

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

4 milyar TL prim üretimi

Türkiye Hayat Emeklilik'in 31 Aralık 2020 itibarıyla BES toplam fon büyüklüğünde %37,3 artış ile 36,5 milyar TL'ye ulaşılmış, Hayat Sigortalarında prim üretimi %11,9 artış ile 4 milyar TL olmuştur.

Prim Üretimi, Toplanan Fonlar ve Teknik Sonuçlar

Türkiye Hayat Emeklilik'in 31 Aralık 2020 itibarıyla Hayat Dışı sigortalarda prim üretimi %24,9 azalış ile 195,5 milyon TL, Hayat Sigortalarında prim üretimi %11,9 artış ile 4 milyar TL olmuştur. Hayat Dışı prim üretimi 194,9 milyon TL Ferdi Kaza ve 591 bin TL Sağlık primlerinden oluşmaktadır.

Şirketimiz BES 3.0 ve OKS'de %37,3 artış ile 36,5 milyar TL toplam fon büyüklüğüne (devlet katkısı dâhil) ulaşmıştır. BES 3.0 fon büyüklüğü (devlet katkısı dâhil) 29,8 milyar TL olurken OKS fon büyüklüğü (devlet katkısı dâhil) ise 6,6 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Hayat dışı teknik gelirleri %20 artarken hayat dışı teknik giderleri %59 artarak hayat dışı teknik bölüm dengesinin geçen seneye göre %15 azalarak 85,5 milyon TL kâr olarak yazılmıştır.

Hayat teknik gelirleri %13 artarken hayat teknik giderleri %19 artarak hayat teknik bölüm dengesinin geçen seneye göre %3 azalarak 914,5 milyon TL kâr olarak yazılmıştır.

Emeklilik gelirleri %31 artarken emeklilik giderleri %17 artarak emeklilik teknik bölüm dengesinin geçen seneye göre %67 artmasına ve 228 milyon TL kâr elde edilmiştir.

Hayat dışı, hayat ve emeklilik teknik gelirlerinden teknik giderlerinin düşülmesi sonucu genel teknik bölüm dengesine ulaşılmış olup geçen seneye göre %4 artış ile toplam 1.228 milyon TL teknik kâr elde edilmiştir.

Teknik Bölüm (TL)	2019	2020	Artış
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	190.331.335	227.963.748	%20
B- Hayat Dışı Teknik Gider	(89.732.916)	(142.470.443)	%59
C- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat Dışı (A - B)	100.598.419	85.493.305	-%15
D- Hayat Teknik Gelir	3.523.977.501	3.987.812.880	%13
E- Hayat Teknik Gider	(2.582.950.612)	(3.073.358.894)	%19
F- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat (D - E)	941.026.889	914.453.986	-%3
G- Emeklilik Teknik Gelir	465.616.358	611.489.096	%31
H- Emeklilik Teknik Gideri	(328.794.884)	(383.457.302)	%17
I- Teknik Bölüm Dengesi- Emeklilik (G - H)	136.821.474	228.031.794	%67
J- Genel Teknik Bölüm Dengesi (C+F+I)	1.178.446.782	1.227.979.085	%4

2020 yılı sonunda yatırım gelirleri %17 azalarak 650 milyon 241 bin TL olarak gerçekleşmiştir. 523 milyon 363 bin TL ile finansal yatırımlardan elde edilen gelirler, yatırım gelirlerinin en büyük hesabını oluşturmaktadır. İkinci büyük yatırım gelirini 96 milyon 135 bin TL'lik arazi, arsa ve binalardan elde edilen gelirler oluşturmaktadır. Hayat teknik bölümünden aktarılan yatırım gelirleri 22 milyon 131 bin TL, kambiyo kârları 8 milyon 945 bin TL, finansal yatırımların nakde çevrilmesinden elde edilen kârlar 5 milyon 404 bin TL gelir olarak gerçekleşirken finansal yatırımların değerlenmesi hesabı 5 milyon 737 bin TL gider olarak gerçekleşmiştir.

K- Yatırım Gelirleri (TL)	2019	2020	Artış
1- Finansal Yatırımlardan Elde Edilen Gelirler	764.271.672	523.362.926	-%32
2- Finansal Yatırımların Nakde Çevrilmesinden Elde Edilen Kârlar	8.751.787	5.404.097	-%38
3- Finansal Yatırımların Değerlenmesi	(25.420.666)	(5.737.272)	-%77
4- Kambiyo Kârları	4.817.698	8.945.336	%86
5- İştiraklerden Gelirler	3.334	-	-%100
6- Bağlı Ortaklıklar ve Müşterek Yönetime Tabi Teşebbüslerden Gelirler	-	-	-
7- Arazi, Arsa ile Binalardan Elde Edilen Gelirler	2.320.320	96.134.863	%4043
8- Türev Ürünlerden Elde Edilen Gelirler	-	-	-
9- Diğer Yatırımlar	-	-	-
10- Hayat Teknik Bölümden Aktarılan Yatırım Gelirleri	32.378.294	22.130.736	-%32
GENEL TOPLAM	787.122.439	650.240.686	-%17

2020 yılı sonunda yatırım giderleri %22 azalarak 73 milyon 483 bin TL olmuştur. Amortisman giderleri 41 milyon 79 bin TL ile yatırım giderlerinin en büyük hesabını oluşturmaktadır. Hayat dışı teknik bölümüne aktarılan yatırım gelirleri 16 milyon 400 bin TL olmuştur. Yatırımlar değer azalışları 8 milyon 109 bin TL, kambiyo zararları 5 milyon 648 bin TL, yatırım yönetim giderleri 2 milyon 78 bin TL ve yine aynı dönemde yatırımların nakde çevrilmesi sonucunda oluşan zararlar 168 bin TL olmuştur.

L -Yatırım Giderleri (-) (TL)	2019	2020	Artış
1- Yatırım Yönetim Giderleri - Faiz Dâhil (-)	(3.013.449)	(2.078.330)	-%31
2- Yatırımlar Değer Azalışları (-)	(6.350.500)	(8.109.215)	%28
3- Yatırımların Nakde Çevrilmesi Sonucunda Oluşan Zararlar (-)	(4.050.029)	(168.292)	-%96
4- Hayat Dışı Teknik Bölümüne Aktarılan Yatırım Gelirleri (-)	(40.330.927)	(16.400.469)	-%59
5- Türev Ürünler Sonucunda Oluşan Zararlar (-)	-	-	-
6- Kambiyo Zararları (-)	(3.122.982)	(5.647.846)	%81
7- Amortisman Giderleri (-)	(37.805.505)	(41.078.813)	%9
8- Diğer Yatırım Giderleri (-)	-	-	-
GENEL TOPLAM	(94.673.392)	(73.482.965)	-%22

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

2020 yılı sonunda Diğer Faaliyetlerden Gelir ve Kârlar ile Gider ve Zararlar hesabına 17 milyon 390 bin TL gider yazılmıştır. Bu gideri oluşturan hesapların gelir tarafında 26 milyon 362 bin TL ile ertelenmiş vergi varlığı hesabı, 14 milyon 411 bin TL ile önceki yıl gelir ve kârları, 351 bin TL ile diğer gelir ve kârlar ve 72 bin TL ile reeskont hesabı bulunmaktadır. 40 milyon 374 bin TL ile karşılıklar, 13 milyon 772 bin TL ile diğer gider ve zararlar ve 4 milyon 441 bin TL ile önceki yıl gider ve zararları hesapları da gider tarafında yer almaktadır.

M- Diğer Faal. ve Olağandışı Faal. Gel. ve Kârl. ile Gid. ve Zar. (+/-)	2019	2020	Artış
1- Karşılıklar Hesabı (+/-)	(5.736.640)	(40.373.642)	%604
2- Reeskont Hesabı (+/-)	(17.239)	72.430	-%520
3- Özellikli Sigortalar Hesabı (+/-)	-	-	-
4- Enflasyon Düzeltmesi Hesabı (+/-)	-	-	-
5- Ertelenmiş Vergi Varlığı Hesabı (+/-)	10.373.512	26.361.970	%154
6- Ertelenmiş Vergi Yükümlülüğü Gideri (-)	-	-	-
7- Diğer Gelir ve Kârlar	1.303.934	350.986	-%73
8- Diğer Gider ve Zararlar (-)	(27.124.647)	(13.771.699)	-%49
9- Önceki Yıl Gelir ve Kârları	5.141.271	14.410.767	%180
10- Önceki Yıl Gider ve Zararları (-)	(404.224)	(4.440.751)	%999
GENEL TOPLAM	(16.464.033)	(17.389.939)	%6

1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 faaliyet dönemi içinde hayat dışı, hayat ve emeklilik teknik gelirlerinden, teknik giderlerinin düşülmesi sonucu genel teknik bölüm dengesinde 1 milyar 227 milyon 979 bin TL kâr gerçekleşmiştir. Genel teknik bölüm dengesine eklenen 650 milyon 241 bin TL'lik yatırım geliri ve 73 milyon 483 bin TL yatırım gideri ile 17 milyon 390 bin TL'lik diğer ve olağandışı faaliyetlerden kaynaklı gider sonucunda, 1 milyar 787 milyon 347 bin TL vergi öncesi kâr elde edilmiştir. 403 milyon 230 bin TL vergi karşılığı düşüldükten sonra cari dönemde 1 milyar 384 milyon 116 bin TL net kârı gerçekleşmiştir.

Gelir Tablosu Özet	2019	2020	Artış
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	190.331.335	227.963.748	%20
B- Hayat Dışı Teknik Gider	(89.732.916)	(142.470.443)	%59
C- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat Dışı (A - B)	100.598.419	85.493.305	-%15
D- Hayat Teknik Gelir	3.523.977.501	3.987.812.880	%13
E- Hayat Teknik Gider	(2.582.950.612)	(3.073.358.894)	%19
F- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat (D - E)	941.026.889	914.453.986	-%3
G- Emeklilik Teknik Gelir	465.616.358	611.489.096	%31
H- Emeklilik Teknik Gideri	(328.794.884)	(383.457.302)	%17
I- Teknik Bölüm Dengesi- Emeklilik (G - H)	136.821.474	228.031.794	%67
J- Genel Teknik Bölüm Dengesi (C+F+I)	1.178.446.782	1.227.979.085	%4
K- Yatırım Gelirleri	787.122.439	650.240.686	-%17
L- Yatırım Giderleri (-)	(94.673.392)	(73.482.965)	-%22
M- Diğer Faal. ve Olağandışı Faal. Gelir ve Kârlar ile Gider ve Zararlar (+/-)	(16.464.033)	(17.389.939)	%6
N- Dönem Net Kârı veya Zararı	1.439.677.282	1.384.116.468	-%4
1- Dönem Kârı ve Zararı	1.854.431.796	1.787.346.867	-%4
2- Dönem Kârı Vergi ve Diğer Yasal Yükümlülük Karşılıkları	(414.754.514)	(403.230.399)	-%3

Ürün geliştirmede sigortalıların her an yanında yer alma ilkesini benimsedik.

Türkiye Hayat Emeklilik; 2020 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. 1 Eylül 2020 tarihindeki birleşme esnasında sistemsel entegrasyon henüz sağlanamadığından Şirketin mevcut dağıtım kanalları üzerinden sunulan ürünlerin satışı devam etmektedir.

VakıfBank Özelinde Ürün Geliştirme ve Diğer Faaliyetler

- İyi Günde Hayat Sigortası: Teminat ve prim tutarları, paket seçenekleri ile sabitlenmiş, ek fayda hizmetleriyle zenginleştirilmiş olan ürün, VIP, Evim, Arabam ve Sağlığım olmak üzere müşteri seçimine sunulan beş ve on paket seçeneği ile dört ayrı tarifeden oluşmaktadır. Ürün, Ocak 2020 itibarıyla VakıfBank şube kanalında satışa başlanmıştır.
- VakıfBank Tabletten Satış: VakıfBank tablettten satış uygulaması kapsamında BES planları için fon tabloları ve gerekli doküman düzenlemeleri yapılmış ve ürün satışı Haziran 2020 itibarıyla tamamlanarak devreye alınmıştır.
- Canım Sağolsun Ürünü Revizyonları: VakıfBank'ta satılmakta olan Canım Sağolsun Yıllık Hayat sigortası ürününe ek fayda "Destek Paketi" eklenmiştir. Sistem tanımlamaları, doküman çalışmaları, Banka ile ortak üretim testleri tamamlanarak ürün yeni özelliği ile satışa açılmıştır.
- VakıfBank Tarım Kart revizyonları: VakıfBank tarafında sunulan Tarım Kart için teminat revizyonları, başvuru formu ve sertifika dokümanlarında düzenlemeler yapılmış, sistem geliştirmeleri tamamlanmıştır. Tarım Kart ürünü Nisan 2020 itibarıyla yeni düzenlemeler kapsamında satılmaya başlanmıştır.

- Halihazırda aktif olarak faaliyetlerine devam eden ve önemli ölçüde dijital onay sisteminin ön planda olduğu VakıfBank İnternet ve Mobil Bankacılık Uygulamaları ile MSS (tablet) Uygulamasına ek olarak VakıfBank Çağrı Merkezi kanalının etkin bir şekilde kullanılabilmesi için daha önce üretimi gerçekleştirilmemiş olan yeni ihtiyari hayat sigortasının yazılımı faaliyetlerine başlanmıştır.

Halkbank Özelinde Ürün Geliştirme ve Diğer Faaliyetler

- Sağlık Çalışanlarına Özel Uzun Süreli Hayat Sigortası: Pandemi dönemiyle birlikte Sağlık Çalışanlarına Özel Uzun Süreli Hayat Sigortası çalışması yapılmıştır. Sağlık Çalışanlarına Özel Uzun Süreli Hayat Sigortası ile mevcut uzun süreli hayat sigortasına nazaran avantajlı prim tutarı ile hayat sigortası sunulmaktadır. Satış ekibi için bu ürüne özel başvuru formu oluşturulmuştur.
- Uzun Süreli Esnaf Hayat Sigortası: Uzun Süreli Hayat Sigortası ürününün adı Uzun Süreli Esnaf Hayat olarak revize edilmiştir. Uzun Süreli Hayat Sigortası adı ile yeni bir tarife oluşturulmuştur. Uzun Süreli Hayat Sigortaları hedef kitlesi 18-68 yaş aralığı iken 18-65 olarak güncellenmiştir.
- Halkbank kanalında belirli segmentler tarafından kullanılan ve dain-i mürtehin eklenme özelliğine sahip olan ürünlerin yıl yenileme sürecinde yaşanan operasyonel sıkıntılar ortadan kaldırılması adına yenileme garantili ürünlerin çalışmalarına başlanmıştır.
- KKTC'de faaliyet gösteren Halkbank şubeleri aracılığıyla kredi ile bağlantılı düzenlenen hayat sigortalarına ilişkin uygulama değişikliklerine ilişkin çalışmalar başlamıştır.

sigortalının her an yanında

Türkiye Hayat Emeklilik; 2020 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.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

Online Bireysel Emeklilik Planı

Türkiye Hayat Emeklilik web sitesi, Ziraat Bankası web sitesi ve Ziraat Bankası Mobil Uygulaması üzerinden BES Online Satış Modülü vasıtasıyla satışı gerçekleştirilen ve dijital ortamlardan satılan ilk ürünümüz olan Online Bireysel Emeklilik Planları hayata geçirilmiştir.

