

2022 Yılında Ekonomik ve Sektörel Gelişmeler

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



EKONOMİK GÖRÜNÜM

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

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

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

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

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

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

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

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

Küresel bazda arz-talep dengesizliği ve artan enerji ve gıda maliyetlerinin de



TÜRKİYE SİGORTA

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

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

Türkiye'nin ihracatı 2022'de %12,9 artarak 254,2 milyar ABD doları ile rekor seviyeye çıkarken, ithalatı da %34 yükselerek 363,7 milyar ABD doları olmuştur. Dış ticaret açığı enerji başta olmak üzere emtia fiyatlarında gözlenen dalgalı seyir ve altın ithalatının da etkisiyle yüksek seyrederek 109,5 milyar ABD doları düzeyinde gerçekleşmiştir. Aynı dönemde cari işlemler dengesi 48,8 milyar ABD doları açık verirken, altın ve enerji hariç cari işlemler dengesi 50,8 milyar ABD doları fazla vermiştir.

SİGORTACILIK SEKTÖRÜ

Covid-19 pandemisinin devamında bozulan ekonomik dengeler, küresel tedarik zincirinde yaşanan sıkıntılar ve Rusya-Ukrayna savaşının sebep olduğu enerji ve emtia fiyatlarındaki yükselme ekonomilerde yüksek enflasyon ve ekonomik yavaşlamaya yol açarken sigortacılık sektörü üzerinde de baskı oluşturmuştur. Özellikle çip krizi motorlu taşıtlarda ikinci el piyasasında yönelime yol açarken inşaat sektörü maliyetlerin ciddi oranda artışına tanık olmuştur. Söz konusu durumlar kara araçları, kara araçları sorumluluk ve genel sorumluluk hasar maliyetlerini artırmıştır.

Swiss Re Institute'ün Temmuz 2022 tarihli SIGMA Raporu'na göre 2022'de toplam primlerin (hayat dışı ve hayat) 7 trilyon ABD doları çitasını ilk defa geçerek %6,1'lik güçlü bir nominal büyüme sergileyeceği öngörülmektedir. Ancak bu büyüme reel bazda bakıldığında bir önceki yıla göre %0,4 artışla yatay bir seyre işaret etmektedir.

Gelişmekte olan piyasalardaki prim artışının 2022'de %3,0 ve 2023'te %4,2 olarak gerçekleşeceği tahmin edilmekte ve bu artışların gelişmiş ülkelerdeki prim üretimlerinin üzerinde olacağı öngörülmektedir.

2022 yılında Türkiye sigortacılık sektöründe ise toplam prim üretimi 235 milyar TL'ye ulaşırken %123,2 nominal artış gerçekleşmiştir. Toplam üretimdeki payı %86,9 olan hayat dışı branşları prim üretimi %133,1 artışla 204,2 milyar TL olarak kaydedilmiştir. Toplam üretimdeki payı %13,1 olan hayat branşının prim üretimi ise %74,1 artışla 30,9 milyar TL seviyesine ulaşmıştır. Toplam üretimde en büyük payı %28,21 ile "Kara Araçları Sorumluluk" ana branşı almıştır.

2021 yaz dönemindeki yeniden açılmadan önce, 2022'nin ilk yarısı için yüksek bir baz etkisine neden olsa da pandemi ile ilgili kısıtlamalar ile mobilite ve hasar frekansları nispeten düşük seyretmiştir ve teknik kârlılık açısından olumlu yansımaları olmuştur. 2021 yılının ikinci yarısında yaşanan normalleşmeyle beraber takip eden dönemde hasar frekansında artışlar, ertelenen sağlık harcamalarının dönüşü, döviz kurlarındaki dalgalanmalar ile beraber artan yedek parça maliyetleri, yüksek seyreden enflasyon ve işçilik maliyetleri sonucunda sektör genelinde hasar oranlarının önemli şekilde yükseldiği görülmüştür. 2022 yılında özellikle oto branşında hasar frekansı ve maliyetler artmaya devam ederek sektörün teknik kârlılığı üzerinde baskı oluşturmuştur.

2022 Yılında Ekonomik ve Sektörel Gelişmeler

BRANŞLAR	2022	PAY(%)	2021	PAY(%)	DEĞİŞİM (%)
KAZA	4.711.981.091	2,31	2.443.378.083	2,79	92,85
HASTALIK-SAĞLIK	30.061.294.054	14,72	13.078.386.991	14,93	129,85
KARA ARAÇLARI	44.514.428.282	21,80	14.291.889.908	16,32	211,47
RAYLI ARAÇLAR	-	-	30.962	-	AD
HAVA ARAÇLARI	635.247.668	0,31	469.039.408	0,54	35,44
SU ARAÇLARI	2.188.365.682	1,07	1.058.942.244	1,21	106,66
NAKLİYAT	3.827.153.009	1,87	1.844.392.319	2,11	107,50
YANGIN VE DOĞAL AFETLER	27.342.082.776	13,39	14.046.572.235	16,04	94,65
GENEL ZARARLAR	21.954.729.978	10,75	11.038.240.939	12,60	98,90
KARA ARAÇLARI SORUMLULUK	57.584.634.954	28,21	23.308.761.216	26,61	147,05
HAVA ARAÇLARI SORUMLULUK	904.666.282	0,44	488.973.998	0,56	85,01
SU ARAÇLARI SORUMLULUK	237.847.913	0,12	88.526.945	0,10	168,67
GENEL SORUMLULUK	5.957.537.232	2,92	3.213.054.072	3,67	85,42
KREDİ	962.384.048	0,47	528.327.801	0,60	82,16
KEFALET	349.187.372	0,17	221.493.082	0,25	57,65
FİNANSAL KAYIPLAR	1.761.229.781	0,86	1.154.007.399	1,32	52,62
HUKUKSAL KORUMA	720.780.185	0,35	300.224.816	0,34	140,08
DESTEK	439.935.396	0,22	6.028.376	0,01	7197,74
HAYAT-DIŞI TOPLAM	204.153.485.703	86,87	87.580.270.796	83,17	133,10
HAYAT	30.858.314.007	13,13	17.726.737.287	16,83	74,08
GENEL TOPLAM	235.011.799.710	100,00	105.307.008.083	100,00	123,17

Kaynak: Türkiye Sigorta Birliği

SEKTÖRDE 2022 YILINDA MEYDANA GELEN MEVZUATA İLİŞKİN GELİŞME VE DEĞİŞİKLİKLER

2020/8 Sayılı Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortasında Prim/Özsermaye Katsayısı Uygulamasına ve Azami Prim Artış Oranlarına İlişkin Genelgede Değişiklik Yapılmasına Dair Genelge (2021/6) yayınlanmıştır.

Bu Genelge ile 1 Ocak 2022 tarihinden itibaren geçerli olacak yeni düzenlemeye göre, sigorta şirketlerinin bir takvim yılı içinde ürettikleri Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası primleri toplamı, bir önceki yıl sonu özsermayelerinin 4 katını geçemeyeceği hükmü getirilmiştir. Bu genelge 01.01.2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Sermaye ve Yeterlilik Hesaplamasında Kullanılan Katsayılar Değişiklik Yapılması Hakkında Genelge

05.08.2016 ve 2016/29 sayılı Sermaye Yeterlilik Hesaplamasında Yazım Riski İçin Kullanılan Katsayılar Değişiklik Yapılması Hakkında Genelge'nin 1'inci maddesi ile değişiklik yapılan 23.08.2015 tarihli ve 29454 sayılı Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Sermaye Yeterliliklerinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmeliğin ikinci yönteme göre gerekli özsermaye başlıklı 8'inci maddesinin altıncı fıkrasının c ve h bendindeki katsayılar: Kara Araçları ve Kara Araçları Sorumluluk sigortaları için sırasıyla 0,15 ve 0,21 olarak değiştirilmiştir. Bu Genelge 01.01.2022 de yürürlüğe girmiştir.

Muallak Tazminat Karşılığında Kaynaklanan Net Nakit Akışlarının İskonto Edilmesi Hakkındaki 2016/22 Sayılı Genelgede Değişiklik Yapılmasına Dair Genelge (2022/22) yayınlanmıştır.

Bu Genelge ile muallak tazminat karşılığında kaynaklanan nakit akışlarının iskonto edilmesinde kullanılan iskonto oranı %14'ten %22'ye yükseltilmiştir.

Muallak Tazminat Karşılığında Kaynaklanan Net Nakit Akışlarının İskonto Edilmesi Hakkındaki Genelgede Değişiklik Yapılmasına Daire Genelge'nin 7'nci maddesinde yapılan değişiklikte, "Net nakit akışları finansal raporlama dönemi tarihi itibarıyla %22 oranı dikkate alınarak peşin değere iskonto edilir" ifadesine yer verilmiştir. Bu Genelge 30.06.2022 tarihinden itibaren uygulamaya alınmıştır.

Türkiye Sigorta, ilgili Genelge kapsamında belirtilen iskonto oranlarını 2022 ikinci çeyrek ve sonrası hesap dönemleri için iskonto tutarlarının hesaplamalarında kullanılarak finansallara yansıtmıştır.

2020/8 Sayılı Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortasında Prim/Özsermaye Katsayısı Uygulamasına ve Azami Prim Artış Oranlarına İlişkin Genelgede Değişiklik Yapılmasına Dair Genelge (2022/24) yayınlanmıştır.

Bu Genelge ile 1 Ocak 2022 tarihinden itibaren geçerli olacak yeni düzenlemeye göre, sigorta şirketlerinin bir takvim yılı içinde ürettikleri Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası primleri toplamı, bir önceki yıl sonu özsermayelerinin 5 katını geçemeyeceği hükmü getirilmiştir. Bu Genelge yayınlandığı tarih olan 04.08.2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortasında Tarife Uygulama Esasları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 31.08.2022 tarihinde Resmî Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu Yönetmelik ile:

MADDE 1 – 14/7/2007 tarihli ve 26582 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortasında Tarife Uygulama Esasları Hakkında Yönetmeliğin 15’inci maddesine aşağıdaki fıkra eklenmiştir.

“(4) Poliçe düzenlemekten kaçındığı tespit edilen sigorta şirketlerinin Kurumca belirlenen sigorta branşlarında veya tüm sigorta branşlarında poliçe düzenleme ve yenileme yetkisi 3 günden az 30 günden fazla olmamak üzere geçici olarak durdurulabilir. Kaçınmanın devam etmesi halinde Kurul kararına istinaden bu süreler iki katına kadar arttırılabilir ve/veya diğer tedbirler uygulanabilir. Kurum, poliçe düzenlemekten kaçındığı tespit edilen sigorta şirketlerini ve bu fıkra uyarınca alınan tedbir kararını, 47 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 8’inci

maddesinin sekizinci fıkrasına dayanarak Kurul kararıyla resmî internet sitesinde ilan edebilir.

”MADDE 2 – Aynı Yönetmeliğin geçici 11’inci maddesinde yer alan 2022 yılı Şubat ayından itibaren aylık %1,5 (bir önceki ayın azami prim tutarları üzerinden) olarak” ibaresinden sonra gelmek üzere “, 2022 yılı Eylül ayından itibaren aylık %4,75 (bir önceki ayın azami prim tutarları üzerinden) olarak” ibaresi eklenmiştir.”

“(12) 1/9/2022 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere uygulanacak azami primler, 2022 yılı Ağustos ayında uygulanan araç grubu bazında 4. basamak azami primlerine; taksi, minibüs (sürücü dâhil 10-17 koltuk), otobüs (sürücü dâhil 18-30 koltuk), otobüs (sürücü dâhil 31 ve üstü koltuk), kamyon ve çekici araç gruplarında %10, diğer araç gruplarında %20 eklenerek uygulanır.”

MADDE 3- Aynı Yönetmeliğin Ek-2’si ekteki şekilde değiştirilmiş, aynı Yönetmeliğe Ek-3’ten sonra gelmek üzere ekteki Ek-3/A eklenmiş ve aynı Yönetmeliğin Ek-4’ünün 4’üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan “üç” ibaresi “beş” olarak değiştirilmiştir.

Devam Eden Riskler Karşılığına İlişkin Genelge (2022 /27) yayınlanmıştır.

Bu Genelge ile:

i. Brüt hasar prim oranı kaza yılı esas alınarak cari dönem dâhil son dört üç aylık dönemin toplamı üzerinden endirekt işlerde dâhil edilerek hesaplanabilir. Kaza yıllarına karşılık gelen hasar prim oranının enflasyon, döviz kuru, asgari ücret artışı ve benzeri hususlarda meydana gelen öngörülmeleyen değişiklikler nedeniyle önemli ölçüde dalgalanmaların olması halinde aktüeryal dayanağının olması şartıyla dalgalanmanın yaratacağı yanılıcı etki şirket aktüerince en iyi tahmin esasları dikkate alınarak ve her bir çeyrek sonuçlarını kendi içinde yansıtabacak şekilde düzeltme yapılması mümkündür.

ii. Açıklanan yöntem alternatif olarak sigorta şirketleri tarafından brüt hasar prim oranı, yazım (iş) yılı esas alınarak cari dönem dâhil son dört üç aylık dönemin toplamı üzerinden endirekt işler de dâhil edilerek hesaplanabilir. Şirket aktüeri

tarafından gerçekleşen hasar tutarının hesaplanmasında, son yılda yazılan poliçeler açısından yazım (iş) yılına ilişkin hasar gelişim sürecinin olgunlaşmadığı hususu da en iyi tahmin esasları çerçevesinde dikkate alınır.

iii. Direkt üretimin %100’ünün Türkiye’de kurulan havuzlara devredildiği işler için ayrı hesaplama yapılması haline kullanılan brüt hasar prim oranı olan %105 oranı %100 olarak, diğer işler için kullanılan brüt hasar prim oranı %90 oranı %85 olarak kullanılır.

iv. Direkt üretimin %100’ünün Türkiye’de kurulan havuzlara devredildiği işler için ayrı hesaplama yapılmaması halinde kullanılan brüt hasar prim oranı %90 oranı %85 olarak kullanılır.

v. Hesaplama yöntemi değişikliği ve hasar prim oranının meydana gelen öngörülmeleyen dalgalanmaların yaratacağı yanılıcı etkinin arındırılmasını teminen şirket aktüeri tarafından yapılan düzeltmeler nedeniyle ortaya çıkabilecek olan olumlu fark, değişikliğin yapıldığı yılı takiben bir yıl boyunca kurumdan onay alınmadan kâr dağıtımında kullanılamaz, kâr dağıtımı için dikkate alınacak sermaye yeterliliği oranı hesaplamasında dikkate alınmaz.

Bu Genelgenin yayımı tarihinde 30.09.2022 tarihli finansal tablolarını hazırlamayan şirketler bu genelge hükümlerini 30.09.2022 tarihi itibarıyla uygulayabilir. 2019/5 sayılı Devam Eden Riskler Karşılığına İlişkin Genelge yürürlükten kaldırılmıştır.

Bunların dışında, KVKK gerekliliği kapsamında Şirket tüm düzenlemeleri yapmış ve faaliyete geçirmiştir.

IFRS 17 standartlarına uyum için finansal model ve süreçlerinin, iç raporlamalarının aynı zamanda sistem mimarisinin tasarlanması için IFRS 17 Standartlarına Uyum Projesi 2022 yılında da devam etmiştir. 2023 yılının ilk çeyreğinde tamamlanması hedeflenmektedir.

Teknik ve Mali Sonuçlar

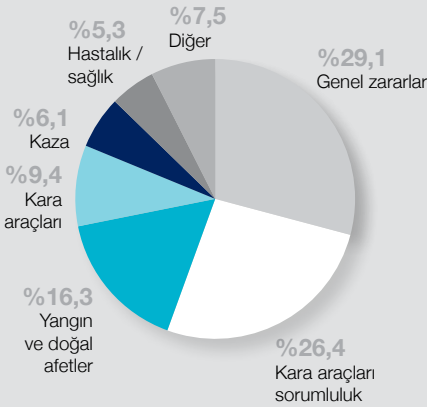
Türkiye Sigorta'nın 2022 yılı toplam prim üretimi %114 artış ile 25,2 milyar TL'ye ulaşmıştır.

%29

Genel Zararlar

Genel Zararlar branşı toplam prim üretiminde %29 pay ile ilk sıradadır.

