geleceği hayal eden herkes için, hayatın her anında, güven ihtiyacına yönelik çözümler sunma ve gücünü iyilik için kullanma anlayışıyla, on yıl içinde uluslararası alanda faaliyet gösteren bir teknoloji şirketi olarak kabul görmek" vizyonu ile lider ve öncü şirket olmayı sürdürmektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik vizyon, misyon ve stratejileri doğrultusunda; özgün, kendine güvenen, "BİZ" olmayı benimseyerek ait hissettiren, kapsayıcı, sorumluluk duygusunu temel alan, duyarlı, iddialı ve gerçekçi bir iletişim diliyle paydaşlarına ulaşmaktadır. Şirket, Türkiye'den ve çalışanlarından aldığı güçle yalın, heyecanlı/heyecan verici ve içten bir ses tonuyla iletişim faaliyetlerini yürütmektedir.

Sosyal Medya İletişimi

Türkiye Hayat Emeklilik 2022 yılında sosyal medya iletişimi çalışmalarına devam etmiş; ürün ve kampanya özelinde iletişim çalışmaları yürütmüştür. Şirket, 2022 yılında Instagram'da takipçi sayısını 12.646'ya çıkarmış ve 43.453.649 erişime ulaşmıştır. Facebook'ta takipçi sayısını %21, erişim sayısını ise %90 oranında artırarak 1.886.528'e yükseltmiştir. Şirket, profesyonel iş dünyası için en önemli dijital

kanallardan birisi olan LinkedIn'de yükseliş ivmesini sürdürmüştür; takipçi sayısını %71 artırarak, 429.109 gösterimle; erişim oranını %341 yükseltmiştir.

Türkiye Sigorta Basketbol Süper Ligi İsim Sponsorluğu

Dünyanın en iyi ligleri arasında gösterilen Türkiye Basketbol Süper Ligi'ne isim sponsoru olan Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta, üç yıl boyunca sürecek sponsorluğuyla, spor alanına verdiği desteği bir üst seviyeye çıkartarak sürdürmüştür.

Bu sponsorluk ile Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta, Türk basketbolu için dinamik, rekabetçi, güvenli ve heyecanlı bir oyun kurgulamanın zeminini oluşturmayı amaçlamıştır. Şirket bu sponsorluk ile benimsediği 'yenilikçilik ve farklılaşma' yaklaşımını Türk basketbolunun ruhuna uygun bir şekilde yansıtmaktadır.

Ampute Millî Futbol Takımı Sponsorluğu

Gücünü iyilik için kullanma vizyonu ile hareket eden Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik iki kez Avrupa Şampiyonluğu'na uzanan ve Dünya Kupası'nda da birinci olarak ülkemize büyük bir gurur yaşatan azim ve kararlılığın sembolü olan Ampute Millî Futbol Takımı ve sporcularının yanlarında olmuştur.

Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta, Türkiye Basketbol Süper Ligi'nin isim sponsorudur.



Kurumsal İletişim Faaliyetleri



Türkiye Sigorta Müşteri Platformu

Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta, dijitalleşme yolculuğunda sigortacılığa yepyeni bir soluk getiren mobil uygulamaya "Türkiye Sigorta Müşteri Platformu"nu, 31 Mart 2022 tarihinde düzenlenen bir basın toplantısıyla duyurmuştur. Basın toplantısının yanı sıra platformla ilgili iletişim için dijital reklam çalışmaları sürdürülmüştür. Ayrıca, basılı yayınlara verilen reklamlarla desteklenen iletişim çalışmaları, açık hava reklamlarıyla güçlendirilmiştir.

Şirket'in mobil uygulaması sayesinde, Türkiye Hayat Emeklilik veya Türkiye Sigorta müşterisi olsun ya da olmasın tüm kullanıcılar, tek bir uygulama üzerinden farklı ürün ve hizmetleri en hızlı, en güvenilir ve en pratik şekilde deneyimleyebileceklerdir. Sigorta sektöründe bir ilk olan süper uygulama "Türkiye'nin ilk sigortacılık süper uygulaması" olarak tanımlanmıştır.

