

2019

Faaliyet Raporu



AXA SİGORTA



AXA HAYAT
EMEKLİLİK

A thick red diagonal bar spanning from the bottom-left towards the top-right of the page.

GİRİŞ

YÖNETİM KURULU BAŞKANI MESAJI



2019, odak ve dönüşüm stratejimizin uygulanması sayesinde AXA Grup için güçlü bir yıl oldu. Bu strateji doğrultusunda, özellikle tercih edilen segmentlerimiz olarak tanımlanan Sağlık ve Kurumsal iş kollarımız tarafından yönlendirilen daha fazla büyüme sağlamak, Grubun kapladığı alanı basitleştirmek ve güçlü bilançomuzu korumak için belirli hedeflere odaklandık. Dönüşüm tarafında finansal risklere maruziyetimizi azaltmaya, müşteri memnuniyetini artırmaya ve inovasyon çalışmalarımızı sürdürmeye devam ettik.

Bu çalışmalarımızın sonucu olarak, AXA Grubu gelirleri % 5 artarak 104 Milyar Avroya ulaştı. Her şeyden önce, bu büyüme, özellikle teknik mükemmelliğimiz sayesinde artan kârlılık getirdi ve bu da bir önceki yıla göre% 2 artışla 6,5 milyar Avro ile rekor kazanç elde etti. Ayrıca, 5 puanlık bir Ödeme Gücü Oranı ile% 198'e ulaşan bilançomuzun sağlamlığını doğruladık.

AXA Sigorta'nın önemli bir oyuncu olduğu Uluslararası Yeni Pazarlar çevresi, bu sonuçlara gelirlerde % 6, temel kazançlarda ise % 17 artış sağladı. Türkiye'de AXA Sigorta, 4,1 milyar TL prime, Hayat Dışı% 22 büyüme ve % 7,1'lik istikrarlı pazar payına ulaşarak sigortacılık sektöründe lider oyuncu konumunu bir kez daha doğruladı. AXA Sigorta, Sağlıkta % 52 oranında güçlü bir büyüme kaydetmiş ve düşük enflasyon ve faiz oranı ortamı nedeniyle yatırım gelirlerindeki baskıya rağmen net gelirini 316 milyon TL olarak gerçekleştirmiştir. Bu, özellikle teknik sonuçlardaki güçlü iyileşmeyle mümkün oldu. Trafik ve Konut başta olmak üzere tüm ana iş kollarında birleşik oran, etkin hasar yönetimi ile desteklenen fiyatlandırma ve underwriting özellikleri sayesinde önemli ölçüde iyileşme kaydetmiştir. Hayat tarafında is, Varlık Yönetimi % 42,5 oranında büyüyerek 675 milyon TL'ye ulaştı.

AXA Sigorta, Sigorta 4.0 konseptine odaklanan “Ödeyenden Çözüm Ortağına” girişimlerinin ardından başarılı bir yıl geçirdi. Birçok adım atılmış ve pazarda başarılı olmuştur, bu da NPS'de bir önceki yıla göre +7 puan artışla sonuçlanmıştır ki bu da ortalamanın +5 puan üzerindedir. AXA Sigorta, karşılıklı güvene dayalı büyük işlere ulaşmalarında acentelerini destekleyen bir şirket olarak % 96 puan alan 2.176 acentesi ile birlikte çalışmak için harika bir şirket olarak tanınmaktan gurur duyuyor.

AXA Sigorta'nın birçok pazarlama ödülü aldığı AXA markası için önemli bir yıl oldu. Müşterilerimize AXA Sigorta'yı başarıya taşıyan sosyal medya ve pazarlama faaliyetlerimize girdikleri için sıkı çalışmamızı takdir ettikleri için teşekkür ediyoruz. 2019 aynı zamanda AXA Sigorta'nın İklim Değişikliği, Sağlık, Sosyal Eşitsizlik ve Sosyal Refah alanlarında faaliyet göstererek Kurumsal Sorumluluk konusunda büyük girişimlerde bulunduğu bir yıl oldu. Bu, iş dünyasının ötesine geçen ve bir bütün olarak toplum için olumlu etki yaratan sorumlu bir sigorta şirketi olarak AXA markasına dikkat çekti.

AXA Grubu ve Yönetim Kurulu adına müşterilerimize, çalışmalarımızın ve girişimlerimizin ardındaki itici güç olan güvenleri için teşekkür etmek istiyorum. Ayrıca, ürün ve hizmetlerimizi müşterilerimize ulaştırma çabaları için acentelerimize, banka ve dağıtım ortaklarımıza teşekkür etmek istiyorum. Tüm bunlar, özveri ve çabaları iyi sonuçlar elde etmemizi sağlayan İcra Kurulu ve AXA Sigorta çalışanlarının işbirliği ve sıkı çalışmaları sayesinde mümkün olmaktadır.

Tek AXA olarak karşılayacağımız 2020 yılının getireceği tüm fırsatlardan dolayı heyecanlıyız.

YÖNETİM KURULU BAŞKAN VEKİLİ VE CEO MESAJI



2019 yılı Axa Sigorta ve Axa Hayat Emeklilik Şirketimiz için “Ödeyenden Çözüm Ortağına” dönüşüm yolculuğunda güçlü adımlarımızı pekiştirdiğimiz ve gerek müşterilerimiz, gerek acente ve dağıtım kanallarımız gerekse çalışanlarımız tarafından yüksek memnuniyet değerlendirmeleri ile bizleri mutlu kılan ve cesaretlendiren 2020 ve sonrası için sağlam sürdürülebilir teknik ve finansal değerleri yarattığımız bir yıl oldu.

Sigorta 4.0 vizyonumuz kapsamında Önce Müşteri, Cesaret, Dürüstlük ve Tek Axa değerlerimizi teknolojik altyapımız ve inovatif çözümlerimiz ile başardığımız 2019 yılında %21,7 büyüme 4,1 Milyar TL prim üretimi ile mal ve kaza sigortalarında %7.1 Pazar payına ulaşmış olup, Hayat ve Emeklilik alanında toplam fon büyüklüğümüz 675 Milyon TL’ye ulaşmıştır. Hayat Dışı ve Hayat Emeklilik şirketlerimizin konsolide vergi sonrası karı 323,4 Milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

Tüm organizasyonumuz ve operasyonlarımızda gerek müşteri gerekse acente/dağıtım kanalı süreçlerimizde sadeleştirme ve basit anlaşılır iletişime ve çözüm odaklı yaklaşımlarımız ile zenginleştirildiğimiz 2019 yılında özellikle acente ve dağıtım kanallarımızın verimliliğini arttıran birçok proje, dijital ve mobil çözüm geliştirdik. Bunun yanında yine acentelerimiz bünyesindeki ikinci kuşak sigortacıları geleceğe hazırlamak adına saygın üniversitelerimiz ile işbirliklerimiz kapsamında akademisyenler, sigorta profesyonelleri, teknoloji danışmanları ile buluşturduğumuz “Gelecek Sensin” ve “Geleceğin Yıldızları” ile tüm yıla yayılan eğitim programları başlattık ve 50 mezun verme hedefindeyiz.

Bunun yanında 2019 yılında, faaliyet gösterdiğimiz 9 Bölge Müdürlüğü kapsamında gerçekleştirdiğimiz hizmetlerimizde tüm müşteri, acente/ve dağıtım kanallarımızı anlamak için dinleyen kültür ile buluşturmayı başardık ve güçlü bölge organizasyonlarımızda çözüm merkezi anlayışımızı yaygınlaştırdık.

2019 Acente Memnuniyet Puanımızı %97 'ye yükselttiğimiz bir yıl olmuştur. Müşterilerimiz tarafından yapılan değerlendirmelerde ise Net Tavsiye Puanında bir önceki yıla göre +7 puanlık bir gelişim sağlamış ve sektör ortalamasından +5 puan yukarıda bir değere ulaşılmıştır. Müşterilerimiz tarafından 2019 yılında da en çok tavsiye edilen sigorta şirketi olarak değerlendirilmiş olması güçlü ve yenilikçi organizasyonumuz ile marka bilinirliğini gerçeğine dayanmaktadır. Bu yıl önemle altını çizmek isterim ki “küresel ısınma ve iklim değişimi” şirketimizin en önemli öncelikleri arasında yer almış, toplumda farkındalık yaratmak ve değişim sorumluluğumuzu dile getirmek üzere 25 ayrı bölümden oluşan TV programında birçok yerli ve yabancı birçok uzman ile birlikte çalıştık. AXA Tüm Kalplerde Gönülleri olarak aynı zamanda - Telefon Kazasına Son - TURMEPA ile Temiz Deniz - Altınordu Futbol Kulübü ile iyi birey iyi vatandaş iyi sporcu - Türkiye Voleybol Federasyonu ile köy okullarına voleybol, AXA Sigorta Türkiye Kupası - çalışmalarımız oldu. Bu noktada uzun yıllar sonra takım sporları kapsamında Olimpiyat vizesi alan Kadın Voleybol Milli Takımımızın değer ortaklığını yapıyor olmaktan büyük mutluluk duyduk.

Teknoloji alanında ise önemli adımlar attığımız 2019 yılı, hasar süreçlerinde yapay zeka ve büyük verinin kullanıldığı, imaj proses teknolojisi marifeti bir çok prosesi sadeleştirme ve verimliliğimizi arttırdığımız bir yıl yaşadık.

AXAFit mobil uygulamasının yeni versiyonlarının geliştirildiği, AXA Acentem mobil çözümünün ön plana çıktığı, AXAGo Telematikli Kasko ürünü ile nesnelerin interneti ve derin öğrenmenin sigorta ile buluşmaya devam ettiği önemli bir dönüşüm yılı oldu.

2019 yılı şirketlerimiz için hem ulusal hem de uluslararası düzeyde önemli neticeler yaşadığımız bir yıl olarak dikkat çekmiştir. STEVIE International Business Awards, Sardis Awards 2019, Instachamp, The One Awards, Altın Örümcek, Boğaziçi Üniversitesi Spor Ödülleri, The W3 Awards ödüllerinde hem pazarlama hem de kurumsal sorumluluk faaliyetlerimiz ödüller almıştır. Zorlu bir yılda aldığımız bu ödüller, bizleri gelecekte yapacağımız yeni projeler için heyecanlandırdı ve onurlandırdı.

2019 önceki yıldan gelen ekonomide yaşanan bazı belirsizliklerin yarattığı zorluklar ile başladığımız yılın son çeyreği ile de normalleşme sürecine doğru gelişimi gördüğümüz ve özünde zorlu bir yıl olarak tamamlandı. Şirketimiz gerek büyüme, gerekse karlılık ve finansal güç, sermaye yeterliliği, gerekse rezervleri anlamında çok güçlü bir kapanış yaptı , ortaya çıkan bu başarılı neticelerin yaratılması konusunda gösterdikleri çaba ve işbirlikleri için tüm çalışma arkadaşlarımıza, tüm acente ve dağıtım kanallarımıza müteşekkirdir.

AXA Grubu'nun ülkemize ve şirket yönetimize duyduğu güven, bağlı olduğumuz Uluslararası ve Gelişen Pazarlar Bölgesi - INM'in daimi destekleri ve paylaştığı global deneyim Tek AXA değerimizi ortaya koymamızı yolumuza güçlenerek devam etmemizi sağladı.

Tüm çalışanlarımız ile “Mutlu Müşteri” & “Mutlu Acente/Dağıtım Kanalı” yaratmak üzere odaklanan şirketimiz akıllı teknolojilerden faydalanarak farklılık yaratan değer zinciri inşa etmeye, inovatif çözümleri, işbirlikleri, yenilikçi ürün ve hizmetleri odak noktası haline getirmeye devam edecek olup, 2020 ve sonrasını güçlü bir şekilde karşılamaya hazır durumdadır.

AXA Sigorta ve AXA Hayat Emeklilik olarak 2019 gibi çok önemli bir dönüşüm yılında hedeflerini geliştirerek yakalamaktan, 2020 ve sonrası için sürdürülebilir sonuçları üretmek adına sağlam temelleri oluşturabildiğimiz için çok mutlu ve gelecek için umutluyuz. Güçlü global markamız ve AXA değerlerimiz ile daha güçlü ve başarılı bir geleceğe doğru emin adımlar ile yürüyeceğimize, sosyal sorumluluk anlayışımız ile geleceğe ve topluma tutku ile daha fazla katkı sağlayacağımıza eminim.



Yönetim Kurulu
Üyeleri

Benoit Michel Claveranne

Yönetim Kurulu Başkanı

Benoit Claveranne, Ecole Nationale d'U Adminstration (ENA), Institut d'Etudes Politiques (Paris) ve Ecole Normale Supérieure'den (Ekonomi) mezun oldu ve Paris Üniversitesi'nden Ekonomi alanında yüksek lisans yaptı. AXA'ya katılmadan önce, Benot Claveranne ayrıca Uluslararası Para Fonu ve Dünya Bankası ve Fransız Hazinesinde Direktörlük görevinde bulundu. AXA'ya Eylül 2009'da Avrupa ve Halkla İlişkiler Grup Başka Yardımcısı olarak katıldı. 2011-2013 yılları arasında, Benoit Claveranne, AXA France Prévoyance & Patrimoine'in liderliğini, yaptı. 2014-Haziran 2016 arasında AXA Asia'da Hayat Sigortasından sorumlu İcra Kurulu Başkanı olarak görev aldı. Temmuz 2016-Aralık 2017 arasında, Benoit Claveranne, Dağıtım, Veri, Bilgi Teknolojisi, Operasyonel Mükemmellik (Verimlilik dahil) ve Tedarikten sorumlu Grup Şefi olarak görev aldı. Temmuz 2016'da AXA Grubunun Yönetim Komitesine katılmış ve 1 Aralık 2017'de Uluslararası ve Yeni Pazarlar İcra Kurulu Başkanı olarak atanmıştır.

Yavuz Ölken

Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve CEO

1966 İzmir doğumlu olan Yavuz Ölken, 1981 Saint Joseph Fransız Koleji; 1984 İzmir Atatürk Lisesi, 1989 İstanbul Teknik Üniversitesi İnşaat Mühendisliği Bölümü mezunudur. 1989 yılında çalışma hayatına başlayan ve AXA Sigorta'da 2002 yılından beri görev yapmakta olan Ölken; AXA Sigorta'nın Kurumsal ve Ticari Teknik, Bireysel Teknik, Fiyatlandırma ve Rezerv, Reasürans, Kurumsal ve Ticari Riskler satış destek, Proje Yönetimi, Bilgi Teknolojileri (Entegrasyon ve yurt- içi iş geliştirme, Hayat ve Emeklilik Yazılım, Dijital Çözümler, Sistem Performans ve Hayat Dışı Yazılım, Sistem ve Network Yönetimi, Veri Ambarı ve Müşteri Değer Yönetimi) departmanları ve bu departmanlara bağlı tüm birimlerin yöneticiliğini sürdürdü. Yavuz Ölken 2018 yılında AXA Sigorta CEO'su olarak atanmıştır.