Ziraat Bankası Özelinde Ürün Geliştirme ve Diğer Faaliyetler

- Online Bireysel Emeklilik Planı: Müşterilerin Türkiye Hayat Emeklilik web sitesi, Ziraat Bankası web sitesi ve Ziraat Bankası Mobil Uygulaması üzerinden satın alma işlemini tamamlayabilecekleri BES Online Satış Modülü vasıtasıyla satışı gerçekleştirilen ve dijital ortamlardan satılan ilk ürünümüz olan Online Bireysel Emeklilik Planları hayata geçirilmiştir.
- Ferdi Yıllık Hayat Ürünlerinin Banka Ekranlarına Entegrasyonu: Yıllık hayat ürünlerinin (Hayat Arkadaşım, Hayata Dair ve Eğitimin Gücü Sigortası) Ziraat Bankası ekranları üzerinden satılmasına yönelik çalışmalar tamamlanmış olup, Haziran 2020 tarihi itibarıyla banka ekranlarında kullanıma açılmıştır.
- Türkiye Noterler Birliği'ne Yönelik İndirimli Ürün: Ziraat Bankası ile Türkiye Noterler Birliği arasında imzalanan anlaşma kapsamında, söz konusu müşteri grubuna özel olarak oluşturulan avantajlı ürün, faizli ve faizsiz emeklilik yatırım fon alternatifleri ile Ziraat Bankası ekranları aracılığıyla satışa sunulmuştur.
- Online Doktorum Hizmeti: Tüm dünya ile ülkemizde de ortaya çıkan COVID-19 pandemisi ile ilgili olarak Sağlık Bakanlığı'nın "Evde Kal" çağrısı kapsamında Grup Hayat Sigortası olan sigortalıların bu süreçte ihtiyaç duyacağı hizmetlere destek olabilmek adına bir sağlık hizmeti almadan önce danışabileceği "Online Doktorum" uygulaması hizmet vermeye başlamıştır. Sigortalılar sağlıkları ile ilgili endişelendikleri tüm konularda, 7/24 görüntülü olarak sağlık danışmanlığı sunan doktorlara erişebilmektedir.
- Fırsat Ekranları Ürün Önerileri: Müşteri ekranlarında müşteri profiline uygun BES plan önerileri sunulmuştur.

- KKTC Şubelerinde Tarımsal Krediler ile Bağlantılı Düzenlenen Hayat Sigortaları Sürecinde Yapılan Değişiklik: KKTC'de faaliyet gösteren Ziraat Bankası şubeleri aracılığıyla kullanımı yapılan tarımsal kredi sürecinde düzenlenen Hayat Sigortalarına ilişkin uygulama değişiklikleri ile sadece "Yenilemeli (Yıllık) Kredi Sigortası" yapılabilecektir.
- Dijital Uygulamalar Üzerinden Bireysel Emeklilik Teklifi Onay Süreci: Banka şubelerince satışı yapılan Bireysel Emeklilik planlarına ait sözleşme ve formlar için Ziraat Bankası İnternet Şube/Ziraat Mobil dijital uygulamaları üzerinden onay verilmesine yönelik sistemsel çalışmalar uygulamaya alınmıştır.
- Kredi Bağlantılı Hayat Sigortaları Tarifelerinde Yapılan Değişiklik: Kredi bağlantılı düzenlenen hayat sigortaları kapsamında yeni kredi kullanımında geçerli olmak üzere azami teminat bedelleri güncellenmiştir.
- Yeni Kredi Paketleri BES Tamamlayıcı Ürün: Küresel pandemiden normalleşme sürecine geçiş doğrultusunda sosyal hayatın canlanması ile müşterilerin finansman ihtiyaçlarının uygun şartlarda karşılanması amacıyla kredi paketlerinde BES ürünleri tamamlayıcı ürün olarak önerilmiştir.

Vakıf Katılım ve Ziraat Katılım Özelinde Ürün Geliştirme Faaliyetleri

- Vakıf Katılım Bankası Paketli Tehlikeli Hastalıklar Sigortası: Paketli Tehlikeli Hastalıklar Sigortası, gerekli ürün-kanal konumlandırma ve doküman çalışmaları tamamlanarak Haziran 2020 itibarıyla Vakıf Katılım'da satışa açılmıştır.
- Vakıf Katılım Tekafül Grup Yıllık Hayat Ürünü Geliştirilmesi: Vakıf Katılım Bankasında satışı yapılmak üzere Tekafül Grup Yıllık Hayat ürünü geliştirilmiştir.



- Uzun Süreli Hayat Sigortası'na Taksit Seçeneğinin Eklenmesi: Vakıf Katılım Uzun Süreli Hayat Sigortası ürününe 24 ay taksit seçeneği eklenmiştir, gerekli sistem doküman testleri tamamlanmıştır.
- Ziraat Katılım Bankası Bankasürans Platformu Üzerinden Uzun Süreli Finansmana Bağlı Hayat Sigortası Satışı: Katılım Sigortacılığı faaliyetleri kapsamında acente olan Ziraat Katılım Bankası, mevcutta Bankasürans Platformu üzerinden finansman kullanımına bağlı olarak yıllık yenilemeli hayat sigortası ürünlerini müşterilerin satışına sunmaktadır. Yıllık yenilemeli hayat sigortası ürününün yanı sıra müşterilerin 12 aydan uzun vadeli finansman kullanımına destek olacak (Konut, Taşıt, Tüketici) ve finansman vadesi boyunca tek bir poliçe düzenlenmesi ile yenileme süreçleri operasyonun ortadan kalkmasını sağlayacak Uzun Süreli Hayat Sigortası ürünü, 6 Mart 2020 tarihi itibarıyla Ziraat Katılım Bankası şubelerinden kullanılmaya başlanmıştır.

Birleşme esnasında sistemsel entegrasyonu henüz sağlanmamış, BES ve Hayat Sigortası ürünlerinde konsolidasyona gidilerek sadeleşme hedeflenmiş olup, bu yönde çalışmalar devam etmektedir.

Birleşme sürecinde ürün yönetimine ilişkin çalışmalar hız kazanmıştır.

Lansmanla paralel üç kamu bankasında satışa sunulmak üzere biri BES biri de Hayat Sigortası olmak üzere iki yeni ürün çıkarılmıştır.

Eğitimin Gücü Sigortası: Ürün sistem tanımlamaları, Ziraat, Halk ve VakıfBank ile karşılıklı testler, ürün doküman çalışmaları tamamlanarak iş birimleri onayları akabinde 1 Eylül 2020 tarihi itibarıyla satışa açılmıştır. Ürün, banka şubeleri ile birlikte Özel Acenteler ve Vakıf Katılım kanallarında da satılmaktadır.

Gençliğin BES'i Bireysel Emeklilik Planı Faizli/Faizsiz: Ürün sistem tanımlamaları, bankalar ile karşılıklı testler, doküman çalışmaları tamamlanarak iş birimlerinin onaylarını takiben 1 Eylül 2020 tarihi itibarıyla Ziraat Bankası, Halkbank, VakıfBank banka şubeleri ile birlikte Özel Acenteler ve Vakıf Katılım kanallarında da satılmaktadır. Ürün için aynı zamanda matbu teklif formu da hazırlanmıştır.

Kredi Hayat Tarifeleri Tekilleştirme Çalışmaları: Birleşme sonrasında ana dağıtım kanalları olan üç kamu bankasında sunulan Tüketici ve Konut Kredi Hayat ürünlerinde tekilleştirme çalışmaları başlatılmıştır. Her üç iş ortağında ortak dili yakalamak amacıyla konut/tüketici alanında ortak fiyat/prim çalışmaları da yürütülmüştür. Mevcut ürünlerde iyileştirme çalışmalarına başlanmış olup, İhtiyari Hayat Sigortası vefat teminat limiti yükseltilmiş, mevcut ürünlere üretimi kolaylaştırıcı yeni paketler eklenmiştir.

Katılım Ürünlerinde Model Değişikliği: Şirket birleşme çalışmaları kapsamında Katılım Sigortacılığı kapsamında kullanılan vekil model, hibrit model ile değişmiştir.

Yeni BES Planları: Güldüren Yarınlar ve Bereket Bireysel Emeklilik Planları'nın üç kamu bankasında da satışa sunulması adına çalışmalar başlatılmıştır.

Personel GBB-İGES planları: Yeni oluşturulan personel GBB-İGES planlarına ait teklif formları hazırlanmıştır.

OKS Planlarına Yönelik Geliştirmeler: OKS müşterilerine firma bazlı verilen tekliflerdeki onay yetki matrisi, yeni OKS yapısı kapsamında revize edilmiş ve yeni kurumsal kimlik kapsamında 2020 OKS Teklif formu ve OKS Ek fayda Bilgilendirme formu düzenlenerek satış ekibi ile paylaşılmıştır.

yeni ürünler

Lansmanla paralel üç kamu bankasında satışa sunulmak üzere biri BES biri de Hayat Sigortası olmak üzere iki yeni ürün çıkarılmıştır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

bankasürans

Bankasürans satış kanalı, Ziraat Bankası, Halk Bankası ve VakıfBank olmak üzere üç ana bankanın şubelerini kapsamaktadır ve Bireysel Emeklilik, Otomatik Katılım, Hayat ve Ferdi Kaza branşındaki ürünlerin satışına yönelik faaliyetlere aracılık etmektedir.

Kurumsal Kimlik ve Ürün İsim Revize Çalışmaları: Banka ve diğer dağıtım kanallarından üretilen dokümanlar üzerinde yeni kurumsal kimlik çalışmaları tamamlanmıştır. Satışlarda kullanılmakta olan tüm Hayat, Ferdi Kaza, Ferdi BES, GBBES (Gruba Bağlı Bireysel Emeklilik Sözleşmeleri) ve İGES (İşveren Grup Emeklilik Sözleşmeleri) ürün teklif formlarının yeni kurumsal kimlik ile ürün isim yenilemeleri ve ürünlere ait broşürler Türkiye Hayat Emeklilik kurumsal kimliğine uygun şekilde yeniden düzenlenmiştir. 1 Eylül itibarıyla yeni kurumsal kimlik kapsamında üretim yapılmaya başlanmıştır.

Farklı kanallara yönelik ürün geliştirme çalışmaları da yapılmaktadır.

Mobil Uygulamada Ürün Konumlandırma Çalışmaları: Mobil uygulamada VE Ailem Ferdi Kaza Sigortası ürününün konumlandırılması için ürün satışı, müşteri deneyimi tasarımı ve mevzuatsal içerik kontrolü ve doküman çalışmaları tamamlanmıştır.

Tablet Satış Uygulaması (ROTA) Ürün Konumlandırma Çalışmaları: ROTA uygulaması üzerinden satılmakta olan ürünlere peşin fiyatına kredi kartına taksit uygulaması getirilmesi çalışmaları tamamlanmıştır.

Alternatif Dağıtım Kanalları Ürün Videoları: Premium Hayat ve Premium Ailem Ferdi Kaza Sigortası ürünleri için videolu eğitim çalışması tamamlanmış ve paylaşılmıştır.

Yeni ürün geliştirmede her zaman müşterilerin ihtiyaçlarını odak noktamıza koymaktayız.

Türkiye Hayat Emeklilik, benimsediği çoklu dağıtım kanalı modeli çerçevesinde, kanal bazlı farklılık gösterebilen müşteri ihtiyaçlarını öncelikle doğru tespit etmek, sonrasında da ürünlerini bu doğrultuda geliştirmek temel prensibi ile hareket etmektedir.

Özellikle bireylerin yaşamlarının farklı evrelerinde karşı karşıya kalabilecekleri çeşitli finansal riskleri teminat altına alan, bankacılık ürünlerinden bağımsız olarak konumlandırılan mikro ürünlerin piyasaya sunulmasının (hayat, kritik hastalık, eğitim, işsizlik, ferdi kaza ve eğitim sigortası, kritik personel, prim iadeli hayat ve benzeri) ve bu ürünlerin dijital kanallar aracılığıyla satışının yapılmasının, sektörün büyümesine olumlu yönde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bankasürans Satış Kanalı

Bankasürans satış kanalı, Ziraat Bankası, Halk Bankası ve VakıfBank olmak üzere üç ana bankanın şubelerini kapsamaktadır ve Bireysel Emeklilik, Otomatik Katılım, Hayat ve Ferdi Kaza branşındaki ürünlerin satışına yönelik faaliyetlere aracılık etmektedir. Bankaların kendi içlerindeki iş kolları segmentasyonu ile hem bireysel müşteri tarafında kişi ihtiyacına uygun farklı ürünlerle hizmet verilmekte, hem de ticari müşteriler kapsamında kurumsal üretimleri destekleyici ivme oluşturulmaktadır.

Banka bölgeleri ile paralel hareket edilerek şirket bölge müdürlükleri sayesinde bankaya penetre olma oranı yükseltilmiştir ve oluşturulan iş birlikleri ile kanal etkinliği artırılmıştır. Doğru ürünün, doğru müşteriye ulaşılmasında Şirket tarafından şubelere yönetici ve satış koçları ataması da etkili olmaktadır.

Birleşme kapsamında her üç iş ortağına da satış/pazarlama alanında aracılık edecek olan Şirket personeline hem mevcut ve yeni ürünler hem de satış pazarlama faaliyetleri hakkında eğitimler aracılığı ile kapsamlı bir eğitim programı düzenlenmiştir. Bu vesile ile her bir personelin yeni oluşuma hızlı bir şekilde uyum sağlaması amaçlanmıştır.

Katılım Sigortacılığı alanında dağıtım kanalı olarak Ziraat Katılım, Vakıf Katılım ve Türkiye Finans Katılım Bankası ile acentelik anlaşması dâhilinde çalışılmaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik Katılım Sigortacılığının sunduğu potansiyeli değerlendirmeyi hedeflemektedir.

20 Eylül 2017 Tarih ve 20186 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve Aralık 2017 tarihinde yürürlüğe giren Katılım Sigortacılığının Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik gereğince Katılım Sigortacılığı prensiplerini hassasiyetle uygulayan Türkiye Hayat Emeklilik, Katılım Sigortacılığı alanında yeni Yönetmelik olan, 19 Aralık 2020 tarih ve 31339 Sayılı ve çoğu maddesi itibarıyla Haziran 2021'de yürürlüğe girecek "Katılım Esasları Çerçevesinde Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetlerine İlişkin Yönetmelik" kapsamında da aynı hassasiyetle Katılım Sigortacılığı faaliyetlerini sürdürmeye devam edecektir. Şirket, hizmet verilen tüm ürünlerdeki operasyonel ve finansal işlemlerinde katılım finans ve Katılım Sigortacılığı ilkelerine uygun pencere usulüyle faaliyet göstermektedir.

Ülkemizde kamunun finans sektörü içerisinde katılım payının artırılması yönünde desteği ve çalışmaları son dönemde artarak devam etmektedir. Katılım Sigortacılığının ülke genelinde yaygınlaştırılmasını teminen öncü ve yenilikçi olmayı hedefleyen Türkiye Hayat Emeklilik; dağıtım kanalı, ürün ve hizmet çeşitliliğinin artırılması kapsamında çalışmalarına devam etmektedir.

2020 yılında çıkarılan Yönetmelik kapsamında katılım faaliyetlerini pencere modeli ile yürüten sigorta şirketlerine kuruluşa hazırlık için izin verilen süre 2021 yıl sonunda dolacaktır. Şirketler, bu süre sonuna kadar Katılım Sigortacılığı faaliyetlerini konvansiyonel sigortacılık faaliyetlerinden ayırmış olacaklar.

Türkiye Hayat Emeklilik Katılım Sigortacılığında Hibrit Model ile hizmet vermektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik, katkı primi üzerinden %15 vekalet ücreti, risk fonu yatırım gelirlerinden ise %20 gelir paylaşımı almak suretiyle Danışma Komitesi onayı çerçevesinde Vekâlet/Mudarebe Karması (Hibrit) Model ile müşterilerine hizmet sunmaktadır.

Hassasiyeti olan müşterilere Katılım Sigortacılığı prensiplerine uygun sunulan Bireysel Emeklilik, Hayat ve Ferdi Kaza Sigortaları başta olmak üzere faizsiz sigortacılık ürünleriyle hizmet verilmektedir.