ESİB Eğitimleri

Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta, sigorta okuryazarlığının toplumda yaygınlaşması için sigorta sektörünün en geniş katımlı eğitim seferberliği olarak planlanan Esnafın Sigorta ve Risk Yönetimi Bilincini Güçlendirme Eğitimleri (ESİB) sponsorlarından birisi olmuştur. Ücretsiz olarak düzenlenen eğitimlerle Şirket, mesleki bilgi ve güçlü deneyimini esnaf ve zanaatkarlarla paylaşmış, proje genelinde 2 milyondan fazla esnafa ulaşmıştır.

Şirket risk yönetimi eğitiminin yanı sıra esnafın ihtiyaç duyduğu BES, iş yeri sigortaları, siber risklere dair sigortalar, finansal sigortalar gibi konularda iç eğitimleriyle eğitimler vermiştir.



10 İlde Sigorta Buluşmaları

Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta'nın Ekonomi Gazetesi iş birliğinde Türkiye'nin 10 ilinde "Türkiye Sigorta Sohbetleri" panelleri düzenlenmektedir. Panellerde işletmelerde risk yönetimi ve sigorta alanlarında farkındalık oluşturulmasına yönelik konular ele alınmaktadır.

Bölgenin sigortacılık konusundaki ihtiyaçlarını ve potansiyelini mercek altına almak üzere sanayi ve ticaret odaları, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve bölgenin sektör öncüleri panelist ve dinleyici olarak yer almaktadır.



Türkiye Sigorta Hatıra Ormanı

Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta daha yeşil bir gelecek için ikinci yılına özel olarak 10.000 fidanlı bir Hatıra Ormanı oluşturmuşlardır. Sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında başlattığı ağaç dikme çalışmaları ile iklim değişikliğinin etkisini azaltmak ve gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak üzere çalışmalarını sürdürmektedir. Hayata geçirdiği sosyal sorumluluk projesiyle bir sigorta şirketi olarak insanların geleceğini güvence altına almayı hedefleyen Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta aynı zamanda şirket faaliyetlerinin de çevre üzerinde sebep olabileceği olumsuz etkileri azaltmayı, olumlu etkileri ise artırmayı amaçlamaktadır.

Sivas Yıldızeli - Arıklar mevkiinde oluşturulan hatıra ormanı ağaç dikimi Çevre ve Orman Bakanlığı'nın katkıları ve Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta bölge çalışanlarının katılımıyla düzenlenmiştir.

44. İstanbul Maratonu

Gücünü iyilik için kullanma misyonuyla hareket eden Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta 3'üncü kez Türkiye'nin en büyük yardımseverlik koşusunda yerini almıştır. Şirketler, 44'üncü İstanbul Maratonu'na 233 koşucu ile katılmıştır. Adımlarını daha iyi bir dünya için atan Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta çalışanları farklı sivil toplum kuruluşları için bağış toplamıştır.

Maratona katılan çalışanlar, 1.986 bağışçıyla toplam 425.705 TL bağışı Darüşşafaka Cemiyeti'nden KAÇUV'a, Türk Eğitim Derneği'nden UNICEF'e kadar pek çok STK'nın yer aldığı kurumlara ulaştırmıştır.

Pusula Dergisi

Şirket'in en önemli paydaşlarından biri olan acentelere özel olarak hazırlanan Pusula Dergisi, Temmuz 2021'de ilk sayısı ile yayın hayatına "merhaba" demmiştir. Üç aylık periyotlarla yayınlanan, acentelerle birlikteliği ve iletişimi kuvvetlendiren dergide; Şirket'e dair haberler, gerçekleşen etkinlikler, röportajlar, sektöre ilişkin paylaşımlar ve daha pek çok konuda etkileşimli ve bilgilendirici içerikler yer almaktadır. 2022 yılında yeni üç sayısıyla okurlarıyla buluşan dergide röportajların yanı sıra yetişkin ve çocuklara yönelik bulmacalar, farklı konularda etiket çalışmaları da hediye olarak verilmektedir.