Guillaume Herve Marie Xavier Lejeune

Yönetim Kurulu Üyesi

Lejeune, Hautes Etudes Commerciales (HEC Paris) ve Centre d'Etudes Actuarielles (Aktüerya Bölümü) mezunudur. 1990'da Eurosept'te danışman olarak ve sonrasında 1995'te AT Kearney'de müdür olarak çalışma hayatına başlamıştır. AXA Grubu'na 1996 yılında katılan Lejeune ilk olarak AXA GMS, Plan Bütçe ve Raporlama Departmanında, Amerika, İngiltere ve Asya Bölgelerinin finansal kontrolünden sorumlu olarak çalışmıştır. Daha sonra sırası ile 1999'da AXA Conseil'de Satıştan sorumlu Bölüm Başkanı, 2001'de AXA Fransa Genel Müdür Yardımcısı, 2003'te AXA Fransa, Güney Batı Bölgesi Satış Bölüm Başkanı, 2006'da AXA Fransa Finansal Kontrol ve Strateji Yöneticisi, 2008'de AXA Meksika, Mali İşler Başkanı ve 2011 yılından itibaren, AXA Fransa'da Operasyondan sorumlu Başkan olarak çalışmıştır. 2015 yılından itibaren AXA SİGORTA'da CEO ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevini sürdürmektedir.

Celalettin Ali Erlat

Yönetim Kurulu Üyesi

Erлат, Heybeliada Deniz Lisesi 1979, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi 1985 yılı mezunudur. 1987 yılında çalışma hayatına başlayan ve AXA SİGORTA'da 2002 yılından beri görev yapmakta olan Erlat, AXA SİGORTA'nın Yönetim Kurulu Murahhas Üyesi ve aynı zamanda Hukuk, Bedeni Zararlar, Uyum ve İş Sürekliliği departmanları ve bu departmanlara bağlı tüm birimlerin yöneticisidir.

Christophe Knaub

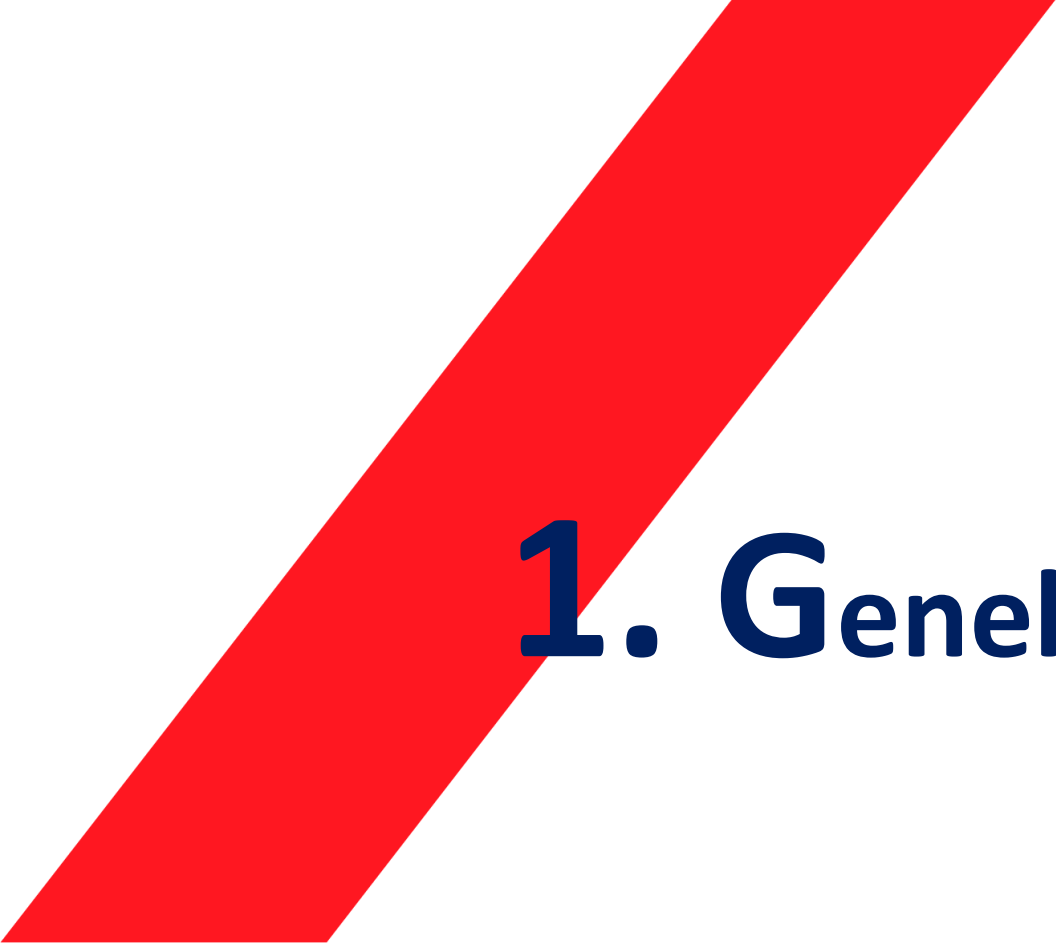
Yönetim Kurulu Üyesi

1977, Wissembourg. Knaub, Ecole des Mines de Paris mezunudur. 2000 yılında çalışma hayatına başlayan ve AXA grubuna 2006 yılında katılan Knaub, 1 Eylül 2015'ten itibaren AXA Sigorta bünyesinde Nakit Yönetimi ve Finansal Yatırımlar, Muhasebe, PBR ve Stratejik Planlama, Satın Alma departmanları ve bu departmanlara bağlı tüm birimlerin yöneticiliğini yaptı. 2019 yılında AXA Uluslararası arası ve Yeni Pazarlar CFO olarak atanmıştır.

Onur Koçkar

Yönetim Kurulu Üyesi

1972, Ankara. Koçkar, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi 1989 yılı mezunudur. 1996 yılında çalışma hayatına başlayan ve şirketimizde 2011 yılından 2015 yılına kadar Hukuk Departmanı ve Bedeni Zarar Operasyon Merkezinden sorumlu Müdür, 2015 yılında Hukuk ve Bedeni Zararlar Operasyon Merkezi'nden sorumlu Hukuk Direktörü olarak atandı. 2018 yılında Hukuk & Uyum Direktörü ve Genel Sekreter görevini üstlendi. 2019 yılında mevcut görevlerine ek olarak İcra Kurulu üyesi ve Yönetim Kurulu Üyesi olarak görevine devam etmektedir.



1. Genel Bilgiler

ŞİRKETİN TİCARİ ÜNVANI

AXA SİGORTA A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜK



AXA SİGORTA

MECLİS-İ MEBUSAN CADDESİ NO: 15 SALIPAZARI 34433 İSTANBUL/TÜRKİYE

VERGİ DAİRESİ : BÜYÜK MÜKELLEFLER
VERGİ NUMARASI : 649 003 9946
TİCARET SİCİL : İSTANBUL TİCARET SİCİL MÜDÜRLÜĞÜ
TİCARET SİCİL NUMARASI : 98645

Tel : 0 212 334 24 24
Faks : 0 212 252 15 15
e-posta : iletisim@axasigorta.com.tr
web : www.axasigorta.com.tr

AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜK



AXA HAYAT
EMEKLİLİK

MECLİS-İ MEBUSAN CADDESİ NO: 15 SALIPAZARI 34433 İSTANBUL/TÜRKİYE

VERGİ DAİRESİ : BÜYÜK MÜKELLEFLER
VERGİ NUMARASI : 092 000 0019
TİCARET SİCİL : İSTANBUL TİCARET SİCİL MÜDÜRLÜĞÜ
TİCARET SİCİL NUMARASI : 328116

Tel : 0 212 334 24 24
Faks : 0 212 252 15 15
e-posta : iletisim@axasigorta.com.tr
web : www.axahayatemeklilik.com.tr



İLETİŞİM BİLGİLERİ

BÖLGE MÜDÜRLÜKLERİ

AKDENİZ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ / ANTALYA

Tel: 0 242 247 49 00 • Faks: 0 242 242 47 68

BAKIRKÖY BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ / İSTANBUL

Tel: 0 212 442 15 50 • Faks: 0 212 442 15 51

DENİZLİ TEMSİLCİLİĞİ / DENİZLİ

Tel: 0 258 213 40 90 • Faks: 0 258 213 77 27

EGE BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ / İZMİR

Tel: 0 232 464 87 97 • Faks: 0 232 464 84 58

ERZURUM TEMSİLCİLİĞİ / ERZURUM

Tel: 0 442 234 15 65 • Faks: 0 442 235 04 75

GÜNEY ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ / ADANA

Tel: 0 322 457 19 65 • Faks: 0 322 457 45 10

İSTANBUL BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ / İSTANBUL

Tel: 0 212 334 34 00 • Faks: 0 212 252 96 22

KADIKÖY BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ / İSTANBUL

Tel: 0 216 468 20 20 • Faks: 0 216 478 60 87

KARADENİZ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ / SAMSUN

Tel: 0 362 432 60 50 • Faks: 0 362 432 53 40

KKTC ŞB. MÜDÜRLÜĞÜ / LEFKOŞA

Tel: 0 392 228 73 85 • Faks: 0 392 228 73 91

MARMARA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ / BURSA

Tel: 0 224 222 02 22 • Faks: 0 224 225 02 25

ORTA ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ / ANKARA

Tel: 0 312 218 68 68 • Faks: 0 312 219 98 48

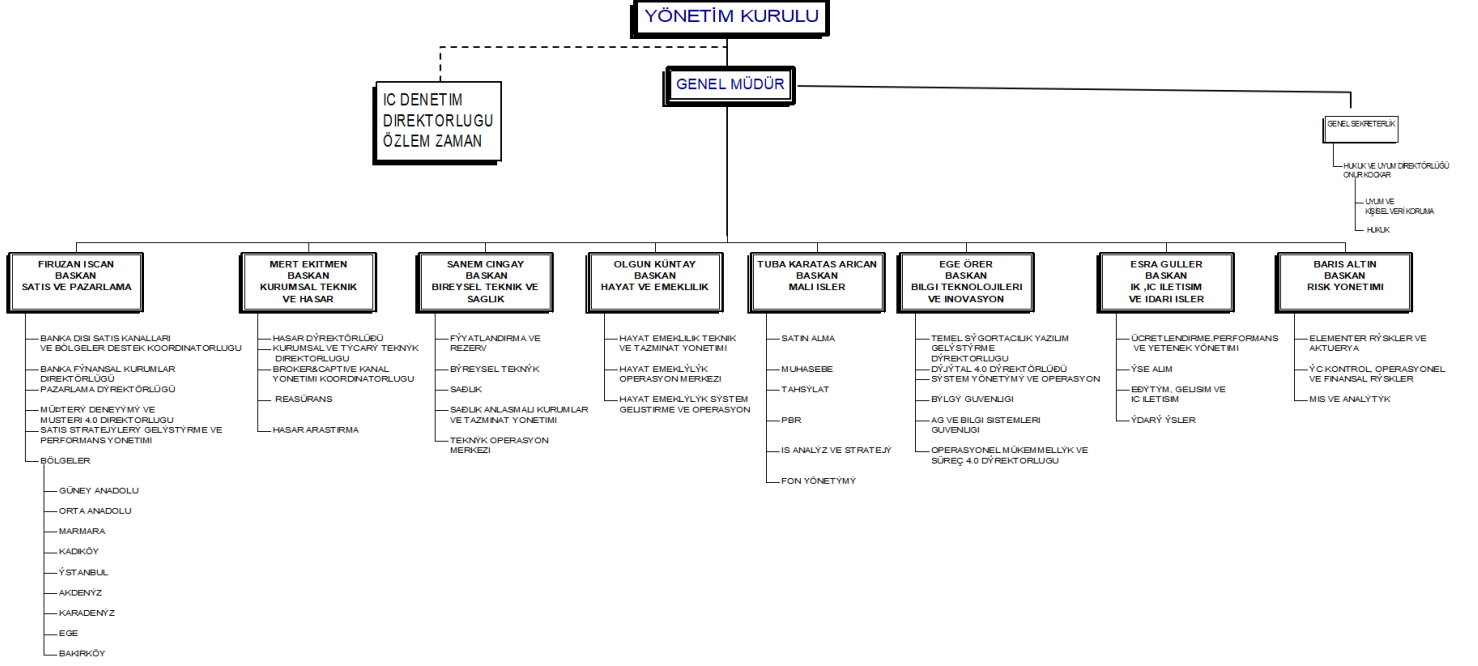
TRABZON TEMSİLCİLİĞİ / TRABZON

Tel: 0 462 372 70 54 • Faks: 0 462 372 70 51

Tarihçe



ORGANİZASYON ŞEMASI



AXA SİGORTA İCRA KURULU



1
Onur KOÇKAR
Direktör ve İcra Kurulu Üyesi, Hukuk ve Uyum
Direktörlüğü

2
Ege ÖRER
Başkan ve İcra Kurulu Üyesi, Bilgi Teknolojileri ve
İnovasyon Başkanlığı

3
Sanem ÇİNGAY
Başkan ve İcra Kurulu Üyesi, Bireysel Teknik ve
Sağlık Başkanlığı

4
Yavuz ÖLKEN
Genel Müdür

5
Tuba KARATAŞ ARICAN
Başkan ve İcra Kurulu Üyesi, Mali İşler Başkanlığı

6
Barış ALTIN
Başkan ve İcra Kurulu Üyesi, Risk Yönetimi
Başkanlığı

7
Esra GÜLLER
Başkan ve İcra Kurulu Üyesi, İnsan Kaynakları, İç
İletişim ve İdari İşler Başkanlığı

8
Firuzan İŞCAN
Başkan ve İcra Kurulu Üyesi, Satış ve Pazarlama
Başkanlığı

9
Mert EKİTMEN
Başkan ve İcra Kurulu Üyesi, Kurumsal Teknik ve
Hasar Başkanlığı

10
Olgun KÜNTAY
Başkan ve İcra Kurulu Üyesi, Hayat ve Emeklilik
Başkanlığı



GENEL MÜDÜR YARDIMCILARI

İbrahim Olgun Küntay

Hayat ve Emeklilik Genel Müdür Yardımcısı

Küntay, Hacettepe Üniversitesi İstatistik Bölümü 1983 yılı mezunudur. Aynı üniversitede İstatistik Doktorasını tamamlamıştır. 1983 yılında çalışma hayatına başlayan ve şirketimizde 1999 yılından beri görev yapmakta olan Küntay, Hayat Emeklilik Teknik ve Tazminat Yönetimi, Hayat Sistem Geliştirme, Hayat Emeklilik Operasyon Merkezi (HOMER) departmanlarının ve bu departmanlara bağlı tüm birimlerin yöneticisidir.