2020 yılı stratejileri doğrultusunda katılımcılara daha profesyonel hizmet verebilmek adına gerek ilgili dağıtım kanallarına gerekse Satış Koçlarına katılım ürünlerine ilişkin bilgilendirmeler yapılmıştır. Yapılan bilgilendirmeler doğrultusunda ilk Grup Katılım Sigortası üretimleri gerçekleşmiş bulunmaktadır. İhtiyari Hayat üretimlerinin %55'lik kısmını Grup Katılım Hayat Sigortası üretimleri oluşturmaktadır.

Faizsiz sigortacılık ürünlerinin daha zenginleştirilmesi amacıyla katılımcıların ihtiyaçları doğrultusunda Kritik Hastalıklar ürünü de dağıtım kanallarının online ekranlarında yerini almıştır.

Türkiye Hayat Emeklilik'in alınan aksiyonlar doğrultusunda Katılım Sigortacılığında toplam risk üretimleri 2020 yılında %442 artış göstererek yaklaşık 70 milyon TL'ye ulaşmıştır. Ayrıca; BES 3.0 ve OKS'de (devlet katkısı hariç) toplam 14,9 milyar TL faizsiz fon büyüklüğüne ulaşmıştır.

2021 yılında acente konumundaki katılım bankalarına yenilerinin eklenerek daha güçlü bir ağı ile dağıtım kanalı bazında yaygınlaşma sağlanması, Katılım Sigortacılığı ürünlerinin zenginleştirilerek her segmentteki müşteri kitlesine daha kolay ulaşılması ile Katılım Sigortacılığı üretim hacminin büyütülmesi ve bu alandaki marka bilinirliğinin artırılması hedeflenmektedir.

kritik hastalıklar

Faizsiz sigortacılık ürünlerinin daha zenginleştirilmesi amacıyla katılımcıların ihtiyaçları doğrultusunda Kritik Hastalıklar ürünü de dağıtım kanallarının online ekranlarında yerini almıştır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

kurumsal satış

Bölge müdürlükleri çatısı altında çalışan satış kadrosu ve merkezden de hizmet veren kurumsal ekip, özel hizmet anlayışı ile grup müşterilerinin taleplerini karşılamaktadır.

Katılım Sigortacılığı Danışma Kurulu

Danışma Komitesi, Katılım Sigortacılığı sisteminin işleyişinin katılım finans sistemi prensipleri ile ortak risk paylaşımı ve dayanışma esaslarına uygunluğunu takip eden komiteyi ifade etmektedir.

Danışma Komitesi, Prof. Dr. İsak Emin AKTEPE (Danışma Komitesi Başkanı) ve Mehmet ODABAŞI olmak üzere iki üyeden oluşmaktadır.

Katılım Sigortacılığı Faaliyetleri Uygunluk Beyanı

Türkiye Hayat Emeklilik AŞ için Katılım Sigortacılığı uygunluk icazet belgelerine <https://www.turkiyehayatemeklilik.com.tr/katilim-sigortaciligi/danisma-komitesi/sirket-icazet-belgeleri> adresinden ulaşılabilir.

Kurumsal Satış Kanalı

Bölge müdürlükleri çatısı altında çalışan satış kadrosu ve merkezden de hizmet veren kurumsal ekip, özel hizmet anlayışı ile grup müşterilerinin taleplerini karşılamaktadır.

Şirket, banka şubeleri aracılığı ile daha hızlı ulaşılacak kurumsal müşterilere Grup Emeklilik Planlarının satışını gerçekleştirmektedir. Mevcut kurumsal müşterilere yönelik hizmet anlayışı ile sektörde referans yaratma hedeflenmekte, kurumsal firmalarda düzenlenen stant çalışmaları ile de çapraz satış ortamı yaratma konusunda hareket edilmektedir.

Yeni müşteri ziyaretleri ile yeni kurumsal müşteri edinme stratejisi beslenmektedir. Mevcut müşterilere de düzenli ziyaretler, sunum/stant çalışmaları yapılmaktadır.

Otomatik Katılım alanında; OKS müşterilerinin işlemlerini kolayca gerçekleştirmelerini sağlayan, kullanıcı dostu olan Otomatik BES Şubesi bulunmakta, Otomatik Katılım müşterilerine sunulan planlar kapsamında yeni asistans firma anlaşmalarıyla da zengin içerikli ek faydalar sunulmaktadır.

Özel Acenteler

Sektör profesyonellerinden oluşan, şirketine bağlı, üretken, müşteriye dokunan, güven veren iş ortakları ile yüksek büyüme potansiyeline sahip kârlı bir dağıtım kanalına dönüşme felsefesi ile kurulan Butik Acente Modeli kapsamında 88 etkin iş ortağı ile çalışılmaktadır.

Özel Acenteler, bölge müdürlüklerinden farklı hinterlanda sahip dört bölgede takip edilmektedir.

Acentelere hizmet veren uzman temsilciler ile bu kanaldaki faaliyetler desteklenmektedir.

Acentelerin üretim artışını desteklemek ve iş birliğini sağlamlaştırmak amacı ile eğitim ve tanıtım gibi faaliyetler ile kampanyalar düzenlenmektedir.

Saha ekipleri eğitim faaliyetleri ile desteklenmektedir.

Pandemi sürecinde saha personel ekiplerine kendi içlerinde belirlenen kişiler tarafından yıl içerisinde online olarak brans/ürün eğitimleri verilmiştir. İlgili eğitimler yedi hinterlandımızda bir hafta olarak günlük 2 saat şeklinde hayat sigortası ürünleri (Grup Ferdi Kaza, Grup Hayat), BES ürünleri ve Grup BES planları üzerinden yapılmıştır. Ayrıca; hayat sigortası ürünleri uygulama kapsam ve komisyon oranları, BES ve Hayat ürün detayında üretim rakamları, bütçe gerçekleştirme oranları, online ürünler ve ekran uygulamaları (Hangi kredide hangi ürünler seçmeli olarak öne çıkarılmaktadır) eğitimleri düzenlenmiştir.

Kanalların üretimleri kampanyalarla artırılmaktadır.

2020 yılı son çeyreğini kapsayan kanalların üretimlerinin artırılmasını desteklemek amacıyla kampanya tasarlanmış ve bu kampanya hayata geçirilerek satış eforları desteklenmiştir. Kampanyayla birlikte risk üretimi ve BES hacmi büyüklüğüne katkı sağlanmıştır.

Bankasürans kapsamında, her üç iş ortağı için ortak sinerjinin sağlanması ve Şirketin pazar payının artırılması amacıyla da 2020 yılının son üç ayını kapsayacak şekilde son yılların en büyük lansman kampanyası düzenlenmiştir.

Birleşmeyle oluşan güçlü yapımız hizmet etkinliğimizi artırmıştır.

Türkiye Hayat Emeklilik'in birleşme sonucunda oluşan marka değeri ve yüksek erişime sahip geniş satış kanalı yapılanması hizmet modelini etkinleştirirken, önemli kazanımlar elde etmesini de sağlamıştır. Bunları kısaca aşağıdaki şekilde özetleyebiliriz:

- Ortak kültür ve değerlerle desteklenen hizmet geleneğini pekiştirmesi
- Güçlü yapılanma ile güvenilirlik ve konfor sağlanması
- Marka etkisi sebebiyle karar vermede kolaylık sağlanması
- Pazar payı sahipliği sebebiyle sürdürülebilir rekabet sağlanması
- Tüketici gözünde güçlü marka değerinin, tüketici tercihlerini kolaylaştırması
- Güçlü markanın müşteri nezdinde tutundurma çalışmalarında katkı sağlanması
- Güçlü saha ekipleri sayesinde yüz yüze müşteri deneyimini kolaylaştırması
- Kalifiye personel istihdamı ile müşteri talep ve sorunlarında hızlı aksiyon alınması

- Geniş coğrafi erişim ağı sayesinde hizmet ulaşımını kolaylaştırması

Satış kanallarının etkinleşmesiyle belirlenen hedefleri de kısaca şu şekilde özetleyebiliriz:

- BES fon büyüklüğü ve Hayat Sigortacılığı alanında sektör lideri olmak
- Sürdürülebilir başarı
- Yeni alternatif dağıtım kanalları ile faaliyet göstermek
- Mevcut dağıtım kanallarının geliştirilmesi
- Dijital pazarlama alanında da yenilikçi projeler geliştirmek
- Müşteri memnuniyeti ve deneyimini yaygınlaştırmak
- Müşteri farkındalığını üst noktada tutarak müşteri sadakatini maksimize etmek

Emeklilik fonlarının yönetiminde etkin bir stratejiyle ve işbirlikleriyle hareket edilmektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik, müşteri odaklılığını merkeze alan bakış açısı, finans ve sigorta teknolojilerindeki gelişmeleri yakından takip eden bir vizyon ile müşterilerine daha iyi hizmet sunarken, emeklilik fonlarının yönetiminde de etkin bir stratejiyle ve işbirlikleriyle hareket edecektir.

2020'de robo danışmanlık, dijital yenilikler ve daha etkin fon yönetimi hususlarında çalışmalar yürütülmüş olup, 2021 yılında da fon yönetimi faaliyetleri kapsamında aktif fon yönetimi ve müşteri iletişimine önem verilecektir.

Robo danışmanlık kısmında birkaç farklı servis sağlayıcı kurum ile deneme süreçleri yürütülürken, mobil şube ve web sitesinde katılımcıların ve Şirketin süreçlerini kolaylaştıracak geliştirmeler konusunda çalışmalar yürütülmüştür. Bireysel ve kurumsal bazda tüm

etkin fon yönetimi

2020'de robo danışmanlık, dijital yenilikler ve daha etkin fon yönetimi hususlarında çalışmalar yürütülmüş olup, 2021 yılında da fon yönetimi faaliyetleri kapsamında aktif fon yönetimi ve müşteri iletişimine önem verilecektir.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

akıllı aksiyon projesi

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. adımlarını takiben, 2020 yılında tahsilatsızlık, düzensiz ödemeye geçiş gibi yeni aksiyonlar oluşturulmuştur.

bölgeler ve genel müdürlük sathında fon ve piyasa bilgilendirmeleri yapılmış, katılımcılarla direkt ve dolaylı olarak her zaman aktif iletişim politikası izlenmiştir. Ziraat Portföy ile fonların yönetimi hususunda karşılıklı iş birliği geliştirilerek memnuniyeti ve performansı artıracak adımlar atılmaya çalışılmıştır.

Fon performanslarında dünyadaki pandemi ve jeopolitik gündem ağırlığı ile biçimlenen piyasa görünümüne paralel, altın ve kamu dış borçlanma fonları ile son iki yıldır öne çıkan katılım hisse senedi fonu getirilerde pozitif anlamda dikkat çekmiştir. Döviz ve altında üç çeyrek süren ivme, yılın son çeyreğinde gelişme ve haber akışları ile yataya döndükten sonra kamu iç borçlanma, faizli katkı ve hisse senedi fonlarında pozitif hareket izlenmiştir.

Müşteri yönetiminde etkin bir yapı oluşturulmuştur.

Birleşme sürecinin ardından değişen ve güçlenen kurumsal yapıyla birlikte tüm iletişim dilinde, yapılan güç birliğiyle en büyük hayat ve emeklilik şirketi olunacağı ve şirket misyonunun da en önemli parçası olan "güven" duygusu, daima müşterilere ve paydaşlara hissettirilmektedir.

Ülkemizin dört bir yanındaki hizmet ağıyla ve güçlü çağrı merkeziyle birlikte müşteri erişilebilirliği artarken, en iyi hizmet temelinde şekillenen sürdürülebilir bir iş modeliyle çalışmalar sürdürülmektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik, müşterilerine sunduğu hizmet kalitesiyle sektörde öncü olmak ve müşteri memnuniyetini maksimum seviyede sağlamak için, yeterli insan kaynağı ve tüm teknolojik yenilikleri kullanarak hizmet vermektedir. Şirket, müşterilerinin tüm iletişim kanallarında deneyimlerini yakından takip etmeye ve tüm süreçlerini müşterilerinin en iyi deneyimi yaşaması adına yine müşterilerinin geri bildirimlerini kullanarak dizayn etmeye devam etmektedir.

Müşterilerden gelen tüm geri bildirim, talep, öneri ve şikayetler müşteri odaklı bir bakış açısıyla incelenmekte ve en hızlı şekilde karşılanarak müşteri memnuniyeti temel ilkesiyle hareket edilmektedir.

Müşteri Stratejileri Direktörlüğü 2020 yılında genel müdürlük bünyesinde bulunan 183 personeli, bölge müdürlüklerinde görevli 64 Özel Müşteri Yönetimi personeli ve dış kaynak olarak hizmet veren 169 personeli ile toplamda 416 kişilik uzman kadrosuyla hizmet vermiştir.

Müşteri Stratejileri Direktörlüğü bünyesinde; Müşteri Deneyimi, Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat ve Emeklilik Müşteri İletişim Merkezi, Satış Sonrası Hizmetler, Müşteri Memnuniyeti ve Dış Kaynak Yönetimi birimleri bulunmaktadır.

Müşterilerimize optimum fayda sağlamak üzere müşteri analitiği faaliyetlerini sürdürüyoruz.

2019'da Müşteri Analitiği Proje çıktılarında ve güncel verilerden yola çıkılarak müşterilere daha iyi hizmet vermek, müşteri memnuniyetini sürekli hale getirmek, müşterilerin olası risklerden minimum zararla daha kazançlı birikimler oluşturmalarını sağlamak için Akıllı Aksiyonlar Projesi hayata geçirilmiş ve 2020 yılında proje genişletilerek sürdürülmüştür.

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. adımlarını takiben, 2020 yılında tahsilatsızlık, düzensiz ödemeye geçiş gibi yeni aksiyonlar oluşturulmuştur. Oluşturulan aksiyonlar müşteri memnuniyeti ve Elektronik Ticaret Kanunu (ETK) göz önünde bulundurularak, belirli periyotlarla ve müşteri davranış verilerinden elde edilen kanal davranışına göre ilgili kanallardan müşterilere sunulmuştur.

Pandemi sürecinde gelir yerine memnuniyet odaklı aksiyonlar oluşturularak tüm müşterilerle iletişim kurulmuştur. Şirket, yeni dönemde de müşterilere optimum fayda sağlamak için müşteri odaklı bir yaklaşımla veriden ve teknolojiyen aldığı güç ile müşteri analitiği faaliyetlerini sürdürecektir.

Müşteri Kampanya Yönetimi kapsamında yürütülen iletişim çalışmaları fon büyüklüğüne yansımaktadır.

App to App İletişimi

Müşterilerin işlemlerini daha hızlı gerçekleştirmesi için VakıfBank Mobil Bankacılık uygulaması ve Vakıf Emeklilik Cep Şube arasında entegrasyon sağlanmıştır. Çalışmanın iletişimi yapılmıştır.

Ödüllü Ek Katkı Payı Kampanyası

2.000 TL ve üstü ek katkı payı ödeme yapan tüm müşterilere, yapılan çekilişle hediyeler sunulmuştur. İletişim, Şirketin fon büyüklüğüne pozitif etki sağlamıştır.

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.

Maksimum Devlet Katkısı İletişimleri

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

Bilgilendirme ve Özel Gün İletişimleri

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

Fon Bülteni Gönderimleri

Fon Müdürlüğü tarafından hazırlanan aylık/çeyrek dönemlik bültenler e-posta olarak müşterilerle paylaşılmaktadır.

Müşterimizin sesi oluyoruz!

Yapılan tüm çalışmalarda, müşterinin sesini tüm kanallardan duyabilmek, bunları doğru anlamak, analiz etmek ve doğru şekilde iş süreçlerine yansıtma temel çalışma ilkesimizdir. Buradan yola çıkarak başlatılan Gerçek Zamanlı Müşteri Deneyimi çalışmaları hız kesmeden devam etmektedir.