Prim üretiminin branşlara göre dağılımı



Prim Üretimi

Hazine branşları bazında önceki dönem karşılaştırmalı 2022 yılı Brüt Prim Üretimi sonuçları aşağıdaki şekilde gerçekleşmiştir:

TL	2021	2022	Pay(%)	Artış (%)
Genel Zararlar	3.914.042.417	7.335.342.686	29	87
Kara Araçları Sorumluluk	2.118.032.096	6.649.847.001	26	214
Yangın ve Doğal Afetler	2.220.613.135	4.103.492.305	16	85
Kara Araçları	1.126.418.653	2.354.567.189	9	109
Kaza	582.121.664	1.526.516.755	6	162
Hastalık /Sağlık	617.820.174	1.324.750.846	5	114
Hava Araçları Sorumluluk	245.374.367	525.218.409	2	114
Genel Sorumluluk	338.457.427	505.014.599	2	49
Hava Araçları	219.529.401	245.345.572	1	12
Su Araçları	162.505.502	224.446.398	0,9	38
Nakliyat	75.462.447	133.315.592	0,5	77
Hukuksal Koruma	32.118.994	120.450.741	0,5	275
Kredi	38.048.734	58.192.308	0,2	53
Finansal Kayıplar	39.727.562	40.879.172	0,2	3
Kefalet	19.048.045	26.043.102	0,1	37
Raylı Araçlar	-	-	-	-
Su Araçları Sorumluluk	-	-	-	-
Destek	325.952	-	-	-100
Genel Toplam	11.749.646.570	25.173.422.673	100	114

Brüt Ödenen Hasarlar

2022 yılı Brüt Ödenen Hasarlar sonuçları, hazine branşları bazında önceki dönem karşılaştırmalı olarak aşağıdaki şekilde gerçekleşmiştir:

TL	2021	2022	Pay (%)	Artış (%)
Genel Zararlar	451.883.875	600.353.490	9	33
Kara Araçları Sorumluluk	1.213.661.092	2.975.125.820	43	145
Yangın ve Doğal Afetler	611.056.442	1.026.159.866	15	68
Kara Araçları	644.111.500	1.144.347.590	17	78
Kaza	39.745.612	34.374.071	0,5	-14
Hastalık /Sağlık	355.682.911	745.417.192	11	110
Hava Araçları Sorumluluk	53.232.426	38.814.043	0,6	-27
Genel Sorumluluk	50.734.012	69.547.578	1	37
Hava Araçları	196.040.369	106.643.486	2	-46
Su Araçları	63.261.905	51.157.103	0,7	-19
Nakliyat	19.318.965	47.809.791	0,7	147
Hukuksal Koruma	61.297	115.229	0,002	88
Kredi	(80.733)	402.437	0,01	a.d.
Finansal Kayıplar	70.657.953	64.111.592	0,9	-9
Kefalet	602.572	11.136.904	0,2	1748
Raylı Araçlar	-	-	-	-
Su Araçları Sorumluluk	-	-	-	-
Destek	-	-	-	-
Genel Toplam	3.769.970.198	6.915.516.192	100	83

Teknik Denge (Teknik Kâr)

2022 yılı Teknik Denge sonuçları, hazine branşları bazında önceki dönem karşılaştırmalı olarak aşağıdaki şekilde gerçekleşmiştir:

TL	2021	2022	Artış (%)
Genel Zararlar	267.067.197	593.218.640	122
Kara Araçları Sorumluluk	(298.530.656)	(1.990.176.754)	567
Yangın ve Doğal Afetler	407.103.474	735.055.910	81
Kara Araçları	279.583.169	464.956.244	66
Kaza	410.326.945	895.338.132	118
Hastalık /Sağlık	102.993.580	(352.261.302)	a.d.
Hava Araçları Sorumluluk	(2.814.503)	(7.096.053)	152
Genel Sorumluluk	74.333.955	53.229.096	-28
Hava Araçları	(2.057.791)	(3.485.763)	69
Su Araçları	(5.258.095)	12.447.856	a.d.
Nakliyat	18.423.187	29.384.015	59
Hukuksal Koruma	23.086.469	67.683.268	193
Kredi	3.428.115	980.131	-71
Finansal Kayıplar	7.682.339	(6.432.047)	a.d.
Kefalet	11.197.349	9.603.777	-14
Raylı Araçlar	-	-	-
Su Araçları Sorumluluk	-	-	-
Destek	472.116	3.898	-99
Genel Toplam	1.297.036.850	502.449.048	-61

Teknik ve Mali Sonuçlar

Branşlar Bazında Teknik Bölüm Gelir Tablosu

I-TEKNİK BÖLÜM	GENEL ZARARLAR	KARA ARAÇLARI SORUMLULUK	YANGIN VE DOĞAL AFETLER	KARA ARAÇLARI	KAZA	HASTALIK / SAĞLIK	HAVA ARAÇLARI SORUMLULUK
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	974.647.774	2.959.084.200	1.290.801.239	2.103.139.133	1.269.267.390	789.912.959	-
Yazılan Primler (Net)	1.014.567.198	5.037.303.711	1.374.036.804	2.336.535.095	1.442.695.322	1.324.750.848	-
Kazanılmış Primler Karşılığı Değişimi (Net)	(261.070.584)	(2.007.029.930)	(475.427.195)	(696.993.262)	(661.269.551)	(573.927.535)	-
Devam Eden Riskler Karşılığı Değişimi	-	(984.672.294)	-	-	-	(159.559.989)	-
Teknik Olmayan Bölüme Aktarılan Yatırım Gelirleri	220.690.732	861.885.701	376.594.541	407.984.037	487.827.303	198.141.614	-
Diğer Teknik Gelirler	-	1.342.129	-	6.004.762	-	187.513	-
Tahakkuk Eden Rücu ve Sovtanj Gelirleri (+)	460.428	50.254.883	15.597.089	49.608.501	14.316	320.508	-
B- Hayat Dışı Teknik Gider(-)	(381.429.134)	(4.949.260.954)	(555.745.329)	(1.638.182.889)	(373.929.258)	(1.142.174.261)	(7.096.053)
Ödenen Hasarlar (Net)	(370.982.335)	(2.517.856.304)	(275.426.367)	(1.143.579.861)	(16.300.837)	(745.379.954)	-
Muallak Hasar Karşılığı Değişimi	(27.283.622)	(1.940.187.496)	(13.343.101)	(84.415.923)	3.991.846	(99.331.198)	-
İkramiye ve İndirimler Karşılığı Değişimi	-	-	-	-	-	-	-
Diğer Teknik Karşılığı Değişimi	(1.179.003)	-	(24.211.904)	(3.016.720)	(208.683)	-	-
Faaliyet Giderleri (-)	18.015.826	(491.217.154)	(242.763.957)	(407.170.385)	(361.411.584)	(297.463.109)	(7.096.053)
C- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat Dışı (A-B)	593.218.640	(1.990.176.754)	735.055.910	464.956.244	895.338.132	(352.261.302)	(7.096.053)

**GENİŞ ÜRÜN
PORTFÖYÜMÜZLE
SİGORTALILARIN
BEKLENTİLERİNİ EN
REKABETÇİ SİGORTA
ÜRÜNLERİYLE EN ÜST
DÜZEYDE KARŞILIYORUZ.**

GENEL SORUMLULUK	HAVA ARAÇLARI	SU ARAÇLARI	NAKLİYAT	HUKUKSAL KORUMA	KREDİ	FİNANSAL KAYIPLAR	KEFALET	DESTEK	TOPLAM
69.949.497	-	5.374.908	43.273.325	118.916.598	199.634	14.628.296	23.812.865	3.898	9.663.011.716
71.035.870	-	2.780.969	32.724.476	120.452.573	499.574	12.453.865	12.698.745	-	12.782.535.050
(14.490.316)	-	1.689.303	(2.137.114)	(42.693.860)	(45.642)	(1.885.744)	(2.613.380)	3.898	(4.737.890.912)
(7.106.453)	-	-	-	-	-	-	(761.913)	-	(1.152.100.649)
20.045.175	-	629.092	8.765.552	41.157.885	163.571	4.032.656	3.099.227	-	2.631.017.086
-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.534.404
465.221	-	275.544	3.920.411	-	(417.869)	27.519	11.390.186	-	131.916.737
(16.720.401)	(3.485.763)	7.072.948	(13.889.310)	(51.233.330)	780.497	(21.060.343)	(14.209.088)	-	(9.160.562.668)
(12.423.963)	-	(941.489)	(7.093.787)	(105.916)	(21.289)	(1.192.798)	(10.385.829)	-	(5.101.690.729)
6.553.788	-	1.975.371	(6.521.455)	(125.490)	(95.044)	(2.383.867)	(113.293)	-	(2.161.279.484)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	(59.949)	(435)	(414.108)	-	(29.090.802)
(10.850.226)	(3.485.763)	6.039.066	(274.068)	(51.001.924)	956.779	(17.483.243)	(3.295.858)	-	(1.868.501.653)
53.229.096	(3.485.763)	12.447.856	29.384.015	67.683.268	980.131	(6.432.047)	9.603.777	3.898	502.449.048

Teknik ve Mali Sonuçlar

Yatırım Gelirleri

2022 yılı sonunda yatırım gelirleri %72 artarak 4 milyar 112 milyon TL olarak gerçekleşmiştir. 1 milyar 799 milyon TL ile finansal yatırımlardan elde edilen gelirler, yatırım gelirlerinin en büyük hesabını oluşturmaktadır. İkinci büyük yatırım gelirini ise 935 milyon TL ile kambiyo kârları oluşturmaktadır. Finansal yatırımların değerlemesinden 669 milyon TL, iştiraklerden gelirler 562 milyon TL, türev ürünlerden 89 milyon TL ve arazi, arsa ve binalardan 57 milyon TL gelir elde edilmiştir.

TL	2021	2022	Artış (%)
1- Finansal Yatırımlardan Elde Edilen Gelirler	1.094.412.635	1.799.499.881	64
2- Finansal Yatırımların Nakde Çevrilmesinden Elde Edilen Kârlar	-	-	-
3- Finansal Yatırımların Değerlemesi	55.194.627	668.636.382	1111
4- Kambiyo Kârları	1.154.916.604	935.167.684	-19
5- İştiraklerden Gelirler	62.214.858	562.195.972	804
6- Bağlı Ortaklıklar ve Müşterek Yönetime Tabi Teşebbüslerden Gelirler	-	-	-
7- Arazi, Arsa ile Binalardan Elde Edilen Gelirler	18.055.753	56.853.537	215
8- Türev Ürünlerden Elde Edilen Gelirler	-	89.468.769	a.d.
9- Diğer Yatırımlar	-	-	-
10- Hayat Teknik Bölümünden Aktarılan Yatırım Gelirleri	-	-	-
Genel Toplam	2.384.794.477	4.111.822.225	72

Yatırım Giderleri

2022 yılı sonunda yatırım giderleri %71 artarak 3 milyar 584 milyon TL olmuştur. Teknik bölüme aktarılan yatırım gelirleri 2 milyar 631 milyon TL ile yatırım giderlerinin en büyük hesabını oluşturmaktadır. Kambiyo zararları 725 milyon TL, diğer yatırım giderleri 126 milyon TL, yatırım yönetim giderleri 61 milyon TL ve amortisman giderleri 40 milyon TL olmuştur.

TL	2021	2022	Artış (%)
1- Yatırım Yönetim Giderleri - Faiz Dâhil (-)	(7.898.118)	(61.272.080)	676
2- Yatırımlar Değer Azalışları (-)	-	-	-
3- Yatırımların Nakde Çevrilmesi Sonucunda Oluşan Zararlar (-)	-	-	-
4- Hayat Dışı Teknik Bölümüne Aktarılan Yatırım Gelirleri (-)	(1.116.240.833)	(2.631.017.086)	136
5- Türev Ürünler Sonucunda Oluşan Zararlar (-)	-	-	-
6- Kambiyo Zararları (-)	(862.013.777)	(724.898.059)	-16
7- Amortisman Giderleri (-)	(30.890.852)	(40.356.076)	31
8- Diğer Yatırım Giderleri (-)	(78.178.819)	(126.275.744)	62
Genel Toplam	(2.095.222.399)	(3.583.819.045)	71

Diğer Faaliyet ve Olağandışı Faaliyetlerden Gelirler ve Kârlar ile Giderler ve Zararlar

2022 yılı sonunda Diğer Faaliyetlerden Gelir ve Kârlar ile Gider ve Zararlar hesabına 235 milyon TL gelir yazılmıştır. Bu gideri oluşturan hesapların gelir tarafında 300 milyon ertelenmiş vergi varlığı ve 9 milyon TL ile Diğer Gelir hesapları bulunurken, 62 milyon TL ile karşılık giderleri, 11 milyon TL ile reeskont giderleri ve 2 milyon TL ile diğer giderler ve zararlar hesabı da gider tarafında yer almaktadır.

TL	2021	2022	Artış (%)
1- Karşılıklar Hesabı (+/-)	(216.657.819)	(61.898.579)	-71
2- Reeskont Hesabı (+/-)	2.374.283	(10.706.810)	a.d.
3- Özellikli Sigortalar Hesabı (+/-)	-	-	-
4- Enflasyon Düzeltmesi Hesabı (+/-)	-	-	-
5- Ertelenmiş Vergi Varlığı Hesabı (+/-)	29.125.841	300.447.077	932
6- Ertelenmiş Vergi Yükümlülüğü Gideri	-	-	-
7- Diğer Gelir ve Kârlar	2.196.576	9.276.181	322
8- Diğer Gider ve Zararlar (-)	(825.101)	(1.910.620)	132
9- Önceki Yıl Gelir ve Kârları	-	-	-
10- Önceki Yıl Gider ve Zararları (-)	-	-	-
Genel Toplam	(183.786.220)	235.207.249	a.d.

Özet Gelir Tablosu

1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022 faaliyet dönemi içinde 9 milyar 663 milyon TL teknik gelir elde edilirken, 9 milyar 161 milyon TL teknik gider gerçekleşmiştir. Sonuç olarak, teknik bölüm dengesinde 502 milyon TL kâr gerçekleşmiştir.

Teknik bölüm dengesine eklenen 4 milyar 112 milyon TL'lik yatırım geliri ve 3 milyar 584 milyon TL yatırım gideri ile 235 milyon TL diğer ve olağandışı faaliyetlerden kaynaklı gelir sonucunda, 324 milyon TL vergi karşılığı düşüldükten sonra cari dönemde 941 milyon TL net kâr gerçekleşmiştir.

TL	2021	2022	Artış (%)
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	5.389.053.416	9.663.011.716	79
B- Hayat Dışı Teknik Gider(-)	(4.092.016.565)	(9.160.562.668)	124
C- Teknik Bölüm Dengesi- H.Dışı (A-B)	1.297.036.851	502.449.048	-61
D- Yatırım Gelirleri	2.384.794.477	4.111.822.225	72
E- Yatırım Giderleri (-)	(2.095.222.399)	(3.583.819.045)	71
F- Diğer Faaliyetlerden ve Olağandışı Faaliyetlerden Gelir ve Kârlar ile Gider ve Zararlar (+/-)	(183.786.220)	235.207.249	a.d.
G- Dönem Net Kârı veya Zararı	1.058.300.968	941.403.358	-11
<i>Dönem Kârı Vergi ve Diğer Yasal Yükümlülük Karşılıkları</i>	<i>(344.521.741)</i>	<i>(324.256.119)</i>	<i>-6</i>

Ana Branşlar Bazında Teknik Görünüm

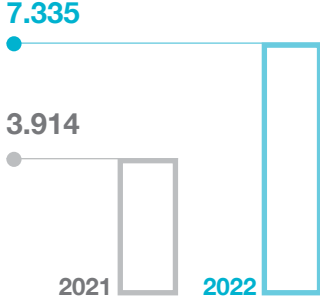
%87

2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

Genel Zararlar Sigortaları

2022 yılı sonunda Genel Zararlar Sigortaları branşında prim üretimi %87 oranında artarak 7 milyar 335 milyon TL olmuştur. Konservasyon oranı %14 olarak gerçekleşmiştir.

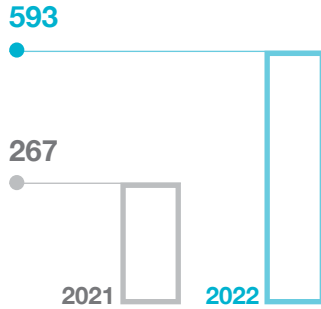
Prim Üretimi (milyon TL)



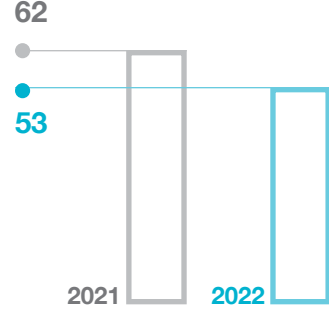
GENEL ZARARLAR	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	3.914.042.417	7.335.342.686	87
Konservasyon Oranı %	14	14	0
Kazanılmış Primler (net) - TL	478.609.393	753.496.614	57
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(298.162.444)	(398.265.957)	34
Teknik Bölüm Dengesi - TL	267.067.197	593.218.640	122
Hasar / Prim (net) %	62	53	-9 puan
Teknik Denge / Prim %	7	8	1 puan

Net kazanılmış prim tutarı 753 milyon TL olurken, gerçekleşen net hasar 398 milyon TL'dir. Şirket'in teknik bölüm dengesinde %122 artış ile 593 milyon TL kâr elde edilmiş ve net hasar/prim oranı %53 olmuştur.

Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Hasar / Prim (Net) (%)



Yangın ve Doğal Afetler Sigortaları

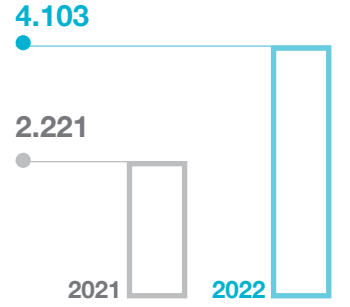
2022 yılı sonunda Yangın ve Doğal Afetler Sigortaları branşında prim üretimi %85 oranında artarak 4 milyar 103 milyon TL'ye yükselmiştir. Konservasyon oranı %33 olarak gerçekleşmiştir.

%85
2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

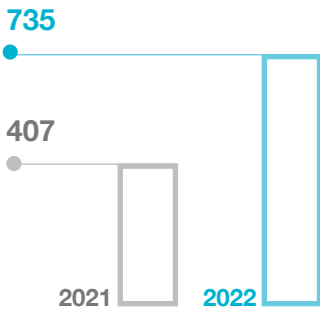
YANGIN VE DOĞAL AFETLER	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi – TL	2.220.613.135	4.103.492.305	85
Konservasyon Oranı %	28	33	5
Kazanılmış Primler (net) – TL	533.813.875	898.609.609	68
Gerçekleşen Hasar (net) – TL	(206.317.258)	(288.769.468)	40
Teknik Bölüm Dengesi – TL	407.103.474	735.055.910	81
Hasar / Prim (net) %	39	32	-7 puan
Teknik Denge / Prim %	18	18	0 puan

Net kazanılmış prim tutarı 899 milyon TL olurken, gerçekleşen net hasar 289 milyon TL'dir. Şirket'in Yangın ve Doğal Afetler teknik bölüm dengesinde %81 artış ile 735 milyon TL kâr elde edilmiş ve net hasar/prim oranı %32 olarak gerçekleşmiştir.

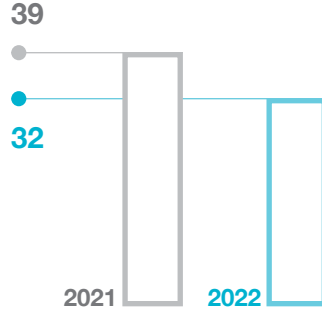
Prim Üretimi
(milyon TL)



Teknik Bölüm Dengesi
(milyon TL)



Hasar / Prim (Net)
(%)



Ana Branşlar Bazında Teknik Görünüm

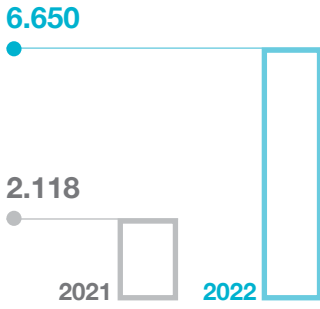
%214

2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

Kara Araçları Sorumluluk Sigortaları

2022 yılı sonunda Kara Araçları Sorumluluk Sigortaları branşında prim üretimi %214 oranında artarak 6.650 milyon TL'ye yükselmiştir. Konservasyon oranı %76'dır.