Firuzan İşcan

Satış ve Pazarlama Genel Müdür Yardımcısı

İşcan, Galatasaray Üniversitesi Endüstri Mühendisliği 1997 yılı mezunudur. Yüksek Lisansını 1999 yılında Galatasaray Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümünde tamamlamıştır. Çalışma hayatına 1997 yılında Galatasaray Üniversitesi'nde araştırma görevlisi olarak başlamış olup, 2001 - 2018 yılları arasında Allianz Türkiye ve Almanya'da çeşitli görevler üstlenmiştir. Son olarak Allianz Worldwide Partners Türkiye'nin CEO'su olan İşcan Mayıs 2018'den itibaren AXA Sigorta'da Satış, Pazarlama, Müşteri Şikâyetleri Yönetimi, İnovatif İş Birlikleri Yönetimi ve İş Geliştirme departmanları ve bu departmanlara bağlı tüm birimlerin yöneticisidir.

Sanem Çingay

Bireysel Teknik ve Sağlık Genel Müdür Yardımcısı

Çingay, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Matematik Bölümü 1998 yılı mezunudur. 1999 yılında Lancaster Üniversitesi Ekonomi Yüksek Lisansını, daha sonra, 2009 yılında Caas Business School'da Aktüerya Bilimi Yüksek Lisansını tamamlamıştır. Çalışma hayatına 2000 – 2010 yılları arasında Allianz Türkiye ve Almanya'da çeşitli görevler üstlenmiştir. Ergo Türkiye 2010 – 2017 yılları arasında Özel Hatlar Teknik Departman Direktör olarak, 2017-2018 yılları arasında ise Groupama Sigorta'da Bireysel Teknik Underwriting başkanı olarak çalışan Çingay, Mayıs 2018 tarihinden itibaren AXA Sigorta'da Bireysel Teknik, Teknik Operasyon Merkezi, Fiyatlandırma ve Rezerv, Sağlık Anlaşmalı Kurumlar ve Tazminat Yönetimi, Sağlık, Sağlık Tazminat departmanları ve bu departmanlara bağlı tüm birimlerin yöneticisidir.

Şükrü Mert Ekitmen***Kurumsal Teknik ve Hasar Başkanlığı***

Ekitmen, İstanbul Teknik Üniversitesi İnşaat Mühendisliği bölümü 1995 yılı mezunu olup, Doğuş Üniversitesi'nde MBA üzerine yüksek lisansını yapmıştır. 1996 yılında çalışma hayatına başlayan ve AXA grubuna 2017 yılında katılan Ekitmen, 1 Haziran 2017'den itibaren AXA Sigorta bünyesinde, Hasar Direktörlüğü, Kurumsal ve Ticari Teknik Direktörlüğü, Hasar İletişim Merkezi, Broker & Captive Kanal Yönetimi, Reasürans, Rücu departmanları ve bu departmanlara bağlı tüm birimlerin yöneticisidir.

Tuba Karataş Arıcan***Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı***

Arıcan, Orta Doğu Teknik Üniversitesi hem Ekonomi hem de İşletme bölümü 2004 yılı mezun olup 2012 yılında Boğaziçi Üniversitesi'nde Yöneticilere Yönelik İşletme yüksek lisansını tamamlamıştır. 2004 yılında çalışma hayatına başlamış ve son olarak Liberty Sigorta'da CFO olarak görev yapmıştır. 2018 yılından itibaren şirketimizden görev yapmakta olan Tuba Karataş Arıcan, Muhasebe, Tahsilat, Fon Yönetimi, Satın Alma, İş Analiz ve Strateji ve PBR departmanları ve bu departmanlara bağlı tüm birimlerin yöneticisidir.



İÇ SİSTEMLER VE UYUM DEPARTMAN YÖNETİCİLERİ

Özlem Zaman

İç Denetim

Direktör

Zaman, İstanbul Teknik Üniversitesi İşletme Mühendisliği 1999 yılı mezunudur. Bahçeşehir Üniversitesi'nde Aktüerya üzerine yüksek lisansını yapmıştır. 1999 yılında çalışma hayatına başlayan ve 2008 yılından bu yana AXA Sigorta'da görev yapmakta olan Zaman, İç Denetim Departmanı'nın yöneticisidir.

Cevat Murat Uytun

Uyum ve Kişisel Veri Koruma

Müdür

Uytun, Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü 1992 yılı mezunudur. İstanbul Üniversitesi'nde Uluslararası İşletme üzerine yüksek lisansını yapmıştır. 1993 yılında çalışma hayatına başlayan ve 1999 yılından bu yana AXA Sigorta'da görev yapmakta olan Uytun, Uyum ve Kişisel Veri Koruma departmanının yöneticisidir.

Hakan Devecioğlu

İç Kontrol, Operasyonel ve Finansal Riskler

Müdür

Devecioğlu, Celal Bayar Üniversitesi Maliye 2003 yılı mezunudur. İstanbul Teknik Üniversitesi'nde MBA yapmıştır. Çalışma hayatına 2004 yılında başlayan ve 2005 yılından bu yana AXA Sigorta'da görev yapmakta olan Devecioğlu, İç Kontrol, Operasyonel ve Finansal Riskler departmanının yöneticisidir.

YÖNETİM ORGANLARI, ÜST DÜZEY YÖNETİCİLER VE PERSONEL SAYISI

AXA SİGORTA ve AXA HAYAT VE EMEKLİLİK, Genel Müdürlük fonksiyonlarının yanında dokuz bölge müdürlüğü, üç bölge temsilciliği ve bir şube müdürlüğü ile hizmet vermektedir. İstanbul merkezli Bakırköy Bölge Müdürlüğü, Kadıköy Bölge Müdürlüğü ve İstanbul Bölge Müdürlüğü; Bursa merkezli Marmara Bölge Müdürlüğü, İzmir merkezli Ege Bölge Müdürlüğü ve ona bağlı Denizli Temsilciliği, Antalya merkezli Akdeniz Bölge Müdürlüğü, Adana merkezli Güney Anadolu Bölge Müdürlüğü, Ankara merkezli Orta Anadolu Bölge Müdürlüğü, Samsun merkezli Karadeniz Bölge Müdürlüğü ve kendisine bağlı Erzurum Temsilciliği, Trabzon Temsilciliği ve K.K.T.C.'de Kıbrıs Şube Müdürlüğü bulunmaktadır.

AXA SIGORTA VE AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş' de görev yapan çalışanların 31.12.2019 tarihi itibariyle genel profil şöyledir:

Cinsiyet		
	Çalışan Sayısı	Yüzde Oranı
Kadın	382	%51.8
Erkek	356	%48.2
Toplam	738	
Lokasyon Dağılımı		
Bina	Hayat	Sigorta
Bölge		285
Genel Müdürlük	40	413
Genel Toplam	40	698
Öğrenim Dağılımı		
Yüksek Lisans & Doktora	110	%15
Üniversite	590	%80
Lise ve Altı	38	%5
Ünvan dağılımı		
	Kadın	Erkek
Üst Yönetim	5	14
Yönetici	67	92
Çalışan	310	250
Toplam	382	356

Çalışanlarımız arasında yükseköğrenim oranı her geçen yıl yükselmektedir.

AXA Grup Çeşitlilik (Diversity) ilkesine göre AXA Sigorta, Kadın/Erkek çalışan dengesinde iyi bir orana sahip Grup Şirketi'dir.

YÖNETİM ORGANI ÜYELERİ İLE ÜST DÜZEY YÖNETİCİLERE SAĞLANAN MALİ HAKLAR

AXA SİGORTA A.Ş./ AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş. Konsolide

2019 Yılı

Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticiler(*) için Tahsis Edilen Ödenek ve Genel Gider Ödemeleri

Seyahat masrafları	469,047
Temsil masrafı	127,988
Diğer	2,060
Toplam	599,095

Yönetim Kurulu Üyeleri ve Üst Düzey Yöneticilere (*) Sağlanan Mali Haklar

Ücret ödemeleri	13,650,683
Başarı primleri	4,722,524
Sigorta ödemeleri	1,057,163
Diğer ödemeleri	711,293
Toplam	20,141,662

(*) Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri ile Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları ve Direktör ve Genişletilmiş İcra Kurulu Üyelerinden oluşmaktadır.

SERMAYE VE ORTAKLIK YAPISI

AXA SİGORTA A.Ş.

SERMAYE DAĞILIM TABLOSU 31.12.2019

ORTAĞIN ADI	İŞTİRAK ORANI (%)	Toplam Sermaye (TL)	HİSSE ADEDİ (1 KR)
AXA HOLDİNG A.Ş.	92.61%	1,135,204,390	113,520,439,013
T.C.ZİRAAT BANKASI A.Ş.	7.31%	89,547,369	8,954,736,910
GROUPAMA SİGORTA A.Ş.	0.04%	540,906	54,090,627
DİĞER *	0.04%	446,522	44,652,142
TOPLAM	100.00%	1,225,739,187	122,573,918,691

*Söz konusu rakamın içinde bazı yönetim kurulu üyelerinin de birer adet hissesi mevcut olup, yönetim kurulu üyelerimizin sahip olduğu hisse adetleri yönetim kurulu üyelikleri devam ettiği süre içinde geçerlidir.

Şirketimiz 2019 yılı içinde sermaye artırımına gitmemiş olup, sermayeyi temsil eden hisse senetlerine tanınan herhangi bir imtiyaz ya da şirketin iktisap ettiği kendi payı bulunmamaktadır.

AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.

SERMAYE DAĞILIM TABLOSU 31.12.2019

ORTAĞIN ADI	İŞTİRAK ORANI (%)	Toplam Sermaye (TL)	HİSSE ADEDİ (1 KR)
AXA HOLDİNG A.Ş.	99.996%	19,999,283	1,999,928,328
DİĞER *	0.004%	717	71,672
TOPLAM **	100%	20,000,000	2,000,000,000

*Söz konusu rakamın içinde bazı yönetim kurulu üyelerinin de birer adet hissesi mevcut olup, yönetim kurulu üyelerimizin sahip olduğu hisse adetleri yönetim kurulu üyelikleri devam ettiği süre içinde geçerlidir.

** Şirketimiz'in 29.03.2019 tarihli Genel Kurul kararı ile, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, Ticaret Sicili Yönetmeliği ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde 62.975.000 TL olan ödenmiş sermayeden 52.031.222 TL tutarında sermaye azaltımı yapılarak Şirket'in ödenmiş sermayesinin 10.943.778 TL'ye düşürülmesine ve eş zamanlı olarak 2.tertip yasal yedeklerden karşılanmak üzere 9.056.222 TL sermaye artırımını yapılmasına ve Şirket'in ödenmiş sermayesinin 20.000.000 TL'ye çıkarılmasına ve işbu işlemler neticesinde sermaye azaltılması suretiyle açığa çıkan miktarın, pay sahiplerine payları oranında geri ödenmesine karar verilmiştir.

AXA SİGORTA A.Ş.

FAALİYET RAPORU UYGUNLUK GÖRÜŞÜ



YÖNETİM KURULU'NUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

Axa Sigorta A.Ş. Genel Kurulu'na

1. Görüş

Axa Sigorta A.Ş.'nin ("Şirket") 1 Ocak - 31 Aralık 2019 hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu denetlemiş bulunuyoruz.

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

2. Görüşün Dayanağı

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

3. Tam Set Finansal Tablolara İlişkin Denetçi Görüşümüz

Şirket'in 1 Ocak - 31 Aralık 2019 hesap dönemine ilişkin tam set finansal tabloları hakkında 13 Mart 2020 tarihli denetçi raporumuzda olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.

4. Yönetim Kurulu'nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

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

- a) Yıllık faaliyet raporunu bilanço gününü izleyen ilk üç ay içinde hazırlar ve genel kurula sunar.
- b) Yıllık faaliyet raporunu; Şirket'in o yıla ait faaliyetlerinin akışı ile her yönüyle finansal durumunu doğru, eksiksiz, dolambaçsız, gerçeğe uygun ve dürüst bir şekilde yansıtabilecek şekilde hazırlar. Bu raporda finansal durum, finansal tablolara göre değerlendirilir. Raporda ayrıca, Şirket'in gelişmesine ve karşılaşması muhtemel risklere de açıkça işaret olunur. Bu konulara ilişkin yönetim kurulunun değerlendirmesi de raporda yer alır.
- c) Faaliyet raporu ayrıca aşağıdaki hususları da içerir:
 - Faaliyet yılının sona ermesinden sonra şirkette meydana gelen ve özel önem taşıyan olaylar,
 - Şirketin araştırma ve geliştirme çalışmaları,
 - Yönetim kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilere ödenen ücret, prim, ikramiye gibi mali menfaatler, ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri, ayni ve nakdi imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken Ticaret Bakanlığı'nın ve ilgili kurumların yaptığı ikincil mevzuat düzenlemelerini de dikkate alır.

5. Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumluluğu

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

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

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



Talar Gül, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 13 Mart 2020

AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.

FAALİYET RAPORU UYGUNLUK GÖRÜŞÜ



YÖNETİM KURULUNUN YILLIK FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BAĞIMSIZ DENETÇİ RAPORU

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

1. Görüş

Axa Hayat ve Emeklilik A.Ş.'nin ("Şirket") 1 Ocak - 31 Aralık 2019 hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu denetlemiş bulunuyoruz.

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

2. Görüşün Dayanağı

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

3. Tam Set Finansal Tablolara İlişkin Denetçi Görüşümüz

Şirket'in 1 Ocak - 31 Aralık 2019 hesap dönemine ilişkin tam set finansal tabloları hakkında 13 Mart 2020 tarihli denetçi raporumuzda olumlu görüş bildirmiş bulunuyoruz.