2020 yılında tüm süreçler için toplam 850 bin civarında anket gönderimi gerçekleştirilmiş ve yaklaşık 87 bin müşteri bu anketlere katılarak güçlü yönler-gelişim alanları hakkında kıymetli geri bildirimlerini ve değerlendirmelerini paylaşmıştır. Bu anketlerin tamamı ilgili ekipler tarafından değerlendirilmiş ve analiz edilmiş olup, ortaya çıkan sonuçlardan hem çalışanların kişisel ve profesyonel gelişiminde, hem de süreçlerin iyileştirilmesi çalışmalarında faydalanılmaktadır.

Müşterilerden gelen geri bildirimleri dinlemenin ve bunları hızlı aksiyona dönüştürebilen çevik çalışma modelinin bir sonucu olarak, bu yıl yaşadığımız pandemi sürecinde evrak ile yapılan bazı işleri müşterilerin evde kalma sürecine katkıda bulunmak adına güncelleyen ve dijital olarak sonuçlandıran ilk şirketlerden biri olarak sektöre de bu yönde öncülük edilmiştir.

Anketler dışında, müşterilerin telefonla iletişime geçtikleri tüm kanallardaki ses kayıtları tek bir sistem üzerinden takip edilmekte ve ses analitiği uygulamalarının da desteğiyle anonim şekilde müşterilerin ne istediği, ne sorduğu, bunları nasıl dile getirdiği ve varsa yaşadıkları sorunların neler olduğu hızlıca tespit edilerek aksiyon alınmaktadır.

müşteri analitiği

Pandemi sürecinde gelir yerine memnuniyet odaklı aksiyonlar oluşturularak tüm müşterilerle iletişim kurulmuştur. Şirket, yeni dönemde de müşterilere optimum fayda sağlamak için müşteri odaklı bir yaklaşımla veriden ve teknolojiyen aldığı güç ile müşteri analitiği faaliyetlerini sürdürecektir.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

self servis

Müşteriler isterlerse self servis kanalları vasıtasıyla sözleşme/poliçe bilgilerini öğrenebilmekte, tahsilat makbuzu ve sözleşme gönderimi, fon karma değişikliği, katkı payı değişikliği gibi işlemlerini müşteri temsilcisine bağlanmadan yapabilmektedir.

Müşteriler ile gerçekleştirilen görüşmelerin robotik bir dilden olabildiğince uzak, duyguya dokunan, günlük doğal dilimizde ve müşteri için en rahat iletişim kurabileceği şekilde olabilmesi adına kullanılan tüm yazılı ve sesli iletişim konuşma metinleri gözden geçirilerek yenilenmiştir.

Eğitime ve motivasyona önem veriyoruz.

Müşterilerin daha kaliteli hizmet alabilmesi ve en doğru deneyimi yaşayabilmesi adına en önemli faktörlerden birisinin hizmet veren temsilcilerin motivasyonu, bilgi seviyesi ve yetkinlikleri olduğunun farkındalığıyla temsilcilerin performans modeli 2020 yılında tamamen müşteri deneyimi odağı alınarak yenilenmiştir.

Hem yeni işe başlarken hem de dönem içinde tespit edilen gelişim alanlarına göre düzenli eğitimlere ve temsilcilerin gelişim seviyelerinin detaylı takibine devam edilmektedir. Temsilcilerin gelişimlerine katkıda bulunabilmek adına 2020 yılında sınıf içi ve online eğitimler olmak üzere toplam 250 saati aşkın eğitim planlanmış ve gerçekleştirilmiştir. Ayrıca; tespit edilen gelişim alanlarıyla ilgili toplam 320 koçluk ve geri bildirim seansı gerçekleştirilmiştir.

Müşteri İletişim Merkezi faaliyetleri dönem itibarıyla önemini artırmış ve yoğunluk kazanmıştır.

Birleşme ile güçlenen Müşteri İletişim Merkezi 192 personeli ile hafta içi ve Cumartesi günleri saat 09.00-18.00 arasında, IVR kanalı (Sesli Yanıt Sistemi) ise 7/24 hizmet vermektedir.

0850 202 2020 numaralı Müşteri İletişim Merkezi'ni arayan müşterilerin sözleşmeleri/poliçeleri hakkındaki tüm bilgi ve işlem talepleri, belirlenmiş olan kalite prensipleri çerçevesinde müşteri temsilcileri tarafından cevaplanmaktadır.

Müşteriler, Müşteri İletişim Merkezi'ni arayarak; bireysel sözleşme bilgilerinde değişiklik, plan ve fon karması değişikliği, katkı payı değişiklikleri, ödeme dönemi ve ödeyen değişikliği yapabilmekte; ara verme taleplerini, vade kapama ve ek ödeme taleplerini, sözleşme/poliçe/tahsilat makbuzu vb. gönderimini, sistemden çıkış/cayma ve aktarım taleplerini, istek ve şikâyetlerini bildirip hızlıca çözüme kavuşturabilmektedirler.

Müşteri İletişim Merkezi'nde görevli Kurumsal Müşteri Temsilcileri, Otomatik Katılım Sistemi kapsamında kurumsal müşteri yetkililerine hizmet vermekte, teknik destek sağlamaktadır.

Sesli Yanıt Sistemi (IVR), müşterilerin sahip oldukları ürünlere karşılık gelecek şekilde dinamik bir tasarıma sahip olup, ürünü bulunmayan müşteriler vakit kaybetmeden müşteri temsilcisine bağlanabilmekte, işlemlerini hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmektedir.

Müşteriler isterlerse self servis kanalları vasıtasıyla sözleşme/poliçe bilgilerini öğrenebilmekte, tahsilat makbuzu ve sözleşme gönderimi, fon karma değişikliği katkı payı değişikliği gibi işlemlerini müşteri temsilcisine bağlanmadan yapabilmektedir.

Müşteriler, Bireysel İnternet Şubesinden ürünleri hakkında detaylı bilgi alabilmekte, tahsilat makbuzu, sözleşme/poliçelerini görüntüleyebilmekte ve katkı payı değişikliği, ödeme aracı değişikliği, fon karma değişikliği gibi işlemleri hızlı bir şekilde yapabilmekte, bilgi almak istedikleri konular ile ilgili olarak da geri arama talebi oluşturabilmektedir.

Kurumsal İnternet Şubesi sayesinde kurum yetkilileri; işveren yeni personel girişi, işten ayrılma, katkı payı değişikliği, ücretsiz izin başlangıç, ücretsiz izin bitiş, iletişim bilgileri güncelleme, mali bilgi güncelleme ve ara verme gibi talepleri çalışanları adına iletebilmekte ve işlemlerini hızlı, hatasız, zamanında yapabilmektedirler.

Müşteri İletişim Merkezi'ni aramaya gerek kalmadan Otomatik Katılım, Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigortası'na dair işlemler Mobil Şube üzerinden de yapılabilmektedir. Güncel mobil uygulamanın Android versiyonu Google Play'den, iOS versiyonu ise AppStore'dan indirilebilmektedir.

2020 yılı içerisinde Müşteri İletişim Merkezi'ne toplam 2.439.794 adet çağrı gelmiştir. 425.636 müşterinin mesai içi, mesai dışı, Mobil Şube ve İnternet Şubesi üzerinden geri arama talepleri, müşteri temsilcileri tarafından dış arama yapılarak cevaplanmıştır. 2020 yılında müşterilerden e-posta adreslerine 785.764 adet, faks numaralarına ise 98.982 adet gönderim yapılmıştır. İlgili gönderimler talebin geldiği gün sisteme kaydedilerek, iş birimlerine yönlendirilmektedir.

Sosyal medya ve dijital kanallar da iletişim merkezi faaliyetleri kapsamında aktif olarak dinlenmektedir. Müşteri İletişim Merkezi bünyesindeki sosyal medya ve dijital kanallardan sorumlu ekip 2020 yılında toplam 155.868 müşterinin sesine kulak vermiş ve destek olmuştur.

2020 yılında Bireysel Emeklilik Sistemi'ne yeni katılan 137.395 müşteriye Hoş Geldiniz aramaları yapılmış, sisteme dair önemli bilgileri paylaşarak müşteri memnuniyetine katkıda bulunulmuştur.

Gerek teknik altyapı gerekse de kullanıcı dostu geliştirmeler kapsamında, Otomatik Katılım müşterileri için uygulanan Ayrılma Talep Formsuz çıkış işlemi, BES müşterileri için de uygulanmaya başlamış, IVR menü adımları sadeleştirilmiş, kişiselleştirilmiş ve müşterileri self servis hizmetlerine yönlendiren anonslar eklenmiş, bekleme sürelerini azaltmak için geri arama tercihi getirilmiş ve müşterilerin İnternet şube ile mobil şube üzerinden geri arama talebi oluşturmasına imkân tanınmıştır.

Optimum verimlilikle müşterilere sunulan hizmet kanallarını daha da genişletmek üzere çalışmalar süreklilik arz etmektedir. Ayrıca; Çözüm Merkezi uygulaması tamamen yenilenerek, yazılı iletişim hizmet kalitesini artırmak üzere aktif kullanılmaya başlanmıştır.

Sosyal medya ve dijital kanallar üzerinden gelen talepleri takip etmek, değerlendirmek ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturmak için Müşteri İletişim Merkezi içerisinde özel bir ekip bulunmakta olup canlı Chat uygulaması ile müşterilerin sorularına uzman kişiler tarafından cevap verilmekte ve talepler hızlı bir şekilde işleme alınmaktadır.

Müşteri Memnuniyeti faaliyetleri kapsamında etkin şikâyet yönetimi uygulanmaktadır.

Şikâyet yönetimi kapsamında, şikâyete konu olan ve iş süreçlerinde aksama belirlenen kök sebepler tespit edilerek "düzeltici faaliyet" oluşturulmakta ve mevzuata uygun olarak sonuçlandırılmaktadır.

Hazine ve Maliye Bakanlığı, EGM, CİMER, BDDK gibi resmi kanallar dâhil tüm kanallardan ulaşan şikâyetleri, Türkiye Hayat Emeklilik'in 15 kişilik uzman kadrosu çözümlenmektedir. Müşteri memnuniyeti ekibine 2020 yılı içerisinde 19.919 adet şikâyet ulaşmış ve ortalama 3,3 iş gününde çözümlenmiştir.

Alınan şikâyetlerin %48,7'si resmi kanallar, %26,4'ü şikayetvar.com ve %24,9'luk kısmı Müşteri İletişim Merkezi, e-posta, sosyal medya kanallarından ulaşmıştır. 2020 yılında müşterilerin gelen taleplerine istinaden, sekiz farklı işlem ve süreç için düzenleyici faaliyet çalışmaları başlatılmıştır.

Tazminat yönetiminde organizasyon ve süreçlerimiz etkinleştirilmektedir.

Müşteri memnuniyetini ön planda tutan etkin tazminat yönetimi ile sektörde önemli oyuncular arasına giren Türkiye Hayat Emeklilik, birleşme ile oluşan ölçek ekonomisinin kaldıraç etkisiyle tazminat süreçlerinde sigortalılarına daha uygun maliyetli ve kaliteli hizmet sunma amacındadır.

etkin tazminat yönetimi

Müşteri memnuniyetini ön planda tutan etkin tazminat yönetimi ile sektörde önemli oyuncular arasına giren Türkiye Hayat Emeklilik, birleşme ile oluşan ölçek ekonomisinin kaldıraç etkisiyle tazminat süreçlerinde sigortalılarına daha uygun maliyetli ve kaliteli hizmet sunma amacındadır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

müşteri tutundurma

Satış sonrası hizmet kalitesini artırarak müşteri memnuniyetini ve devamlılığını amaçlayan hizmet politikasıyla müşteri segmentasyonu temelinde, temas sıklıkları ve segmente edilen müşteri gruplarına göre bakım/tutundurma/sadakat programı uygulanmaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik, uçtan uca sürekli takip ve iyileştirmeler ile tazminat yönetiminin etkinliğini ve verimliliğini artırmakta, sektörde fark yaratmaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik, dijitalleşme ve teknoloji odağında daha da güçlendirilmiş bir tazminat yönetimini hedeflemektedir. Bu doğrultuda, optimize edilen ve dijitalleşen süreçleri ile sektördeki öncü kimliğini perçinlemek amacıyla olan Şirket; otomatik/robotik tazminat süreçleri kurgularken, her türlü tazminat talebine ilişkin, iletişim, bilgi ve belge gönderiminin elektronik yapı üzerinden yapılması, mobil üzerinden hasar süreçlerinin takibi gibi müşterilerin dijital deneyimini ileri taşıyacak uygulamaları geliştirecektir. Tazminat iş ve işlemlerinin hangi aşamada olduğunu gösteren sistem ekranlarının, önce hizmet verilen bankalardan başlamak üzere bütün paydaşlar tarafından detaylı bir şekilde görüntülenmesi sağlanacaktır. Yapı daha sonra hak sahiplerine de açılacaktır.

Satış Sonrası Hizmetleri satış, tutundurma ve derinleşme faaliyetleri ile müşteriyle iletişimi artırmaktadır.

Müşterilere doğru temas noktaları ile ulaşıp, talep ve ihtiyaçlarına yönelik satış ve tutundurma faaliyetleriyle müşteri memnuniyetini geliştirmek, derinleşme faaliyetleri ile portföy artışı sağlamak ve emeklilik dönemlerine kadar müşteriler ile sürekli temas halinde olmak, Satış Sonrası Hizmetler kanalının temel fonksiyonlarıdır.

Satış Sonrası Hizmetler kapsamında, Özel Müşteriler Yönetimi (ÖMY) ekipleri, İkna ekipleri, Emeklilik ekibi ve Mesafeli Satış ekipleri faaliyet göstermektedir.

Satış sonrası hizmet kalitesini artırarak müşteri memnuniyetini ve devamlılığını amaçlayan hizmet politikasıyla müşteri segmentasyonu temelinde, temas sıklıkları ve segmente edilen müşteri gruplarına göre bakım/tutundurma/sadakat programı uygulanmaktadır.

Memnuniyet faaliyetleri kapsamında; katılımcılara birebir hizmet verecek bir portföy yöneticisi atanarak, periyodik olarak telefon ve yüz yüze ilgili temasların gerçekleştirilmesi sağlanmaktadır.

Derinleşme faaliyetleri kapsamında; BES sözleşmelerine düzenli tahsilat sağlayarak açık vadelerini kapatma, katkı payı artışı ve maksimum devlet katkısı avantajını kullanılmak üzere ara ödeme alma vb. katılımcı talepleri ile Şirketin fon portföyünü büyütme amacı doğrultusunda müşterilerle temas sağlanmaktadır.

Tutundurma faaliyetleri kapsamında ise katılımcıların ayrılma eğilimlerini minimum seviyede tutma öncelikli hedefiyle her türlü ayrılma talebine istinaden, telefon ya da yüz yüze görüşme gerçekleştirilerek ikna görüşmeleri gibi tutundurma aksiyonları emeklilik, ikna ve mesafeli satış ekipleri tarafından gerçekleştirilmektedir.

Satış Sonrası Hizmetler sorumluluğundaki portföyün memnuniyet, derinleşme ve tutundurma faaliyetleri kapsamında 2020 yılı içinde 469.769 telefon görüşmesi yapılmış ve 467 milyon TL portföy büyüklüğüne sahip 5.793 katılımcı ile yüz yüze ziyaret gerçekleştirilmiştir.

Dış Kaynak Yönetimi kapsamında çağrı merkezi hizmetlerine destek sağlanmaktadır.

Mevcut iş gücü kaynağına ek olarak yürütülen dış kaynak firmalarından çağrı merkezi hizmet alımı konusundaki işlemleri yürütmek üzere, birleşme sonrasında Türkiye Hayat Emeklilik bünyesinde Dış Kaynak Yönetimi Müdürlüğü kurulmuş olup, bölüm Türkiye Hayat Emeklilik gelen-giden çağrıları ve Türkiye Sigorta gelen çağrı hizmetleri alınan firmaların hizmetlerinin sözleşmeye uygunluğunu takip etmektedir.