Acentelerin keyifli katkılarıyla hazırlanan dergi, tüm acentelere ulaştırılmakta; ayrıca Turkcell Dergilik uygulaması üzerinden de ücretsiz okunabilmektedir.

%30 BES İletişimi

Bireysel Emeklilik Sisteminde devlet katkısının %30 'a yükseltilmesiyle BES'te yeni düzenlemeler yapılmıştır. %30 devlet katkısı avantajına yönelik Şirket televizyon, radyo, yazılı basın ve açık hava reklamlarında iletişim çalışmalarını yürütmüştür.

Markanın reklam yüzü olan Timuçin Esen'le çekilmiş olan %30 BES devlet katkısına yönelik reklam filminin uyarlaması TV, radyo, açık hava ve sosyal medya mecralarında yayınlanmıştır. Dijital platformlarda da reklam filmi yayınlanmış, sosyal medya üzerinden de iletişim sürdürülmüştür.

Tüm acentelere ulaştırılan **Pusula dergisi** 2022 yılında 3 sayısıyla okurlarıyla buluşmuştur.



İç İletişim Faaliyetleri

Türkiye Hayat Emeklilik, kurum değerleri ve kültürünün benimsenmesini kolaylaştırma, kurumsal bağlılığı artırma ve çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirme amacıyla birçok etkinlik gerçekleştirmektedir.



Türkiye Hayat Emeklilik, kurum değerleri ve kültürünün benimsenmesini kolaylaştırma, kurumsal bağlılığı artırma ve çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirme amacıyla birçok etkinlik gerçekleştirmektedir. Bu çalışmaların başlıcaları aşağıda yer almaktadır:

- **Kulüp Etkinlikleri:** 2022 yılında Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta Kulüpleri kurulmuştur. Hobi, Sanat, Spor ve Gönülden İşler Kulüpleri olarak 4 ana kulübün altında tiyatrodan dansa, kampçılıktan satranca, futboldan koşuya kadar 12 farklı atölye yer almaktadır. Şirket çalışanlarının katılımıyla oluşturulan atölyelerin üyeleri belirlenen günlerde uzman eğitimci eşliğinde çalışmalar gerçekleştirmektedir.

- Sanat Kulübü Müzik Atölyesi, 29 Ekim Mini Konseri vermiştir.
- Aralık ayında düzenlenen Kulüpler Gecesi Fotoğrafçılık Atölyesi'nin sokak hayvanlarının fotoğraflarıyla hazırladıkları "Güçlü Adımlar" sergisiyle başlamış; Tiyatro Atölyesi'nin sahnelediği oyun, Dans Atölyesi'nin dans performansı ve Müzik Atölyesi korosunun konseriyle son bulmuştur. Geceye Şirket çalışanları ve yönetimi izleyici olarak katılmıştır.
- Gücünü iyilik için kullanmak ilkesiyle hareket eden Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta, Gönülden İşler Kulübü ile sosyal sorumluluk projeleri hayata geçirmektedir. Kulüp "2022 Yılı Sonu İyilik Kermesi" hazırlamış; Kadın Emeğini değerlendirme Vakfı, Gülmek İyileştirir Derneği,



Türkiye Down Sendromu Derneği gibi farklı STK'ların katılımıyla bir kermes düzenlemiştir. Kulübün ayrıca ihtiyaç sahibi okullara kütüphane oluşturmak için kitap toplama kampanyası, Altı Nokta Körler Vakfı ile Sesli Kitap kampanyası, sokak hayvanları için mama toplama projesi gibi çalışmaları bulunmaktadır.

- **Spor Turnuvaları:** Türkiye Hayat Emeklilik bünyesinde kurulmuş olan Türkiye Hayat Emeklilik Futbol Takımı 2022 yılında düzenlenen Sigorta Sektör Ligi'ne katılmıştır. 13'üncüsü düzenlenen Sigorta Sektör Ligi'nde 16 sigorta şirketinin katılımıyla Antalya'da düzenlenen turnuva 3 gün sürmüştür. Türkiye Hayat Emeklilik futbol takımı turnuvada finale kadar çıkmış ve turnuvayı üçüncü olarak tamamlamıştır.