4. Yönetim Kurulu'nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

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

- a) Yıllık faaliyet raporunu bilanço gününü izleyen ilk üç ay içinde hazırlar ve genel kurula sunar.
- b) Yıllık faaliyet raporunu; Şirket'in o yıla ait faaliyetlerinin akışı ile her yönüyle finansal durumunu doğru, eksiksiz, dolambaçsız, gerçeğe uygun ve dürüst bir şekilde yansıtacak şekilde hazırlar. Bu raporda finansal durum, finansal tablolara göre değerlendirilir. Raporda ayrıca, Şirket'in gelişmesine ve karşılaşması muhtemel risklere de açıkça işaret olunur. Bu konulara ilişkin yönetim kurulunun değerlendirmesi de raporda yer alır.
- c) Faaliyet raporu ayrıca aşağıdaki hususları da içerir:
 - Faaliyet yılının sona ermesinden sonra şirkette meydana gelen ve özel önem taşıyan olaylar,
 - Şirketin araştırma ve geliştirme çalışmaları,
 - Yönetim kurulu üyeleri ile üst düzey yöneticilere ödenen ücret, prim, ikramiye gibi mali menfaatler, ödenekler, yolculuk, konaklama ve temsil giderleri, ayni ve nakdî imkânlar, sigortalar ve benzeri teminatlar.

Yönetim kurulu, faaliyet raporunu hazırlarken Ticaret Bakanlığı'nın ve ilgili kurumların yaptığı ikincil mevzuat düzenlemelerini de dikkate alır.



5. Bağımsız Denetçinin Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetimine İlişkin Sorumluluğu

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

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

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


Talar Güll, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 13 Mart 2020

FAALİYET RAPORUNA İLİŞKİN BEYAN

2019 Yılı Faaliyet Raporuna İlişkin Beyan

31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla düzenlediğimiz finansal tablolar ile bunlara ilişkin açıklama ve dipnotların, sigortacılık mevzuatı gereği yürürlükte bulunan muhasebe ilke ve standartlarına göre hazırlandığını ve ilgili mevzuat ile şirketimiz kayıtlarına uygun olduğunu; şirketimizin 2019 yılı faaliyet raporu içeriğinde yer alan belge ve bilgilerin, 7 Ağustos 2007 tarih 26606 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik şirketlerinin Mali Bünyelerine İlişkin Yönetmelik hükümlerine uygun olarak hazırlandığını beyan ederiz.

İstanbul, 13 / 03 / 2020

AXA SİGORTA A.Ş.

AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.


YAVUZ ÖLKEN
Yönetim Kurulu
Başkan Vekili ve
Genel Müdür


Tuba KARATAŞ ARICAN
Mali İşler Genel Müdür
Yardımcısı


Gamze KAYĞISIZ
Muhasebe ve
Tahsilat Müdürü

FİNANSAL BİLGİLER

AXA SİGORTA A.Ş

1,000 TL	2019	2018	2017	2016	2015
Alınan Prim	4,104,058	3,374,670	2,908,210	3,562,467	3,065,688
Ödenen Hasar	2,346,344	2,014,216	1,916,862	1,977,440	2,120,609
Teknik Kar	433,247	532,238	-359,112	269,720	-311,004
V.Ö. Kar	526,219	371,280	-335,120	150,803	-280,316
Net Kar/(Zarar)	316,377	371,280	-335,120	150,803	-280,316
Ödenmiş Sermaye	1,225,739	1,225,739	1,225,739	1,225,739	1,225,739
Toplam Aktifler	8,143,081	6,692,842	6,022,373	5,530,089	4,899,657

AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş

1,000 TL	2019	2018	2017	2016	2015
Alınan Prim	11,400	11,448	20,347	28,784	23,017
Ödenen Hasar Ve Tazminat	26,606	38,488	45,146	57,056	79,149
Teknik Kar	-1,326	-4,692	-9,669	-13,312	-18,938
V.Ö. Kar	11,944	13,489	3,824	-1,644	-6,733
Net Kar	7,047	13,489	3,824	-1,644	-6,733
Ödenmiş Sermaye	20,000	62,975	62,975	62,975	62,975
Toplam Aktifler	812,516	673,934	583,578	471,274	416,403



FİNANSAL DURUM DEĞERLENDİRMELERİ

- **Mali durum, karlılık ve tazminat ödeme gücüne ilişkin değerlendirme (5.11.)**

AXA Sigorta A.Ş. 2019 yılını 316,4 milyon TL faaliyet karı, AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş. ise 7 milyon TL faaliyet karı ile kapatmıştır. Her iki şirketimizin finansal sonuçları hakkındaki ayrıntılı bilgiler 'Denetim Raporları' bölümünde bulunmaktadır.

AXA Sigorta A.Ş.'nin nakit ve benzeri varlıkları ile finansal varlıklarının toplamı, toplam aktiflerin % 81'ini, AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş.'nin ise % 16'ünü oluşturmaktadır. Her iki şirketimiz de likit oranı yüksek güçlü finansal yapısıyla, tüm yasal ve ticari yükümlülüklerini finansal hiçbir zorluk yaşamadan yerine getirmektedir.

- **Şirket'in sermayesine ilişkin tespit ve değerlendirmeler (5.4.)**

1.2 milyar TL ile sektördeki ödenmiş sermayesi en yüksek şirket olan AXA Sigorta A.Ş., aynı zamanda sektörün en güçlü özkaynak yapısına sahip şirketlerinden de biridir. AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş.'de mevcut ve olası risk ve yükümlülüklerini karşılayacak ölçüde özkaynak yeterliliğine sahiptir.

Ayrıca her iki şirketimizin sermaye yeterliliği hesaplaması 23 Ağustos 2015 tarih ve 29454 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketleri'nin Sermaye Yeterliliklerinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine ilişkin Yönetmelik" esaslarına göre yapılmaktadır. Söz konusu Yönetmelik esaslarına uygun olarak yapılan hesaplama sonucuna göre AXA Sigorta A.Ş.'nin 2019 yılı sermaye yeterlilik oranı 164,2%, AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş.'nin ise 555,6%

- **Finansal duruma ve faaliyet sonuçlarına ilişkin yönetim organının analizi ve değerlendirmesi, planlanan faaliyetlerin gerçekleşme derecesi, belirlenen stratejik hedefler karşısında şirketin durumu (5.2.)**

AXA Sigorta A.Ş. ve AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş. 2019 yılında da sürdürülebilir karlılık hedeflerine yoğunlaşmaya devam etmiş, yönetim organları tarafından belirlenen hedefler doğrultusunda belirlemiş olduğu stratejik aksiyonları yerine getirmiştir. Her iki şirketimiz de stratejilerinin odağında bulunan müşteri ihtiyaçlarına yönelik doğru çözümler getirme ve dijital değişim adına gerekli yatırımları yapmaya devam etmiştir. Diğer taraftan sigortalılara karşı yükümlülüklerini yerine getirmek adına mali yapının güçlendirilmesi için fiyatlama ve rezerv yönetimi alanında geliştirmeler yapılmıştır. Bunun sonucu olarak hem lokal hem de uluslararası kabul görmüş standartlar ile hesaplanan karlılık, verimlilik, sermaye yeterliliği gibi önemli performans göstergelerde belirlenen hedeflere ulaşmayı başarmıştır.

Şirketlerimiz karlı büyüme hedefine yönelik gerçekleştirdikleri faaliyetlerine, hizmet kalitesinden ödün vermeden en yüksek müşteri memnuniyetini sağlayarak devam etmekte, performanslarına yönelik sürekli sorgulamalar yapılmakta ve alınan sonuçlara göre hizmet kalitemizi iyileştirilmesi amacıyla aksiyonlar belirlenmektedir. Bu amaçla gerçekleştirdiğimiz çeşitli araştırmaların sonucuna göre şirketlerimizle ilgili olarak acente memnuniyet oranının %93 olarak gerçekleştiği görülmüştür. Çalışan memnuniyeti ölçümü için yapılan Pulse anketi sonuçlarına göre geçen seneye göre +8 puan artış görülmüştür. Tüm bu sonuçlar, çalışmalarımızın 2019 yılında da başarı ile sürdüğünü göstermektedir.



TÜRKİYE VE DÜNYA EKONOMİSİ

TÜİK verilerine göre Türkiye’de Gayri Safi Yurtiçi Hasıla (GSYH) 2019 yılında cari fiyatlarla 4,28 trilyon TL olarak gerçekleşmiş, Zincirlenmiş Hacim Endeksi GSYH ise %0,9 oranında artış göstermiştir. Aynı dönemde kişi başına milli gelir cari fiyatlarla %14 oranında artışla 51.834 TL’ye yükselmiş iken ABD doları bazında %5 oranında azalışla 9.127 Dolar olarak gerçekleşmiştir.

Ülkemizde Tüketici Fiyatları Endeksi (TÜFE) 2019 yılında bir önceki yıl sonuna göre %11,83 oranında artmıştır. Aynı dönemde Üretici Fiyatları Endeksi (ÜFE) ise %7,35 oranında yükselmiştir.

Türkiye’nin 2019 yılında ihracatı bir önceki yıla göre %2 oranında artarak 171,5 milyar ABD Doları olarak gerçekleşirken, ithalatı %9 oranında azalarak 202,7 milyar ABD Doları olarak gerçekleşmiştir. İhracatta ithalata nazaran daha yüksek oranda artış olması sonucunda dış ticaret açığı %43,4 oranında azalarak 31,2 milyar ABD doları olarak gerçekleşmiştir.

Bankacılık sektörü, 2019 yılında 49,8 milyar TL net kâr elde eden bankacılık sektörünün aktif büyüklüğü yüzde 16,1’lük artışla 4,5 trilyon liraya ulaşmıştır. Aralık 2019 döneminde bankacılık sektörünün aktif büyüklüğü 4 trilyon 491 milyar 708 milyon TL oldu. Sektörün aktif toplamı 2018 yıl sonuna göre 624 milyar 283 milyon TL yani yüzde 16.1 arttı. Aralık 2019 döneminde sektörün dönem net kârı 49 milyar 753 milyon TL, sermaye yeterliliği standart oranı ise yüzde 18.43 seviyesinde gerçekleşti.

2019 yılında küresel ekonomiye damgasını vuran temel trendler ticaret savaşları ve resesyon korkusu oldu. Çin ve Amerika arasındaki anlaşmazlıklar iki ülke arasında karşılıklı olarak gümrük vergilerinin ve diğer ticari bariyerlerin artmasına neden oldu. Ancak vergilerin ötesinde sürekli kamuoyu önünde yapılan tartışmalar ve sosyal medya üzerinden beklenmedik şekilde yayınlanan resmi görüşler beklentiler üzerinde çok ciddi olumsuz etkiler yarattı. Bu nedenle vergilerden belki çok daha fazla oranda politika belirsizlikleri küresel ekonomiyi olumsuz etkiledi. IMF’nin tahminlerine göre 2019 yılında dünyada ekonomik büyüme %3,6’dan %3,0’e geriledi. Gelişmiş ülkelerde %2,3’den %1,7’ye, gelişmekte olanlarda ise %4,5’den %3,9’a indi. Çin ekonomisinde yaşanan daralma ağırlıklı olarak Avrupa ekonomisini etkiledi. Avrupa ekonomisinde büyümenin %1,8’den %1,2’ye düştüğü tahmin ediliyor. Büyük sanayi ülkeleri, özellikle Almanya imalat sanayii azalan küresel ticaret nedeniyle daralma bölgesine girdi.



TÜRKİYE'DE SİGORTACILIK

Türk sigortacılık sektöründe 2019 yılında hayat dışı sigorta branşlarında 57,9 milyar TL, hayat grubu sigorta dallarında ise 11,3 milyar TL olmak üzere toplam 69,2 milyar TL prim üretimi gerçekleştirilmiştir. Prim üretimi 2018 yılına göre %26,7 oranında artmıştır. Ülkemizde hayat dışı sigorta dallarının toplam prim üretimindeki payı hayat grubundan daha yüksektir. Toplam prim üretiminin 2019 yılında %83,6'sı hayat dışı, %16,4'ü ise hayat grubu branşlarından elde edilmiştir.

Bireysel emeklilik sisteminde mevcut yatırıma yönlenen fon tutarı 2018 yılı sonunda 92,5 milyar TL (devlet katkısı ve otomatik katılım sistemi rakamları dahil) iken, 2019 yılı sonunda 127,3 milyar TL'ye ulaşarak %38 oranında bir artış göstermiştir. 2019 yılı sonunda yatırıma yönlenen fon tutarının içerisinde katılımcıların fon tutarı oranı %80, devlet katkısı oranı %14 ve otomatik katılım sistemi payı ise %6 kadardır.

Türk sigortacılık sektöründe 2019 yılında 69,2 milyar TL prim üretimi gerçekleştirilmiştir. Aynı dönemde GSYH'nin 4,3 trilyon TL olduğu dikkate alındığında, sigortacılık sektöründe GSYH'nin %1,62'si oranında prim üretimi gerçekleştirilmiştir. Bu oran 2018 yılı verilerine göre %1,47'dir.

Sigortacılık sektörü, yapısı gereği ekonomideki gelişmelerden hızlı ve yüksek oranda etkilenen finansal sektörlerin başında gelmektedir. Ekonominin genişlediği dönemlerde sektör daha yüksek oranda büyümekte iken, ekonominin daraldığı dönemlerde ise daha hızlı küçülmektedir. Sigorta sektöründe 2019 yılı prim üretimindeki reel büyüme 2018 yılına göre %13,3 oranındadır.



2. Araştırma ve Geliştirme alışmaları



PAZARLAMA FAALİYETLERİ

AXA SİGORTA ve AXA HAYAT VE EMEKLİLİK 2019 yılında da iç ve dış müşterilerine yönelik pazarlama faaliyetlerinde bulunmaya devam etmiştir. Dağıtım kanallarına yönelik eğitim, kampanya ve toplantılar düzenlerken, müşterilerine de TV, radyo, basın, internet ve sosyal medya reklam kampanyaları ile ulaşmıştır.

Dağıtım Kanalları

Türkiye'nin en güçlü ve yetkin acente ağlarından birine sahip olan AXA SİGORTA'nın 2019 yılı sonu itibarıyla 2.200 acentesi bulunmaktadır. AXA SİGORTA, Türkiye'nin tüm illerinde mevcut olan dağıtım kanalları için daha etkin ve dinamik bir organizasyon yapısı yaratabilmek amacı ile Bölge Müdürlükleri tarafından yönetilmektedir. AXA SİGORTA, 2019 yılında hayat dışı sigorta ürünlerinde münhasır olarak çalıştığı Denizbank dâhil olmak üzere 9 banka ile ürünlerinin satışını sürdürmüştür. 2019 yılında AXA SİGORTA ürünlerinin satışına aracılık yapan bankalar Türkiye'de DenizBank, Alternatif Bank, Burgan Bank, ICBC Turkey Bank, Odeabank, ING Bank, KKTC'de ise Nova Bank, Garanti Bankası ve Albank olmuştur.