Operasyonel süreçlerin dijital dönüşümünde sadeleştirme ve etkinleştirme temelinde çalışmalar ağırlık kazanmıştır.

Türkiye Hayat Emeklilik, tüm iç ve dış fonksiyonlarında dijital yetkinliği yüksek, tüm kanallarda dijitalleşme prensiplerinin uygulanması ve süreçlerin sadeleştirilmesi bakışıyla hareket eden bir şirket kurgulamaktadır.

Bu kapsamda başlatılan çalışmalarda yapılan analizler sonucu 70'e yakın ana-platform (domain) ve alt-platformda kurumsal kimlik revizesi ihtiyacı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra, müşteriye dokunulan platformların Dijital Uygulamalarda Tekilleşme projesi ile üçe indirilerek müşteriye maksimum temas sağlanması hedeflenmiştir. Birleşme öncesi üç olan web sitesi sayısının hayat-emeklilik için bire düşürülmesi çalışmaları başlatılmıştır. Aynı şekilde, online şube ve mobil uygulama da tekilleşme projesi kapsamına alınmıştır. Üç aylık geçiş döneminin sonuna geldiğinde kısıtlı süre ve kaynağa rağmen tüm platformlarda gerçekleştirilen başarılı kimlik revizeleri, baştan yazılan ve tekilleşen web sitesi müşterilerin sunumuna açılmıştır.

Hem satış ekiplerini hızlandırmak hem de operasyonel zaman kaybını minimuma indirmek için birleşme öncesinde BES üretimi ile başlayan ve sıfır kâğıt-uçtan uca dijital süreçler olarak devreye alınan ROTA uygulamasına 2020 itibarıyla Hayat ve Ferdi Kaza branşları da dâhil edilmiştir. ROTA sayesinde satış ekiplerinin 10 dakikayı bulan başvuru formu doldurma sürelerinin yanı sıra, aynı formların operasyon tarafından sisteme girişlerinin yapılmasıyla yarım saati bulabilen başvuru süreçlerinin tamamı sadece birkaç dakikaya indirilmiştir.

Üretimin yanı sıra performans, aktiviteler, eğitim gibi birçok platform da ROTA uygulaması ile birlikte personelin gündemine dâhil olmuş ve tek bir platformdan tüm ihtiyaçların yönetildiği bir dünyaya doğru dönüşüm başlamıştır. Birleşme sonrası bu fonksiyonel uygulamanın tüm

birleşen şirketlerle kullanılabilmesi adına web versiyonunun geliştirilmesine başlanmış ve bu süreç de Kasım ayı itibarıyla tamamlanmıştır.

Bunun yanı sıra elementer üretimin de ROTA'ya dâhil edilmesi için analiz çalışmalarına başlanmış durumdadır. Analizlerin tamamlanmasının ardından elementer tarafta dijitalde satılabilen birçok ürün yine ROTA'da evraksız olarak satılabilecektir.

ROTA tablet uygulamasında yapılan geliştirmeler, aynı şekilde kademeli olarak web versiyonu ROTA WEB'de de yapılmaya devam etmektedir.

Dijitalleşen dünyada müşteri memnuniyetinin yanı sıra çalışan memnuniyetinin de büyük önem arz ettiği günümüzde, hem çalışanların operasyonel yükünün minimuma indirilmesini hem de en büyük müşteri beklentilerinden olan 'hız' kavramını birlikte karşılayan ROTA uygulaması ile sektöre yeni bir soluk getirilmiştir.

Diğer yandan, birleşmeyle birlikte hızlıca doğan tekilleşmiş bir intranet ihtiyacını karşılamak adına Intranet projesi için çalışmalar ilk günden başlamıştır. Tüm çalışanların ortak bir portala erişebilmesi adına geliştirmelerde sona doğru yaklaşmış olup, 2021 yılı başlarında tüm çalışanların bu ortak platformda buluşturulması planlanmış durumdadır.

2020 yılı için planlanan ve birleşme ile birlikte beklemeye alınan diğer projeler üzerindeki çalışmalar da tekrar başlatılmaktadır. Bu projeler arasında, tazminat süreçlerinin tüm detaylarıyla birlikte online takibinin yapılabilmesinin yanı sıra çağrı merkezini en çok meşgul eden konulardan olan blokenin müşterinin kendisi tarafından kaldırılabilmesine kadar pek çok proje bulunmaktadır.

ROTA

Hem satış ekiplerini hızlandırmak hem de operasyonel zaman kaybını minimuma indirmek için birleşme öncesinde BES üretimi ile başlayan ve sıfır kâğıt-uçtan uca dijital süreçler olarak devreye alınan ROTA uygulamasına 2020 itibarıyla Hayat ve Ferdi Kaza branşları da dâhil edilmiştir.



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

mobil uygulama

Modern çizgilerle yenilenen emeklilik mobil uygulamasında 2020 yılı sonundaki kullanıcı sayısı, 2019 yılı sonuna göre %310 artış göstererek 682 bine ulaşmıştır.



Dijital kanallara yönelimi hızlanan müşterilerin taleplerini karşılamak üzere geliştirmeler yapılmaktadır.

Her geçen yıl kullanıcıların mobil uygulamalarla olan etkileşimleri daha da yükseliş göstermektedir. Buradan yola çıkarak mobil şubede müşterilere dijital çözümler ve hizmetler sunmak amacıyla iki çalışma gerçekleştirilmiştir.

İlk olarak kullanıcılara FDD (Müşterilerimizi "Fon dağılım değişikliği" işlemine yönlendiren bir anket çalışması) değişikliğine yönlendirebilmek için fon ekibinin hazırladığı iki sorulu pop up tasarımı ile müşteri karşısına çıkmıştır. Müşterilerden gelen cevaplar doğrultusunda dinamik bir yapıya sahip fon dağılımı tavsiyesinde bulunulmuştur. Kullanıcılar kendi vermiş oldukları cevaplar sonucunda fon dağılımlarını gerçekleştirmiştir. 3 ay süren bu çalışma sonucunda FDD yapan kullanıcı sayısındaki artış kişiselleştirilmiş etkileşimin başarısını göstermiştir.

İkinci çalışmada ise müşteri deneyimi ile ara ödeme kampanyası gerçekleştirilmiştir. Kampanyada toplamda her 2.000 TL'lik ara ödemeye 1 çekiliş hakkı kazanma fırsatı verilmiştir. Mobil şube içerisinde ara ödeme yetkisi olan tüm kullanıcılar doğrudan ödeme yapabilecekleri ilgili alana yönlendirilerek kampanya katılım oranına ciddi ölçüde katkı sağlanmıştır. Geliştirme yıl sonuna kadar canlıda kalmaya devam etmiştir.

Esnek katman yapısı sayesinde mobil uygulamada bu gibi etkileşimi artıracak geliştirmeler ve düzenlemeler devam etmektedir.

Modern çizgilerle yenilenen emeklilik mobil uygulamasında 2020 yılı sonundaki kullanıcı sayısı, 2019 yılı sonuna göre %310 artış göstererek 682 bine ulaşmıştır. Dokunulan müşteri sayısı hız kesmeden büyümeye devam etmektedir. Kullanıcılar uygulama içerisinde günlük ortalama 1 dk 50 sn kadar zaman geçirerek sunulan hizmetleri aktif bir şekilde rahatlıkla deneyimleyebilmektedirler. Bunun haricinde birçok finans uygulamasının ulaşamadığı %60 ile tutundurma oranı yakalanmış durumdadır.

Bu artışlar müşteriler tarafından uygulama içerisinde gerçekleştirilen işlem sayılarına da yansımış durumdadır. Kullanıcılar tarafından alınan aksiyonlarda katkı payı artışı, fon değişikliği, ara ödeme, açık/İleri vade ödeme ve yeni ürünlerin başvuru talebi işlemlerinin dâhil olduğu işlem sayısı toplam 529.942'ye ulaşmıştır. Bunlarla birlikte mobil uygulama içerisinde yer alan Yaşam Kulüpleri kampanyalarına olan ilgi 2019 yılına oranla %209 artış göstererek toplamda 65 bin adet aranmaya ulaşmıştır.

Operasyonel faaliyetlere ilişkin bir dizi çalışma yıl içerisinde sonuçlandırılmıştır.

- Banka satış kanallarında, tüm branşlarda ürün tekilleştirme çalışmaları yapılmıştır.
- SBM, EGM ve Takasbank ile görüşmeler yapılarak müşteriye hizmet sağlanan kanallar ve raporlamalarda tek şirket görünümü sağlanmıştır.
- EGM aktarım platformunda revizyonlar yapılmıştır.
- Müşteri ve poliçe verileri tek bir ortamda raporlama ve analitik çalışmalar amacıyla birleştirilerek iş birimlerine karar noktalarında detaylı bilgi akışı sağlanmıştır.
- Tüm dijital kanallarda tekilleşme ve kurumsal kimlik çalışmaları tamamlanmıştır.
- Üst yönetim için veri ambarı ortamından ortak raporlama yapılması sağlanmıştır.
- Üç şirketin kara liste ve VIP müşteri bilgilerinin düzenli olarak birbirlerine aktarımı ve işlenebilmesi için entegrasyon altyapısı kurulmuştur.
- Çağrı merkezi ve operasyonel ihtiyaçlarda kullanılmak üzere ortak müşteri ve müşterilere bağlı ürün bilgileri görüntüleme ekranları ve servisleri yapılmıştır.

- Basım ve gönderiler için yazılı ve basılı tüm evrakların ve tüm süreçlerdeki gönderilerin envanteri çıkartılarak kurumsal kimlik çalışması yapılmıştır.
- İnteraktif SMS gönderimleri, hizmet alınan basım ve kargo şirketlerinde entegrasyonlardaki kurumsal kimlik ve süreç revizyonları sağlanmıştır.
- Tüm iç ve dış uygulamalarda yeni şirketin kurumsal kimlik çalışmaları yapılmıştır.
- Dış kanalların müşteriye dokunduğu alanlar tespit edilerek (Havale/EFT gönderimleri, ADK kanalları (Alternatif Dağıtım Kanalları), Banka/Acente/ATM uygulamaları vb.) kurumsal kimlik çalışması yapılmıştır.
- Müşteri temas noktaları tekilleştirilmiş, müşteriye hizmet noktalarında müşteri tanıma ve yönlendirme konularında web servis ve OCR (Optik karakter tanıma olarak adlandırılan, basılı dokümanların tarama vb. yöntemlerle analiz edilerek düzenlenebilir halde bilgisayar ortamına aktarılabilmesidir.) destekli otomatize süreçler kurgulanmıştır.
- Yeni organizasyon yapısı sigortacılık uygulamalarına tanımlanarak satış personelinin, tüm uygulamalar üzerinden satış yapabileceği şekilde satış kaynağı tanımlamaları tamamlanmıştır.
- Tüm şirketlerin tek bir kanaldan İYS (İleti Yönetim Sistemi) gönderimlerini yapabilmelerini ve İYS ile ilgili süreçlerini işletebilmeleri için ortak bir İYS gönderim ve yönetim platformu yazılmıştır.
- Tazminat onay limitlerinin tekilleşmesi sağlanmıştır.
- Günlük muhasebe fişlerinin tek bir ortak muhasebe sistemine akması sağlanmış, muhasebe tekilleştirilmiştir.

- Çağrı Merkezi tekilleştirilmiş, Türkiye Hayat Emeklilik/Türkiye Sigorta müşterilerine tek bir merkezden profesyonel bir ekiple hizmet vermeye başlanmıştır.
- Yeniden tasarlanan sesli yanıt sistemiyle, gelen tüm çağrıları karşılayıp, yeni iş kurallarına göre ilgili birimlere yönlendirilmesi ile kesintisiz hizmet akışı sağlanmıştır.

Çağrı merkezi altyapısının hazırlanması kapsamında;

- Çağrı merkezi yapısında müşteriye hizmet verecek web servis teknolojisi, ihtiyaç duyulan servisler ve kapsamı belirlenmiş; yeni konumlandırılan sistem ile haberleşmesi sağlanarak, kullanılacak teknolojilerin birbirleri ile haberleşmesi hazır hale getirilmiştir.
- Acil durum senaryoları, kapsamı ve davranış şekillerine göre sistem üzerinde ilgili kurgular yapılandırılarak test edilmiştir.
- Yeni yapıya uygun, çözüm ortağı olarak seçilen firma ile altyapı haberleşmesi sağlanmış, gerekli sistem eğitimleri verilmiş, test senaryoları işletilmiştir.
- Türkiye Hayat Emeklilik Çağrı Merkezi personeline gerekli uçtan uca eğitimler verilerek kurgulanan sistemin kullanıma alınması sağlanmıştır.
- Çağrı merkezi yönetimince belirlenen kritik kontrol noktaları saptanarak, anlık gösterim yapan bilgi tabloları tasarlanmış ve hazırlanmıştır.

Teknik Aktüerya Faaliyetleri

2020 yılı içerisinde Aktüerya ve Teknik İşlemler Direktörlüğü'nce gerçekleştirilen faaliyetlerin ağırlığı birleşme süreci çalışmalarına verilmiştir. Bu kapsamda branş bazında gerçekleştirilen faaliyetler aşağıda özetlenmiştir.

tek çağrı merkezi

Çağrı Merkezi tekilleştirilmiş, Türkiye Hayat Emeklilik/Türkiye Sigorta müşterilerine tek bir merkezden profesyonel bir ekiple hizmet vermeye başlanmıştır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

Gençliğin BES'i

BES branşında öncelik, ürün tekilleştirilmesine verilmiş olup bu kapsamda ilk olarak katılımcı lehine avantajlı ve rekabetçi Gençliğin BES'i bireysel emeklilik planı çıkarılmıştır.



Hayat Branşı

Birleşme projesi kapsamında sistem altyapı birleşmesinin 2021 yılı içerisinde tamamlanması planlanmıştır. Bu plan çerçevesinde mevcut üç farklı sistemde ürün yönetimi yapılmaya devam etmektedir. Ürün grubu bazında tekilleşmeye giderken Aktüerya ve Teknik İşlemler Direktörlüğü'nce üç ayrı sistemde gerekli geliştirme ve tanımlamalar yapılmaktadır.

Öncelikli çalışma olarak ürün tekilleştirmeleri belirlenmiş olup kredi hayat ve ihtiyari hayat ürün gruplarındaki portföyler analiz edilerek, portföyü temsil eden model noktalarının tespiti (hedef kitle, yaş, süre, teminat tutarları vs.) yapılmıştır. Ürün fiyatlamaları ürün kârlılıklarını, acente komisyonlarını, müşteriye sunulacak olan seçenekleri ve süreçleri optimum seviyede tutacak şekilde çalışmalar yapılmıştır.

Bu kapsamda kredi hayat ürün grubu için; konut kredileri ile bağlantılı sunulacak uzun süreli ve kısa süreli iki yeni tarife, tüketici kredileri ile bağlantılı sunulacak uzun süreli ve kısa süreli iki yeni tarife, tarım kredileri ile bağlantılı sunulacak bir yeni tarife ile Katılım Sigortacılığı tarafında sunulacak dört yeni tarife teknik esasları belirlenmiştir.

İhtiyari hayat grubu için ise uzun süreli Eğitimin Gücü tarifesi çıkarılmış, kısa süreli olarak çıkarılacak olan tarifenin ise çalışmaları devam etmektedir.

Hayat branşı ürünlerinin risk kabul şartları yeniden düzenlenmiş ve şirketin risk algısı genişletilmiştir.

Uzun süreli kredi hayat poliçelerinin erken sonlandırılması durumunda müşteri memnuniyetini sağlamak için brüt iştirah uygulaması ile ilerlenmesi için gerekli çalışmalar yapılmıştır.

Diğer yandan ana dağıtım kanallarının talepleri doğrultusunda kredi bağımsız sunulabilecek olan alternatif yeni ürün çalışmaları da devam etmektedir.