- **Birlikteyiz Dijital Dergisi:** Üç aylık periyotlarda çalışanlara sunulan Birlikteyiz Dijital dergisi 2022 yılında da yayın hayatına devam etmiştir. Kurumsal İletişim ve Marka Yönetim birimi bünyesinde hazırlanan dergi, çalışanlarla röportajlar, iş hayatıyla ilgili pratik bilgiler, güncel trendler ve sektördeki uluslararası gelişmelerin yanı sıra kulüplerin çalışmalarına da yer verilmektedir. Birlikteyiz Dergisi'yle, çalışanlar arasındaki iletişimin güçlendirilmesi, bilgilendirilmesi ve sosyal öğrenmenin desteklenmesi hedeflenmektedir.

Risk Yönetimi Politikası

Türkiye Hayat Emeklilik'in maruz kaldığı risklere yönelik olarak tesis edilen politikalar piyasa koşullarında meydana gelen değişikliklere paralel olarak düzenli bir şekilde gözden geçirilmektedir.

Risk yönetim sürecinde değerlendirilen riskler aşağıda yer almaktadır:

Sigorta Riski

Akdedilen sigorta sözleşmelerinden kaynaklanan riskler olup söz konusu riskler; sigortalanan risklerin sağlıklı bir şekilde seçilmemesi, sigorta primlerinin gelecekte oluşacak hasarları karşılayacak seviyede belirlenmemesi, riskin dağıtılmamasından kaynaklanan yoğunlaşmalar şeklinde örneklendirilebilmektedir.

Tarifeler hazırlanırken ve münferit fiyatlamalar yapılırken piyasa şartları, reasürans anlaşmaları, ciro, kârlılık ve sürdürülebilir büyüme hedefleri bir bütün olarak dikkate alınmaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik'te acenteler, bölge müdürlükleri, genel müdürlük seviyelerinde hangi risklerin, hangi şartlar kapsamında güvence altına alınacağı, reasürans treteleri ve geçmiş hasar tecrübelerinden yararlanılarak riziko kabul esasları çerçevesinde teknik servis müdürlükleri tarafından her yıl belirlenmekte ve güncellenmektedir. Riziko kabul esaslarını da içerecek şekilde sigorta ürünlerinin hangi şartlar altında, nasıl ve kimlere satılacağı veya satılmayacağını gösteren uygulama esasları kitapçığı bilgilendirme amacıyla her yıl satış kanallarına dağıtılmaktadır.

Şirket'in müşteri portföyü, geçmiş hasar istatistikleri, gelecek yıl gerçekleştirilmesi düşünülen iş hacmi, öz kaynak yapısı ve

mevcut piyasa koşulları dikkate alınarak branş bazında saklama payları ve satın alınacak trete koşulları Reasürans ve Özel Riskler Yönetimi ve Üst Yönetim tarafından belirlenmektedir. Reasürans anlaşmaları kapsamında bulunmayan, trete koşulları ve kapasitelerini aşan ya da Şirket'in trete dengesini bozabilecek riskler, yurt içi ve yurt dışı ihtiyari reasürans desteği kullanılarak teminat altına alınmaktadır.

Kredi Riski

Kredi riski, Şirket ile maddi ilişkisi bulunan tarafların, Şirket'e karşı yükümlülüklerini yerine getirememesi olasılığı olarak tanımlanmaktadır. Reasürans işlemleri ve acentelerden doğan prim alacakları, Şirket açısından kredi riski doğuran başlıca alanlardır. Şirket, sigorta faaliyetlerinden doğan alacakları tahsilat politikaları çerçevesinde takip etmekte ve tesis ettiği teminat politikaları aracılığıyla sınırlandırmaktadır. Reasürör seçiminde ise T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından oluşturulan "Mali ve Teknik Kriterleri Sağlayan Reasürans Şirketleri Listesi" ile reasürörlerin kredi notları dikkate alınmakta olup, piyasa koşullarındaki değişikliklerin kredi notları üzerindeki etkileri takip edilmektedir.