Dağıtım Kanalı Etkinliğine Yönelik Çalışmalar

Şirket'in dağıtım kanalları içerisinde hem adetsel hem de üretimdeki ağırlık açısından en yüksek payı acenteler almaktadır. Acenteler için çok çeşitli eğitim, seminer, gelişim programları, toplantı ve kampanyalar düzenlenerek, kısa vadede Şirket kararlarının daha fazla benimsenmesi sağlanmış ve motivasyon artırılmış, uzun vadede ise acentelerin iş yapış şekillerini daha verimli hale getirmek, ekonomik, sektörel ve Şirket'in ana stratejisi olan müşteri odaklılık konusundaki bakış açılarını ve yetkinliklerini geliştirerek gelecekteki Şirket hedeflerine katkı sağlamak amaçlanmıştır.

AXA SİGORTA, pazarlama vizyonu gereği, acentelerini mümkün olan en ileri noktaya taşıma amacıyla her yıl çeşitli toplantılar gerçekleştirmektedir. Her yıl belirlenen kriterler dâhilinde Şirket stratejilerini doğru şekilde uygulayıp yüksek başarı göstererek fark yaratan acentelerin çalışmalarının takdir edildiğinin bir kez daha vurgulanması ve motivasyonlarının sürdürülmesi amacıyla kurulan ve üyelerine çeşitli ödül ve ayrıcalıklar sunan Milyonerler Kulübü ve İl Birincileri Kulüpleri 2019 yılında da varlığını sürdürmüştür. Şirket'in toplam prim üretiminde belirli bir ağırlığa ulaşan acentelerde sadakat ve süreklilik yaratmak üzerine kurgulanan kulüp faaliyetleri çerçevesinde Milyoner ve İl Birincisi acenteler için birer organizasyon düzenlenmiştir.

Uzun yıllardır düzenlenen ve tüm çalışmaları her defasında farklı bir konsept üzerine yapılandırılan 2019 Acenteler Toplantısı "Biz AXA'yız, Hep Beraber Bir Başkayız" teması ile Ekim ayında Antalya'da düzenlenmiştir.

AXA SİGORTA Bölge Müdürlükleri bünyesinde satış temsilcileri yer almaktadır. Acentelerin her türlü istek, soru ve sorunlarına en kısa sürede çözüm bulma, Şirket ile acente arasında karşılıklı bilgi akışını sağlayarak Şirket hedeflerini acentelere doğru ve eksiksiz şekilde aktarma görevini yürüten temsilciler için de çeşitli motivasyon artırıcı eğitim ve kampanyalar düzenlenmiştir. Bölge Müdürlükleri bazında her ay hazırlanan "Bölgeler Reyting Raporu" ile bölgeler belirli kriterler üzerinden skorlanarak hedefini gerçekleştirme durumlarına göre puanlanmakta ve her ay birinci bölge belirlenmektedir. Yıllık hedeflere paralel olarak belirlenen kriterler neticesinde yıllık hedeflere ilişkin çalışmaların tüm seneye yayılması ve böylece daha

sağlıklı sonuçlara ulaşılması mümkün kılınırken, bölgelerin zayıf ve güçlü yönlerini görmeleri sağlanarak yıl boyunca iyileştirme yapmalarına olanak tanınmıştır. Yılsonunda birinci olan bölgeye çeşitli ödüller verilen bu uygulama ile bölgelerin verimi yıl boyunca yüksek tutulabilmektedir.

Reklam Kampanyaları

Marka bilinirliğini artırma, tercih edilen marka olma, satışlara destek olma ve büyüme hızını daha da artırma amacı ile 2019 yılında çeşitli reklam kampanyaları düzenlemiştir. Reklamalarda yeni ürün ve hizmetlerin tüketiciye olan faydalarını ortaya çıkararak tüketiciyle buluşturma görevi olduğuna inanan Şirket, kıymetini kaybetmeden bilmek içgörüsünü kullanarak müşterilerin zor anları yaşamasından öncesinde sigortalı olmalarının önemine dikkat çekmektedir.

Viral Kampanyalar ve Sosyal Medya Hesapları

2019 yılında Kıymetini Kaybetmeden Bilenlere sloganı ile Maksimum Kasko, Tutumlu Kasko, Sağlığım Tamam ve Kobilere Özel Sağlığım Tamam ürünlerine dikkat çeken viral reklamlar yayınlanmıştır.

AXA SİGORTA ve AXA HAYAT VE EMEKLİLİK, müşterilerine destek olabileceği her mecrada yer alabilmek, hizmetlerini ve farklılıklarını daha geniş kitlelere duyurabilmek, dijitalleşen dünyada müşterilerine her platformdan ulaşabilir olmayı sağlamak amacıyla 2013 yılından beri AXA Türkiye olarak Facebook, Instagram, Twitter ve Youtube sosyal medya mecralarında yer almaktadır.

Mobil Uygulamalar

AXA Acentem:

AXA Acentem mobil uygulaması ile AXA SİGORTA, acentelerin kendi portföylerini mobil cihazlarından takip edebilmelerini sağlamaktadır. AXA SİGORTA acenteleri, “AXA Acentem” uygulaması ile tüm mobil cihazlardan acenteliklerinin üretim ve performans rakamlarına kolaylıkla ulaşabilmektedirler. Acenteler, uygulama sayesinde teklif verip yenilemelerini takip edebilmekte, üretim, hedef, tahsilat, hasar, kampanya, müşteri bilgileri gibi birçok bilgilerini günlük hatta anlık olarak izleyebilmektedirler. Uygulama ile acentelerin işlerine katkı ve kolaylık sağlanması hedeflenmiştir. 2018 yılında AXA Acentem uygulaması hem görsel hem de içerik olarak yenilenerek acentelerin daha etkin kullanabileceği hale getirilmiştir.

AXA Fit:

AXAFit kullanıcının iyi yaşam, spor ve hareket arkadaşı olarak konumlandığımız, kullanıcı dostu, kullanıcıya kendi egzersiz ve ihtiyaçlarına göre kişiselleştirme özelliği sunan, güncel iyi yaşam içeriklerine erişebilecekleri bir uygulamadır.

AXAFit standart sigortacılık uygulamalarından farklı olarak gün içerisinde sıklıkla kullanılacak ve kullanıcılarına iyi yaşam ve sağlık hakkında içerik ve destek sağlayacak bir uygulama olarak konumlandı. Bu uygulama ile sadece AXA Sigorta müşterine değil, sağlıklı yaşam konusuna ilgi duyan tüm kullanıcılara ulaşmayı amaçlıyoruz.

Uygulamanın Fit bölümü ile amaçladığımız, kullanıcılarımızın sağlıklı yaşamı bir hayat biçimi haline getirmelerine yardımcı olmak ve AXA Sigorta’yı daime yanlarında hissetmelerini sağlamaktır.

Özellikle sağlık konusunda sadece tazminat ödeyen değil, ortaya çıkabilecek problemlerinin önlenmesinde de kullanıcılarına destek olan rolümüzü bu uygulama ile desteklemekteyiz.

Ödüller

AXA Sigorta 2019 yılında aşağıdaki ödülleri kazanmıştır:

STEVIE International Business Awards

“Kıymetini Kaybetmeden Bilenlere”

“Product Sales” category Gold Stevie 2019

“Altınordu Sponsorship”

“Communications or PR Campaign of the Year - Sponsorship” category Bronze Stevie 2019

Sardis Awards 2019

AXAGo

«Product and Service Innovation» category Gold Award

Instachamp September

Retro Series

The One Awards

Sigorta Şirketleri Kategorisi “Yılın İtibarlısı”

Altın Örümcek

Cep Telefonu Sigortası

“Dijital Pazarlama – Online Reklam”

Boğaziçi Üniversitesi Spor Ödülleri

AXA Sigorta Sportsmanship Brotherhood Özel Ödülü

The W3 Awards

Road Safety

«Social Campaigns & Series-Public Service & Activism for Social» category Gold Award

«Campaigns-Social Campaign for Marketing» category Silver Award

Görsünler

«Campaigns-Social Campaign for Marketing» category Silver Award

Müşteri Memnuniyet Araştırması

AXA Grup tarafından AXA’nın faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde “Müşteri Memnuniyeti Saha Araştırması” yapılmaktadır. 2018 yılında bağımsız bir araştırma şirketi tarafından gerçekleştirilen araştırmada, Kasko ve Konut müşterilerinin aldıkları hizmetten memnuniyetleri ölçülmektedir. Araştırma sonucuna göre, AXA Sigorta’nın 2019 yılı müşteri Net Tavsiye Skoru 2018 yılına göre +7 puan artarak 45% olarak pazardaki rakip şirketlerin ortalamasının(*) +5 puan üzerinde gerçekleşmiştir. Deneyim türüne göre NPS skorları değerlendirildiğinde, AXA Sigorta NPS Skoru kasko hasar deneyimi yaşayan katılımcılarda 65% skor ile +12 puan, konut hasar deneyimi yaşayan katılımcılarda 53% skor ile +17 puan rakip şirketlerin ortalamasının üzerinde gerçekleşmiştir.

Acente Memnuniyet Araştırması

AXA SİGORTA müşterilerine iyi hizmet verebilmek için müşteriyle temasta olan tüm paydaşların yüksek motivasyona sahip olması gereğinin farkında olarak iş süreçlerini sürekli iyileştirmektedir. Bu kapsamda acentelere verilen hizmet ve destekten memnuniyet, düzenli olarak ölçümlenmektedir. AXA SİGORTA acentelerinin şirketimizin tüm birimlerinden aldığı hizmetlere ve şirket faaliyetlerine ilişkin memnuniyet oranını ölçen “Acente Memnuniyeti” anketi 2019 yılında online anket yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. 2.176 acenteye yapılan ankette, acentelerin 93%’si AXA SİGORTA’nın çalışma koşullarından memnun olduklarını belirtmiştir. AXA SİGORTA uygulamalarından memnuniyet oranının ne kadar yüksek olduğunu ortaya koyan araştırmaya katılım oranı ise %45 olmuştur. Araştırmada, acentelerin %93’ü “AXA Sigorta ile çalışma koşullarından memnun musunuz?” sorusuna “evet” yanıtını vermişlerdir. Acentelerin AXA SİGORTA’nın birimlerinden duydukları memnuniyet oranlarını da ölçen ankette, satış desteğinden duyulan memnuniyet %91, AXA markasına olan güvenin işlerine olan olumlu etkisinden memnuniyet %96, AXA Sigorta’nın verdiği hizmetlerle rakiplerinden olumlu yönde farklılaşması sebebiyle duyulan memnuniyet %90 gerçekleşmiştir.



3. Önemli Gelişmeler



ŞİRKETİN YAPMIŞ OLDUĞU YATIRIMLARA İLİŞKİN BİLGİLER

IT YATIRIMLARI

IT yatırımları, Şirket'in büyümesi ile paralel olarak gelişen kapasite ve teknoloji ihtiyacını karşılamak, sistem güvenliği ve iş sürekliliğini devam ettirmek temeli üzerine oluşturulmaktadır. Donanım satın alımlarında eskiyen ve mevcut işlem hacmini karşılayamayan envanter yenilenmektedir. Yeni teknolojilerin ve trendlerin ortaya çıkması ile günlük iş yapış şeklinin değişmesine bağlı ortaya çıkan yeni ihtiyaçlar da yeni yatırımlarla sağlanmaktadır. 2019 yılındaki en önemli yatırımlar, bilgi ve sistem güvenliğini artırıcı çalışmalar ve Şirket'in büyüme hedefleri ile orantılı olarak kapasite artırımına yönelik olmuştur. Ayrıca lisans yatırımları yapılmıştır.

ARAŞTIRMA GELİŞTİRME ÇALIŞMALARI	31.12.2019 (TL)
Yazılım/Lisans	7.275.792
IT Demirbaşları	6.333.165
TOPLAM	13.608.957

2019

AXA SİGORTA A.Ş. VE AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş. BAĞIŞ VE YARDIMLAR (TL)

TEMA	275,791
KOÇ ÜNİVERSİTESİ	161,014
DOĞAL HAYATI KORUMA VAKFI	57,400
TÜRK EĞİTİM VAKFI	27,825
GALATASARAY EĞİTİM VAKFI	10,000
LÖSEMİLİ ÇOCUKLAR VAKFI	10,000
TÜRKİYE KORUNMAYA MUHTAÇ ÇOCUKLAR VA	6,455
DENİZTEMİZ DERNEĞİ	5,800
DİĞER	15,266
TOPLAM	569,550



İÇ DENETİM

Şirketimiz İç Denetim Departmanı, Şirket'in faaliyetlerini geliştirme ve onlara değer katma amaçlı bağımsız ve objektif güvence faaliyetleri gerçekleştirerek, İcra Kurulu ve Yönetim Kurulu'na Şirket'in varlıklarının, itibarının ve sürekliliğinin korunması için destek vermektedir. Risk yönetimi, kontrol ve yönetim süreçlerinin etkililiğini değerlendirmeye ve geliştirmeye yönelik sistemli ve disiplinli bir yaklaşım getirerek Şirket'in amaçlarına ulaşmasına yardımcı olmaktadır.

İç Denetim Departmanı'nın görev, yetki ve sorumlulukları, Denetim Komitesi'nce gözden geçirilen ve Yönetim Kurulu'nca onaylanan "İç Denetim Yönetmeliği" ile tanımlanmıştır. İç Denetimin bağımsızlığı, İç Denetim Yönetmeliği ile teminat altına alınmış olup, söz konusu yönetmelik her yıl gözden geçirilmekte ve gerektiğinde güncellemeler yapılmaktadır.

İç Denetim Departmanı, doğrudan Yönetim Kurulu ve Denetim Komitesi'ne bağlı olarak, Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik" ve AXA iç denetim standartları doğrultusunda faaliyetlerini yürütmektedir. Ayrıca fonksiyonel olarak AXA Grup Denetim Başkanlığı ve AXA Grup Denetim Komitesi'ne de raporlama yapmaktadır.