BES Branşı

BES branşında öncelik, ürün tekilleştirilmesine verilmiş olup bu kapsamda ilk olarak katılımcı lehine avantajlı ve rekabetçi Gençliğin BES'i bireysel emeklilik planı çıkarılmıştır.

Takiben şirketimizin hedef kitlesine ve satış politikasına uygun olarak kârlılık düzeyi yüksek Güldüren Yarınlar bireysel emeklilik planı da bu süreçte üç ana dağıtım kanalında satışa sunulmuştur.

Bahsi geçen planlar ile aynı teknik özelliklere sahip katılım ürünleri de yine satışa sunulmuştur.

Reasürans

Şirket altyapısı, operasyonel süreçler ve şirket kârlılığı gözetilerek mevcut reasürans politikaları yeniden gözden geçirilmiş ve optimum koruma sağlayacak yeni reasürans anlaşmalarının düzenlenmesi için reasürörler ile görüşmeler yapılmıştır. Bu kapsamda Yönetim Kurulu'na sunulmak üzere yeni reasürans politikası hazırlanmıştır.

Raporlama

Teknik karşılık hesaplamalarında mevcutta üç şirketin uygulama farklılıkları incelenmiş; IBNR, dava muallakları, ertelenmiş giderler ile AMK brütleştirilmesi kalemlerinde hesaplama metodolojileri ve uygulamaları tekilleştirilmiştir.

Altyapı Birleşmesi

Yeni IT altyapısına uyum için ekran ve sistem eğitimleri alınmıştır. Eğitimlerin devamında mevcut Ziraat Emeklilik ve Halk Emeklilik portföyünde bulunan ürünlerin yeni sistem altyapısına nasıl taşınacağına ilişkin, diğer sistem gereksinimleri ve süreçlerin birleştirilmesine yönelik analiz çalışmaları yapılmaktadır. İlk olarak mevcut ürünlerin yeni sisteme tanımları ve bu tanımlara bağlı prim karşılık hesaplamalarının kontrollerine başlanmıştır.

Kurumsal iletişim yaklaşımımızın temelinde "Gücü, adında" marka vaadimiz yer almaktadır.

Lansman İletişimi

Türkiye Sigorta; heyecan veren, heybetli, farklılık yaratan, pazarı büyüten, paydaş duyarlılığı yüksek, cazibe merkezi olan bir sigorta şirkettir. Aynı zamanda çevik, iyi yönetilen, finansal olarak güçlü, lider, güler yüzlü, kapsayıcı ve rekabetçidir. "Gücü, adında" marka vaadiyle yola çıkan Türkiye Sigorta güçlü, yenilikçi ve duyarlı bir kişiliğe sahiptir. Ses tonu yalın, heyecanlı/heyecan verici ve içtendir. Yüreklilik, beceriklilik, empati ve birliktelik üzerine tutumlarını kurgulamıştır. İletişim çerçevemiz üç ana başlıkta belirlenmiştir;

Duygusal fayda: Güven, aidiyet, huzur, gurur...

Fonksiyonel fayda: Gelecek teminatı/güvence, bireysel ekonomik fayda, profesyonel yönetim, tecrübe/birikim ve uzmanlık, yaygın hizmet, ihtiyaca uygun çözüm, hali hazırda sigortalanmayan alanlarda yeni ürünler...

Milli fayda: Ekonomiye sürdürülebilir katkı, büyüyecek pazar, uluslararası alanda markalaşma potansiyeli...

Sigorta sektöründe ürün ve hizmet benzeşmesi, bu alanda farklılaşmayı zorlaştıran etkenlerden biridir. Dolayısıyla rekabeti tanımlayan ağırlıklı olarak "fiyat" politikalarının yanı sıra kurumsal markaya duyulan "güven"dir. Bu çerçevede; Türkiye Sigorta'ya duyulacak güvenin altını dolduracak ve hali hazırda başka herhangi bir şirketin vaat edemeyeceği şekilde farklılaşacak unsurlar iletişimin temelini oluşturmaktadır.

Fonksiyonel fayda alanında; birikim ve uzmanlık ile çığır açan yenilikçi bakış açısı (sigortalanmayan alanlarda yeni ürünler, dijitalde atılacak adımlar, vb.),

Duygusal fayda alanında; paydaşlık ve duyarlılık ile aidiyet ve gurur,

Milli fayda alanında ise büyüyecek sigorta pazarı ile sürdürülebilir ekonomik katkı odağında, bu alanların içerdiği tüm diğer kavramlar iletişimimizin ana eksenine oturtulmuştur.

İletişim Tavrı

- Lider
- Yakın
- Hızlı
- Paylaşımçı
- Üretken
- Yerli ve milli aynı zamanda küresel

İletişim Dili

- Özgün
- Öz güvenli
- Ait hissettiren; kapsayıcı
- Duyarlı
- İddialı ama gerçekçi



7 Eylül 2020'de Türkiye Sigorta tanıtım toplantımızı gerçekleştirdik.



Türkiye Sigorta tanıtım toplantısında Cumhurbaşkanımız Sayın Recep Tayyip Erdoğan'a 'Açık Deniz Enerji Kuyusu Poliçesi' teslim edildi.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

Manifestomuz

Türkiye... 83 milyonun çatısı, yuvası, huzuru, umudu. Bugünün ve geleceğin ortak adı...

Anadolu topraklarının kadim mirasını geleceğe gururla taşıyan; değerlerini güce, gücünü ideallerine dönüştüren eşsiz ülke;

Bizim ülkemiz...

Türkiye Sigorta, "Gücü, adında" diyerek; İsmimizdeki 'Türkiye'nin yüklediği büyük sorumlulukla; Oluşumumuzda yer alan Ziraat Bankası, Halk Bankası ve VakıfBank sigorta iştiraklerinin birleşerek artan gücünden kaynaklanan öz güven ve gururla, sigorta sektörünün bugününü ve geleceğini değiştirmeye geliyoruz...

Sürdürülebilir büyüme ve artan milli refahta sigorta sektörünün yeri ve payı çok stratejik. Çünkü adı üzerinde sigorta. Ülkemizin, hepimizin, her birimizin gelecek teminatı. Tasarrufları geleceğe yatırıma dönüştürmenin doğru anahtarı...

Hedefimiz belli, idealimiz ortak...

El, güç ve gönül birliğiyle; değer yaratan, ekonomik ve sosyal açıdan güçlü sigorta anlayışını "sonra"dan "önce"ye taşıyan hayatın her anında güven ihtiyacına yönelik çözümler sunan bir şirket olmak. Bunun formülü de kendine güvenen, üreten, sürekli gelişen, gücünü daha iyisi için kullanan bir şirket olmak ...

Bu büyük güce güç katmak, hedeflerimize daha sağlam adımlarla ilerlemek için tüm paydaşları ile büyüyen bir sigorta sektörü ve genişleyen bir pazar olmazsa olmazımız...

İşte biz, bu göreve talibiz.

Türkiye Sigorta olarak pazar gücümüz, geniş müşteri portföyümüz, yaygın dağıtım ağıımız, yenilikçi bakış açımız, teknoloji önceliğimiz, yetenekli insan kaynağımız ve üstlendiğimiz toplumsal sorumluluğun bilinci ile bu milli görevin altından layıkıyla kalkacağımıza inanıyoruz.

Bu yolda el ele, birlikte yürüyeceğimiz sektör paydaşlarımıza ve milletimizin teveccühüne güveniyoruz.

Liderlik konumunu rakamların ötesine taşıyarak; bilgimiz, tecrübemiz, vizyonumuz ve üretimimiz ile Türkiye'de sigortacılık anlayışına yön vermeyi; dünyaya örnek model teşkil etmeyi hedefliyoruz.

Hedeflerimiz iddialı, sorumluluğumuz çok büyük, biliyoruz;

Ama söz veriyoruz; GÜCÜMÜZLE, BAŞARACAĞIZ...

Türkiye Sigorta "Gücü, adında"



Amblemin ana renkleri; turkuaz ve kırmızıdır. Turkuaz hem geleneksel el sanatımız çini işlemeciliğinde sıkça başvurulan hem de ülkemizi simgeleyen bir renktir. Millî rengimiz kırmızı da ismimize en çok yakışan renktir.



RASYONEL VE GEOMETRİK TEMEL

Parlak bir gelecek hayal eden herkes için hayatın her anında güven ihtiyacına yönelik yenilikçi çözümler sunma vizyonu ile kurulan Türkiye Sigorta'nın amblemi; güven, yenilik, güç gibi sigortacılık sektörünün temel kavramları üzerine kurulmuştur. Bu yapı kurgulanırken köklü geçmişimiz ve kültürel değerlerimizden esinle tasarlanan grafik öğeler, amblem içine taşınmıştır.

Amblemin merkezindeki "T" harfi; Selçuklularda ve daha sonraki dönemlerde süslemeciliğin her dalında yaygın olarak kullanılan, diğer motif türleriyle kademeli olarak uygulanıp sınırsız kompozisyon üretme olanağı sağlayan ve genel olarak spiral bir sistem üzerinde ilerleyen Rumi motifler temel alınarak tasarlanmıştır. Bu motiflere has spiral yapı, "T" harfi üzerinde uygulanmıştır.

"T"

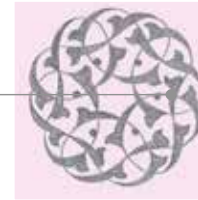


TÜRKİYE SİGORTA



"T" harfi üzerinde uygulanan spiral yapı ile hem marka adımızın ilk harfi orijinal bir grafik forma kavuşmuş hem de güçlü bir hilal formu elde edilmiştir. Hilal, Türk bayrağıdır, dolayısıyla Türkiye'dir.

Renk ve grafik öğelerle oluşturulan, geçmişle gelecek arasında güçlü bir ilişki kuran Türkiye vurgusu; amblemin taşıdığı gücün kaynağıdır.



Ambleme "yeni" karakterini kazandıran, yüzlerce yıldır kullanılan geleneksel motiflerimizin modern bir bakış açısıyla yorumlanması; bu yorumla bize mahsus bir anlama ulaşılmasıdır. Renk ve grafik öğelerle oluşturulan, geçmişle gelecek arasında güçlü bir ilişki kuran Türkiye vurgusu; amblemin taşıdığı gücün kaynağıdır. Güven hissi de "T" formunun kapsayıcı ve heybetli yapısından doğmaktadır.

Logonun Öyküsü

Görsel marka kimliğinin en önemli ve en temel unsuru olan "logo", bir markanın karakterini, duruşunu ve taşıdığı tüm değerlerini anlatan imzadır. Marka kimliğinin temel ve en önemli unsurlarından biri olan logomuzun oluşumunda geçmiş ve gelecek arasında güçlü bir ilişki kuran grafik öğeler taşıması hedeflenerek Türkiye'nin değerleri ve umutlarımız için gücünü adından alması yönünde kurgulanmıştır. Parlak bir gelecek hayal eden herkes için hayatın her anında güven ihtiyacına yönelik yenilikçi çözümler sunma vizyonu ile kurulan Türkiye Sigorta'nın amblemi ve logosu da; güven, güç ve yenilik gibi sigortacılık sektörünün temel kavramları üzerine kuruldu.

Logomuzun uygulanabilirliğine dikkat etmemizin yanı sıra, biçim ve renklerinde de köklü geçmişimizden ve kültürel değerlerimizden esinlendiğimiz grafik öğeleri, amblem içine taşındı. Turkuazın hem geleneksel el sanatımızdan çini işlemeciliğinde sıkça kullanılması hem de ülkemizi simgeleyen bir renk olması, bayrağımızın rengi olan kırmızının ise ismimize en çok yakışan renk olması nedeniyle, amblemin ana renkleri turkuaz ve kırmızı olarak belirlendi. Amblem içerisindeki "T" harfi üzerinde uygulanan spiral yapı ile hem marka adımızın ilk harfi orijinal bir grafik forma kavuşmuş oldu hem de güçlü bir hilal formu elde edildi. Hilal, Türk bayrağıdır, dolayısıyla Türkiye'dir. Renk ve grafik öğelerle oluşturulan, geçmişle

gelecek arasında güçlü bir ilişki kuran Türkiye vurgusu; amblemimizin taşıdığı gücün kaynağıdır. Titizlikle yürütülen marka vaadi çalışmasında ise "Güçü, adında" diyerek, ismimizdeki Türkiye'nin yüklediği büyük sorumlulukla; sigorta ve bireysel emeklilik sektörünün bugününü ve geleceğini değiştirmek ve bölgesel güç olmak için faaliyetlerimizi sürdürmemizin ifade bulması hedeflenmiştir.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

reklam filmi

Gücünü adından alan ve bu gücü halkı için kullanan bir marka olarak Türkiye Sigorta ile halk arasında bir köprü oluşturmak, herkesin markamızı duymasını ve hatta daha ilk reklamında sevmesini sağlamak önceliklerimiz olmuştur.



7 Eylül 2020 tarihinde düzenlenen Türkiye Sigorta tanıtım toplantısı.

Reklam Filminin Öyküsü

Altı sigorta ve bireysel emeklilik şirketinin birleşmesiyle oluşan, ülkemizin en büyük sigorta ve emeklilik şirketi olan Türkiye Sigorta'nın lansmanı için halkın tüm kesimlerini kucaklayacak, herkese hitap edecek bir filme ihtiyacımız vardı. Lansman filmimiz bu ihtiyaca cevap verecek şekilde hazırlanmıştır.

Filmimizde Türkiye Sigorta'yı temsil eden yakışıklı, iyi giyimli bir adamın birincil tekil şahıs bakış açısıyla farklı insanların farklı ihtiyaçlarına bir sigortacı olarak dokunması üzerinden bir hikâye izliyoruz. Bazen bir doğumhanede, bazen bir kır düğününde Türkiye Sigorta'nın sigortacısı ihtiyacı duyduğu her anda sigortalısının yanında. Filmin öyküsü Türkiye'nin en büyük sigorta şirketinin her an sigortalısının yanında olması üzerinde öyküleştirilmiştir.

Bu hikâyenin anlatım tekniği ve temalarındaki amaç; markamızın ülkemizin her yanındaki ihtiyaçlara güler yüzle cevap verecek bir kurum olarak tanınmasını sağlamaktır. İçimizden markalar birleşip daha büyük bir markayı oluşturmuş ve bu büyük marka aslında halkın ihtiyaçları için kurularak herkese çok yakın konumlanmıştır.

İletişim dilimizde de bu sıcak ve samimi tonu vurgulamaya, markanın halkın içinde bir marka olarak algılanmasını sağlamaya özellikle dikkat edilmiştir.

Gücünü adından alan ve bu gücü halkı için kullanan bir marka olarak Türkiye Sigorta ile halk arasında bir köprü oluşturmak, herkesin markamızı duymasını ve hatta daha ilk reklamında sevmesini sağlamak önceliklerimiz olmuştur.

Yıl içerisinde gerçekleştirilen farklı etkinlikler ve alınan ödüller

İTÜ Çekirdek InsurTech Programı "Kişiselleştirilmiş Deneyim Sağlayan Uygulamalar" Etkinliği

Güneş Sigorta ve Vakıf Emeklilik yöneticilerinin katılımıyla 6 Ağustos 2020'de İTÜ Çekirdek YouTube kanalından "Kişiselleştirilmiş Deneyim Sağlayan Uygulamalar" etkinliği canlı olarak gerçekleştirilmiştir. İTÜ Çekirdek Kuluçka Merkezi, sigorta sektörünün öncü firmalarıyla başlatılan InsurTech Programı'nın bir uzantısı olarak, sektörü daha yakından tanıyıp, fırsatları yakalamak isteyen girişimcileri İTÜ Çekirdek InsurTech Programı'nda buluşturmuştur.