Piyasa Riski

Faiz oranlarında ve kurlarda meydana gelen değişiklikler neticesinde Şirket'in portföyünde yer alan enstrümanların değerlerinde meydana gelecek olası kayıplar piyasa riski kapsamında değerlendirilmektedir. Söz konusu riskler döviz pozisyonuna ve menkul kıymetlere yönelik olarak hazırlanan raporlamalar vasıtasıyla takip edilmektedir.

Likidite Riski

Likidite riski, Şirket'in vadesi gelen yükümlülüklerini karşılayamama riskidir. Söz konusu risk özellikle nakde ihtiyaç duyulan dönemlerde varlıkların satılmaması ve paraya çevrelememesi neticesinde oluşmaktadır. Varlıkların vadelerinin, yükümlülüklerin vadelerinden daha uzun olması durumu likidite riskini artırmaktadır.

Şirket'in nakit akışı günlük, haftalık ve aylık olarak takip edilmekte, vade uyumsuzlukları ve yabancı para pozisyonları da bilanço üzerinden takip edilerek aktif pasif yönetimi yapılmaktadır.

Operasyonel Riskler

Yetersiz ve başarısız içsel süreçlerden, personel ve sistemlerden ya da dışsal olaylardan kaynaklanan, doğrudan veya dolaylı zarar riskidir.

Şirket genelinde yürütülen faaliyetler ve süreçlerde yapılması gereken uygulamalar hazırlanan prosedürler ile yazılı hale getirilmiş ve süreçlerde rol alan çalışanların görev tanımları formal olarak tespit edilmiştir. Süreçlerde iş birimlerinin ve kullanıcıların sahip olduğu yetkiler ve uygulanması gereken onay mekanizmaları Yönetim Kurulu, Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları tarafından belirlenmekte, yazılı yönetmelik ve prosedürler kapsamında tanımlanmaktadır.

İç Sistemler Başkanlığı

Resmî Gazete’de yayımlanan Sigortacılık ve Özel Emeklilik Sektörlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik ile Şirketimiz Yönetim Kurulu’nun iç sistemlere ilişkin sorumluluklarının Denetim Komitesi aracılığıyla yerine getirdiği yapıda İç Sistemler Başkanı olarak üst düzey bir yönetici Denetim Komitesi üyesi olarak görev yapmaktadır. Risk Yönetimi, İç Kontrol, Mevzuat Uyum ve Aktüerya birimleri idari ve fonksiyonel açıdan İç Sistemler Başkanı’na bağlı olarak faaliyet göstermektedir.

Risk Yönetimi Faaliyetleri

Şirket’in sermaye yeterliliği kapsamında “Aktif Riski”, “Yazım Riski”, “Muallak Tazminat Karşılığı Riski”, “Reasürans Riski” ve “Kur Riski” ölçümlenmesi ve değerlendirilmesi dönemsel olarak gerçekleştirilmektedir.

Acentelerin tahsilat süresi içinde sözleşmedeki yükümlülüğünü yerine getirememesi kapsamında “Karşı Taraf Acente Riski” ve Şirkete borcu olan reasürörlerden tahsilat sağlanamaması kapsamında “Karşı Taraf Reasürör Riski” takip edilmektedir.

Yetersiz veya başarısız iç süreçler, insanlar ve sistemlerden ya da harici olaylardan kaynaklanan ve yasal riski de kapsayan zarar etme olasılığı kapsamında “Operasyonel Risk” ölçümlenmesi yapılmaktadır.

Bunların yanında Şirket’in “Likidite Riski” analizi kapsamında; Cari Oran, Likidite Oranı, Likit Aktifler/Toplam Aktifler Oranı, Likit Aktifler/Sigortacılık Teknik Karşılıkları Oranı ve Likit Aktifler/Cari Varlıklar Oranı dönemsel olarak hesaplanarak raporlanmaktadır.

Emeklilik Yatırım Fonları Riske Maruz Değer (RMD) Analizleri, Geriye Dönük Test Sonuçları, Risk Değerleri, Kaldıraç Yaratan İşlemler ve Stres Testleri hesaplanarak fonların sonuçları raporlanmaktadır.