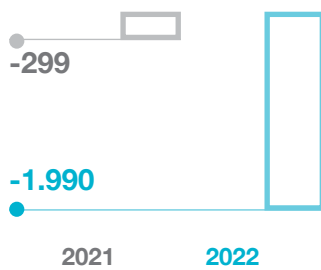
Prim Üretimi (milyon TL)



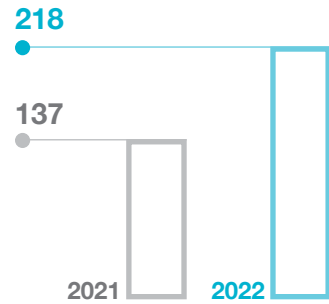
KARA ARAÇLARI SORUMLULUK	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	2.118.032.096	6.649.847.001	214
Konservasyon Oranı %	68	76	8
Kazanılmış Primler (net) - TL	1.055.567.491	2.045.601.487	94
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(1.446.990.932)	(4.458.043.800)	208
Teknik Bölüm Dengesi - TL	(298.530.654)	(1.990.176.754)	567
Hasar / Prim (net) %	137	218	81 puan
Teknik Denge / Prim %	-14	-30	-16 puan

Net kazanılmış prim tutarı 2 milyar 46 milyon TL olurken, gerçekleşen net hasar 4 milyar 458 milyon TL'dir. Teknik bölüm dengesinde zarar geçen seneye göre %567 artarak 1 milyar 990 milyon TL olmuştur. Net hasar/prim oranı %137'den %218'e yükselmiştir.

Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Hasar / Prim (Net) (%)



Kara Araçları Sigortaları

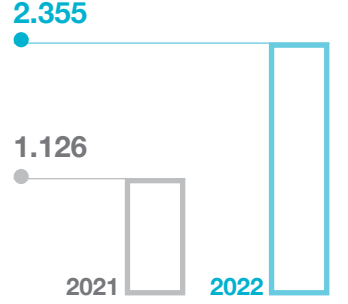
2022 yılı sonunda Kara Araçları Sigortaları branşında prim üretimi %109 oranında artarak 2 milyar 355 milyon TL olmuştur. Konservasyon oranı %99 olarak gerçekleşmiştir.

%109
2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

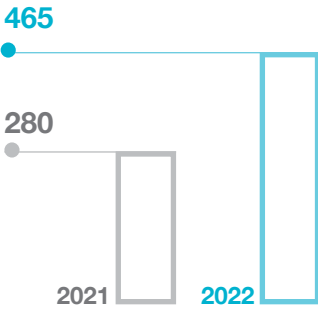
KARA ARAÇLARI	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	1.126.418.653	2.354.567.189	109
Konservasyon Oranı %	100	99	0
Kazanılmış Primler (net) - TL	954.535.413	1.639.541.833	72
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(706.767.324)	(1.227.995.784)	74
Teknik Bölüm Dengesi - TL	279.583.170	464.956.244	66
Hasar / Prim (net) %	74	75	1 puan
Teknik Denge / Prim %	25	20	-5 puan

Net kazanılmış prim tutarı 1 milyar 640 milyon TL olurken, gerçekleşen net hasar 1 milyar 228 milyon TL'dir. Şirket'in Kara Araçları teknik bölüm dengesi %66 artış ile 465 milyon TL kâr gerçekleşmiş ve net hasar/prim oranı %75 seviyesinde kalmıştır.

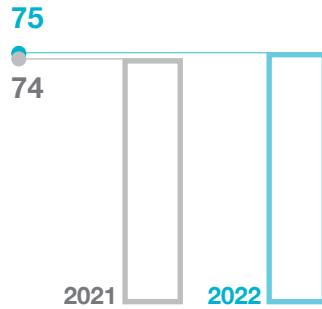
Prim Üretimi
(milyon TL)



Teknik Bölüm Dengesi
(milyon TL)



Hasar / Prim (Net)
(%)



Ana Branşlar Bazında Teknik Görünüm

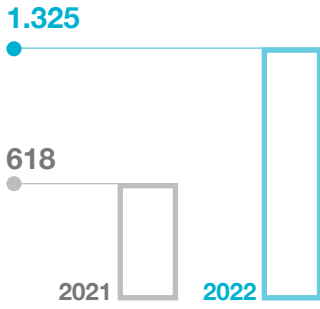
%114

2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

Hastalık/Sağlık Sigortaları

2022 yılı sonunda Hastalık/Sağlık Sigortaları branşında prim üretimi %114 oranında artarak 1 milyar 325 milyon TL olmuştur. Konservasyon oranı ise %100'dür.

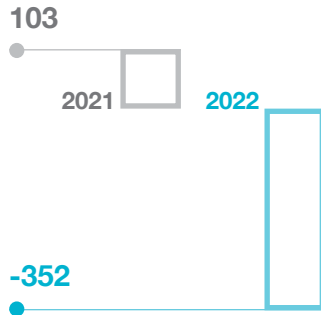
Prim Üretimi (milyon TL)



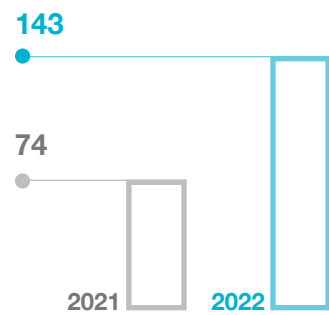
HASTALIK /SAĞLIK	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	617.820.174	1.324.750.846	114
Konservasyon Oranı %	100	100	0
Kazanılmış Primler (net) - TL	604.609.108	591.263.324	-2
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(444.927.568)	(844.711.152)	90
Teknik Bölüm Dengesi	102.993.580	(352.261.302)	a.d.
Hasar / Prim (net) %	74	143	69 puan
Teknik Denge / Prim %	17	-27	a.d.

Net kazanılmış prim tutarı 591 milyon TL olurken, gerçekleşen net hasar 845 milyon TL'dir. Şirket'in Hastalık/Sağlık branşında 352 milyon TL teknik zarar ve net hasar/prim oranı %143 olarak gerçekleşmiştir.

Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Hasar / Prim (Net) (%)



Kaza Sigortaları

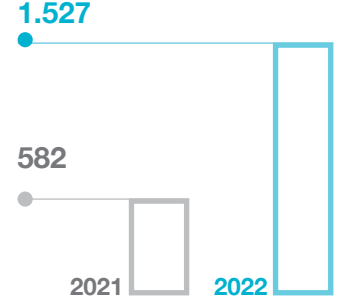
2022 yılı sonunda Kaza Sigortaları branşında prim üretimi %162 oranında artarak 1 milyar 527 milyon TL olmuştur. Konservasyon oranı ise %95 olarak gerçekleşmiştir.

%162
2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

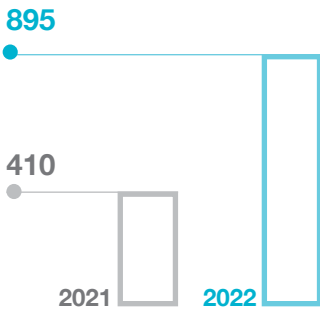
KAZA	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	582.121.664	1.526.516.755	162
Konservasyon Oranı %	88	95	7
Kazanılmış Primler (net) - TL	383.315.552	781.425.771	104
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(17.141.574)	(12.308.991)	-28
Teknik Bölüm Dengesi - TL	410.326.945	895.338.132	118
Hasar / Prim (net) %	4	2	-2 puan
Teknik Denge / Prim %	70	59	-11 puan

2022 yılı sonunda Kaza Sigortaları branşında net hasar/prim oranı %2 olarak gerçekleşmiştir. Net kazanılmış prim tutarı 781 milyon TL olurken, gerçekleşen net hasar 12 milyon TL'dir. Şirket'in Kaza teknik bölüm dengesi geçen yılın aynı dönemine göre %118 artarak 895 milyon TL kâr olarak gerçekleşmiştir.

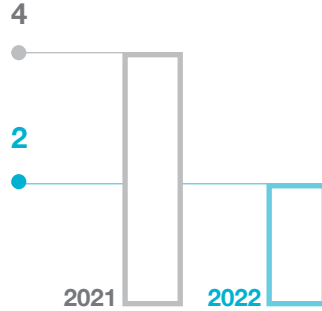
Prim Üretimi (milyon TL)



Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Hasar / Prim (Net) (%)



Ana Branşlar Bazında Teknik Görünüm

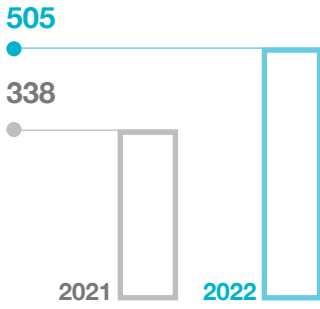
%49

2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

Genel Sorumluluk Sigortaları

2022 yılı sonunda Genel Sorumluluk Sigortaları branşında prim üretimi geçen yılın aynı dönemine göre %49 artarak 505 milyon TL olmuştur. Konservasyon oranı %14 olarak gerçekleşmiştir.

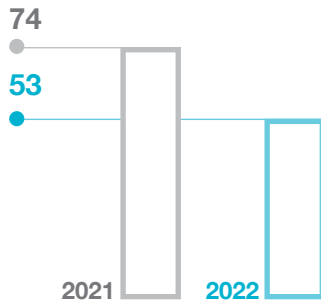
Prim Üretimi (milyon TL)



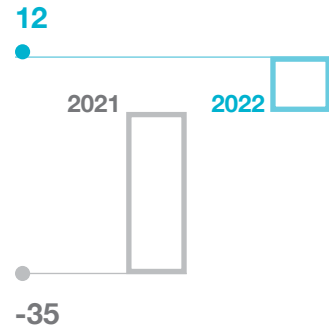
GENEL SORUMLULUK	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	338.457.427	505.014.599	49
Konservasyon Oranı %	15	14	-1
Kazanılmış Primler (net) - TL	42.005.936	49.439.101	18
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	14.626.369	(5.870.175)	a.d.
Teknik Bölüm Dengesi - TL	74.333.955	53.229.096	-28
Hasar / Prim (net) %	-35	12	a.d.
Teknik Denge / Prim %	22	11	-11 puan

Net kazanılmış prim tutarı 49,4 milyon TL olurken, gerçekleşen net hasar 5,9 milyon TL'dir. Şirket'in Genel Sorumluluk teknik bölüm dengesinde 53 milyon TL kâr gerçekleşmiştir.

Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Hasar / Prim (Net) (%)



Hava Araçları Sigortaları

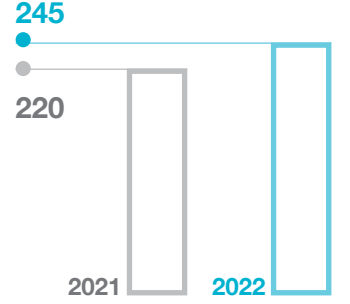
2022 yılı sonunda Hava Araçları Sigortaları branşında prim üretimi %12 oranında artarak 245 milyon TL olmuştur. Hava Araçları Sigortaları branşında konservasyonda üretim tutulmamıştır.

%12
2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

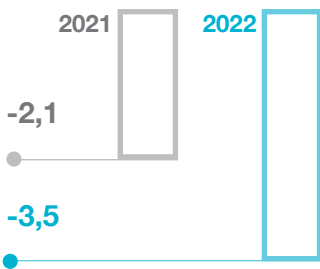
HAVA ARAÇLARI	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	219.529.401	245.345.572	12
Konservasyon Oranı %	-	-	-
Kazanılmış Primler (net) - TL	-	-	-
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	-	-	-
Teknik Bölüm Dengesi - TL	(2.057.791)	(3.485.763)	69
Hasar / Prim (net) %	-	-	-
Teknik Denge / Prim %	-1	-1	0 puan

Şirket'in Hava Araçları teknik bölüm dengesinde 3,5 milyon TL zarar gerçekleşmiştir.

Prim Üretimi (milyon TL)



Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Ana Branşlar Bazında Teknik Görünüm

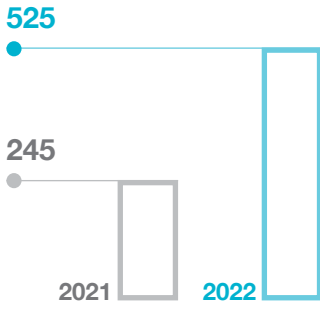
%114

2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

Hava Araçları Sorumluluk Sigortaları

2022 yılı sonunda Hava Araçları Sorumluluk Sigortaları branşında prim üretimi %114 oranında artarak 525 milyon TL olmuştur. Hava Araçları Sorumluluk Sigortaları branşında konservasyonda üretim tutulmamıştır.

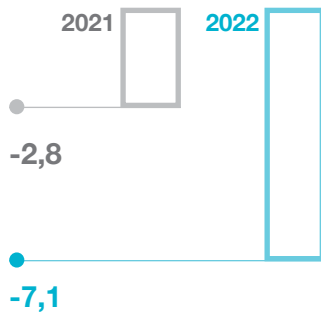
Prim Üretimi (milyon TL)



HAVA ARAÇLARI SORUMLULUK	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	245.374.367	525.218.409	114
Konservasyon Oranı %	-	-	-
Kazanılmış Primler (net) - TL	-	-	-
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	-	-	-
Teknik Bölüm Dengesi - TL	(2.814.503)	(7.096.053)	152
Hasar / Prim (net) %	-	-	-
Teknik Denge / Prim %	-1	-1	0 puan

Şirket'in Hava Araçları Sorumluluk teknik bölüm dengesinde 7,1 milyon TL zarar gerçekleşmiştir.

Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Su Araçları Sigortaları

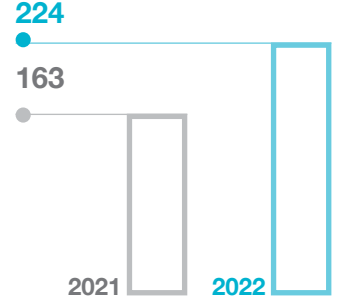
2022 yılı sonunda Su Araçları Sigortaları branşında prim üretimi %38 oranında artarak 224 milyon TL olmuştur.

%38
2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

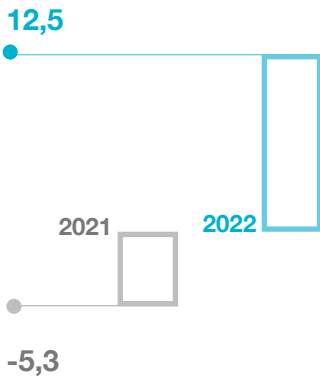
SU ARAÇLARI	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	162.505.502	224.446.398	38
Konservasyon Oranı %	-3	1	5
Kazanılmış Primler (net) - TL	(2.246.809)	4.470.272	a.d.
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(5.866.967)	1.033.882	a.d.
Teknik Bölüm Dengesi - TL	(5.258.095)	12.447.856	a.d.
Hasar / Prim (net) %	-261	-23	238 puan
Teknik Denge / Prim %	-3	6	9 puan

Şirket'in Su Araçları teknik bölüm dengesinde 12 milyon kâr gerçekleşmiştir.

Prim Üretimi (milyon TL)



Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Ana Branşlar Bazında Teknik Görünüm

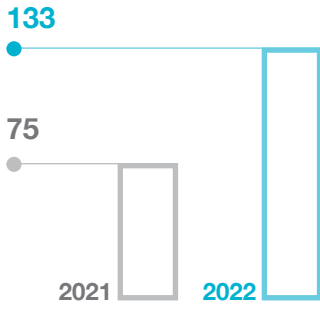
%77

2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

Nakliyat Sigortaları

2022 yılı sonunda Nakliyat Sigortaları branşında prim üretimi %77 oranında artarak 133 milyon TL olmuştur. Konservasyon oranı %25'tir.

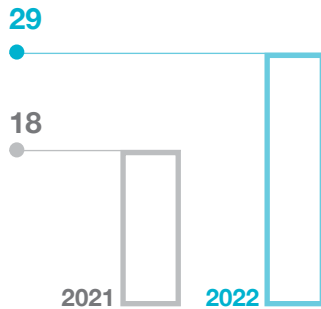
Prim Üretimi (milyon TL)



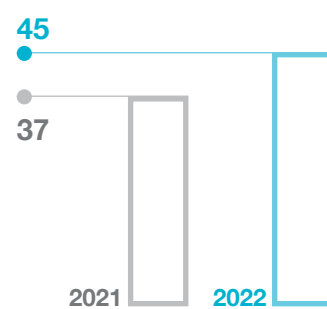
NAKLİYAT	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	75.462.447	133.315.592	77
Konservasyon Oranı %	21	25	4
Kazanılmış Primler (net) - TL	14.419.563	30.587.362	112
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(5.324.143)	(13.615.242)	156
Teknik Bölüm Dengesi - TL	18.423.187	29.384.015	59
Hasar / Prim (net) %	37	45	8 puan
Teknik Denge / Prim %	24	22	-2 puan

Net kazanılmış prim tutarı 30,6 milyon TL olurken, gerçekleşen net hasar 14 milyon TL olmuştur. Şirket'in Nakliyat teknik bölüm dengesi geçen yıla göre %59 artarak 29 milyon TL kâr ve net hasar/prim oranı %45 olarak gerçekleşmiştir.

Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Hasar / Prim (Net) (%)



Kredi Sigortaları

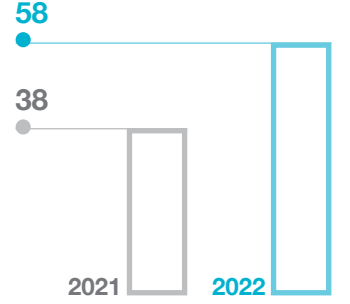
2022 yılı sonunda Kredi Sigortaları branşında prim üretimi %53 oranında artarak 58 milyon TL olmuştur.

%53
2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

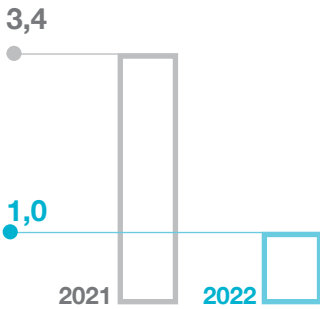
KREDİ	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	38.048.734	58.192.308	53
Konservasyon Oranı %	1	1	0
Kazanılmış Primler (net) - TL	184.548	453.932	146
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(87.466)	(116.333)	33
Teknik Bölüm Dengesi - TL	3.428.115	980.131	-71
Hasar / Prim (net) %	47	26	-21 puan
Teknik Denge / Prim %	9	2	-7 puan

Kredi Sigortaları branşında konservasyon oranı %1 olarak gerçekleşmiştir. Şirket'in Kredi branşı teknik bölüm dengesinde 980 bin TL kâr gerçekleştirmiştir.