İTÜ Çekirdek Kuluçka Merkezi Sigortek Programı

İTÜ Çekirdek Kuluçka Merkezi Sigortek Programı, Vakıf Emeklilik ve Güneş Sigorta'nın katılımı ile 15 Ocak 2020 tarihinde gerçekleştirilen lansman etkinliği ile tanıtılmıştır. Düzenlenen etkinlikte, müşteri deneyimini ve operasyonel verimliliği merkeze alarak hayata geçirilen teknolojik girişimlerin başarıya ulaşacağı ele alınmış; Kişiselleştirilmiş Deneyim, Nesnelerin İnterneti, Robotik Süreç Otomasyonu gibi gelişim alanlarına değinilmiştir.

42. İstanbul Maratonu Katılımı

42. İstanbul Maratonu'nda Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'in Genel Müdürlük ve Bölge Yöneticilikleri dâhil 204 çalışanı, sporun birleştirici ruhu ile bir araya gelmiş ve Darüşşafaka ve KAÇUV yararına adımlarını atarak 5 km, 10 km ve 15 km kategorisinde "iyilik peşinde koşmuşlardır".

Koşudaki ortak amaç; sosyal sorumluluk bilinci ile bir olarak çocuklarımızın geleceğine katkıda bulunmaktır. Bu etkinlik, sosyal sorumluluğun yanı sıra bir yandan çalışanların yoğun iş temposunda motivasyonunu artırırken diğer yandan ekip içi uyumun, çalışanlar arası iletişimin, takım ruhunun ve enerjisinin üst seviyede tutulmasını sağlamıştır.

Mutlu Müşteri Filmi

Birikimlerini Vakıf Emeklilik ile değerlendiren müşterilerin gerçek hikayelerinden oluşan Mutlu Müşteri Hikayeleri Filmi, Türkiye'nin dört bir yanındaki Vakıf Emeklilik müşterileri ziyaret edilerek hayata geçirilmiştir. Çekimler İstanbul, Kocaeli, Sakarya, Ankara, Kayseri, Adana, Gaziantep, Rize, Artvin ve Trabzon şehirlerinde yapılmıştır. Reklam filmi; dijital, sosyal medya, basılı yayınlar ile birlikte 360 derece iletişim çerçevesinde, Youtube'da 824.093 görüntülenme, Instagram'da 1.382.638 erişim, Facebook'ta 1.115.439 erişim, 31.560 LinkedIn görüntülenmesi ile sektörde farkındalık yaratmıştır. Oldukça ilgi gören reklam filmi, 2020 yılı Kasım ayında Türkiye Hayat Emeklilik olarak yeniden düzenlenmiştir.

Dünya Tasarruf Günü

Tüm dünyada 31 Ekim tarihinde kutlanan Dünya Tasarruf Günü kapsamında Türkiye Hayat Emeklilik, aşırı tüketime dur diyen bir reklam filmi yayınlamıştır. Tüketime odaklanan bir annenin, alışveriş sırasında yanında duran çocuğuyla bile ilgilenmediğini anlatan film kurgusuyla, aşırı tüketim nedeniyle insanların yalnızca para değil, aynı zamanda sevdikleriyle paylaşacakları zamanı da harcadıkları vurgulanmakta ve hayatı biriktirme çağrısında bulunmaktadır. Gelişmiş bir ekonomi için birikim kültürünü toplumun her kesimine anlatmanın büyük önem taşıdığına inanan Türkiye Hayat Emeklilik, ülkemizde birikim sağlamak için en iyi alternatiflerden birinin Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) olduğunu, yayınlanan filmi ile yeniden hatırlatarak Dünya Tasarruf Günü'nü sahiplenen ilk marka olmuştur.

Ziraat Emeklilik Web Sitesi Yenilendi

Müşterilere ve iş ortaklarına daha iyi hizmet verebilmek amacıyla dinamik tasarımı ve yenilenen teknolojik altyapısıyla Ziraat Emeklilik web sitesi 28 Ocak 2020 tarihinde erişime açılmıştır.

Daha işlevsel ve aranılan ürüne hızlı ve kolay bir biçimde ulaşılabilmesini teminen yenilenen site, güncel trendlere uygun olarak mobil cihazlarla da daha uyumlu bir şekilde entegre hale getirilmiştir.

Ziraat Emeklilik'te Bir İlk! Bireysel Emeklilik Planının Web Sitesinden Online Satışı

Tüm dünya ile ülkemizde de ortaya çıkan COVID-19 pandemisi ile ivmelenen dijital kanallardan satın alma eğilimi dikkate alınarak, katılımcıların bu süreçte ihtiyaç duyabileceği hizmetlere bu kanallar aracılığıyla erişimine destek olabilmek adına çalışmalar 2020 yılı boyunca kesintisiz sürdürülmüştür. Bu çerçevede; bireysel emeklilik planlarının Ziraat Bankası/Ziraat Emeklilik web siteleri üzerinden müşterilerin talepte bulunmaları durumunda beş adımda satın alınmasına imkân sağlayan online satış modülü 14 Mayıs 2020 tarihi itibarıyla uygulamaya alınmıştır.

Şirketin, web sitelerinden satılan ilk ürünü olan Online Bireysel Emeklilik Planları ile müşteriler online BES satış modülü üzerinden bireysel emeklilik sözleşmelerini kolay işlem adımlarıyla düzenleyerek güvenli ödeme yöntemi (kredi kartı) aracılığı ile işlemlerini gerçekleştirebilmektedir.

Uygulamanın tanıtımına ilişkin web sitesinden "slider" çalışmaları, sosyal medyadan içerik paylaşımları, müşteri bilgilendirme, gazete ve dergilerde ilan kullanımı yapılmıştır.

42. İstanbul Maratonu Katılımı

42. İstanbul Maratonu'nda Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'in Genel Müdürlük ve Bölge Yöneticilikleri dâhil 204 çalışanı, sporun birleştirici ruhu ile bir araya gelmiş ve Darüşşafaka ve KAÇUV yararına adımlarını atarak 5 km, 10 km ve 15 km kategorisinde "iyilik peşinde koşmuşlardır".



42. İstanbul Maratonu katılımı

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

sektörün ilk Ar-Ge merkezi

5746 sayılı kanun kapsamında, 22.01.2019 tarihinde Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'ndan sektöründe ilk Ar-Ge merkezi belgesini almaya hak kazanan hayat ve emeklilik şirketi olunmuştur.

“Social Medya Awards”tan Vakıf Emeklilik'e ödül

Marketing Türkiye ve BoomSonar iş birliğiyle hayata geçirilen, marka ve ajansların sosyal medya performanslarını objektif verilere ve jüri değerlendirmesine dayalı ölçen ilk ve tek yarışma Social Media Awards Turkey'in dördüncüsü 21 Ekim 2020'de canlı yayında düzenlenmiştir. Pandemi koşulları sebebiyle online olarak gerçekleşen törene sektörün önde gelen marka ve ajans temsilcilerinin yanı sıra, Social Media Awards Turkey jüri üyeleri, dernek başkanları canlı yayına bağlanarak katılım göstermiştir. Sosyal medyanın en iyilerinin ödüllendirildiği Social Media Awards Turkey 2020'de Vakıf Emeklilik, Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigortaları kategorisinde en iyi sosyal medya yönetimi kategorisi ile Gümüş ödüle hak kazanmıştır.

Halk Emeklilik Ar-Ge merkezi olarak tescillendi.

Veri madenciliğinde ileri teknikler kullanmaya başlayan Halk Emeklilik, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından “Ar-Ge Merkezi” olarak tescillenmiştir. 5746 sayılı Araştırma Geliştirme ve Tasarım Faaliyetlerinin Desteklenmesi Hakkında Kanun doğrultusunda alınan bu karar, Şirketin teknolojik yeterliliğini ve proje yönetimindeki başarısını onaylamıştır. Halk Emeklilik, Ar-Ge Merkezi'nde sektöre özel yeni ürünler yazmayı ve mevcut veri madenciliği çalışmalarını analitik yetenekler ekleyerek geliştirmeyi hedeflemiştir.

Konu ile ilgili basın bülteni hazırlanmış olup gazete ve dergilerde yayımlanmıştır.

Halk Emeklilik BES “Gitme Kal” İletişimi

Bireysel Emeklilik müşterilerinin sistemden ayrılma, cayma gibi taleplerine ilişkin olarak; bireysel emekliliğin rahat bir emeklilik dönemi için bireylerin yaşamları süresince birikim yapmasını sağlayan, geleceğinde hayat standardını koruması için elzem bir ürün olduğuna dair hatırlatma yapılması adına video çalışması yapılmıştır.

Video linkinin SMS ile ayrılma, cayma talebinde bulunan müşterilere gönderimi sağlanmıştır.

Halk Emeklilik BES ‘Birlikte Güçlüyüz’ İletişimi

Halk Emeklilik, Bireysel Emeklilik, Otomatik Katılım ve Hayat Sigortacılığı alanlarındaki gelişiminden bahsetmek ve 2019 yıl sonu verilerini özetlemek üzere; güvenli bir gelecek için hazırladığı BES ve OKS müşterilerini konu alan, tazminat ödemesi ile kötü günlerinde yanlarında olduğunu, güven verdiğini anlatan ve müşteri büyüklüğü verilerinin yer aldığı bir video çalışması hazırlanmıştır.

Video, Şirketin tüm kurumsal sosyal medya hesaplarında (YouTube, Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn) yayınlanmıştır.

Yeni Hizmet ve Faaliyetlerle İlgili Olarak Araştırma ve Geliştirme Uygulamaları

Hayat ve emeklilik sektörünün ilk Ar-Ge Merkezi

5746 sayılı kanun kapsamında, 22.01.2019 tarihinde Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'ndan sektöründe ilk Ar-Ge merkezi belgesini almaya hak kazanan hayat ve emeklilik şirketi olunmuştur.

Faaliyetlerine 01.02.2019 tarihinde başlayan Ar-Ge merkezi yeni teknolojileri kullanarak Şirkete ve sektöre değer katmaya devam etmektedir.

Ar-Ge merkezi 22 kişilik araştırmacıdan oluşmaktadır. Projelerde ML (Machine Learning), AI (Artificial Intelligence) ve Blockchain ağırlıklı teknolojiler kullanılmaktadır. İlk faaliyet döneminde 5 adet proje Bakanlığa sunulmuş olup Ar-Ge onayları alınmıştır. (Müşteri Tutundurma Projesi, Komisyon Sistemi Projesi, SD FYD AI Risk Bazlı Denetim Projesi, Blockchain Müşteri Doğrulama, Chatbot Projesi)

İki adet proje (Müşteri Tutundurma Projesi ve Blockchain Müşteri Doğrulama Projesi) TÜBİTAK-TEYDEB'den (Teknoloji ve Yenilik Destek Programları Başkanlığı) kabul alan projeler olup Müşteri Tutundurma Projesi tamamlanmış ve TEYDEB desteği alınmıştır.

SD FYD AI (SD: satış danışmanı, FYD: finansal yatırım danışmanı, AI: yapay zeka -artificial intelligence-, kendi kendini geliştiren ve öğrenebilen bir sistem anlamında kullanılmıştır.) risk bazlı denetim projesi için patent başvurusu Türkiye Patent Kurumu'na yapılmıştır.

Blockchain projesi Türkiye'nin önde gelen bankalarından VakıfBank ve sigorta sektörü lideri Türkiye Sigorta ile devam etmektedir.

Projeler kapsamında Yıldız Teknik Üniversitesi ve İstanbul Üniversitesi'nde konusunda yetkin olan

akademisyenlerden akademik destek alınmakta, üniversite-özel sektör iş birliği ile sektördeki uygulamanın akademik bilgilerle desteklenmesi ve güçlendirilmesi hedeflenmektedir.

Yeni teknolojiler ile yapılacak projeler için araştırmacı personel çeşitli eğitimler alarak (AI, ML ve Blockchain) Şirkete ve kişisel gelişimlerine katkı sağlamışlardır.

Eğitim olarak lisans mezunu çalışanlar, Bilgi Teknolojileri konusunda yüksek lisans yapmaları için teşvik edilmiş olup 5 araştırmacı yüksek lisans sürecine başlamıştır.

Araştırmacı personel, ulusal ve uluslararası platformlarda makale ve bildirimlerde bulunmuş, Şirket ismini yurt içi ve yurt dışında teknoloji platformlarında gururla duyurmuştur.

Türkişttime araştırmalarına göre sigorta sektöründe ilk Ar-Ge'yi kuran firma olmanın yanı sıra 2019 sıralamasında en fazla harcama yapan 250 firma arasında yer almanın başarısının itici gücüyle aynı bakış açısının sürdürülmesi hedeflenmektedir.

Ar-Ge kapsamında yapılan çalışmalar

Türkiye Hayat Emeklilik, inovasyon ve Ar-Ge açısından insurtech'ler ile iş ortaklığı yapmanın önemli ve kaçınılmaz olduğuna inanmaktadır. Bu çerçevede Şirket, piyasada müşterilerin ihtiyacına katkıda bulunabilecek pek çok farklı teknoloji ortağı ile satın alma, ortaklık kurma veya girişim sermayesi fonları aracılığıyla destek verme yoluyla iş birliği geliştirmek üzere stratejilerini oluşturmaktadır.

Sigortacılıkta dijitalleşme hızına paralel bir eğilimle dijital kanallardaki müşteri deneyimini en iyi seviyeye çıkarma hedefini benimseyen Türkiye Hayat Emeklilik, vizyonunu her zaman geniş tutacak ve bu ekosistemde öncü ve yenilikçi yaklaşımıyla yerini alarak varlığını pekiştirecektir.

Ar-Ge iş ortaklığı

Türkiye Hayat Emeklilik, inovasyon ve Ar-Ge açısından insurtech'ler ile iş ortaklığı yapmanın önemli ve kaçınılmaz olduğuna inanmaktadır.



Türkiye Hayat Emeklilik, Ar-Ge çalışmalarıyla yeni ürün ve hizmet geliştirmedeki yetkinliğini artırmaktadır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

gelişim odaklı sistem

Türkiye Hayat Emeklilik, sorumluluğu altındaki tüm konularda örgütsel gelişimini destekleyici çalışmalar yapmaya özen göstermektedir.

“Bir Olma” kavramını içselleştirmiş insan kaynağı

Türkiye Hayat Emeklilik İnsan Kaynakları Politikası çerçevesinde;

- Kurumun uzun vadeli strateji ve hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik olarak esnek, verimli, çevik organizasyon yapısı oluşturmak ve ihtiyaçlara göre geliştirmek,
- Bu doğrultuda şirketin temel değer ve ana yetkinliklerini belirleyip, tüm insan kaynakları süreç ve sistemlerini, organizasyonun ihtiyaçları çerçevesinde dizayn etmek ve geliştirmek,
- En başarılı yetenekleri bulmak, geliştirmek, aynı zamanda mevcut insan kaynağını etkin ve verimli kullanmak amacıyla güçlü bir yetenek yönetimi ile yetenekleri tespit etmek,
- Kilit pozisyonlar için yedekleme planı yapmak ve buna entegre gelişim programları ile organizasyonu geleceğe hazırlamak,
- Çalışan bağlılığı ve memnuniyetini ön planda tutmaya yönelik düzenli periyotlarda ölçümlene ve analizler yaparak gerekli aksiyonları almak,
- Sektöründe en çok tercih edilen güçlü işveren markası olmak

hedeflenmektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik tüm konularda örgütsel gelişimini destekleyici bir ekosistem oluşturmaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik, sorumluluğu altındaki tüm konularda örgütsel gelişimini destekleyici çalışmalar yapmaya özen göstermektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik, bu kapsamda stratejik hedeflerinden beslenen, pozisyon kırılımlı iş hedeflerinin belirlenmesi ve Şirket kültürü ile uyumlu yetkinliklerinin oluşturulması için çalışmaktadır. Şirket; tüm çalışanların üzerinde mutabık kaldığı, ana stratejik hedefle bağlantısını takip edebildiği bir hedef sistemini hayata geçirmeyi; gelişim planlarının oluşturulabildiği ve sürekli geri bildirim süreçlerine imkân tanıyan performans sisteminin kurulmasını planlamaktadır. Çalışanların kariyer ve yetenek yönetimi açısından gelişime ilişkin konularda talep ve beklentilerinin aktif olarak iletebilmeleri amaçlanmaktadır.