Tüm bu süreçlere ilişkin 2022 yılı içerisinde 3 adet risk yönetimi raporu hazırlanmıştır.

2022 yılı içerisinde, 25.11.2021 tarih ve 31670 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik esaslarına uyum sağlanması amaçlanmış olup bu kapsamda organizasyonel yapılanma ve faaliyetlerin yeni iç sistemler yönetmeliğine uyumunun değerlendirilmesi sağlanmıştır.

İç Kontrol Faaliyetleri

2022 yılı iş planı riske maruz iş süreçlerine, test sıklıklarına ve risk puanlarına göre oluşturulmuş olup, periyodik olarak test sıklığına göre kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Şirketin süreçlerinde kontrol faaliyeti olarak tanımlanan ve risk kontrol matrislerine eklenen kontrol noktaları risk puanı ve önem seviyesi ve kontrol sonuçları İç Kontrol Sistemi Yazılımı aracılığı ile hem kontrol hem de personel bazında takip edilerek sonuçları raporlanmaktadır. Kontrol sonuçlarında tespit edilen hususlara ilişkin düzenlenen raporlar Denetim Komitesi ve Genel Müdür’e raporlanmaktadır. Raporda yer alan tespit ve öneriler “İç Kontrol Öneri Takip Platformu” vasıtasıyla takip edilmektedir.

2022 yılı içerisinde, 25.11.2021 tarih ve 31670 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik esaslarına uyum sağlanması amaçlanmış olup bu kapsamda organizasyonel yapılanma ve faaliyetlerin yeni iç sistemler yönetmeliğine uyumunun değerlendirilmesi sağlanmıştır.

Aktüerya Faaliyetleri

İç Sistemler Başkanlığı’na bağlı olarak faaliyetlerini yürüten Aktüerya Müdürlüğü 25.11.2021 tarihli 31670 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan “Sigortacılık ve Özel Emeklilik Sektörlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik” kapsamında

17.08.2022 tarihinde kurulmuştur. Bu tarihten itibaren müdürlük kuruluşu ve iç sistemler yönetmeliğinin gerekliliklerini yerine getirebilmek adına çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Müdürlüğün şirket içi yönetmeliği, prosedürü, görev tanımları ve iş planları oluşturulmuştur. Aktüerya Müdürlüğü, kendi iş planı ve iç sistemler yönetmeliğinde de belirtilen kapsamda bir yönetici ve bir uzman personel ile faaliyetlerine devam etmektedir.

Mevzuat Uyum Faaliyetleri

Şirket’in mevzuat uyum faaliyetlerine ve yasal yükümlülüklerine ilişkin uyumun sağlanması yönündeki sorumluluklarını belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği ve planladığı tüm faaliyetler ile yeni işlem ve ürünlerin Kanuna ve ilgili diğer mevzuata, şirketin politikalarına ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirilir. Uyum süreçleri, politika, prosedür ve uygulama esasları vasıtasıyla etkin olarak izlenmek suretiyle kontrol edilir. İş birimleri tarafından yürütülen süreçlerde ilgili birimlere destek olarak, söz konusu süreçlerin ve mevzuata uyum kontrollerinin yeterliliği, etkinliği ve uygunluğu bu birimlerle birlikte değerlendirilerek kontrol edilir.

Ayrıca, Mali Suçları Araştırma Kurulu Başkanlığı (MASAK) tarafından yayımlanan düzenlemelerin uygulanmasına yönelik olarak uyum programının yürütülmesi sağlanır.

Uyum görevlisi kendisine bildirilen veya resen öğrendiği şüpheli olabilecek işlemleri değerlendirerek şüpheli olduğuna karar verdiği işlemleri MASAK’a bildirir.

Şirket’in sunduğu sigortacılık hizmetinden suç gelirlerinin aklanması veya terörün finansmanı amacıyla yararlanılması ile ilgili olarak maruz kalınan riskler ile izleme ve kontrol faaliyetleri sonucunda elde edilen bulgular Denetim Komitesine raporlanır.