Denetim Komitesi'nin, üç üyesi bulunmaktadır. Yıllık toplantı gündemi Komite tarafından belirlenmekte ve bu doğrultuda, Şirketimizin çeşitli yöneticileri ve bağımsız denetim firması temsilcileri de Denetim Komitesi'ne bilgi vermek üzere toplantılara davet edilmektedir. Ayrıca Yönetim Kurulu toplantılarında yer verilen sürekli gündem maddesi ile Denetim Komitesi sonuçları ele alınmaktadır.

İç Denetim Departmanı yıllık denetim planını yapısal risk ve kontrol seviyelerine göre oluşturmakta, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu onayı ile planı uygulamaya almaktadır. Denetim planının hazırlanması sürecinde, Şirketimiz strateji ve hedefleri, müşteri şikâyetleri, denetim ve kontrol sonuçları ile operasyonel riskler konusundaki değerlendirmeler gözden geçirilmekte, buradan elde edilen risk ölçümlmeleri ile şirket yöneticilerinin risk algıları da dikkate alınmaktadır.

Yıllık plan kapsamındaki denetimler haricinde, gerekli durumlarda soruşturma ve incelemelerin gerçekleştirilmesi, suistimal göstergelerine ilişkin farkındalığın artırılması da İç Denetim Departmanı'nın görevleri arasında yer almaktadır.

Her denetim faaliyetinin sonucu rapor haline getirilerek, Denetim Komitesi ve Yönetim Kurulu'na sunulmaktadır. Denetim raporlarında; denetim kapsam ve amacına, bulgular ve çözüm önerilerine, sorumlu birim ile aksiyon tarihine yer verilmektedir. Ayrıca, taahhüt edilen aksiyonların gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği dönemsel olarak takip edilmekte ve yönetime, Denetim Komitesine ve Yönetim Kurulu'na bilgi verilmektedir.

İç Denetim Departmanı, 2019 yılında; 15 adet denetim ve 1 adet inceleme/soruşturma gerçekleştirmiştir. Bunlara ilişkin süreç sahiplerinden aksiyon plan ve tarihleri alınarak denetim sonuçlarına yönelik raporlar hazırlanmıştır.

Şirketimiz bünyesinde, denetim faaliyetlerine ait performans kriterlerinin takibini ve sürekli gözden geçirmeyi sağlayacak araçlar tanımlanmış olup, İç Denetim Departmanının sonuçları ve performansı Denetim Komitesi tarafından düzenli olarak izlenmekte, Yönetim Kurulu'na bilgi verilmektedir.

2019 yılı sonu itibariyle, İç Denetim Departmanı kadrosu, iki yönetici ve dört denetçiden oluşmaktadır. Denetim ekibi ulusal ve uluslararası kabul görmüş sertifikalara (CIA, CISA, CRMA, SMM) sahip olup, ekibin sürekli gelişimi için çalışanlara destek verilmeye devam edilmektedir.

Denetimlerde, denetlenen birimle işbirliği içinde birimin ve şirketin faaliyetlerine değer katmak, temel yaklaşım olarak ele alınmaktadır.

İç sistemler fonksiyonları arasında koordinasyonun artırılması için aylık Kontrol Fonksiyonları Komitesi ve üçer aylık dönemlerde icra kurulu üyelerinin de yer aldığı Risk, Kontrol ve Denetim Komitesi gerçekleştirilmiş olup, belirlenen gündem doğrultusunda güncel ve önemli görülen hususlarla ilgili paylaşımlar yapılmıştır. Diğer iç sistemler fonksiyonları ile koordineli olarak yürütülen iç denetim faaliyetleri neticesinde, Şirket'in hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayacak şekilde kontrol yapısının sürekli iyileştirilmesi amaçlanmaktadır.

İÇ KONTROL SİSTEMİ

21 Haziran 2008 tarih ve 26913 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe giren “Sigorta Ve Reasürans İle Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik” gereği Şirket’in faaliyetlerinin güvenli bir biçimde icra edilmesini izlemek, risk odaklı yaklaşım çerçevesinde incelemek ve kontrol etmek amacıyla 2008 yılı Ağustos ayında İç Kontrol Departmanı kurulmuş ve iç kontrol ortamının etkin olarak değerlendirilebilmesine imkan sağlayacak şekilde yetkilendirilmiştir. İç kontrol faaliyetlerinin kapsamı Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış olan “İç Kontrol Faaliyetleri Yönetmeliği” nde tanımlanmıştır.

Şirket’in iç kontrol sistemi; şirket varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde Kanuna ve ilgili diğer mevzuata, şirket içi politikalar ile kurallara ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesini, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğini sağlayacak şekilde tesis edilmiştir. Şirket’in idari yapısı içinde tüm birimlerin işlevsel olarak görev alanları ve sorumlulukları belirlenmiştir. Şirketimizde tüm çalışan pozisyonlarına ait görev tanımları oluşturulmuştur. Görev tanımlarında yetki, sorumluluklar ve görevin gerektirdiği çalışan nitelikleri açık bir şekilde belirlenmektedir. Görev tanımları çalışanların ve yöneticilerinin erişimine açık olup gerekli hallerde güncellenmektedir.

Şirket’in tüm iş süreçleri ile ilgili olarak yönerge, iş talimatı ve iş akış diyagramları oluşturulmuş olup elektronik ortamda kayıt altına alınmıştır. Bu dokümanlarda her bir süreçle ilgili uygulama detayları, süreç sorumluları, kontrol alanları yer almakta ve Şirket’in Genel Müdürlük Birimleri, Bölge Müdürlükleri ve Temsilciliklerindeki fonksiyonları kapsamaktadır. Hazırlanan bu belgeler tüm çalışanların erişimlerine açık olacak şekilde entegre yönetim sisteminde yayımlanmaktadır. Dokümanlarda belirtilen uygulama esasları ile ilgili değişiklikler olduğunda süratle güncellenmesine özen gösterilmekte ve yılda iki kez olmak üzere periyodik olarak gözden geçirilmesi sağlanmaktadır.

Yöneticiler, sorumluluk alanları itibariyle yükümlü oldukları mevzuat, şirket politika ve prosedürleri ile hedeflerine uygun olarak faaliyetlerin en doğru şekilde yürütülmesi için gereken tedbirleri alırlar. Bu bakımdan, iç kontrol faaliyetleri Şirket’in günlük faaliyetlerinin bir parçasını oluşturur. İç kontrole ilişkin uygulama usullerinin, öncelikle faaliyeti gerçekleştiren personel, ikinci seviyede ise risk bazlı olarak icra edilecek bir yaklaşımla iç kontrol faaliyetini yürüten personel tarafından geliştirilmesi sağlanır. İç Kontrol Departmanı tarafından çalışma planı kapsamında; belirlenen alanlarda kontrollerin yapısını ve etkinliğini değerlendirmek, etkinliğini arttırmak amacıyla kontrol çalışmaları yürütülür ve sonuçları raporlanır.

Şirketin maruz kalabileceği riskler ve risk limitleri belirlenmiş olup Risk Yönetimi Departmanı tarafından düzenli olarak izlenmektedir.

Şirketimizde kullanılmakta olan sigortacılık bilgi sistemleri; faaliyet gösterilen tüm sigorta branş ve ürünlere ait uygulamalar ile süreçlere ait kontrolleri kapsayacak, risk ve fiyat vb. analiz ve raporlamaya imkan sağlayacak şekilde entegre edilmiştir. Şirketimizin tüm altyapı, sunucu, güvenlik vb. bilgi sistemleri gerek yazılım gerekse donanım olarak güncel ve şirket faaliyetleri ile ilgili gereksinimleri karşılayacak düzeydedir. Muhasebe ve finansal raporlama sistemi, muhasebe kayıtlarının işlem bazında sigortacılık hesap planı ve izahnamesine uygun olarak tutulabilmesi, mali tabloların sağlıklı şekilde hazırlanması için en etkin şekilde tesis edilmiştir. Şirketle ilgili tüm bilgilerin elektronik ortamda güvenli bir şekilde saklanması, kullanılması, yedeklenmesi ve bilgi sistemlerinin kesintisiz olarak devam ettirilmesi konusunda gereken tedbirler alınmaktadır. Ani ve beklenmeyen olayların yaşanması ihtimaline karşılık oluşabilecek risklere ve sorunlara yönelik olarak iş sürekliliği planı oluşturulmuş ilgili birim tarafından düzenli olarak gözden geçirilmekte ve belirli sürelerde test edilmektedir.

Şirketimizde her bir iş adımı için yetkiler için niteliği, görev ve pozisyonlar dikkate alınarak belirlenmiştir. Belirlenen yetkilerin tüm iş adımları içerisinde parametrik kontroller şeklinde sisteme yerleştirilmesi benimsenmektedir. Bu amaçla; şirket sistemlerindeki yetki seviyeleri tüm kullanıcılar için yetki sistemi kapsamında tanımlanmıştır. İmza yetkileri şirket imza sirkülerinde yer almaktadır.

Şirket içi iletişimin sağlanması için tüm kullanıcılara e-posta adresleri tesis edilmiştir. Ayrıca, iletişim araçlarından biri olan intranet ortamında Şirket faaliyetleri başta olmak üzere personelin bilgi sahibi olması gereken konularda çok sayıda bilgilendirme ve duyuru yayımlanarak kullanıcıların bilgisine sunulmaktadır. Aynı ortamda bulunan Şirket'in muhtelif fonksiyonlarına ait portallar da iletişim kanallarının önemli bir unsurudur. Şirketimizin yükümlü olduğu mevzuat ve mevzuat değişiklikleri tüm kullanıcıların erişebileceği şekilde intranet ortamında yayımlanmaktadır.

İç kontrol sisteminin etkinliği ve yeterliliği Şirketimizin İç Denetim Departmanı tarafından denetim planı kapsamında risk bazlı olarak ayrıca denetlenmektedir.

İç kontrol sistemine ilişkin çeşitli doküman ve araçlar üzerinden genel veya özel gözlemlere ve izlemeye dayalı kontrol ya da incelemeler kapsamında; şirket varlıklarının korunması, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde mevzuata, şirket içi politikalar ile kurallara ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesi, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliği, bütünlüğü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğinin sağlanması bakımından şirketin iç kontrol sisteminin gerekli unsurları taşıdığı değerlendirilmektedir.

BAĞLI MENKUL KIYMETLER

AXA SİGORTA A.Ş. İŞTİRAKLER

İŞTİRAK ADI	İştirak oranı (%)	SERMAYE (TL.)	Hisse Adedi	Nominal Hisse Tutarı (TL)	İştirak Defter Değeri (TL)
MİLLİ REASÜRANS T.A.Ş.	0.0914%	660,000,000	60,334,560	603,346	574,279
TARSİM A.Ş. (TARIM SİGORTALARI HAVUZ İŞLETMESİ A.Ş.)	4.17%	13,664,160	56,934,000	569,340	569,340
TOPLAM				1,172,686	1,143,619

AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş. İŞTİRAKLER

İŞTİRAK ADI	İştirak oranı (%)	SERMAYE (TL.)	Nominal Hisse Tutarı (TL)	İştirak Defter Değeri (TL)
EMEKLİLİK GÖZETİM MERKEZİ A.Ş.	5.56	4,275,225	237,500	427,810



AÇIKLAMALAR

HESAP DÖNEMİ İÇİNDE YAPILAN ÖZEL VE KAMU DENETİMLERİNE İLİŞKİN AÇIKLAMALAR

AXA SİGORTA A.Ş. Şirketimiz, bağımsız denetim şirketi PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından; altı aylık dönemlerde sınırlı bağımsız denetime, 12 aylık dönemlerde tam bağımsız denetime tabidir. Sigorta Denetleme Kurulu tarafından hasar denetimi süreci başlatılmıştır.

AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş. Şirketimiz, bağımsız denetim şirketi PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından; altı aylık dönemlerde sınırlı bağımsız denetime, 12 aylık dönemlerde tam bağımsız denetime tabidir. Ayrıca Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu tarafından Devlet katkısı işlemleri denetim süreci başlatılmıştır.

Şirket Aleyhine açılan davalar: Şirketimiz aleyhine çeşitli branşlardaki poliçelerden kaynaklanan uyuşmazlıklar nedeniyle açılmış ve gerekli rezervleri ayrılmış davalar dışında, Şirket'in mali durumunu ya da faaliyetlerini olumsuz yönde etkileyebilecek herhangi bir dava bulunmamaktadır.

DİĞER UNSURLAR

- Esas sözleşmede yapılan değişiklikler ve nedenleri

2019 yılı içerisinde Hayat Şirketi'nin esas sözleşmesinde değişiklik yapılmış olup, Şirket sermayesinde indirimle gidilmesi sebebiyle Şirketimizin "Sermaye ve Hisse Senetleri" başlıklı 7.maddesi yeniden düzenlemiş ve tescil edilmiştir.

- Mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalar nedeniyle şirket ve yönetim organı üyeleri hakkında uygulanan idari veya adli yaptırımlara ilişkin açıklamalar

Şirket ve yönetim organı üyeleri hakkında uygulanan herhangi bir idari veya adli yaptırım bulunmamaktadır.

№ 01821 02 Nisan 2019

AXA HAYAT VE EMEKLİLİK ANONİM ŞİRKETİ

29/03/2019 TARİHLİ 2018 MALİ YILINA AİT

OLAĞAN GENEL KURUL TOPLANTISI TOPLANTI TUTANAGI



AXA Hayat ve Emeklilik Anonim Şirketi'nin 2018 mali yılına ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı 29/03/2019 tarihinde, saat 14:00'te Şirket merkez adresi olan de Meclis-i Mebusan Cad. No:15 34433 Salıpazarı, Beyoğlu / İSTANBUL adresinde, T.C. Ticaret Bakanlığı, Ticaret İl Müdürlüğü'nün 28/03/2019 tarih ve 43025450 sayılı yazısıyla görevlendirilen Bakanlık Temsilcisi Sayın Sevdâ ÇEÇEN gözetiminde yapılmıştır.

Toplantıya ait davet Kanun ve Şirket Esas Sözleşmesi'nde öngörüldüğü gibi, gündemi de ihtiva edecek şekilde, Türkiye Ticaret Sicil Gazetesi' nin 12.03.2019 tarih ve 9785 sayılı nüshasında ilan edilmiş ve ayrıca nama yazılı pay sahiplerine 13.03.2019 tarihinde Karaköy Postanesi'nden iadeli taahhütlü mektupla, toplantı gün ve gündeminin bildirilmesi suretiyle süresi içerisinde yapılmıştır.