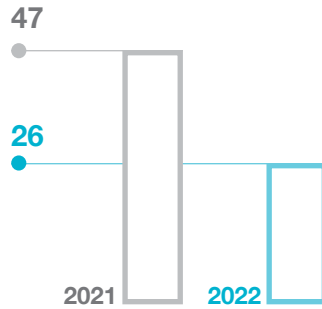
Prim Üretimi
(milyon TL)



Teknik Bölüm Dengesi
(milyon TL)



Hasar / Prim (Net)
(%)



Ana Branşlar Bazında Teknik Görünüm

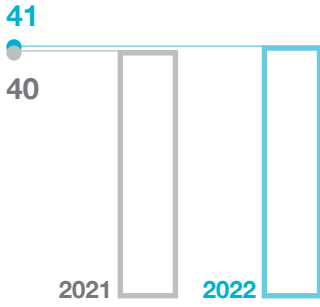
%3

2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

Finansal Kayıplar Sigortaları

2022 yılı sonunda Finansal Kayıplar Sigortaları branşında prim üretimi %3 oranında artarak 41 milyon TL olmuştur. Konservasyon oranı %30'dur.

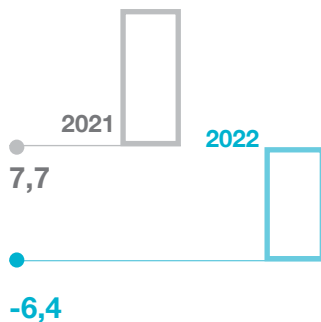
Prim Üretimi (milyon TL)



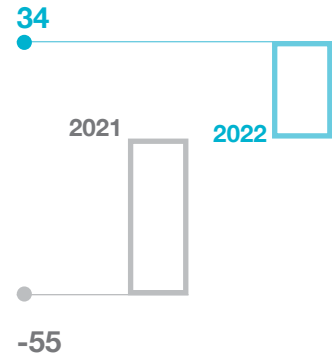
FİNANSAL KAYIPLAR	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	39.727.562	40.879.172	3
Konservasyon Oranı %	19	30	11
Kazanılmış Primler (net) - TL	6.383.204	10.568.121	66
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	3.503.921	(3.576.665)	a.d.
Teknik Bölüm Dengesi - TL	7.682.339	(6.432.047)	a.d.
Hasar / Prim (net) %	-55	34	89 puan
Teknik Denge / Prim %	19	-16	-35 puan

Net kazanılmış prim tutarı 11 milyon TL olurken, gerçekleşen net hasar ise 3,6 milyon TL ve faaliyet giderleri de 17,5 milyon TL'dir. Şirket'in Finansal Kayıplar teknik bölüm dengesinde 6,4 milyon TL zarar gerçekleşmiştir.

Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Hasar / Prim (Net) (%)



Hukuksal Koruma Sigortaları

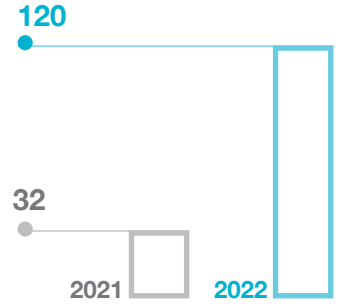
2022 yılı sonunda Hukuksal Koruma Sigortaları branşında prim üretimi %275 oranında artarak 120 milyon TL'ye ulaşmıştır. Konservasyon oranı %100'dür.

%275
2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

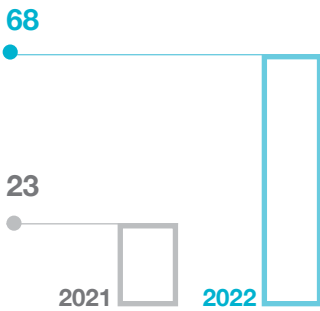
HUKUKSAL KORUMA	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	32.118.994	120.450.741	275
Konservasyon Oranı %	100	100	0
Kazanılmış Primler (net) - TL	20.684.305	77.758.713	276
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	29.065	(231.406)	a.d.
Teknik Bölüm Dengesi - TL	23.086.469	67.683.268	193
Hasar / Prim (net) %	-	-	-
Teknik Denge / Prim %	72	56	-16 puan

Şirket'in Hukuksal Koruma teknik bölüm dengesi %193 atarak 68 milyon TL'ye çıkmıştır.

Prim Üretimi
(milyon TL)



Teknik Bölüm Dengesi
(milyon TL)



Ana Branşlar Bazında Teknik Görünüm

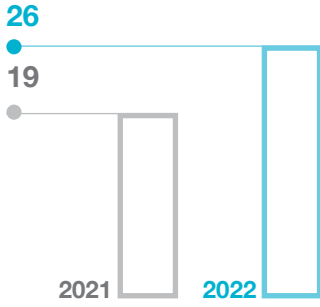
%37

2022 Yılındaki
Prim Üretimi Artışı

Kefalet Sigortaları

2022 yılı sonunda Kefalet Sigortaları branşında prim üretimi %37 oranında artarak 26 milyon TL olmuştur. Konservasyon oranı %49'dur.

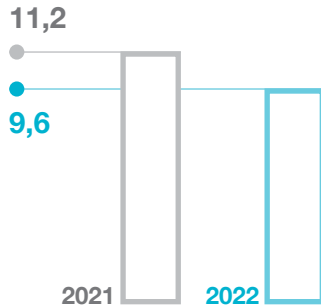
Prim Üretimi (milyon TL)



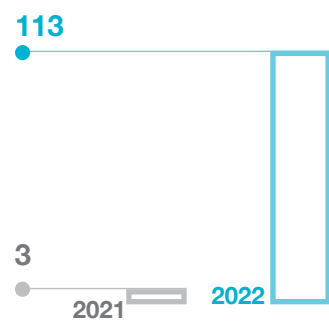
KEFALET	2021	2022	Artış (%)
Prim Üretimi - TL	19.048.045	26.043.102	37
Konservasyon Oranı %	67	49	-19
Kazanılmış Primler (net) - TL	8.769.846	9.323.452	6
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(289.525)	(10.499.122)	a.d.
Teknik Bölüm Dengesi - TL	11.197.349	9.603.777	-14
Hasar / Prim (net) %	3	113	110 puan
Teknik Denge / Prim %	59	37	-22 puan

Net kazanılmış prim tutarı 9,3 milyon TL'nin üstüne çıkarken, gerçekleşen net hasar 10,5 milyon TL'dir. Şirket'in Kefalet branşı teknik bölüm dengesinde 9,6 milyon TL kâr gerçekleştirmiştir.

Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)



Hasar / Prim (Net) (%)



TÜRKİYE SİGORTA, SEKTÖRDE PEK ÇOK BRANŞTA LİDER KONUMDADIR.

Ana branşlar

- Kara Araçları Sorumluluk
- Genel Zararlar
- Hava Araçları
- Hava Araçları Sorumluluk
- Kaza

Alt branşlar

- Trafik
- DASK
- Devlet Destekli Tarım
- Devlet Destekli Alacak
- Acil Sağlık
- Konut
- İnşaat
- Ferdi Kaza
- Gelir Yetersizliği
- Beklenmeyen Ticari Giderler

Müşteri Deneyiminde Dijitalleşme

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

Mobil

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



Türkiye Sigorta;

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

benimseyen Türk sigorta sektörünün öncü şirketidir.

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

Türkiye Sigorta, kurulduğu günden bu yana sigortacılığı yeniden tanımlayan, sigorta değerini ve algısını dönüştüren, sigorta deneyimini “sonra”dan “önce”ye taşıyarak hayatın her anında beklentileri aşan çözümler üreten ve sigortalılarına güvenli bir gelecek için benzersiz sigorta çözümleri sunan bir şirket olmuştur.

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

2022 yılında, Türkiye Sigorta Müşteri Deneyimi Stratejisi belirlenmiş, özellikle yılın ilk çeyreğinde Türkiye Sigorta Müşteri Platformu için ürünlere, iş ortaklıklarına yönelik deneyim tasarım çalışmaları yürütülmüş, ikinci çeyreğinde ise müşteri deneyimi ölçümleme platformunun seçimi yapılmış ve hemen ardından Ağustos ayı itibarıyla işlem bazlı müşteri deneyimi anketleri yapılarak müşterilerimizin kullanım deneyimine ilişkin geribildirimleri toplanmaya başlanmıştır.

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu

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

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

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu sayesinde sigortalılar;

- poliçe görüntüleme,
- hasar ihbarı yapabilmek,
- hasar bilgilerini iletebilmek,
- harcama geçmişini takip edebilmek,
- anlaşmalı hastaneleri sorgulama,
- anlaşmasız hastane/ecczaneye ait faturaların girişini yapabilmek,
- kalan limit bilgisi izleme,
- çağrı merkezine doğrudan erişebilmek,
- özel avantajlar ve ayrıcalıklardan yararlanabilme

gibi hizmetleri birkaç adımda yapabilir hale gelmiştir.

Platform, sigortalının sahip olduğu sağlık, kasko, konut, DASK poliçelerini ve sağlık harcamalarını hiç zaman kaybetmeden tek noktadan görüntüleyebilmesine imkân verirken aynı zamanda BES sözleşmelerini de takip edebilmesini sağlayan ve BES birikimlerine ait yatırım tercihlerini yönetebildiği çok pratik ve teknolojik bir uygulama olmuştur. 2022 yılında platform üzerinden tek tuşla gönderilen 107.826 adet dijital sağlık faturalarının ödemesi sigortalılara yapılmıştır. 2022 yılında 50 farklı iş ortağı ve 100 hizmetle birlikte toplamda 35.000 kampanya kodu kullanılmıştır.

Sağlık Poliçelerinde Otomatik Provizyon

Türkiye Sigorta 7/24 kesintisiz provizyon hizmeti ile sigortalıların her zaman yanında olmaya devam ederken provizyon süreçlerinin otomasyonu için çalışmalarını sürdürmüştür. 2022 yılı içerisinde, otomatik provizyonlar toplam provizyonların %75'ine ulaşmıştır.

101 anlaşmalı özel hastaneye web servis aracılığıyla entegrasyon sağlanmış, tüm provizyonların %28'i, entegre kurumlardan gelen provizyonların ise %81'i entegrasyon üzerinden hiçbir müdahaleye gerek kalmadan otomatik olarak yürütülmüştür.

2022 yılı içerisinde, sağlık kurumlarına başvuran sağlık branşı sigortalılarının 1,3 milyona yaklaşan provizyon talebi karşılanırken, 1,5 milyona yaklaşan ayakta tedavi provizyonları hakkında sigortalılara SMS ile anlık bildirim gönderilmiştir.

Yeni Web Sitesi Arayüzü

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

Yeni internet sitesi daha interaktif ve kullanıcı dostu bir arayüz tasarlanarak müşterilerin ve iş ortaklarının kullanımına sunulmuştur. Bunun yanı sıra, Türkiye Sigorta Asistan hizmetiyle hem müşterilere

çağrı merkezi bekleme sürelerine takılmadan işlemlerini kolaylıkla self-servis gerçekleştirme imkânı verilmekte hem de müşteri temsilcilerinin iş yüklerinin hafifletilmesiyle daha kaliteli bir hizmet sunulmaktadır.

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

Hasarda Dijital Dönüşüm

Sigortalıların konut ve kasko gibi bireysel ürünlerde Türkiye Sigorta Müşteri Platformu üzerinden hasar ihbarı yapması ve evraklarını dijital ortamda transfer ederek taleplerinin süratle değerlendirilmesi için geçiş süreci başlatılmıştır.

Konut poliçe hasarlarında "Otomatik Ödeme Modeli" ile sigortalıların aidiyet duygularını perçinleyen adımlar atılmıştır. 2022 yıl sonunda, evrak üzerinden yönetilen hasar dosyalarıyla ilgili olarak müşterilerle direkt temas kurulabilmesine imkân veren bilgi ve belge akışını hızlandıran WhatsApp tabanlı bir iletişim modülü devreye alınmıştır.

Müşteri Deneyiminde Dijitalleşme

2022 yılında “Dijital Hasar İhbar” projesi başlatılmıştır.



Servislerin hasar ihbarını karşılayan Müşteri İletişim Merkezi'ne (MİM) ek olarak ihbar sürecimizi hızlandırmak amacıyla, “Dijital Hasar İhbar” projesi başlatılmıştır.

Kredi Kayıt Bürosu (KKB) IBAN doğrulama projesi ile hasar dosya ödemelerinde Findeks aracılığı ile IBAN doğrulaması yapılarak, olası hatalı gönderim işlemlerinin önüne geçilmesi ve daha hızlı ödeme sağlanarak müşteri memnuniyetinin artırılması sağlanmıştır.

İletişim ve süreçler hakkında sigortalıların bilgilendirilmesi en önem verilen konuların başında yer almaktadır. Bu çerçevede, sigortalılara infografik süreç anlatımı ve hasar dosya durumları otomatik bilgilendirme çalışmaları devam etmektedir.

2023 Yılında...

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

2023 yılında sağlık organizasyonunun her adımında dijital süreçlerin uygulamaya alınması hedeflenmektedir. Smart underwriting, akıllı fiyatlandırma, dijital poliçe gibi projelerin tamamlanarak müşterilerin hizmetine sunulması planlanmıştır.

Ayrıca, Şubat 2022'de Uzaktan Sağlık Hizmetleri'nin Sunumu Hakkında yayınlanan yönetmeliğin devreye girmesi ile birlikte, sektör olarak sürdürülebilirlik çerçevesinde, sigortalılara dijital fırsatları değerlendirerek hayatı kolaylaştıran çözümler sunma ve onların memnuniyetlerini artırma gibi hedefler için iş ortaklarıyla birlikte aralıksız çalışılmaktadır. Bu sayede, hayattaki belki de en kıymetli unsur olan ‘bireylerin nitelikli sağlık hizmetine erişimi’ için imkân sağlanmaya devam edilecektir.

2023 yılında, müşteri deneyimi ve hastane süreçlerindeki hasta deneyimi Türkiye Sigorta'nın odak noktası olacak ve müşterilerin Şirket'te yaşadıkları yolculukta her adımlarını memnuniyetle tamamlamaları hedeflenmeye devam edilecektir.

Türkiye Sigorta 2023 yılında, dijitalleşme odaklı hasar süreçlerinin ve verinin optimizasyonuna yönelik çalışmalar yapmayı hedeflemektedir.

Müşterinin Sesi Olma ve Müşteri İle İletişim

Mükemmel müşteri memnuniyeti odağını her zaman korumayı hedefleyen Türkiye Sigorta, Turkcell Global Bilgi ve Fast Company iş birliği ile hazırlanan Müşteri Deneyimi Endeksi'ne göre Sağlık Sigortası alanında 2'nci olmuştur.

Müşterinin Sesini Dinleme Faaliyetleri

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

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

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

Müşteri İletişim Faaliyetleri

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

Müşteri İletişim Merkezleri (MİM) 0850 202 20 20 numaralı telefon üzerinden 137 kişilik deneyimli personeliyle 7/24 hizmet vermektedir. Müşterilerin acil hizmetlere ilişkin ihtiyaçlarının karşılanmasının yanı sıra satış sonrası hizmetler kapsamında da 7/24 hizmet veren bir çağrı merkezi olarak müşterilerin yanında ve yakınında olmaya devam edilmektedir.

2022 yılında çağrı merkezi santral ve sesli yanıt sistemi geliştirme çalışmalarına devam edilmiş olup, sigorta çağrı merkezi uluslararası standartlarda hizmet sunan Genesys santraline taşınmıştır. Sesli yanıt sistemi, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi amacıyla sadeleştirilmiş, kişiselleştirilmiş ve müşterileri doğru işlem adımlarına yönlendirebilmek adına anonlar ile zenginleştirilmiştir.

2022 yılında MİM'e 2,4 milyon çağrı gelmiş; çağrıların yaklaşık 200 bini acil ambulans, yol yardım, ikame araç ve konut yardım gibi asistans hizmet taleplerini oluştururken e-posta, posta, vb. diğer kanallardan yazılı olarak gelen toplam 240 bin adet müşteri talebine çözüm getirmiştir.

2022 yılı içerisinde Türkiye Sigorta'ya toplam 9 bin müşteri itirazı ulaşmıştır. Talep Yönetim Sistemi'ne itirazların yalın ve anlaşılır şekilde kaydedilmesi için özel ekran ve konu kod oluşturulma çalışmaları tamamlanmıştır.

Aynı zamanda, müşteriye verilen tüm hizmetlerin kalitesi ölçülmekte, çalışanlar geri bildirim ve eğitimlerle sürekli desteklenmektedir. Toplam 550 kişiden oluşan iç ve dış kaynak çalışanları için aylık paylaşılacak üzere "Performans Bültenleri" hazırlanarak sürekli takip edilebilir bir yapı oluşturulmuştur.

Sağlık sigortası hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik olarak sağlık iletişim merkezi 7/24 hizmet sunmaya başlamıştır. 2022 yılında, sigorta mesafeli satış ekibi kurularak hem mobil şube aracılığı ile ürün talebi ileten katılımcıları hem de daha önce satın aldığı sigorta ürününün yenilenme tarihi gelen müşterileri bilgilendirmek için arama faaliyetlerine başlanmıştır. Bu arama faaliyetleri kapsamında 2022 yılı içerisinde, 408 adet sigorta poliçesinden 753.000 TL prim tutarı tahsil edilmiştir.

Hasar Süreçleri

Türkiye Sigorta misyonu doğrultusunda, sigorta ürünlerini, her şartta özenli hizmet anlayışı ile sunmayı ve sigortalıların yanında olmayı hedeflemektedir. Şirket hasar süreçlerinde, sigortalıların memnuniyetini ön planda tutan ve onların yanında olan bir anlayış benimsemiştir.

2,4 milyon

MİM'e Gelen Çağrı Adedi

Müşteri İletişim Merkezleri (MİM)
137 kişilik deneyimli personeliyle
7/24 hizmet vermektedir.

Nakit Hasar projesi ile 8-10 gün gibi kısa bir sürede hasar ödemesinin yapılması sağlanmıştır.

Türkiye Sigorta etkin hasar yönetimi ile sektörde önemli oyuncular arasında yer almaktadır.