İç Denetim Faaliyetleri

Türkiye Hayat Emeklilik'te iç denetim faaliyeti doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı Emeklilik İç Denetim Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olup, Yönetim Kurulu'na Denetim Komitesi aracılığıyla raporlama yapılmaktadır. İç Denetim faaliyetlerinin esas amacı Şirket faaliyetlerinin kanun ve ilgili diğer mevzuat ile şirket içi strateji, politika, ilke ve hedefler doğrultusunda yürütüldüğü ve iç kontrol ve risk yönetimi sistemlerinin etkinliği ve yeterliliği hususlarında üst yönetime makul bir güvence sağlamaktır.

Şirket'in Genel Müdürlük Birimleri ve Bölge Müdürlükleri ile Acente faaliyetlerinin Sigortacılık ve Emeklilik Kanunlarına, ilgili diğer mevzuat ile

Şirket içi strateji, politika, ilke ve hedefler doğrultusunda yürütülüp yürütülmediğine, mali verilerin doğruluğuna, varlıkların korunmasına yönelik uygulamaların yeterliliğine, iç kontrol ve risk yönetim sistemlerinin etkinliğine yönelik denetimler ile destek hizmeti alınan kişi ve kuruluşlarda ilgili mevzuat çerçevesinde denetimler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, personelin usulsüz ve mevzuata aykırı işlemleri ile üçüncü kişilerin Şirket'e karşı gerçekleştirdikleri hile, dolandırıcılık veya sahtekârlık faaliyetlerine yönelik inceleme ve soruşturma çalışmaları da yerine getirilmektedir. Denetim faaliyetleri; Şirket'in hedef ve stratejileri doğrultusunda risk odaklı

olarak hazırlanan yıllık denetim planı çerçevesinde, gerçekleştirilmektedir. Gerçekleştirilen denetim, inceleme ve soruşturma çalışmaları sonucunda tespit edilen hususlar bulgu haline getirilmekte ve Bulgu Takip Sistemi üzerinden alınan aksiyonlar sürekli olarak izlenmekte ve denetim raporları Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır.

2022 yılında düzenlenen 1 denetim raporu, 2 birim denetim raporu, 1 bölge denetim raporu, 2 soruşturma raporu ve 11 inceleme raporu yazılmış ve Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kuruluna sunulmuştur.

Yönetim Kurulu'nun Değerlendirmesi

Daha önceleri sözlü olarak yürütülen Yönetim Kurulu değerlendirmesi, 2022 yılı itibarıyla Yönetim Kurulu çalışma faaliyetlerinin etkinliği ve şeffaflığın sağlanması için yazılı olarak değerlendirmeye başlamıştır.

Yönetim Kurulu üyeleri 2022 yılının faaliyetlerine ilişkin Yönetim Kurulu'nun performansını değerlendirmiştir. Değerlendirme konuları arasında bilgilendirmenin yeterliliği, yönetim kurulu başkanlık sekreteryası faaliyetlerinin düzenliliği, üyelere ait görev ve sorumluluklar, toplantı gündemine hazırlık ve toplantı yönetimi, üyeler arası ve üyelerin üst yönetim ile kurduğu iletişim ve birlikte çalışma uyumu, toplantı katılımı ve performans olmak üzere toplamda 19 soruya Yönetim Kurulu üyelerinin bireysel cevapları alınmış ve gelişme alanları belirlenmiştir.

Değerlendirme sonuçları üyeler ile paylaşılarak yerine kararlarının alınması planlanmaktadır.