Hazır bulunanlar listesinin tetkikinde, Şirket paylarının 62.975.000,00 -TL toplam itibari değerinin; toplam itibari değeri 0,1 -TL olan 6.297.500.000 adet paydan 6.297.274.322 adedinin temsilen toplantıda temsil edildiği ve böylece gerek Kanun gerekse Şirket Esas Sözleşmesi'nde öngörülen asgari toplantı nisabının mevcut olduğunun anlaşılması üzerine toplantı Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve Genel Müdür Sayın Yavuz ÖLKEN tarafından açılarak gündemin görüşülmesine geçilmiştir.

1. Gündemin birinci maddesi gereğince, Toplantı Başkanlığına Sayın Onur KOÇKAR' ın, Tutanak Yazmanlığına Sayın Bartu KARASALIH' in ve Oy Toplayıcılığına Sayın Gamze KAYGISIZ 'in seçilmesine ve bu kişilerden oluşan Başkanlık Heyeti' nin kurulmasına karar verildi.

Daha sonra, oluşmuş bulunan Başkanlık Heyeti'ne Genel Kurul tutanaklarının imzalanması hususunda yetki verilmesine oybirliği ile karar verildi.

2. Gündemin ikinci maddesi gereğince, 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu' nun 514. maddesi ve 7 Ağustos 2007 tarihli Resmi Gazete' de yayınlanıp yürürlüğe giren Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Mali Bünyelerine İlişkin Yönetmeliğin Beşinci Bölüm, 16 ve devamı maddelerinde düzenlenen esaslara uygun olarak, 2018 yılı faaliyetleri ile ilgili ve Yönetim Kurulunca onaylanan mali tablolar esas alınarak hazırlanan Faaliyet Raporu'nun onaylanmasına oybirliği ile karar verildi.
3. Gündemin üçüncü maddesi gereğince, Şirket' in 2018 yılına ait Bağımsız Denetçi Raporu, bağımsız denetçi firma yetkilisi Sayın Necip ÇAKMAKOĞLU tarafından okundu ve müzakere edildi. Söz alan olmadığından oybirliği ile kabul edildi.
4. Gündemin dördüncü maddesi gereğince, Yönetim Kurulunun hazırlamış olduğu 2018 yılı Bilanço ve Gelir Tablosu hesaplarına ilişkin müzakereler sonucunda bilanço kar ve zarar hesaplarının, mali tabloların ayrı ayrı onaylanmasına kabul ve tasdik edilmesine oybirliği ile karar verildi. Buna göre;

[Signature]

[Signatures]

182

02 Nisan 2019



Şirket'in 2018 yılı karından ödenecek vergi ve diğer mali mükellefiyetler karşılığı düşüldükten sonra kalan net kar olan 13.489.318,74 (onüçmilyondört yüzseksendokuzbinüçyüzonsekiz Türk Lirası, yetmişdört Kuruş) TL ve 2017 yılı karından ayrılan 1.989.527,14 (bir milyondokuz yüzseksendokuzbinbeşyüzirmiyedi Türk Lirası ondört Kuruş) TL ihtiyat yedek akçesinin de kar dağıtımına eklenmesi sonucu, 674.465,94 TL (altıyüz yetmişdörtbindört yüzaltmışbeş Türk Lirası, doksandört Kuruş) tutarında birinci tertip yedek akçe ayrılmasına, 1.165.562,99 TL (birmilyonyüzaltmışbeşbinbeşyüzaltmışiki Türk Lirası doksandokuz Kuruş) ikinci tertip yedek akçe olarak ayrılmasına ve kalanın nakit olarak 31 Mayıs 2019 tarihine kadar ortaklara dağıtılmasının oybirliği ile karar verildi.

5. Gündemin beşinci maddesi gereğince, TTK' nun 473/1 maddesi uyarınca Yönetim Kurulu tarafından hazırlanan ve sermaye azaltımı gerçekleştirilmesinin sebepleri ile azaltmanın amacı ve azaltmanın ne şekilde yapılacağını içeren ekli rapor ile sermayenin azaltılmasına rağmen şirket alacaklılarının haklarını tamamen karşılayacak miktarda aktifin şirkette mevcut olduğuna ilişkin 01.03.2019 tarihli ve YMM 1281-383/4637-21 sayılı Yeminli Mali Müşavirlik Raporunun, sermaye artırımının iç kaynaklardan yapılması halinde, şirket sermayesinin özvarlık içinde korunduğuna ve iç kaynaklardan karşılanan tutarın şirket bünyesinde gerçekten var olduğuna ilişkin 01.03.2019 tarihli ve YMM 1281-383/4636-20 sayılı Yeminli Mali Müşavir Raporunun ve sermayenin tamamının ödendiğine, karşılıksız kalıp kalmadığına ve şirket özvarlığının tespitine, iç kaynaklardan karşılanan tutarın şirket bünyesinde gerçekten var olduğuna ilişkin 01.03.2019 tarihli ve YMM 1281-383/4635-19 sayılı Yeminli Mali Müşavir Raporunun onaylanmasına oybirliği ile karar verildi.
6. Gündemin altıncı maddesi gereğince, 62.975.000 - TL olan ödenmiş sermayeden 52.031.222 -TL tutarında sermaye azaltımı yapılarak Şirket' in ödenmiş sermayesinin 10.943.778 -TL' ye düşürülmesine, eş zamanlı olarak 2. tertip yasal yedeklerden karşılanmak üzere sermaye artırımının yapılmasına ve Şirket' in ödenmiş sermayesinin 20.000.000 TL'ye çıkarılmasına ve işbu işlemler neticesinde sermaye azaltılması suretiyle açığa çıkan miktarın, pay sahiplerine payları oranında geri ödenmesine oybirliği ile karar verildi.
7. Gündemin yedinci maddesi gereğince, Şirket' in Esas Sözleşmesi' nin "Sermaye ve Hisse Senetleri" başlıklı 7. maddesinin T.C. Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Genel Müdürlüğü' nün 27.03.2019 tarih ve 50035491-431.02-E-00042972894 sayılı izin yazısı ekindeki tadil tasarısı ile aynı şekilde kabul edilmesine oybirliği ile karar verildi.
8. Gündemin sekizinci maddesi gereğince, ticaret sicili başta olmak üzere diğer merciler nezdinde gerekli başvuruların yapılmasına, izinlerin temin edilmesine ve mevzuat uyarınca kar dağıtımı, sermaye azaltımı ve eş zamanlı sermaye artırımını için gerekli sair işlemlerin gerçekleştirilmesi hususunda Yönetim Kurulu' nun yetkili kılınmasına oy birliği ile karar verildi.
9. Gündemin dokuzuncu maddesi gereğince, Yönetim Kurulu üyelerinin her birinin 2018 mali yılındaki çalışmalarından dolayı ayrı ayrı ibra edilmelerine oybirliği ile karar verildi. Pay sahibi Yönetim Kurulu Üyeleri, kendi ibralarında sahip oldukları paylardan ve yetkilerden doğan oy haklarını kullanmadılar.

No 0182 1

02 Nisan 2019



10. Gündemin onuncu maddesi gereğince, 3 (üç) yıllık süre için geçerli olmak üzere Şirket'in Yönetim Kurulu Üyeliklerine:

T.C. uyruklu ve 11768536748 T.C. Kimlik Numaralı Sayın Yavuz ÖLKEN

Alman uyruklu ve 3130614736 Vergi Kimlik Numaralı Sayın Wilm LANGENBACH

Fransız uyruklu ve 2111029313 Vergi Kimlik Numaralı Sayın Benoit Michel CLAVERANNE

Fransız uyruklu ve 6080629721 Vergi Kimlik Numaralı Sayın Guillaume Herve Marie Xavier LEJEUNE

T.C. uyruklu ve 38428491896 T.C. Kimlik Numaralı Sayın Celalettin Ali ERLAT

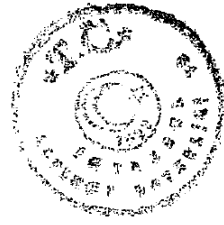
Alman uyruklu ve 8011271234 Vergi Kimlik Numaralı Sayın Andre WEILERT' in seçilmelerine oybirliği ile karar verildi.

11. Gündemin on birinci maddesi gereğince, Şirket' in 2019 yılı hesap ve işlemlerinin 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde bağımsız, yasal, IFRS ve UFRS dış denetiminin; İstanbul Ticaret Sicil Müdürlüğü' nün 201465 sicil numarasında ve 0146002240500015 Mersis Numarasında kayıtlı bulunah; BJK Plaza, Süleyman Seba Cad. No. 48 B Blok K.9 Akaretler Beşiktaş / İstanbul adresinde faaliyet göstermekte olan Boğaziçi Kurumlar Vergi Dairesi Müdürlüğü' ne 1460022405 sicil numarası ile kayıtlı PWC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.'ye yaptırılmak üzere bağımsız denetçi olarak seçilmesine ve işin planlanması ile ücret ve ödeme koşullarının belirleneceği sözleşmenin imzalanması konusunda Şirket Genel Müdürü' nün yetkili kılınmasına oybirliği ile karar verildi.
12. Gündemin on ikinci maddesi gereğince, 2019 mali yılına ilişkin olarak Yönetim Kurulu üyelerine huzur hakkı ve ücret verilmemesine oybirliği ile karar verildi.
13. Gündemin on üçüncü maddesi gereğince, personelin işe alımında ve devamında özendirici ve / veya işte kalmada etkili olma amacıyla ve çalışan tarafından kazanılmış bir hak olma özelliği olmaksızın ihtiyari olarak ve Yönetim Kurulunca belirlenecek kriterler ile dağıtım tarihinde halen şirkette çalışmakta olan personele, Şirket'e bağlılık, bilgi, beceri, başarı ve verimlilikleri dikkate alınarak 25 Nisan 2019 tarihine kadar 2018 yılı karşılığında ayrılan 1.933.075,62 (birmilyondokuzyüzotuzüçbinyetmişbeş Türk Lirası, altmışiki Kuruş) Türk Lirası başarı priminin dağıtılmasına ilişkin Yönetim Kurulu kararının onaylanmasına ve işbu başarı priminin dağıtılması, ödeme şekil ve zamanı ile miktarının saptanması için Şirket Genel Müdürü' nün yetkili kılınmasına oybirliği ile karar verildi.
14. Gündemin on dördüncü maddesi gereğince, Yönetim Kurulu Üyeleri' ne TTK' nun 395. ve 396. maddeleri gereği gerekli iznin verilmesine oybirliği ile karar verildi.
15. Gündemin on beşinci maddesi gereğince, Genel Kurul Toplantısında alınan kararların Şirketimiz için hayırlı olması ve 2019 yılının başarılı geçmesi dileğinde bulunuldu.

9

9

No 01821 02 Nisan 2019



Yukarıda alınan kararlardan başka gündemde görüşülecek konu bulunmadığından Başkanlık Heyeti toplantıyı kapattı. Toplantı tutanağı zabıt mahallinde Başkanlık Heyeti'nce imza edildi.

TOPLANTI BAŞKANI
Onur KOÇKAR

TUTANAK YAZMANI
Bartu KARASALİH

OY TOPLAYICI
Ganize KAYGISIZ

TİCARET BAKANLIĞI TEMSİLCİSİ
Sevda ÇEÇEN

501819

02 Nisan 2019



AXA SİGORTA ANONİM ŞİRKETİ

29/03/2019 TARİHLİ 2018 MALİ YILINA AİT

OLAĞAN GENEL KURUL TOPLANTISI TOPLANTI TUTANAĞI

AXA Sigorta Anonim Şirketi'nin 2018 mali yılına ilişkin Olağan Genel Kurul Toplantısı 29/03/2019 tarihinde, saat 14:30'da Şirket merkez adresi olan de Meclis-i Mebusan Cad. No:15 34433 Salıpazarı, Beyoğlu / İSTANBUL adresinde, T.C. Ticaret Bakanlığı, Ticaret İl Müdürlüğü'nün 28/03/2019 tarih ve 43025529 sayılı yazısıyla görevlendirilen Bakanlık Temsilcisi Sayın Sevda ÇEÇEN gözetiminde yapılmıştır.

Toplantıya ait davet Kanun ve Şirket Esas Sözleşmesi'nde öngörüldüğü gibi, gündemi de ihtiva edecek şekilde, Türkiye Ticaret Sicil Gazetesi' nin 12.03.2019 tarih ve 9785 sayılı nüshasında ilan edilmiş ve ayrıca nama yazılı pay sahiplerine 13.03.2019 tarihinde Karaköy Postanesi'nden iadeli taahhütlü mektupla, toplantı gün ve gündeminin bildirilmesi suretiyle süresi içerisinde yapılmıştır.

Hazır bulunanlar listesinin tetkikinde, Şirket paylarının 1.225.739.186,91 –TL toplam itibari değerinin; toplam itibari değeri 0,1 –TL olan 122.573.918.691 adet paydan 25.207.308 adet payın asaleten, 113.574.529.642 adet payın ise temsilen olmak üzere toplam 113.599.736.950 adet payın toplantıda temsil edildiği ve böylece gerek Kanun gerekse Şirket Esas Sözleşmesi'nde öngörülen asgari toplantı nisabının mevcut olduğunun anlaşılması üzerine toplantı Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve Genel Müdür Sayın Yavuz ÖLKEN tarafından açılarak gündemin görüşülmesine geçilmiştir.

1. Gündemin birinci maddesi gereğince, Toplantı Başkanlığına Sayın Onur KOÇKAR' ın, Tutanak Yazmanlığına Sayın Bartu KARASALIH' in ve Oy Toplayıcılığına Sayın Gamze KAYGISIZ 'ın seçilmesine ve bu kişilerden oluşan Başkanlık Heyeti' nin kurulmasına karar verildi.

Daha sonra, oluşmuş bulunan Başkanlık Heyeti' ne Genel Kurul tutanaklarının imzalanması hususunda yetki verilmesine oybirliği ile karar verildi.