Türkiye Sigorta ülkemizin her ilindeki yaygın anlaşmalı servis ağı ile hızlı ve kaliteli hizmet sağlamaya gayret etmektedir. Şirket, ülkemizdeki değerleri koruma anlayışıyla ekonomiye destek olmak, tasarrufları artırmak için çalışmakta ve maliyet dengesini korumaya özen göstererek sigortalılara hizmet vermektedir. Bu çerçevede, geniş parça tedarik organizasyonu ve ülke geneline yayılmış parça tedarik firmaları, mobil onarım ağı, yerli üretim yapan cam firmaları ile sigortalılara geçmiş yıllarda olduğu gibi sektöre yön vermeyi sürdürmektedir.

“Nakit Hasar” projesi kapsamında, belirli tutara kadar basit hasarlarda mağduriyeti hızla giderebilmek için eksper gönderilmesi ve servis mutabakatına istinaden 8-10 gün gibi kısa bir sürede hasar ödemesinin yapılması sağlanmıştır. Belirli illerde pilot olarak başlanan projenin 2023 yılında tüm Türkiye’de uygulanması planlanmaktadır. Filo müşterileri ile hızlı iletişim kurabilmesi için filo hasar ekibi kurulmuş ve filo müşteri memnuniyeti sağlanmıştır.

Asistans Hizmetleri

Asistans hizmetleri kapsamında,

- Oto branşı sigortalılarına aracın yolda kalması durumunda çekici/kurtarma hizmeti, lastik değişimi, benzin bitmesi durumunda en yakın benzinciye çekilmesi vb. yol yardım hizmetleri ile ikame araç hizmeti,
- Konut ve işyeri branşı sigortalılarına limitli olarak sunulan tesisat, elektrik, anahtar ve cam işlerinin yanı sıra ambulans gönderimi, konutta/işyerinde kalan kişinin kurtarılması gibi hizmetleri,

- Sağlık branşı sigortalılara check-up, göz/diş muayene paketleri, fiziki doktor muayenesi, evde kan alma, kadınlar için mamografi-USG çekimi ve erkekler için PSA testi hizmetleri

sunulmaktadır.

Ferdi Kaza poliçelerinde mini check-up hizmeti sunulurken göz ve diş muayene paketi ile medikal görüş/medikal asistans hizmeti, geniş kapsamlı check-up hizmeti ve akaryakıt hizmeti paketlerinden de indirimli olarak faydalanma hakkı tanınmaktadır.

Türkiye Sigorta’nın sağlık anlaşmalı kurum ağı her geçen gün hızla genişlemektedir. 2022 yılı içerisinde; 36 adet hastane, 161 adet eczane ve 166 adet sağlık merkezi ile yeni anlaşma yapılmış; toplam anlaşmalı kurum sayısı 2.540 adede ulaşmıştır. Yeni anlaşma yapılan 124 adet kuruma yerinde veya online olarak eğitim düzenlenmiştir ve sigortalılara zor zamanlarında kaliteli hizmet sunumu için eğitim düzenlenmeye devam edilmektedir.

Doğal Afet Yaşayan Sigortalılara Destek

Türkiye Sigorta’nın önem verdiği konulardan biri de ülkemizde bölgesel olarak insan yaşamını olumsuz etkileyen doğal afet hasarlarında sigortalıların yanında olarak sektöre bu konuda da öncülük etmektedir.

2022 yılında meydana gelen sel, deprem ve yangın hasarları; Antalya, Muğla, Kastamonu, Artvin ve birçok şehrimizde bölge insanımızın can ve mal kaybına neden olmuştur. Bu bölgelerde Türkiye Sigorta olarak verilen yerinde ve hızlı hizmetle sigortalıların yanında olarak hasar süreçleri en kısa sürede sonuçlandırılmıştır.

Kumluca-Antalya sel bölgesinde yerel mobil hasar irtibat noktaları oluşturulmuş; tecrübeli hasar personelini afet bölgelerine sevk ederek sigortalıların yanında olunmuştur.

Kasım 2022'de yaşanan Düzce depreminde daha sigortalılar Şirket'e ulaşmadan bölgedeki poliçeler tespit edilerek hızlıca sigortalılarla iletişime geçilmiştir. Sigortalıların zor günlerinde yanlarında olmayı borç bilen Türkiye Sigorta, hasar tasfiye süreçlerini hızlıca gerçekleştirmiştir.

2022 yılında doğal olaylar sonucu ortaya çıkan zararlar karşısında 3.600'den fazla sigortalıya 130 milyon TL'nin üzerinde tazminat ödenmiştir.

Doğal Afet Ödemeleri

Ürün Grubu	Hasar Ödemeleri (milyon TL)	Ödeme Yapılan Sigortalı Sayısı
Yangın	101,8	644
Konut	18,8	2.778
Kasko	8,1	167
Mühendislik	3,9	16
Genel Toplam	132,6	3.605

Suistimal Tespitlerine Yönelik Çalışmalar

Sigorta suistimallerinden sağlanan haksız kazanç, sektörün temel dayanağı olan azami iyi niyet ilkesini tehdit ederek sisteme olan güveni etkilemektedir. Ayrıca, suistimal kaynaklı olarak sektörün fon kaybetmesi prim maliyetlerinin artmasına sebep olmaktadır. Sigorta suistimali nedeniyle yükselen primlerle karşı karşıya kalan sigortalılar bir anlamda bu suistimallerin bedelini de ödemektedir.

Sigorta bedelini almak maksadıyla dolandırıcılık yapmaya çalışan kişilerle mücadele etmek, sigortalıların menfaatlerini korumak ve ülke ekonomisinde önemli bir tasarruf kaynağı olan sigortacılık sistemine olan güveni artırmak anlamına gelmektedir.

Türkiye Sigorta bu anlayışla, sigorta suistimali ile mücadele eden kurumlarla koordineli olarak suistimalle mücadele etmektedir. Şirket, sektör paydaşları ve kamu kurumlarıyla birlikte suistimal önleme çalışmalarına destek olmuştur.

Hasar süreçlerinde proaktif olarak suistimal önleme amacıyla; hasar verileri, üretim verileri ve geçmiş suistimal kalıplarının ileri düzey analitik yöntemlerle anlamlandırılmasını temel alan iş kural skor yapısı oluşturulmuştur. Ayrıca, analitik modelleme ve sosyal ağ analizi yapısını süreçlerde kullanmak üzere uzun vadeli projelerin temelleri atılmıştır.

ÜRÜNLER

Türkiye Sigorta, gelişen teknolojiye ayak uyduran ve fark yaratan ürünler ile sigortalıların hayatını kolaylaştırmayı hedeflemektedir.

Bu hedef çerçevesinde, yeni ürünler çıkarılmakta, mevcut ürünlerin geliştirilmesi için yurt içi ve yurt dışı sektör takibi yapılmaktadır.

Türkiye Sigorta, sağlık sigortalarında Kapsamlı Acil Sağlık Sigortası, Diyabet Destek Sigortası, Genişletilmiş Riskli Hastalıklar Sigortası, Girişimci Kadınlara Özel Riskli Hastalık Sigortası, Turist Seyahat Sağlık Sigortası ve Komplikasyon Sigortası olmak üzere 6 yeni ürünü tanıtmıştır.

Türkiye Sigorta, gelişen teknolojiye ayak uyduran ve fark yaratan ürünler ile sigortalıların hayatını kolaylaştırmayı hedeflemektedir.

Kapsamlı Acil Sağlık Sigortası ile 18-70 yaş aralığındaki tüm bireylerin sağlığını acil durumlarda da güvence altına almaktadır.

Kapsamlı Acil Sağlık Sigortası

Günlük yaşamda her an insan sağlığını aniden etkileyebilecek ve acil müdahale gerektiren durumlar gelişebilir. Bunun bilincinde olan Türkiye Sigorta, Kapsamlı Acil Sağlık Sigortası ile 18-70 yaş aralığındaki tüm bireylerin sağlığını acil durumlarda da güvence altına almaktadır. Acente satış kanalına özel olarak hazırlanan ürün ile trafik kazası sonucu yaralanmalardan kalp krizine, elektrik çarpmasından suda boğulmaya kadar teminat kapsamındaki acil durumlarda oluşabilecek tedavi masrafları ve çok daha fazlası güvence altına alınmaktadır. Kapsamlı Acil Sağlık Sigortası, kadın ve erkek sigortalılara özel olarak hazırlanan teminat paketinin yanı sıra ihtiyaca özel bir acil sağlık sigortası deneyimi sunmaktadır.

Diyabet Destek Sigortası

Diyabet Destek Sigortası ile müşteriler, Dünya Sağlık Örgütü tarafından tanımlanan acil durumlarda 15.000 TL'ye kadar faydalanabilmektedir. Buna ilave olarak, yılda iki defa konusunda uzman endokrinoloji hekimi ile fiziki görüşme sağlanabilmektedir. Özellikle diyabet veya pre-diyabet tanısına sahip olan kişiler, rutin olarak yaptırılmaları gereken kan tetkiklerini evlerinin konforunda sadece telefon ile yılda iki kez yaptırabilmektedir. Ek paketler sunulmaktadır.

Genişletilmiş Riskli Hastalıklar Sigortası

Genişletilmiş Riskli Hastalıklar Sigortası, bir yıllık süre için geçerli olan riskli hastalık sigortasıdır. Sigortanın teminat kapsamında belirtilen 12 kritik hastalıktan birine yakalanılması durumunda,

30.000-50.000 veya 100.000 TL limitli paketlerden hangisi seçildiyse bu meblağın ödemesi gerçekleştirilmektedir. Ek paketler sunulmaktadır.

Girişimci Kadınlara Özel Riskli Hastalık Sigortası

Girişimci Kadınlara Özel Riskli Hastalık Sigortası, bir yıllık süre için geçerli olan riskli hastalık sigortasıdır. Kadınlara yönelik kritik hastalık olarak belirtilen hastalıklara yakalanılması durumunda 50.000 teminat ödemesi gerçekleştirilmektedir. Ek paketler sunulmaktadır.

Turist Seyahat Sağlık Sigortası

Turist Seyahat Sağlık Sigortası, Türkiye Cumhuriyeti sınırları dışında ikamet eden yabancı uyruklu vatandaşların Türkiye'ye yaptıkları seyahat esnasında oluşabilecek riskleri, seyahat sigortası kapsamında teminat altına almaktadır.

Komplikasyon Sigortası

Türkiye'de sağlık turizmi son birkaç yıldır çok hızlı büyümektedir. Özellikle planlı operasyon için ülkemize gelen turistler için hazırlanmış "Komplikasyon Sigortası" ürünü geliştirilmiştir. Satışı hastanelere açık olan ürünün yabancı turistlerin operasyonları sırasında oluşabilecek riskleri teminat altına alması sayesinde, Türkiye'de sağlık turizmi memnuniyetinin artırılmasına hizmet edeceğine inanılmaktadır.

Tamamlayıcı Sağlık Sigortası

Sağlık branşında banka kanalına özel yatarak tedavili TSS ürünü satışa sunulmuştur. Ürün müşterilere 4 adet muayene hakkı tanımakta ve zengin asistans hizmeti vermektedir.

Finansal Siber Koruma Sigorta

Tüm dünyada artan siber riskler dikkate alınarak sigortalıları siber risklere karşı koruyan "Finansal Siber Koruma Sigorta" ürünü 2022 Şubat ayı itibarıyla satışa sunulmuştur. Ürün ile kimlik hırsızlığı, dolandırıcılık, ATM hırsızlığı, cüzdan kaybı ve kişisel şifre hırsızlığı risklerine karşı sigortalılara güvence sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra, dijital ortamdaki kişisel verilerin güvenliğini artırmaya yardımcı olacak antivirüs yazılımı (Bitdefender) sigortalılara ücretsiz olarak sunulmakta; bu yazılım ile internetten gelebilecek kötü niyetli saldırılara ve casus yazılımlara karşı güçlendirilmiş koruma sağlanmaktadır.

Sempati Evcil Hayvan Sigortası

Türkiye Sigorta, müşterilerin ihtiyaca yönelik çözümlerle her an yanlarında olan bir kurum olarak patili dostlarımızı da güvence altına alan "Sempati Evcil Hayvan Sigortası" ürününü 2022 Temmuz ayı itibarıyla satışa sunmuştur. Standart ve geniş kapsamlı paketler ile acil durumlar, 3'üncü şahıs sorumluluk yatarak tedavi /ayakta tedavi harcamalarına karşı güvence altına alınmıştır. Aynı zamanda sigortalılara mikroçip hizmeti de ücretsiz olarak sunulmaktadır.

Ürün geliştirme

Kamu otoritesince sağlık sektöründe yapılan atılım, Sağlık Bakanlığı yatırımlarının hızla devam etmesi, teşvik modelleri geliştirilmesi ve sigortacılık sektörü ile desteklenmesi, Tamamlayıcı Sağlık Sigortası'nın yaygınlaştırılması ve hayat alanında ürün gamının çeşitlendirilmesi hususunda çalışmalar devam etmektedir.

2023 yılında müşterilerine hayallerindeki en uygun ürünleri sunmayı hedefleyen Türkiye Sigorta, sigortalıların istediği teminat gruplarını ve istediği anlaşmalı kurum ağını seçerek kendi bireysel tercihlerine uygun sağlık poliçesi tanzim edebilecekleri modüler ürün kurgulama çalışmasına son hız devam etmektedir.

Ayrıca, ülkemize ziyarete gelen ve ülkemizde yaşayan yabancı uyruklu kişilere yönelik hazırlanan ürünlerin satış kanallarına segmente edilip yaygınlaştırılması çalışmalarını sürdürülecektir.

"Sempati Evcil Hayvan Sigortası" ürünü 2022 Temmuz ayı itibarıyla satışa sunulmuştur.

Sempatik dostlarımız Türkiye Sigorta güvencesinde!

Türkiye Sigorta Sempati Evcil Hayvan Sigortası, standart ve geniş kapsamlı ürün seçenekleri

Yaygın veteriner ağı

Standart ve geniş kapsamlı ürün seçenekleri

Sempati Evcil Hayvan Sigortası

Arızalık süresinde hizmete başlamak üzere güvence altına alınmıştır. Ücretsiz göz ve kulak temizliği, tıkanık bakımı, indirimli kuaför ve otel gibi pek çok fırsatı bir arada sunuyoruz.

0850 202 20 20
turkiyesigorta.com.tr

TURKIYE SİGORTA
Güçü, adında.

Dağıtım Kanallarında Dijitalleşme

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



Rota Satış Platformu

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

2022 yılında ilk banka kanalı olan Halkbank çalışanlarının kullanımına açılan Rota Satış Platformu Şubat 2023'ten itibaren Ziraat Bankası ve VakıfBank için de kullanılabilir.

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

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

Merkezi Talep Yönetim Sistemi ile,

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

amaçlanmıştır.

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

Sigortalıya gönderilen tek bir link ile başvuru formunun tamamlanabileceği ve başvuru süreçlerinin ilgili ekipler tarafından dijitalde rahatlıkla takip edilebileceği bir proje geliştirilmiştir.



Bankasürans Kanalı ve Dijitalleşme

VakıfBank web sitesi üzerinden “WEB Kanalı ile Sigorta Ürünlerinin Satışı” projesi canlıya alınmıştır. VakıfBank Mobil ve İnternet Bankacılığı, Şube, MSS (Mobil Saha Satış-Tablet) ve Çağrı Merkezi aracılığı ile satışı gerçekleştirilmiş olan ürünlere ilave olarak, VakıfBank web sitesi (<https://sigorta.vakifbank.com.tr/>) üzerinden de DASK, konut, kasko, trafik, seyahat sağlık ve tamamlayıcı sağlık ürünleri sunulmaya başlanmıştır.

Ziraat Bankası mobil, internet bankacılığı ve dijital şube kanallarından ilk olarak “Ailem Güvende Ferdi Kaza” ürünü satışına başlanmıştır.

Kanal deneyimi de aynı müşteri deneyimi kadar önem kazanmaktadır. Kanal deneyimi ölçümlene çalışmaları kapsamında tasarlanan ilk anketler ve ad-hoc çalışmalar, bankasürans ilişkisi yürütülen 3 kamu bankasının kanal deneyimi, iş ortağı olan bankalardan birinin satış kampanyası sonucu seyahat ödülü kazananların seyahat süreci memnuniyetlerinin ölçülmesi, çalışanlar ve satış kanalları için hayata geçirilen Talep Yönetim Sistemi'nin pilot kullanım sürecinde kullanıcıların deneyimine ilişkin memnuniyet ölçümleridir.

Halkbank Bankasürans kanalında, 2022 yılında banka müşterilerinin ihtiyaçlarına göre şekillendirilen sigortaların satışına başlanmıştır:

- Kapsamlı acil sağlık, diyabet destek ürünlerinin yanı sıra ayakta tedavi limiti ile müşterilere hesaplı sağlık sigortası imkânı tanıyan Tamamlayıcı Sağlık Sigortası (TSS) ürünü
- Sempatı Evcil Hayvan sigortası
- Girişimci Kadınlara Özel Riskli Hastalıklar Sigortası.

2022 yılında Halkbank kanalında mevcut ürünler de pazar şartlarına uygun özellikler eklenerek zenginleştirilmiştir:

- POS cihazına cam kırılması teminatı ilave edilerek Elektronik Cihaz limitleri artırılmış, asistans hizmetleri ile de ürün geliştirilmiştir.
- Esnaf Acil Destek ve Esnafın Alınları ürünleri ile KOBİ İş Kolu için Hayat Dışı ürünler teklif ekranlarına taşınmıştır.
- Tüm ferdi kaza ürünlerinin minimum prim tutarları güncellenerek müşterilere sunulan teminatın kapsamı artırılmıştır.
- Bireysel Finansal Siber Koruma ve Şifrelerim Güvende ürünleri VakıfBank ve Halkbank şubeleri ile Halkbank çağrı merkezinde satışa açılmıştır.

Üretim hedeflerine katkı sağlamak amacıyla yılın ilk ve son altı aylık dönemlerinde Ziraat Bankası ile sigorta teşvik kampanyaları düzenlenmiştir.

Banka kanallarında gelişime açık alanların belirlenmesi, birleşmeye ilişkin hususlarda geribildirim olarak durum tespitinin yapılabilmesi ve daha iyi hizmet vermeye imkân sağlayacak noktaların keşfedilmesi için Halkbank personeline yönelik “Aracı Memnuniyet Anketi” düzenlenmiştir.

Acente Kanalı

Acente yaygınlığı ve acente verimliliği üzerine çalışmaların öne çıktığı 2022 yılında, Türkiye Sigorta kuruluşu itibarı ile olan dağıtım kanalı sayısını 2 katına çıkarmıştır.