İnsan Kaynakları Politikamız

Tüm çalışmalarımızı, Şirketimiz vizyon ve misyonu ile kurumsal değerlerimiz rehberliğinde gerçekleştirmeyi amaçlıyoruz.

Bu kapsamda;

- Şirketimiz stratejik hedefleri doğrultusunda görevlerini etkin ve verimli bir şekilde yerine getirebilecek, mesleki ve etik kurallara bağlı nitelikli çalışanın istihdamını ve bu çalışanın niteliklerinin sürdürülebilirliğini sağlamak,
- Güçlü bir işveren markası oluşturmak,
- Bağlılık ve memnuniyet seviyesini artırarak motivasyon araçlarını geliştirmek,
- Huzurlu ve verimli çalışma ortamını yaratarak aidiyet ve takım ruhunu kuvvetlendirmek,
- Örgütsel gelişimi destekleyici, sürdürülebilirlik hedefleriyle uyumlu kariyer, yetenek ve performans sistemi oluşturmak,
- İnsan kaynağının planlanması, özlük işlemlerinin takibi, ücret yönetimi gibi işlemlerin Şirket stratejilerine ve değerlerine uygun olarak yerine getirilmesini sağlamak

temel hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

Şirket, İnsan Kaynakları politikasının tespit ve uygulamasında;

- Adil ve rekabetçi ücret ve özlük hakları sağlayan,
- Personelin sürdürülebilir verimlilik, kârlılık ve müşteri odaklılık ilkelerine bağlı olarak çalışmasını sağlayan,
- Personelin Şirkete olan bağlılığını artırmayı hedefleyen,
- Şirketin kurumsal değerleri, misyonu, vizyonu ve stratejik hedefleri ile uyumlu insan kaynakları politikasını ve kültürünü oluşturan,
- Etkin iletişim ve bilgilendirme sistemlerinin kurulum ve yaygınlaştırılmasını sağlayan,
- Şirketin ihtiyaçları doğrultusunda personelin kariyer planını hazırlayarak fırsat eşitliği sağlayan,
- Etkin ve verimli yöntemler oluşturulması suretiyle personelin donanımı ile uyumlu işlerde çalıştırılma imkânı sunan,

temel ilkeleri esas alır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

kesintisiz eğitim

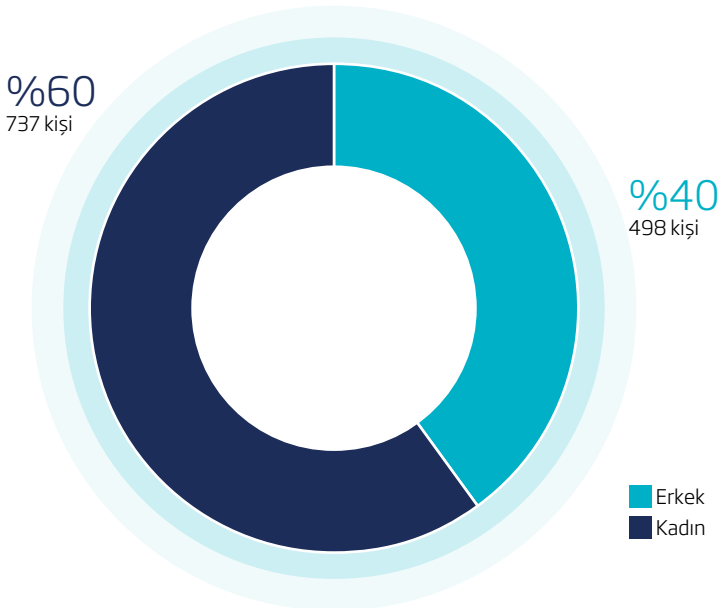
Yaşanan pandemi kısıtlamaları döneminde birleşme öncesi şirketlerde devam eden eğitim programları hızlıca online eğitime adapte edilerek eğitimlerin sürdürülebilir şekilde tamamlanması sağlanmıştır.

Türkiye Hayat Emeklilik eğitim ve gelişimin sürekliliğini sağlamaktadır.

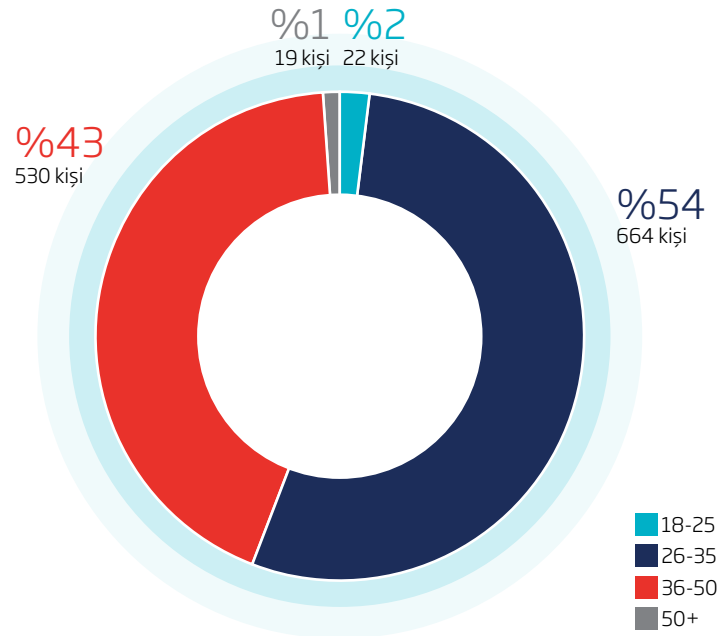
Yıl başında birleşme sürecinin şirketlere duyurulması ve ardından yaşanan pandemi süreci, 2020 yılının eğitim ve gelişim faaliyetlerine daha stratejik bir bakış açısıyla yaklaşılması gerekliliğini ortaya koymuştur. Yaşanan pandemi kısıtlamaları döneminde birleşme öncesi şirketlerde devam eden eğitim

programları hızlıca online eğitime adapte edilerek eğitimlerin sürdürülebilir şekilde tamamlanması sağlanmıştır. Bunun yanı sıra "evde kal" döneminde sağlık, salgından korunma, psikolojik dayanıklılık, motivasyon ve kaygı alanlarında dijital içerikler ile çalışanlar desteklenmiştir. Birleşme öncesi faaliyetlerin hız kazanmasıyla 1 Eylül öncesi saha ekipleri de ihtiyaç duyulan konularda uzaktan eğitimlerle Türkiye Hayat Emeklilik'in ilk gününe hazırlanmışlardır. Tüm

Çalışanların Cinsiyet Dağılımı (%)



Çalışanların Yaş Dağılımı (%)

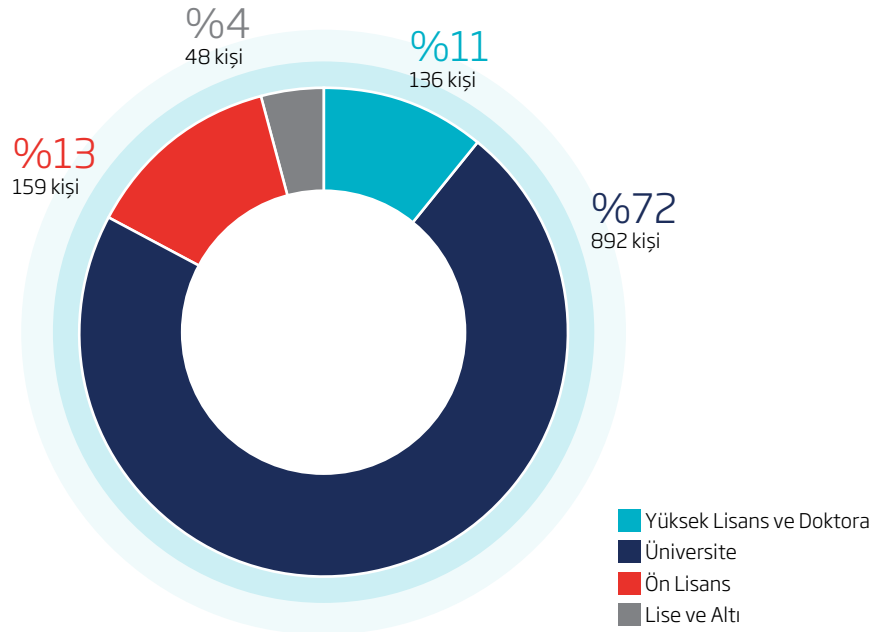


bunların yanı sıra şirketlerin stratejileri ve üst yönetim değerlendirmelerine paralel olarak ilgili pozisyonlardaki mesleki ihtiyaçlar, performans değerlendirme sonuçları, yetkinlik bazlı ölçümler, gerektiğinde yüz yüze görüşmeler, yöneticilerden veya çalışanlardan gelen talepler ve bulunulan görev gereği mevzuat ve yönetsel ihtiyaçlar doğrultusunda ele alınmış ve hayata geçirilmiştir.

sürdürülebilir başarı

Türkiye Hayat Emeklilik gelişimin ve başarısının sürdürülebilirliğinin, birlikte özveriyle çalışmakla mümkün olacağından hareketle; talep, öneri ve beklentilerin aktif olarak iletilebildiği, her bir çalışanın Şirketin stratejik hedeflerine ulaşması için kendisine düşen rolü bildiği ve takip ettiği sistemler kurmayı hedeflemektedir.

Çalışanların Öğrenim Durumu Dağılımı (%)



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

değerlere bağlılık

Şirketin kültürel değerleri olan meraklı, erdemli, duyarlı ve özgüvenli olma özelliklerini geliştirebilmek adına çalışanların iş süreçlerinde aktif rol almaları desteklenmektedir.

Birleşme Öncesi;

- Alınan üst yönetim kararıyla Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi ile toplam 101 saatlik Stratejik Pazarlama Sertifika Programı 30 çalışma arkadaşımız için gerçekleştirilmiştir.
- Müşteri İletişim Merkezi çalışanları için hizmet kalitelerini yükseltecek yaratıcı drama odaklı uygulamalı eğitim programları düzenlenmiştir.
- Birleşme hazırlık döneminde iç eğitimler tarafından tasarlanan, şube hayatı, ürün, çağrı merkezi ekranları ve diğer operasyonel ekran konularındaki eğitimler, tüm saha satış kadrolarına online olarak sunulmuştur.
- Oluşan ihtiyaçlar doğrultusunda tüm şirketlerde mesleki ve teknik gelişim alanlarındaki eğitimler planlanarak uygulanmıştır. Bu dönemdeki eğitimlerin tamamı online olarak uzaktan eğitim metotlarıyla gerçekleştirilmiştir.
- Eğitimlerin yanı sıra uygulanan oyunlaştırma çözümleriyle eğitim çıktıları ölçümlenmiş ve gerekli raporlar hazırlanmıştır.

Birleşme Sonrası;

- 1 Eylül itibarıyla oluşan yeni yapı ile birlikte Türkiye Sigorta Akademi kurularak yapı, program ve içeriklerin oluşturulması faaliyetlerine başlanılmıştır.
- Türkiye Sigorta Akademi web sitesi ve Online Eğitim Yönetim Sistemi (Learning Management System-LMS portalı) kurulumlarına başlanılmış olup yıl sonu itibarıyla kullanılabilir hale getirilmiştir.
- Türkiye Sigorta Master Planı oluşturularak 2020-2021 hedef ve stratejileri belirlenmiştir.
- Tüm çalışanların yeni şirketi tanımaları amacıyla "Türkiye Sigorta'ya Hoş geldin" temel oryantasyon eğitim programı hazırlanarak atanmıştır.
- Birbirinden öğrenme kültürünü yaygınlaştırmak hedefiyle iç eğitim yetiştirme ve geliştirme programı süreçleri başlatılarak ilk grup eğitimleri hayata geçirilmiştir.
- Acil olarak ihtiyaç duyulan mesleki ve teknik konulardaki açık eğitimlere çalışanlar yönlendirilmiş, gelen tüm talepler hızlıca karşılanmıştır.
- Birleşme öncesi beklemeye alınan lisanslama süreçleri yeniden başlatılarak Banka personeline yönelik eğitim ve lisanslama sınavları yeniden düzenlenmeye başlamıştır. Bu kapsamda 2020 yılında toplam; 187 aday lisanslama sürecine dâhil edilmiş olup 168 aday başarı göstermiştir. Bu rakamlarla sağlanan başarı oranı %90'dır.

Birleşme Öncesi/Sonrası	Eğitim Alan Kişi Sayısı	Eğitim Saati	Kişi Başı Eğitim Saati
Birleşme Öncesi	12.918	19.309	13,11
Birleşme Sonrası	2.255	3.085	2,2

Türkiye Hayat Emeklilik kültürel değerlerinin işlerinin her aşamasında kendisine rehberlik edeceği bir yapı oluşturmayı amaçlamaktadır.

Şirket kültürel değerlerinin geliştirilmesi ve tüm çalışanlar tarafından değerlere bağlılığın artırılması Türkiye Hayat Emeklilik'in öncelikli hedefidir. Kurumsal kültürün benimsenmesi uzun bir süreç olduğundan, kültürel değerlerinin işlerin her aşamasında Şirkete rehberlik edeceği bir yapı oluşturulması amaçlanmaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik, organizasyonel birleşmenin ardından yönetim seviyesinden başlayarak açık iletişim kanalları yaratmaya gayret etmektedir. Şirketin kültürel değerleri olan meraklı, erdemli, duyarlı ve özgüvenli olma özelliklerini geliştirebilmek adına çalışanların iş süreçlerinde aktif rol almaları desteklenmektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik tüm süreçlerde iletişimi kuvvetlendirmek ve verimliliği artırabilmek için geri bildirim kültürünün yerleştirilmesini amaçlamaktadır. Sadece performans değerlendirmeye bağlı olmayan, gelişim ve güçlü iletişimi destekleyici geri bildirim uygulamalarının 2021 yılı içerisinde hayata geçirilmesi planlanmaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik gelişimin ve başarının sürdürülebilirliğinin, birlikte özveriyle çalışmakla mümkün olacağından hareketle; talep, öneri ve beklentilerin aktif olarak iletilebildiği, her bir çalışanın Şirketin stratejik hedeflerine ulaşması için kendisine düşen rolü bildiği ve takip ettiği sistemler kurmayı hedeflemektedir.

Türkiye Hayat Emeklilik güçlü bir işveren markası oluşturmaya çalışmaktadır.

Türkiye Hayat Emeklilik sektörün en çok tercih edilen şirketi olmak amacıyla, kurumsal markasına değer katarak güçlü bir işveren markası oluşturmaya çalışmaktadır.

Bu kapsamda mevcut çalışanların bağlılık ve memnuniyet seviyelerini tespit etmek, geliştirilmesi gereken alanlara ilişkin faaliyet planları oluşturmak ve Şirketin güçlü yönlerinin devamlılığı için iyileştirme alanları belirlemek Türkiye Hayat Emeklilik'in öncelikli hedefleri arasındadır.

Türkiye Hayat Emeklilik bu hedefe yönelik çalışmaları ile entegre şekilde işe alım süreçleri tasarlamaya ve Şirket kültürüne uyumlu ve kültürün gelişmesine katkı sağlayabilecek adayların seçimine özen göstermektedir. Doğru kişiyi, doğru pozisyonda ve doğru zamanda bulundurma hedefiyle organizasyonel performans başarısının artırılması amaçlanmaktadır.

güçlü işveren markası

Türkiye Hayat Emeklilik, sektörün en çok tercih edilen Şirketi olmak amacıyla, kurumsal markasına değer katarak güçlü bir işveren markası oluşturmaya çalışmaktadır.