Kurumsal Yönetim Komitesi'nin Değerlendirmesi

Komite üyeleri yıl içerisinde toplantılara katılım konusunda azami özeni göstermiştir. Komiteler, süreçlerde eşlik eden birimler ile koordineli çalışma gerçekleştirmektedir. Aralık 2021'de İç Sistemler Başkanı ataması ile Denetim Komitesi üye sayısı üçe çıkmıştır. Kurumsal Yönetim Komitesi aynı zamanda "Aday Gösterme Komitesi" ve "Ücret Komitesi"nin görevleri ile sürdürülebilirlik sürecinin takibi görevlerini de yerine getirmektedir. 2022 yılında gerçekleşen Genel Kurul itibarıyla, atanan Bağımsız Yönetim Kurulu Üyeleri tekrar seçilmiş ve görevleri aynı kalmıştır. Komiteler görevlerini gerçekleştirirken, Yönetim Kurulu'ndan her türlü kaynak ve desteği sağlayabilmektedir. Komiteler, en az mevzuatta belirtilen şartlarda gerekli görülen sıklıkta toplanmakta ve çalışma sonuçlarını dönemsel olarak Yönetim Kurulu'na sunmaktadır.

Altı Yönetim Kurulu Üyesinin ikisi bağımsız üye ve biri icracı üyedir. Yönetim Kurulu Üyelerinin hepsi erkektir. Bununla birlikte kadın Yönetim Kurulu Üyesi seçimine engel bir politika bulunmamaktadır. Sigorta ve Emeklilik şirketlerinin birleşmelerine istinaden Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta şirketlerinin Yönetim Kurulu Üyeleri ortak olarak belirlenmektedir. Genel

Kurul toplantısının yapıldığı gün Yönetim Kurulu ilk toplantısını gerçekleştirmiştir. Yönetim Kurulu Başkan ve Yönetim Kurulu Başkan Vekili görevlerine atama yapılmıştır. Yönetim Kurulu Bağımsız Üyelerinin bağımsızlık beyanları Faaliyet Raporu'nda yayınlanmaktadır. Bağımsız Üyelerin yıl içinde aykırı olduğu Yönetim Kurulu kararı bulunmamaktadır. Genel Kurul tarihinden raporun yayın tarihine kadar Yönetim Kurulu üyeliklerinde ve görevlerinde değişiklik olmamıştır. Yönetim Kurulu toplantıları, başkanlığın daveti ile ayda bir defadan aşağı olmamak üzere düzenlenmektedir. Toplantıda görüşülecek konular, tüm üyelere toplantıdan bir hafta önce bildirilmektedir. Yönetim Kurulu ve üst yönetim kendi görev alanında, kanun ve Esas Sözleşme uyarınca Genel Kurulun yetkisine bırakılmış bulunanlar dışında, Şirket'in işletme konusunun gerçekleştirilmesi için gerekli olan her çeşit iş ve işlemler hakkında karar almaya yetkilidir. Yönetim Kurulu kararlarının geçerli olabilmesi için üyelerin çoğunluğunun onayının alınması şarttır. Yönetim Kurulu 2022 yılı içinde 27 toplantı gerçekleştirmiştir. Üyelerin Şirket dışında başka görevler almasını sınırlandıran bir politika bulunmamaktadır. Bununla birlikte, her toplantıya tüm üyeler katılım göstermiş ve Şirket için gerekli çalışmalara yeterli zaman ayırmıştır.

Yönetim Kurulu Üyeleri birbirlerini temsilen oy veremeyecekleri gibi, toplantılara vekil aracılığıyla da katılmamaktadır. Oylar eşit olduğu takdirde, görüşülen konu gelecek toplantıya bırakılmaktadır. İkinci toplantıda da eşitlik olması durumunda söz konusu öneri reddedilmiş sayılmaktadır. Toplantıda alınan kararlar Yönetim Kurulu karar defterine kaydedilmektedir. Üyelerin öğrenim durumları, mesleki deneyimleri, ortaklık dışı görevleri gibi bilgiler Faaliyet Raporunda açıklanmaktadır. Yönetim Kurulu üyelerinin özgeçmişleri ve yer aldıkları komitelere ait bilgiler Şirket'in internet sitesinde ve ayrıca özgeçmiş bilgileri Merkezi Kayıt Kuruluşu (MKK) E-Şirket portalında bildirilmektedir.

Yönetim Kurulu Üyelerinin performanslarının değerlendirilmesi için Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından hazırlanan performans değerlendirme yöntemi ve kriterleri ışığında üyelerin her biri 2022 yılının performansının değerlendirilmesini 2023 yılının ilk ayında tamamlamıştır.