Ürün yaygınlığını ve verimliliğini artırmak amacı ile acente kanalının belirlediği stratejik ürünlerin dönemsel olarak prim üretiminin yükseltilmesi ve acente ekran kullanım alışkanlıklarının değiştirilerek ürün bazlı üretimde acente yaygınlığının sağlanması amaçlanmıştır. Aynı zamanda, DASK branşında acente ürün alışkanlığı çalışmaları yapılmış üretim %130 artırılarak pazar payı %6,2'den %9,7'ye ulaşmıştır.

Acente verimliliğini artırmak amacı ile analitik acente yönetimi çalışmaları yapılmış ve bu çalışmalar sayesinde acente verimlilikleri daha hızlı ölçülebilir hale getirilmiştir.

Dağıtım Kanallarında Dijitalleşme

Sektörde bir benzeri bulunmayan Türkiye Sigorta Acente Akademisi'nde 2022 itibarıyla eğitim programı başlamıştır.



Acente verimliliğini artırmak amacı ile analitik acente yönetimi çalışmaları yapılmış ve bu çalışmalar sayesinde acente verimlilikleri daha hızlı ölçülebilir hale getirilmiştir.

Türkiye Sigorta Acente Akademisi

Sektörde bir benzeri bulunmayan Türkiye Sigorta Acente Akademisi'nde Marmara Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi iş birliği ile ilki 2021 yılında gerçekleştirilen Acente Akademi programının 2'nci dönemi Kasım 2022'de başlamıştır. Program, acenteler ve Türkiye Sigorta arasında köprü görevi üstlenecek, ortak yaklaşımın inşa edilmesine katkı sağlayacak her türden öğrenme sürecine öncülük etmek vizyonu ile tasarlanmıştır. İlgili programda, sektörel dinamiklere yönelik içeriklerin yanı sıra mesleki ve yetkinlik gelişimine de odaklanan ve acenteleri farklı perspektiflerden geliştiren eğitimler yer almaktadır. 2021 yılında 301 acentenin faydalandığı programdan özel olarak değerlendirilen 120 satış kaynağı, eğitimlerine ara vermeden devam etmektedir.

2023 Yılı...

Türkiye Sigorta, Rota Satış Platformu'nu fonksiyonel olarak zenginleştirme vizyonuyla hayata geçirmeyi planladığı projelerle 2023 yılına sağlam adımlarla girmeyi hedeflemektedir. Performans Sistemi ile Acente, Banka kanallarının performans istatistiklerini ve hedef gerçekleştirme yüzdelerini takip edebilecekleri bir modül Rota Satış Platformu üzerinde hayata geçecektir. Satış ve bölge ekiplerinin gerçekleştirmeyi planladıkları tüm aktivitelerini kolaylıkla organize edebilecekleri, randevu durumunu ve sonuçlarını kaydedip liste halinde veya detaylı

olarak görüntüleyebilecekleri Ziyaret/Randevu modülünün de Platform'da konumlandırılması planlanmaktadır.

Halkbank ANKA projesi, ekran entegrasyonları, Halkbank kart saklama projesinin ve şikâyet sürecinin geliştirilmesi çalışmaları gelecek yılın projeleri arasında yer almaktadır. Ayrıca, Ziraat Bankası'nda DASK, Kasko, Trafik ve Sağlık ürünlerinin ilgili kanallardan yerine satışı yapılır hale gelmesi, yanı sıra operasyonel süreçlerde verimlilik ve yenileme süreçlerimizin iyileştirilmesi hedeflenmiştir. VakıfBank şubelerinden de Diyabet Destek Sağlık Sigortası, Kadınlara Özel Riskli Hastalıklar sigortası ve ek Tamamlayıcı Sağlık Sigortası ürünlerinin satışa sunulmasının tamamlanması planlanmıştır.

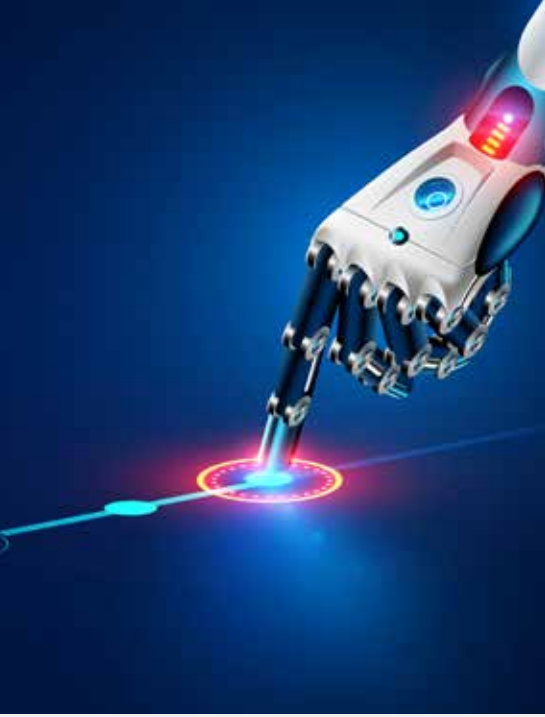
PTT ve Şirket arasında yapılan sözleşme çerçevesinde 2022 yılı içerisinde entegrasyon çalışmaları başlatılmış ve DASK ürünü için entegrasyonlar tamamlanmıştır. Diğer stratejik ürünlerin entegrasyonu için projeye 2023 yılında da devam edilecektir.

Gelecek Proje: Acente ve Banka Kanalı Segmentasyonu

Türkiye Sigorta, satış kanallarının daha iyi tanınmasını, satış kanallarının trendlerinin kolayca takip edilmesini, doğru hedeflerin tanımlanmasını ve hizmet farklılaşmasını sağlayan parametrik kümeleme çalışmasına 2022 yılında başlamıştır. Acente ve banka şubelerine verilen hizmetlerde farklılaşma, ödül ve hediyelerin daha adil olarak dağılımını sağlama ile ilgili iş birimlerinin referans alabileceği çalışmaların 2023 yılının ikinci çeyreğinde hayata geçmesi planlanmaktadır.

Çalışan Uygulamalarında Dijitalleşme

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



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

Robotik Süreç Otomasyonu (RPA)

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

Teknoloji de yakından takip edilerek, Şirket'e sunduğu olanaklar süreçlere dâhil edilmektedir. Robotik Süreç Otomasyonu (RPA), OCR vb teknolojilerden faydalanarak müşterilere daha hızlı hizmet sunmaya devam edilecektir.

Kuralları net olan, iyi tanımlanmış manuel operasyonları otomatize etmek için RPA teknolojiyle işlemleri taklit ederek ve daha hızlı bir şekilde süreci sonlandırarak

zamandan ve maliyetten tasarruf edilmesi hedeflenmiştir. Başta hasar, hukuk, sağlık ve operasyon süreçleri gözden geçirilerek öncelikler belirlenmiş ve RPA kapsamında değerlendirilen iş süreçleri için analizler hazırlanmıştır.

Armada İş Zekâsı

Armada içerisinde yer alan Acente Kanalı Üretim Takip ekranları baştan sona güncellenerek, Bölge Satış Yönetimi'nin KPI takiplerini kolayca sağlayacağı ön panel oluşturulmuş; satış yönetiminde kullanılan tüm KPI'lar sisteme entegre edilerek optimizasyonu sağlanmıştır.

Acente Karnesi yenilenecek acente ziyaretlerinde kullanılan dokümanlar standartlaştırılmış ve acente ziyaret hazırlık süreci kısaltılmıştır. Bir dakika içerisinde acenteye ait ihtiyaç duyulan; Üretim, Teklif, Protokol Durumu, Yenileme gibi parametreler tek bir sayfada çıktı alınacak hale getirilmiştir.

Çalışan Performansının Ölçümünde Yeni Uygulama

Çalışanların performans değerlendirme sürecini; daha şeffaf, sürekli geri ve ileri bildirim için açık, anlık hedefleme ve değerlendirme yapabilen ve Şirket amaçlarını destekleyen şekilde yönetmek amacıyla yeni nesil (Objective and Key

Çalışan Uygulamalarında Dijitalleşme

Robotik Süreç Otomasyonu ile müşterilere daha hızlı hizmet verilmektedir.

Result-OKR) performans uygulaması kurulum projesi 2022 yılı içinde tamamlanmıştır. Uygulamanın kullanımına 2023 yılında başlanacaktır.

Doküman Yönetim Sistemi (DYS)

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

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

Süreç ve Doküman Gözden Geçirme Çalışması

Müşteri deneyimini mükemmelleştirmek için tüm süreçlerinde dijital dönüşüm yaklaşımını benimseme çerçevesinde; iş yapış biçimlerini düzenlemek, gerekli noktaları değiştirmek, optimize etmek, her anlamda daha verimli süreçlerle çalışmak ve kişisel hafızadan kurumsal hafızaya geçmek hedefleri doğrultusunda 2021 yılında başlatılan "İş Süreçleri Tasarım Projesi" ikinci faz çalışmalarını kapsamında 2022 yılında 4 ana konuya eğilinmiş; projenin ana çıktılarının ve etkileşimlerinin birbiriyle entegrasyonları konusunda yol kat edilmiştir.

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

Bu çalışma sonrasında Şirket'in tüm iş süreçlerine ilişkin çizilmiş olan toplam süreç sayısı 927, doküman sayısı ise 247'ye çıkmıştır.

Şirket'in hem müşterilere hem de iş ortaklarına sunmuş olduğu hizmete ilişkin kolaylığı ve deneyimi anlamak üzere planladığı, yaklaşık 100 ayrı temas noktasında deneyimi ölçümleyebilmek için hedeflediği sistem entegrasyonuna dair çalışmalar 2023 yılında da devam edecektir.

Bilgi Teknolojileri Uygulamaları

Şirket'te açık kaynak kodlu ilişkisel veri tabanı (PostgreSQL) kullanılan ilk proje olma özelliğine sahip olup MERPOS (8 Merkezi Provizyon Sistemi), Şirket bünyesinde kredi kartı tahsilat işlemine ihtiyaç duyan tüm sistemlere tek bir ara yüz üzerinden hizmet sağlayabilmek için geliştirilmiştir.

APIGW (API Gateway Projesi) ile, geliştirilen tüm uygulamaların (Pusula, Merpos vb.) iç ve dış kurumlara (Banka, Acente vb.) olan entegrasyonlarının yedekli şekilde merkezi olarak güvenli bir yapı üzerinden geçirilmesi sağlanmıştır. Bu sayede bilgi güvenliği politikalarına uyum daha sade, kolay ve izlenebilir bir yapıya kavuşmuştur.

2023 Yılı...

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

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

Veri Analitiği

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



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

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

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

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

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

Yatırımcı İlişkileri

Türkiye Sigorta Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu 9,51 seviyesine yükselmiştir.

Neden Türkiye Sigorta?

- Halka açık en değerli sigorta şirketi; 788 milyon dolar piyasa değeri
- Prim üretiminde sektör lideri; %12,3 pazar payı
- 15,5 milyar TL büyüklüğünde genişleyen yatırım portföyü ve artan yatırım gelirleri, sırasıyla yıllık %107 ve %125 artış
- Güçlü sermaye yapısı
- Sektördeki hasar ve maliyet artışlarına rağmen gelişmiş risk yönetimi ile pozitif teknik kârlılık
- Üç büyük kamu bankası başta olmak üzere imzaladığı münhasırlık anlaşmalarıyla bankasürans cephesinde hâkim konum
- Kanal optimizasyonuna odaklanılan yaygın acente ağı
- Acente ve bankasürans gücüyle en geniş coğrafi kapsam
- Benzersiz dağıtım kanalı ağı ve ürün yapısıyla dengeli ve çeşitlendirilmiş prim portföyü
- Her yıl 500 bin müşteri kazanımı
- Sektöründe aynı zamanda pay geri alımı yapan ve kâr payı dağıtan tek şirket
- Dijital dönüşümde liderlik: Sigorta sektörünün ilk süper uygulaması; Türkiye Sigorta Müşteri Platformu
- “Ortak Gelecek” anlayışı ile çalışmak ve gelecek nesillere yaşanılır bir dünya bırakmak için sürdürülebilirlik stratejisi

Türkiye Sigorta Yatırımcı İlişkileri'nin öncelikleri:

- Şirket'in performansını, beklentilerini ve uzun vadeli stratejilerini yatırımcılara aktararak hisse fiyatı ve piyasa değerinin adil değerinde olmasını sağlamak,
- doğru, etkin ve şeffaf iletişim yoluyla Şirket'in güvenilirliğini artırmak,
- Şirket'in yatırımcı tabanını artırarak tanınırlığını ve hisse senedinin likiditesini yükseltmek,
- tüm bunlar neticesinde Şirket ve paydaşları için değer yaratmaktır.

Türkiye Sigorta Yatırımcı İlişkileri, tabii olduğu ilgili mevzuat ve düzenleyici kurullar ile uyumlu olarak, yatırımcılarına zamanında, şeffaf ve doğru bilgi

aktarımını sağlamaktadır. Yatırımcı İlişkileri aracılığıyla, Şirket web sitesi ve KAP üzerinden yapılan duyurularla, e-posta, telefon hattı ve sosyal medya hesapları üzerinden gelen sorulara verilen yanıtlarla, mevzuatlar çerçevesinde en hızlı ve şeffaf şekilde yatırımcılara bilgi sağlanmaktadır.

Bu kapsamda Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü'nün 2022 yılı çalışmaları şunlar olmuştur:

Türkiye Sigorta 2022 yılı boyunca, yatırımcı ve analistlerle 53 toplantı gerçekleştirmiş, hazırlanan yatırımcı bilgi notlarını ve yatırımcı sunumlarını internet sitesinde yayımlamıştır. Her çeyrek sonuç açıklamasından sonra yılda dört kere finansal ve operasyonel performansımız hakkında yerli ve yabancı yatırımcılar ile telekonferanslar gerçekleştirilmiştir.

25 adet Finansal Raporlama, 22 adet Pay Geri Alımı, 12 adet Aylık Prim Üretimi, 12 adet İştirak Satışı, 11 adet Pay Alım Satım Bildirimi, 7 adet Finansal Duran Varlık Edinimi, 4 adet Yönetim Kurulu Komiteleri, 2 adet Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Derecelendirmesi ve 16 adet diğer Özel Durum açıklaması toplam 111 adet duyuru yapılmıştır.

2022 Yatırımcı Sunumları ve Yatırımcı Bilgi Notları hazırlanarak internet sitesinden yayımlanmıştır. Yıl boyunca her çeyrek döneminde yerli ve yabancı yatırımcılar ile telekonferanslar gerçekleştirilmiştir.

Türkiye Sigorta Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu 12.01.2022 tarihi itibarıyla 9,36 seviyesine, 25.10.2022 tarihi itibarıyla 9,51 seviyesine yükselmiştir.



Pay Geri Alımı

28 Haziran tarihinde Yönetim Kurulu tarafından alınan 35 milyon adet paya ve azami 300 milyon TL fon tutarına kadar "TURSĞ" paylarının geri alım kararı kapsamında, 2022 yılı sonu itibarıyla toplam sermayenin %0,80'ini oluşturan 9,3 milyon adet pay alımlarının ortalama maliyeti 7,882 TL seviyesinde gerçekleşmiştir*. Türkiye Sigorta, sektöründe, kâr payı dağıtırken pay geri alımı gerçekleştiren tek şirket olmuştur. Finansal ve güçlü operasyonel performansının yanı sıra takip eden geri alımlarla Türkiye Sigorta paydaşlarına değer sağlamaya devam etmektedir.

Pay geri alım karar tarihinden 30 Aralık tarihli piyasa kapanışına dek BIST 100 Endeksi %121,2, Sigortacılık Endeksi

%133,4 oranında değer kazanırken, TURSĞ %157,1 oranında artış kaydetmiştir.

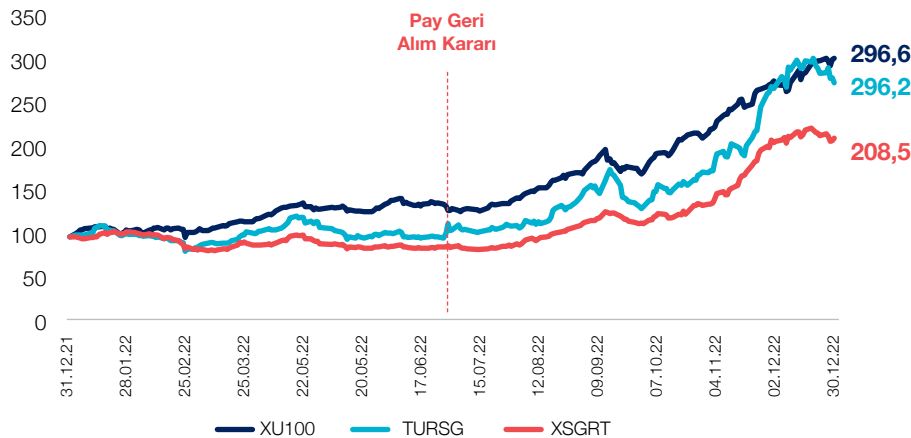
Türkiye Sigorta Hisse Bilgileri

Halka açıklık oranı %18,9 olan Şirket 31 Aralık 2022 itibarıyla, 14,5 milyar TL (778 milyon ABD doları) piyasa değeri ile Borsa İstanbul'a kote olan en değerli sigorta şirkettir. Şirket, 2021 yılı Genel Kurulu'nda alınan karara istinaden dağıttığı temettü ile %45,64 temettü oranı ve %7,75 temettü verimi ile BİST şirketleri içinde üst sıralarda yer almaktadır. Şirket'in dâhil olduğu endeksler: BIST YILDIZ, BIST 100-30, BIST Kurumsal Yönetim, BIST Mali, BIST 100, BIST Sigorta ve BIST Tüm'dür.

Türkiye Sigorta hisse senedi fiyatı 2022 yılında 2021 yıl sonuna göre %169

oranında artarak aynı dönemde %109 oranında artan Sigortacılık Endeksinin 60 puan üzerinde performans sergilemiştir. Bu görece olumlu performansta sektörün yaşadığı zorluklara rağmen dirençli kalmayı sürdüren finansal ve güçlü operasyonel performansın yanı sıra Haziran 2022'de Yönetim Kurulu'nun aldığı pay geri alım kararı ve takip eden geri alımlar da destekleyici olmuştur. Pay geri alım kararından itibaren %157 oranında artan hisse senedi fiyatı, %121 oranında artan BIST 100 Endeksi ve %133 oranında yükselen Sigortacılık Endeksinin oldukça üzerinde seyretmiştir.

TURSĞ, XU100 ve XSGRT Karşılaştırmalı Endeks Değerleri



Not: 31.12.2021 tarihli kapanış fiyatlarına göre düzeltilmiş

* Yönetim Kurulu'nun 28 Haziran 2022 tarihinde aldığı kararla başlayan pay geri alım işlemleri yıl sonuna kadar yapılırken, işlem limitleri tamamlanmadığından gelecek yıla pay geri alım işlemleri devam etmiş, raporun yayın tarihi öncesinde 7 Şubat 2023 tarihinde pay adedi ve fon miktarı artırılarak geri alım kararı güncellenmiştir.

İnsan Kaynakları

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

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

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

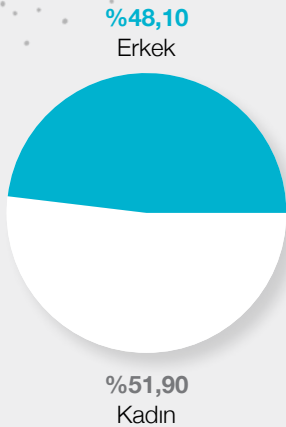
- çalışanların yeteneklerini değerlendirmek,
- çalışanlara eğitim-gelişim plan ve programları sunmak,
- çalışanları doğru ücretlendirme, cezbedici yan hak sistemleri, kariyer fırsatları, ödüllendirme süreçleri ve iç iletişim aktiviteleri ile desteklemek,
- Şirket'i ileriye taşıyacak çalışanların işe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

- çalışanları yeni nesil performans sistemleri ile ölçümleyerek takip etmek,
- süreçlerini dijital platformlar üzerinden yürütmek

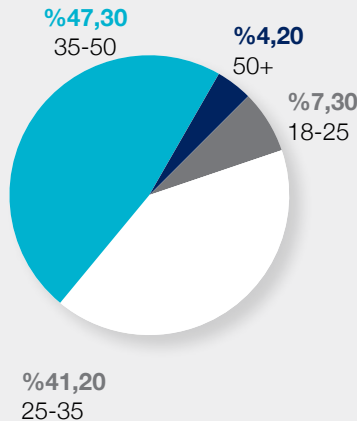
üzere uçtan uca en iyi çalışan deneyimini tasarlayarak çalışan refahını sağlamak hedeflenmektedir.

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

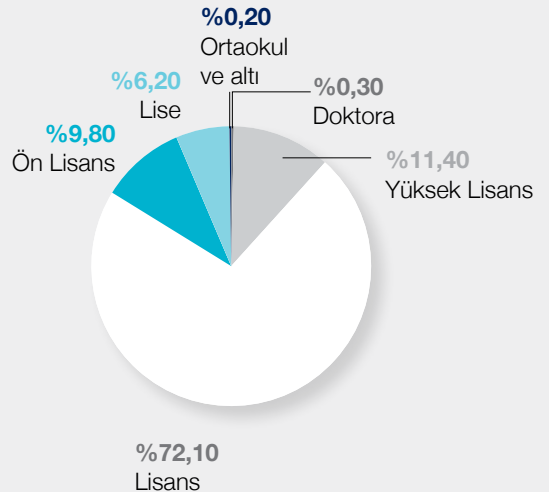
Çalışanların Cinsiyete Göre Dağılımı



Çalışanların Yaş Dağılımı



Çalışanların Eğitim Durumu





Yetenek Yönetimi

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

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

Fark Et Kendini-Satış Gelişim Programı

ile acente ve banka satış ekiplerinde Kıdemli Uzman ve Yönetici unvanında görev yapan toplam 68 çalışan, birden fazla değerlendirme uygulamasına dâhil edilmiş; 5 Bölge Satış Yöneticisi ataması gerçekleştirilmiştir. 3 fazdan oluşan programın 1'inci fazının değerlendirme aşaması tamamlanmış; 2'nci fazının geri bildirim adımı devam etmektedir. Geri bildirim görüşmeleri tamamlandıktan sonra bireysel ihtiyaca yönelik eğitim ve gelişim planlarını içeren 3'üncü faz 2023 yılında gerçekleştirilecektir.

Kariyer Hareketliliği sistemi

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

2022 yılı içerisinde kariyer hareketliliği sürecinde bölüm değişikliği ya da çalışma yeri nakli gibi yönetsel seviyede 10, uzman seviyesinde 67 yatay hareketlilik, terfi olarak ise yönetsel seviyede 44, uzman seviyesinde 207 dikey hareketlilik gerçekleşmiştir.

Kariyer Fırsatlarında "Önce Sen" diyerek çalışanlarının kariyer gelişimlerini önemseydiği, başarının kaynağına çalışanlarını koyduğu şirket içi başvuru sistematiği geliştirilmiş ve "Çalışanlarımız

Öncelikli Değerimizdir" mottosuyla kariyer gelişim politikaları oluşturulmuştur.

Eğitim ve Gelişim Programları

Türkiye Sigorta, insan merkezli bakış açısı, yenilikçi içerikleri ve tüm paydaşlarına değer katma yaklaşımıyla aralıksız eğitim vermeye, çalışanlara ve Şirket'e değer katmaya devam etmektedir.

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

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

Boğaziçi Üniversitesi Liderlik Yetiştirme Programı: Türkiye Sigorta'da geleceğin liderlerini yetiştirme kapsamında düzenlenen program; liderlerin kendine, işine ve ekibine liderlik etmeleri için büyük resmî fark etmeleri, değişime adaptasyon sağlamaları, dünyadaki makro düzeydeki

İnsan Kaynakları

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

değişimleri kendi süzgeçlerinden geçirebilmeleri ve paydaşlara değer katacak yönde gelişime aktif katkı sunabilmeleri amacıyla planlanmıştır.

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

Türkiye Sigorta kalite yolculuğunun müşteri temsilcilerinin eğitim ve gelişimiyle başladığının bilincindedir. 2022 yılı içerisinde, oryantasyon programlarından tekrar/yenileme ve bilgilendirme eğitimlerine, simülasyon sınavlarından gelişim ölçümlene sınavlarına kadar pek çok eğitim faaliyeti hazırlanmıştır.

Bu kapsamda, toplamda 175'ten fazla müşteri temsilcisine 15 güne kadar devam eden ve toplamda 175 gün süren oryantasyon programları ve simülasyon sınavları düzenlenmiştir. Mevcutta görev alan 195 çalışana ise toplamda 10 gün süren tekrar/yenileme ve bilgilendirme eğitimleri verilmiş; her 3 ayda bir 160'tan fazla müşteri temsilcisine yönelik gelişim ölçümlene sınavı düzenlenerek eğitim ve gelişim faaliyetleri başarı ile tamamlanmıştır.

MİM ekiplerine yönelik KVKK, Risk Ürünleri Bilgilendirmesi, Müşteri Görüşmelerinde Risk Odaklı Bakış ve Sıkça Yapılan Hatalar, İletişim Kalitesi gibi eğitimler de tamamlanmıştır. 2021 yılı için müşterilere kaliteli hizmet sunan MİM ekiplerinden yılın en başarılı çalışanları 2022 yılının başında ödüllendirilmiştir.

Eğitim Yöntemi	Kategoriler	Eğitim Türleri				
		Kişisel Gelişim	Kurumsal Gelişim	Lisanslama	Mesleki ve Teknik	Zorunlu
Yüz Yüze	Eğitim Sayısı	21	107	12	159	18
	Eğitim Katılımcı Sayısı	351	2.942	308	2.581	1.538
	Eğitim Saatleri	2.130	7.304	2.156	10.936	5.166
E-Öğrenme	Eğitim Sayısı	305	15		128	23
	Eğitim Katılımcı Sayısı	2.112	2.236		2.013	7.678
	Eğitim Saatleri	1.558	3.929		1.581	14.085

Çalışanları Dinleyen Şirket

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

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

Great Place To Work

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

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

Cezbedici Yan Haklarda Yenilik

"Bir Tık Yakında" diyerek hızlı ve çevik kararların evden çalışarak da alınabileceğini gösteren Hibrit çalışma modeli ile her birimin gerekliliği de baz alınarak hazırlanan, çalışma hayatını kalıplardan çıkaran yeni çalışma düzenine de kısa sürede adapte olunmuştur. "Bir Tık Yakında" modeli (hibrit ve

uzaktan) ile çalışma modeli kapsamı genişletilmiş; Kurum'a özgü modelleme yapılarak 1 Kasım 2022 tarihinde yeni çalışma modeline geçilmiştir. Bu model kapsamında, çalışanlara yılda 1 ay dilediği yerden çalışma, ergonomi yardımı ve maddi destek gibi imkânlar verilmiştir.

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

İşe Alım ve Özellikli İşe Alım Programları

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

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

"Hiring Challenge" (işe alım) projesi kapsamında tasarlanan gelişim programında; mesleki ve teknik eğitimlerin yanı sıra kişisel gelişim ve sigortacılık sektörüne özel eğitimler de yer almıştır. Aynı zamanda, program dâhilinde işe alımları gerçekleştirilen genç yetenekler, çalışan ve müşteri deneyimini yeni teknolojilerle inovatif çözümlere

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



İnsan Kaynakları

Türkiye Sigorta'da OKR (sürekli performans sistemi) performans değerlendirme süreci benimsenmiştir.

kavuşturma fırsatını elde etmişler. Yıl içinde iki kere yapılan işe alım programına toplam 2.000'in üzerinde başvuru olmuş, 304 mülakat gerçekleştirilmiş ve 41 genç yetenekli adayın işe alımı yapılmıştır.

Kariyer Z-MT programına yeni mezun olmak üzere 3.000'den fazla başvuru alınmış, 87 mülakat gerçekleştirilmiş ve 12 genç yetenekli adayın işe alımı yapılmıştır. Kariyer Z programı ile işe alımı gerçekleşen genç yeteneklerin program süresince katma değerli iş çıktılarını üretmelerini destekleyecek bir gelişim programı tasarlanmıştır. 2023 yılında da devam edecek 1,5 yıllık gelişim programı kapsamında katılımcılara hem Şirket'in ve sektörün dinamiklerini öğrenme hem de kişisel gelişim eğitimleri ile farkındalık kazanma ve potansiyellerini geliştirme imkânı sunulmaktadır.

Staj -Güçlü Gelecek Seninle Gelecek

Güçlü Gelecek, Seninle Gelecek staj programı; 3'üncü ve 4'üncü sınıf öğrencilerinin yaz döneminde 2 ay boyunca Türkiye Sigorta ekibinin bir parçası olarak iş hayatını deneyimledikleri ve yapılan değerlendirmeler doğrultusunda okul dönemi boyunca yarı zamanlı çalışma fırsatının sunulduğu staj programıdır. Programa üniversitelerin 3'üncü ve 4'üncü sınıf öğrencileri olmak üzere 1.000'den fazla başvuru alınmış,

117 mülakat gerçekleştirilmiş ve 28 genç yetenekli adayın staj süreci başlatılmıştır.

Performans ve Ödül Yönetimi

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

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

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

beklenmektedir.

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

2023 Yılı...

Şirket genelindeki tüm birimlerin insan kaynakları operasyonları için ihtiyaç analizi yapılarak; iş değerlendirme, kariyer

haritalama ve norm kadro proje çalışmaları başlatılmıştır. Bu çalışmalar ile doğru yetenek stratejileri, doğru istihdam politikaları, doğru ücret politikaları gibi etkin insan kaynakları yönetimi parametreleri için uygun projeksiyonlar 2023 yıl sonuna kadar yapılabilecektir.

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

İkinci Bahar

Emekliliğe hak kazanmış ya da 1 yıl içerisinde hak kazanacak çalışanlar için de "İkinci Bahar" emeklilik programının duyurusu gerçekleştirilmiştir. Bu program ile amaç, çalışanlara emeklilik döneminde de farklı alanlarda destek sunarak yanlarında olmaktır. Destek programı 2023 yılında uygulamaya alınacaktır.

"İkinci Bahar"
emeklilik programı
2023 yılında
uygulamaya
alınacaktır.

Kalite Yönetimi

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



ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Belgesi

2022 yılında ilk adım olarak; liderlik, müşteri odaklılık, kanıta dayalı karar verme, kârlılığı ve müşteri memnuniyetini artırma hedefini destekleyen, aynı zamanda müşterilere ve iş ortaklarına sunulan hizmet kalitesinin akreditasyonunu sağlayan ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi'ne ilişkin çalışmalara başlanmıştır. Denetimin hazırlık sürecinde, eğitim alan 27 çalışan, ISO 19011 İç Tetkikçi sertifikası almış ve bu tetkikçiler 100'ün üzerinde müdürlükle bir araya gelerek tetkik sürecini tamamlamıştır. Denetim süreci, Mayıs 2022 döneminde dış denetim ardından, Şirket'in ISO 9001:2015 Kalite Belgesi'ni almaya hak kazanması tamamlanmıştır.

Kurumsal İletişim Faaliyetleri

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

Sempatik dostlarımız Türkiye Sigorta güvencesinde!

Türkiye Sigorta Sempati Evcil Hayvan Sigortası, acil durum ve hastalıklarda sempatik dostlarımızın sağlığını koruma altına alıyor. Ücretsiz göz ve kulak temizliği, tırmak bakımı, mikrochip uygulaması ile indirimli kuaför ve otel fırsatları gibi pek çok kolaylığı bir arada sunuyor.



Yaygın veteriner ağı
Standart ve geniş kapsam ürün seçenekleri

SemPati
Evcil Hayvan Sigortası

Mikrochip uygulaması ve semede 3 kez göz kulak temizliği, tırmak bakımı, rutin bakım paketleri gibi veteriner sigortada geçeri olmak üzere ücretsizdir.

0850 202 20 20
turkiyesigorta.com.tr

TÜRKİYE SİGORTA
Çüçü, adında.

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

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

Sosyal Medya İletişimi

Türkiye Sigorta 2022 yılında sosyal medya iletişimi çalışmalarını devam ettirmiş, ürün ve kampanya özelinde iletişim çalışmaları yürütmüştür. Şirket, 2022 yılında Instagram'da takipçi sayısını %21, erişim oranını ise %234 artırmış ve 43.453.649 erişime ulaşmıştır.

Facebook'ta da artışını sürdüren Türkiye Sigorta takipçi sayısını %30, erişim sayısını ise %80 oranında artırarak 41.730.331'e yükseltmiştir. Şirket, profesyonel iş dünyası için en önemli dijital kanallardan birisi olan LinkedIn'de yükseliş ivmesini sürdürmüş, 1.181.439 gösterimle, gösterim oranını %100'e yakın yükseltmiştir. Ayrıca, Youtube'da da iletişim çalışmaları yürütmüş; bu mecrada takipçi sayısını %60 artırmıştır. Saatlik izlenme oranında ise %154'ün üzerinde bir oran yakalamıştır.

Sempati Pet Sigortası Filmi

Sempati Pet Sigortası ürünü için bütünlüklük iletişim planı oluşturulmuştur.

Şirket'in marka yüzü olan Timuçin Esen ile reklam filmi çekilmiş; film ulusal televizyon kanallarında yayınlanmış ve radyoda spotlarla yer almıştır. Yeni ürünün tanıtımı yazılı basında; basın bülteni ile sürdürülmüş, dergi ve gazete reklamlarıyla desteklenmiştir.

Dijital alanda iletişimin sürekliliği ve tamamlayıcılığı sağlanmıştır. Açık hava reklam alanlarında da yer alarak 360 derece bir iletişim oluşturulmuştur.

Sempati Pet Sigortası iletişim planı, PSM Awards'tan "En İyi Tutundurma" kategorisinde altın ödüle layık görülmüştür.

Kurumsal İletişim Faaliyetleri

Türkiye Sigorta,
Türkiye Basketbol
Süper Ligi'nin isim
sponsorudur.

Türkiye Sigorta Basketbol Süper Ligi İsim Sponsorluğu

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

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

Ampute Milli Futbol Takımı Sponsorluğu

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

ESİB Eğitimleri

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

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

Türkiye Sigorta Müşteri Platformu

Türkiye Hayat Emeklilik ve Türkiye Sigorta, dijitalleşme yolculuğunda sigortacılığa yepyeni bir soluk getiren mobil uygulaması 'Türkiye Sigorta Müşteri Platformu'nu,

31 Mart 2022 tarihinde düzenlenen bir basın toplantısıyla duyurmuştur. Basın toplantısının yanı sıra platformla ilgili iletişim için dijital reklam çalışmaları sürdürülmüştür. Ayrıca, basılı yayınlara verilen reklamlarla desteklenen iletişim çalışmaları, açık hava reklamlarıyla güçlendirilmiştir.

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



Türkiye Sigorta Hatıra Ormanı

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

Sivas Yıldızeli - Ankar mevkiiinde oluşturulan hatıra ormanı Çevre ve Orman Bakanlığı'nın katkıları ve Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik bölge çalışanlarının katılımıyla düzenlenmiştir.



44. İstanbul Maratonu

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



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



Türkiye Sigorta Pusula Dergisi

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

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

Türkiye Sigorta'nın sponsorluğundaki **Ampute Futbol Milli Takımı Dünya Kupası'nı** kazanmıştır.



10 ilde Sigorta Buluşmaları

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

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

İç İletişim Faaliyetleri

Türkiye Sigorta, kurum değerleri ve kültürünün benimsenmesini kolaylaştırma, kurumsal bağlılığı artırma ve çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirme amacıyla bir çok etkinlik gerçekleştirmektedir.



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

- **Kulüp Etkinlikleri:** 2022 yılında Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik Kulüpleri kurulmuştur. Hobi, Sanat, Spor ve Gönülden İşler Kulüpleri olarak 4 ana kulübün altında tiyatrodan dansa, kampçılıktan satranca, futboldan koşuya kadar 12 farklı atölye yer almaktadır. Şirket çalışanlarının katılımıyla oluşturulan atölyelerin üyeleri belirlenen günlerde uzman eğitimci eşliğinde çalışmalar gerçekleştirilmektedir.
- Sanat Kulübü Müzik Atölyesi, 29 Ekim Mini Konseri vermiştir.

- Aralık ayında düzenlenen Kulüpler Gecesi Fotoğrafçılık Atölyesi'nin sokak hayvanlarının fotoğraflarıyla hazırladıkları "Güçlü Adımlar" sergisiyle başlamış, Tiyatro Atölyesi'nin sahnelediği oyun, Dans Atölyesi'nin dans performansı ve Müzik Atölyesi korosunun konseriyle son bulmuştur. Geceye Şirket çalışanları ve yönetimi izleyici olarak katılmıştır.
- Gücünü iyilik için kullanmak ilkesiyle hareket eden Türkiye Sigorta, Gönülden İşler Kulübü ile sosyal sorumluluk projeleri hayata geçirmektedir. Kulüp 2022 Yıl Sonu İyilik Kermesi hazırlamış; Kadın Emegini değerlendirme Vakfı, Gülmek İyileştirir Derneği, Türkiye Down Sendromu Derneği gibi farklı STK'ların katılımıyla bir kermes düzenlemiştir. Kulübün ayrıca



ihtiyaç sahibi okullara kütüphane oluşturmak için kitap toplama kampanyası, Altı Nokta Körler Vakfı ile Sesli Kitap kampanyası, sokak hayvanları için mama toplama projesi gibi çalışmalar bulunmaktadır.

- **Spor Turnuvaları:** Türkiye Sigorta bünyesinde kurulmuş olan Türkiye Sigorta Futbol Takımı 2022 yılında düzenlenen Sigorta Sektör Ligi'ne katılmış, şampiyon olarak birincilik kupasını Şirket'e kazandırmıştır. 13'üncüsü düzenlenen Sigorta Sektör Ligi'nde 16 sigorta şirketinin katılımıyla Antalya'da düzenlenen turnuva 3 gün sürmüştür. Sonrasında ise Takım, Slovenya'da düzenlenen uluslararası Şirket'ler Ligi'ne katılarak ülkemizi temsil etmiştir.

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

Risk Yönetimi ve İç Kontrol Faaliyetleri

RISK YÖNETİMİ POLİTİKASI

Şirketimizin maruz kaldığı risklere yönelik olarak tesis edilen politikalar piyasa koşullarında meydana gelen değişikliklere ve ilgili mevzuat hükümlerine paralel olarak düzenli bir şekilde gözden geçirilmektedir. Şirketin temel riskleri aşağıda yer alan risk tanımları çerçevesinde izlenmektedir.

Strateji Riski; Seçilen uygulama ve kararlara bağlı olarak, işkolu ve endüstri genelinde meydana gelen dönemsel değişimler veya teknoloji değişimleri neticesinde ortaya çıkabilecek zarara uğrama ihtimalini ifade eder.

Aktif Riski; Şirketler faaliyetlerini borç ve özsermaye ile elde edilen varlıklarla yürütmeye çalışmaktadırlar. Ancak bu varlıklar başta tahsil edilememesi riski, piyasa riski gibi çeşitli risklere maruz kalabilmektedir. Aktif Riski, Şirket bilançosundaki aktif kalemlerinin bir veya birden fazla riskin gerçekleşmesi sonucu uğrayacakları değer kayıpları nedeniyle Şirketin faaliyetlerini sağlıklı şekilde yürütememesi riskini ifade eder.

Yazım Riski; Akdedilen sigorta sözleşmelerinden kaynaklanan riskler olup söz konusu riskler; sigortalanan risklerin sağlıklı bir şekilde seçilmemesi, sigorta primlerinin gelecekte oluşacak hasarları karşılayacak seviyede belirlenmemesi,

riskinin dağıtılamamasından kaynaklanan yoğunlaşmalar şeklinde örneklendirilebilir.

Muallak Tazminat Karşılığı Riski; Konservasyonda tutulan muallak tazminat karşılıklarına ilişkin Şirketin yükümlülüklerini yerine getirememesi riskini ifade eder.

Reasürans Riski; Reasürörlere sigorta riski devrinin yapılması yoluyla oluşan riski ifade eder.

Kur Riski; Döviz kurlarında meydana gelen değişimlerin Şirketin finansal tablolarını ve nakit akışını olumsuz etkilemesi riskini ifade eder.

Aşırı Prim Artışı Riski; Branş bazında brüt yazılan primlerde Şirketin yıllık artış oranının sektör artış oranının %20'sinden fazla olması durumunda aşırı kısma karşılık oluşan riski ifade eder.

Karşı Taraf Riski (Acente, Reasürör); İşlemi yapan taraflardan birinin, işlemin süresi içinde, sözleşmedeki yükümlülüğünü yerine getiremeyeceğinin anlaşıldığı ve buna paralel olarak zarara uğrama ihtimalini ifade eder.

Likidite Riski; Şirketin nakit akışındaki dengesizlik sonucunda nakit çıkışlarını tam olarak ve zamanında karşılayacak düzeyde ve nitelikte nakit mevcuduna veya nakit girişine sahip bulunmaması

nedeniyle ödeme yükümlülüklerini zamanında yerine getirememesi riskini ifade eder.

Piyasa Riski; Şirketin portföyünde yer alan finansal araçlara ilişkin pozisyonların değerinde, tüm döviz varlık ve yükümlülüklerinin değerinde, faiz oranı riski ve kur riski nedeniyle maruz kalabileceği zarar olasılığını ifade eder.

Operasyonel Risk; Operasyonel risk yetersiz ve başarısız içsel süreçlerden, personel ve sistemlerden ya da dışsal olaylardan kaynaklanan, doğrudan veya dolaylı zarar riskidir. Şirket içerisindeki kontrollerdeki aksamalar sonucunda hata ve usulsüzlüklerin gözden kaçmasından, şirket yönetimindeki hatalardan, bilgi teknolojisi sistemlerindeki hata ve aksamalar ile deprem, yangın ve sel gibi felaketlerden veya terör saldırılarından kaynaklanabilecek zarar olasılığını ifade eder. İnsan Riski, Süreç Riski, Sistem Riski ve Dış Faktörler Riski Operasyonel Riskin alt başlığı içerisinde değerlendirilmektedir.

İç Sistemler Başkanlığı

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

İç Kontrol Faaliyetleri

2022 yılı iş planı riske maruz iş süreçlerine, test sıklıklarına ve risk puanlarına göre oluşturulmuş olup, periyodik olarak test sıklığına göre kontrol faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda üretim, pazarlama, teknik, reasürans, hasar, rücu, hukuk, muhasebe, tahsilat, insan kaynakları ve bilgi işlem süreçlerinde yer alan kontrol noktalarına ilişkin periyodik kontrol çalışmaları icra edilmiştir. Yapılan çalışmalar kapsamında süreçlerde mevcut olan kontrollerin etkinliği ve faaliyetlerin iç-dış mevzuata uyumu değerlendirilmiştir. Kontrol sonuçlarında tespit edilen hususlara ilişkin düzenlenen raporlar Denetim Komitesi ve Genel Müdür'e raporlanmaktadır.

Raporda yer alan tespit ve öneriler "İç Kontrol Öneri Takip Platformu" vasıtasıyla takip edilmektedir. İç Kontrol Direktörlüğü tarafından hazırlanan kontrol raporlarında yer alan öneriler, "İç Kontrol Öneri Takip Platformu" vasıtasıyla takip edilmektedir. İç Kontrol tarafından hazırlanan raporlarda yer alan öneriler, iş birimleri tarafından alınacak aksiyonlar ve aksiyonların hedef tarihleri ilgili platforma aktarılmaktadır.

İç Kontrol birimi Kasım 2021'de yayımlanan sigortacılık süreçlerine ilişkin İç Sistemlere Dair Yönetmelik'e uygun olarak organizasyonel yapılanmasını 2022 yılında oluşturmuş olup 2023 yılında yönetmeliğe uyum çalışmaları sürdürülecektir.

Mevzuat Uyum Faaliyetleri

Şirketin mevzuat uyum faaliyetlerine ve yasal yükümlülüklerine ilişkin uyumun sağlanması yönündeki sorumluluklarını belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği ve planladığı tüm faaliyetler ile yeni işlem ve ürünlerin Kanuna ve ilgili diğer mevzuata, şirketin politikalarına ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesi sağlanır. Uyum süreçleri, politika, prosedür ve uygulama esasları vasıtasıyla etkin olarak izlenmek suretiyle kontrol edilir. İş birimleri tarafından yürütülen süreçlerde ilgili birimlere destek olarak, söz konusu süreçlerin ve mevzuata uyum kontrollerinin

yeterliliğini, etkinliğini ve uygunluğunu bu birimlerle birlikte değerlendirerek kontrol eder.

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

Uyum görevlisi kendisine bildirilen veya resen öğrendiği şüpheli olabilecek işlemleri değerlendirerek şüpheli olduğuna karar verdiği işlemleri MASAK'a bildirir. Şirket'in sunduğu sigortacılık hizmetinden suç gelirlerinin aklanması veya terörün finansmanı amacıyla yararlanılması ile ilgili olarak maruz kalınan riskler ve izleme ve kontrol faaliyetleri sonucunda elde edilen bulgular Denetim Komitesine raporlanır.

İç Denetim Faaliyetleri

Türkiye Sigorta'da iç denetim faaliyeti doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı Elementer İç Denetim Müdürlüğü tarafından yürütülmekte olup, Yönetim Kurulu'na Denetim Komitesi aracılığıyla raporlama yapılmaktadır. Şirket'in Genel Müdürlük birimleri, Bölge Müdürlükleri ve temsilcilikleri ve acente faaliyetlerinin Sigortacılık Kanunu'na, ilgili diğer mevzuat ile Şirket içi strateji, politika, ilke ve hedefler doğrultusunda yürütülüp yürütülmediğine, mali verilerin doğruluğuna, varlıkların korunmasına yönelik uygulamaların yeterliliğine, iç kontrol ve risk yönetim sistemlerinin

etkinliğine yönelik denetimler ile destek hizmeti alınan kişi ve kuruluşlarda ilgili mevzuat çerçevesinde denetimler gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, personelin usulsüz ve mevzuata aykırı işlemleri ile üçüncü kişilerin Şirket'e karşı gerçekleştirdikleri hile, dolandırıcılık veya sahtekârlık faaliyetlerine yönelik inceleme ve soruşturma çalışmaları da yerine getirilmektedir. Denetim faaliyetleri; Şirket'in hedef ve stratejileri doğrultusunda risk odaklı olarak hazırlanan yıllık denetim planı çerçevesinde, gerçekleştirilmektedir. Gerçekleştirilen denetim, inceleme ve

soruşturma çalışmaları sonucunda tespit edilen hususlar bulgu haline getirilmekte ve Bulgu Takip Sistemi üzerinden alınan aksiyonlar sürekli olarak izlenmekte ve denetim raporları Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır.

2022 yılında, Genel Müdürlük Birimleri, Bölge Müdürlükleri ve mevzuat gereği yapılması zorunlu denetimler kapsamında toplam 15 adet rapor yazılmıştır. Ayrıca, 2022 faaliyet yılı içerisinde 6 adet soruşturma ve inceleme çalışması sonuçlandırılmıştır.

Yönetim Kurulu'nun Değerlendirmesi

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

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

Değerlendirme sonuçları üyeler ile paylaşılarak 2023 yılı içinde tavsiye kararlarının alınması planlanmaktadır.

Kurumsal Yönetim Komitesi'nin Değerlendirmesi

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

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

Kurulu ilk toplantısını gerçekleştirmiştir. Yönetim Kurulu Başkan ve Yönetim Kurulu Başkan Vekili görevlerine atama yapılmıştır. Yönetim Kurulu Bağımsız Üyelerinin bağımsızlık beyanları Faaliyet Raporu'nda yayınlanmaktadır. Bağımsız Üyelerin yıl içinde aykırı olduğu Yönetim Kurulu kararı bulunmamaktadır. Genel Kurul tarihinden raporun yayın tarihine kadar Yönetim Kurulu üyeliklerinde ve görevlerinde değişiklik olmamıştır. Yönetim Kurulu toplantıları, başkanlığın daveti ile ayda bir defadan aşağı olmamak üzere düzenlenmektedir. Toplantıda görüşülecek konular, tüm üyelere toplantıdan bir hafta önce bildirilmektedir. Yönetim Kurulu ve üst yönetim kendi görev alanında, kanun ve Esas Sözleşme uyarınca Genel Kurulun yetkisine bırakılmış bulunanlar dışında, Şirket'in işletme konusunun gerçekleştirilmesi için gerekli olan her çeşit iş ve işlemler hakkında karar almaya yetkilidir. Yönetim Kurulu kararlarının geçerli olabilmesi için üyelerin çoğunluğunun onayının alınması şarttır. Yönetim Kurulu 2022 yılı içinde 31 toplantı gerçekleştirmiştir. Üyelerin Şirket dışında başka görevler almasını sınırlandıran bir politika bulunmamaktadır. Bununla birlikte, her toplantıya tüm üyeler katılım göstermiş ve Şirket için gerekli çalışmalara yeterli zaman ayırmıştır.

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

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

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Beyanı

Şirket, 2008 yılından itibaren Sermaye Piyasası Kurulu'nun (SPK) Kurumsal Yönetim Tebliği'nde belirtilen ilkeleri benimsediğine ilişkin beyanı ve Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nu yayınlamaktadır. SPK'nın 10.01.2019 tarih ve 2/49 sayılı kararı gereğince, 2018 yılından itibaren gönüllü ilkelere uyumu raporlamak üzere Kurumsal Yönetim Uyum Raporu (URF) ve mevcut kurumsal yönetim uygulamalarını açıklamak üzere Kurumsal Yönetim Bilgi Formu (KYBF) formatlarıyla hazırlamıştır. 2019 yılı itibarıyla ilgili raporlar faaliyet raporu ve KAP yolu ile paylaşmıştır.

Türkiye Sigorta, ilkelere yer alan şeffaflık, adillik, sorumluluk ve hesap verebilirliğe dayalı dört prensibe uymaya azami özen göstermektedir. Kurumsal yönetim uygulamalarının bağımsız bir değerlendirme ile kurumsal yönetim derecelendirme notu alınması talebiyle 2019 yılından itibaren kurumsal yönetim derecelendirme hizmeti alınmaya başlanmıştır. En son Kasım 2022'de kurumsal yönetim derecelendirme notu 9,51'e yükselmiştir.

2021 yılı içinde Yönetim Kurulu tarafından Sürdürülebilirlik Uyum Beyanı hazırlanmış, 2021 yılı Faaliyet Raporu'nda Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesi'ne göre yanıtlar açıklanmıştır.

Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik için ortak olarak hazırlanan, Şirketlerimizin ilk Sürdürülebilirlik Raporu KAP'ta ve Şirket kurumsal internet sitesinde yayınlanmıştır. Rapor içeriğinde; stratejik sürdürülebilirlik yol haritasından sürdürülebilirlik organizasyonuna, önceliklendirme anketi çalışmasından çevresel-sosyal ve yönetim performansına kadar birçok detay hakkında bilgi vermektedir.

Oluşturulan ve yenilenen politikaların gerekli olanları KAP duyurusu ile duyurulmakta, ayrıca tüm politikalar internet sitesinde de yayınlanmaktadır.

Politikaların gerekliliğine göre, Genel Kurul'da okunmakta ya da onay alınmaktadır. 2021 yılı Genel Kurul toplantısında Ücretlendirme Politikası, Tazminat Politikası, Pay Geri Alım Politikası, Bilgilendirme Politikası, Kâr Dağıtım Politikası onaylanmıştır. Ayrıca Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış ve tüm politikalar sitede yayımdadır. Şirket etik ilkelerinin güncel formatı siteye yüklenmiştir.

Bağımsız Üyelerin beyanlarına Faaliyet Raporu'nda yer verilmiştir. Şirket Yönetim Kurulu'nda kadın üye bulunmamaktadır. Yönetim Kurulu üyeleri ilk kez Bilgilendirme, Sekretery Faaliyeti, Görev ve Sorumluluklar, Gündem ve Toplantı, İletişim ve Uyum, Toplantı Katılımı ve Performans konularında yazılı olarak kendilerini değerlendirmiştir. Şirket, Yönetim Kurulu Üyeleri ve yöneticileri görevleri esnasında kusurları nedeniyle sebep olacakları zarar riskine karşı 2022 yılında sermayenin %25'ine denk gelmemekle birlikte mesleki yönetici sorumluluk sigortası düzenlemiştir.

Sigortanın yaptırıldığı bilgisi hakkında KAP duyurusu yapılmaktadır. Birleşme sonrasında başlayan poliçe yenilemesi çalışmaları devam etmektedir. Şirket'te Yönetim Kurulu Üyeleri ve üst düzey yöneticilere sağlanan ücret ve benzeri menfaatler toplu olarak mali tabloların dipnotlarında ve yıllık Faaliyet Raporu'nda açıklanmaktadır. Komitelerin toplantı sayıları hakkında Faaliyet Raporu'nda bilgi verilmiştir.

Ayrıca azınlık hakları ile özel denetçi atamaya ilişkin hususların kapsamı henüz Esas Sözleşme'de yer almamaktadır. Bununla birlikte, 2022 yılında Yönetim Kurulu ile yapılan iyileştirme çalışmaları kapsamında azınlık haklarını kısıtlayıcı ya da özel denetimi engelleyici aksiyonlarda bulunulmayacağı görüşülmüş esas sözleşmede ilgili alanlara eklemelerin yapılabileceği değerlendirilmiş,

çalışmaların ileriki dönemlerde yapılması yönünde karar alınabileceği belirtilmiştir.

İngilizce internet sitesi yatırımcıların bilgilendirilmesi açısından Yönetim Kurulu Üye ve üst yönetim bilgileri, finansal bilgiler, yatırımcı sunumu, sektör karşılaştırmalı üretim bilgileri ile kurumsal yönetime ait tüm bilgileri içererek aydınlatmaya yönelik makul formatta hazırlanmıştır. İngilizce site henüz Türkçe ile bire bir uyumlu yayınlanmamaktadır. 2022 yılında politika metinleri ve esas sözleşme İngilizce olarak siteye yüklenmiştir. 2022 yılında kurumsal yönetim süreçlerinin kurum içinde benimsenmesi ve devamlılığının sağlanması için birimler ile görüşmeler yapılmış, eksikliklere yönelik alınacak aksiyonlar görüşülmüştür. Kontrol mekanizmaları kurulması süreci planlanan şekilde devam etmektedir.

Şirket, çalışmalarında Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyumu olumsuz etkileyecek karar ve uygulamalardan kaçınmaya çalışmakta, ilkelere uyuma yönelik olumlu adımlar atmaya azami özen ve titizlik göstermektedir. Uygulanması zorunlu tutulan ilkelere uyum sağlamış, uygulanması zorunlu olmayan ilkelerin çoğunluğunu da benimsemiştir. Henüz tam olarak uyum sağlanamayan prensipler, mevcut durum itibarıyla bugüne kadar menfaat sahipleri arasında herhangi bir çıkar çatışmasına yol açmamıştır. Kurumsal Yönetim Komitesi ile Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü, ilkelere uyum yönünde öncü roller sürdürmekte ve katkı sağlamaya devam etmektedir.