2. Gündemin ikinci maddesi gereğince, verilen önerge üzerine 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu' nun 514. maddesi ve 7 Ağustos 2007 tarihli Resmi Gazete' de yayınlanıp yürürlüğe giren Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Mali Bünyelerine İlişkin Yönetmeliğin Beşinci Bölüm 16 ve devamı maddelerinde düzenlenen esaslara uygun olarak, 2018 yılı faaliyetleri ile ilgili ve Yönetim Kurulunca onaylanan mali tablolar esas alınarak hazırlanan Faaliyet Raporunun onaylanmasına oybirliği ile karar verildi.
3. Gündemin üçüncü maddesi gereğince, Şirket' in 2018 yılına ait Bağımsız Denetçi Raporu, bağımsız denetçi firma yetkilisi Sayın Necip ÇAKMAKOĞLU tarafından okundu ve müzakere edildi. Söz alan olmadığından oybirliği ile kabul edildi.
4. Gündemin dördüncü maddesi gereğince, Yönetim Kurulunun hazırlamış olduğu 2018 yılı Bilanço ve Gelir Tablosu hesaplarına ilişkin müzakereler sonucunda bilanço kar ve

Q

ggs Jo

201819

02 Nisan 2019



zarar hesaplarının, mali tabloların ayrı ayrı onaylanmasına, kabul ve tasdik edilmesine oybirliği ile karar verildi. Buna göre;

Şirket'in 2018 yılı karı 371.280.445,61 (üçyüzyetmişbirmilyonikiyüzseksenbindörtüyüksekbeş Türk Lirası, altmışbir Kuruş) TL olup, Şirket'in 2018 yılı dönem karının Türk Ticaret Kanunu'nun ilgili maddeleri ile diğer ilgili mevzuat gereğince geçmiş yıllar zararının kapatılması için kullanılması nedeniyle, dağıtılacak kar bulunmamakta olduğundan, kar dağıtımının yapılmamasına oybirliği ile karar verildi.

5. Gündemin beşinci maddesi gereğince, Yönetim Kurulu üyelerinin her birinin 2018 mali yılındaki çalışmalarından dolayı ayrı ayrı ibra edilmelerine oybirliği ile karar verildi. Pay sahibi Yönetim Kurulu Üyeleri, kendi ibralarında sahip oldukları paylardan ve yetkilerden doğan oy haklarını kullanmadılar.
6. Gündemin altıncı maddesi gereğince, 3 (üç) yıllık süre için geçerli olmak üzere Şirket'in Yönetim Kurulu Üyeliklerine:

T.C. uyruklu ve 11768536748 T.C. Kimlik Numaralı Sayın Yavuz ÖLKEN

Alman uyruklu ve 3130614736 Vergi Kimlik Numaralı Sayın Wilm LANGENBACH

Fransız uyruklu ve 2111029313 Vergi Kimlik Numaralı Sayın Benoit Michel CLAVERANNE

Fransız uyruklu ve 6080629721 Vergi Kimlik Numaralı Sayın Guillaume Herve Marie Xavier LEJEUNE

T.C. uyruklu ve 38428491896 T.C. Kimlik Numaralı Sayın Celalettin Ali ERLAT

Alman uyruklu ve 8011271234 Vergi Kimlik Numaralı Sayın Andre WEILERT' in seçilmelerine oybirliği ile karar verildi.

7. Gündemin yedinci maddesi gereğince, Şirket'in 2019 yılı hesap ve işlemlerinin 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu ve ilgili mevzuat çerçevesinde bağımsız, yasal, IFRS ve UFRS dış denetiminin; İstanbul Ticaret Sicil Müdürlüğü'nün 201465 sicil numarasında ve 0146002240500015 Mersis Numarasında kayıtlı bulunan; BJK Plaza, Süleyman Seba Cad. No. 48 B Blok K.9 Akaretler Beşiktaş / İstanbul adresinde faaliyet göstermekte olan Boğaziçi Kurumlar Vergi Dairesi Müdürlüğü'ne 1460022405 sicil numarası ile kayıtlı PWC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.'ye yaptırılmak üzere bağımsız denetçi olarak seçilmesine ve işin planlanması ile ücret ve ödeme koşullarının belirleneceği sözleşmenin imzalanması konusunda Şirket Genel Müdürü'nün yetkili kılınmasına oybirliği ile karar verildi.
8. Gündemin sekizinci maddesi gereğince, 2019 mali yılına ilişkin olarak Yönetim Kurulu üyelerine huzur hakkı ve ücret verilmemesine oybirliği ile karar verildi.
9. Gündemin dokuzuncu maddesi gereğince, personelin işe alımında ve devamında özendirici ve / veya işte kalmada etkili olma amacıyla ve çalışan tarafından kazanılmış

9

999 90

No 01819

02 Nisan 2019



bir hak olma özelliği olmaksızın ihtiyari olarak ve Yönetim Kurulunca belirlenecek kriterler ile dağıtım tarihinde halen şirkette çalışmakta olan personele, Şirket'e bağlılık, bilgi, beceri, başarı ve verimlilikleri dikkate alınarak 25 Nisan 2019 tarihine kadar 2018 yılı karşılığından ayrılan 20.807.397,84 (yirmimilyonsekiyüzedibinüçyüzdoksanyedi Türk Lirası, seksendört Kuruş) Türk Lirası başarı priminin dağıtılmasına ilişkin Yönetim Kurulu kararının onaylanmasına ve işbu başarı priminin dağıtılması, ödeme şekil ve zamanı ile miktarının saptanması için Şirket Genel Müdürü' nün yetkili kılınmasına oybirliği ile karar verildi.

10. Gündemin onuncu maddesi gereğince, Yönetim Kurulu Üyeleri' ne TTK' nun 395. ve 396. maddeleri gereği gerekli iznin verilmesine oybirliği ile karar verildi.

11. Gündemin on birinci maddesi gereğince, Genel Kurul Toplantısında alınan kararların Şirketimiz için hayırlı olması ve 2019 yılının başarılı geçmesi dilerinde bulunuldu.

Yukarıda alınan kararlardan başka gündemde görüşülecek konu bulunmadığından Başkanlık Heyeti toplantıyı kapattı. Toplantı tutanağı zabıt mahallinde Başkanlık Heyeti' nce imza edildi.

TOPLANTI BAŞKANI
Ömer KOÇKAR

TUTANAK YAZMANI
Barış KARASALIH

OV TOPLAYICI
Gamze KAYGISIZ

TİCARET BAKANLIĞI TEMSİLCİSİ
Sevda CEÇEN

BAĞLI ŞİRKET RAPORU

Rapor Tarihi: 20.02.2020

AXA Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu'nun hakim ve bağlı şirketlerle ilişkileri hakkında 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 199'uncu maddesinin 1'inci fıkrası gereğince düzenlemiş olduğu rapordur:

a)AXA Sigorta A.Ş.'nin Hakim Şirkette, Hakim Şirkete Bağlı Bir Şirkette, Hakim Şirketin Yönlendirmesiyle O'nun veya O'na Bağlı Bir Şirketin Yararına Yaptığı Hukuki İşlemler ve Geçmiş Faaliyet Yılında Hakim Şirketin ya da O'na Bağlı Bir Şirketin Yararına Alınan veya Alınmasından Kaçınılan Tüm Diğer Önlemler :

Şirketler topluluğu bünyesindeki hakim ve bağlı şirketler ile yürütülen işlemler olağan ticari faaliyetler olup hakim şirketin yönlendirmesi ile ya da yönlendirmesi olmaksızın hakim şirketin ya da bağlı şirketlerden birinin yararına yapılan herhangi bir işlem veya söz konusu çerçevede alınan ya da alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem bulunmamaktadır.

b)AXA Sigorta A.Ş.'nin Hukuki İşlemin Yapıldığı veya Önlemin Alındığı veyahut Alınmasından Kaçınıldığı Anda Kendilerince Bilinen Hal ve Şartlara Göre, Her Bir Hukuki İşlemden Uygun Bir Karşı Edim Sağlanıp Sağlanmadığı ve Alınan veya Alınmasından Kaçınılan Önlemin Şirketi Zarara Uğratıp Uğratmadığı, Şirket Zarara Uğramışsa Bunun Denkleştirilip Denkleştirilmediği:

Bu çerçevede herhangi bir hukuki işlem yapılmamış olduğu cihetle herhangi bir karşı edim de gerekmemiş, önlem alınması ya da alınmasından kaçınılması ve bu sebeple herhangi bir zararın oluşması söz konusu olmamıştır.



Yavuz Ökten
Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
Genel Müdür



Onur Koçkar
Yönetim Kurulu Üyesi

AXA SİGORTA A.Ş.

Meclisi Mebusan Cad. No:15 Salıpazarı 34433 İstanbul Türkiye Tel: 0 212 334 24 24 www.axasigorta.com.tr iletisim@axasigorta.com.tr
Ticaret Sicil No: 98645 Büyük Mükellefler V.D. 649 00 399 46 Mersis No: 7185-2672-2776-9762

BAĞLI ŞİRKET RAPORU

Rapor Tarihi: 20.02.2020

AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu'nun hakim ve bağlı şirketlerle ilişkileri hakkında 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 199'uncu maddesinin 1'inci fıkrası gereğince düzenlemiş olduğu rapordur:

a) AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş.'nin Hakim Şirkette, Hakim Şirkete Bağlı Bir Şirkette, Hakim Şirketin Yönlendirmesiyle O'nun veya O'na Bağlı Bir Şirketin Yararına Yaptığı Hukuki İşlemler ve Geçmiş Faaliyet Yılında Hakim Şirketin ya da O'na Bağlı Bir Şirketin Yararına Alınan veya Alınmasından Kaçınılan Tüm Diğer Önlemler :

Şirketler topluluğu bünyesindeki hakim ve bağlı şirketler ile yürütülen işlemler olağan ticari faaliyetler olup hakim şirketin yönlendirmesi ile ya da yönlendirmesi olmaksızın hakim şirketin ya da bağlı şirketlerden birinin yararına yapılan herhangi bir işlem veya söz konusu çerçevede alınan ya da alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem bulunmamaktadır.

b) AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş.'nin Hukuki İşlemin Yapıldığı veya Önlemin Alındığı veya Alınmasından Kaçınıldığı Anda Kendilerince Bilinen Hal ve Şartlara Göre, Her Bir Hukuki İşleminde Uygun Bir Karşı Edim Sağlanıp Sağlanmadığı ve Alınan veya Alınmasından Kaçınılan Önlemin Şirketi Zarara Uğratıp Uğratmadığı, Şirket Zarara Uğramışsa Bunun Denkleştirilip Denkleştirilmediği:

Bu çerçevede herhangi bir hukuki işlem yapılmamış olduğu cihetle herhangi bir karşı edim de gerekmemiş, önlem alınması ya da alınmasından kaçınılması ve bu sebeple herhangi bir zararın oluşması söz konusu olmamıştır.


Yavuz Ökten
Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı
Genel Müdür


Onur Koçkar
Yönetim Kurulu Üyesi

AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.

Meclisi Mebusan Cad. No:15 Salıpazarı 34433 İstanbul Türkiye Tel: 0 212 334 24 24 www.axahayatemeklilik.com.tr iletisim@axasigorta.com.tr
Ticaret Sicil No: 328116 Büyük Mükellefler V.D. 092 00 000 19 Mersis No: 3199-6443-7274-4328



UYUM VE KİŞİSEL VERİ KORUMA

Uyum ve Kişisel Veri Koruma Departmanı; 11 Ocak 2010 tarihinden itibaren “AXA SİGORTA A.Ş. ile “AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.” aşağıda belirtilen iki konudaki faaliyetlerden sorumludur:

1) Uyum Yönetimi

2) Kişisel Veri Koruma Yönetimi

Uyum Yönetimi

“AXA Grup Uyum Politikası” doğrultusunda geliştirme ve izleme fonksiyonu bulunan 2. Defans Seviyesi departmanıdır. Hukuk ve Uyum Direktörlüğü’ne raporlama yapılmaktadır. Temel sorumluluklar aşağıda belirtilmektedir:

- ❑ İş aileleri ile birlikte uyum risklerinin belirlenmesi,
- ❑ Tespit edilmiş uyum risklerinin indirgenmesi yönünde gerekli kontrol ve prosedürlerin oluşturulmasında ve şirket içinde uyarlanması Yönetime yardımcı olmak,
- ❑ Yerel mevzuat, uyum ve etik standartlar ile uyumluluğun izlenmesi,
- ❑ Üst Yönetime, ilgili kurullara ve AXA Grup’a düzenli raporlama yapmak

Uyum Riski; bağlı olunan yasalara, yönetmeliklere ve idari hükümlere olası aykırılık nedeniyle Şirket’in maruz kalabileceği hukuki veya yasal düzenleme müeyyideleri, önemli maddi zarar veya itibar kaybı riski olarak düşünülmelidir. Bu çerçevede uyum riskleri her sene yerel mevzuat ve Türkiye’yi ilgilendiren uluslararası mevzuat (FATCA, UK Bribery Act, UN-US-EU Sanctions vb) da dikkate alınarak iş aileleri ile yapılan detaylı risk değerlendirmeleri neticesinde belirlenir/ güncellenir. Sonrasında, genel prensipleri AXA Grup Risk Yönetimi tarafından belirlenen ve yerel seviyede İç Kontrol Operasyonel ve Finansal Riskler Departmanı ile birlikte risklerin indirgenmesine yönelik bir süreç başlar.

Risk değerlendirmesi sürecinde dikkate alınan uyum riskleri konu başlıkları aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

Anti-Tröst

Ayrımcılığın Önlenmesi

Bilgi Suistimali

Çıkar Çatışması

Dağıtım Kanalı Pazarlama

Dış kaynak kullanımı ile ilgili mevzuat riskleri

Ekonomik Yaptırımlar ve Ambargolar

Finansal Suçlar Karaparanın Aklanmasının Önlenmesi / Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi

Görevi Kötüye Kullanma

Müşteri Şikayet Trendleri

Müşteri Verilerinin Korunması ve Sorumlu Kullanımı

Rüşvetle Mücadele / Yolsuzlukla Mücadele

Satış kanalı tazminat / ücretlendirme

Satış Uygulamaları

Sigorta aracıları ve dağıtım kanalı kuralları

Sınır Ötesi İşler

Sosyal Medya ile İlişkilendirme

Tacizin Önlenmesi

Ürün Uyumu

Uyum & Etik

Uyum Riskleri Analizi Kapsamı

Uyum, Finansal Suçlar ve Etik Rehberi ile bağlantılı şirket içi dolandırıcılık

Uyum yönetimi çalışmaları yıllık olarak hazırlanan “Uyum Planı” kapsamında belirlenir İcra Kurulu tarafından onaylandıktan sonra uygulamaya alınır. Uyum Planı; yıl içi kontrol planının hazırlanması, risk değerlendirme ve güncelleme çalışmaları, izleme programının belirlenmesi, uyum raporlaması vb. aktivitelerin yer aldığı bir çerçeve programdır.

AXA Grup, sigortacılık faaliyeti gösterdiği her ülkede ülkede operasyonlarını yüksek standartlarda sürdürebilmek için AXA Grup Standartları’nı uygulamaya almıştır. Uyum Yöneticisi, Yönetim ve iş ailelerinin tüm sigortacılık faaliyetlerini, yerel mevzuatın yanında, AXA Grup Standartları ile uyumlu olabilmeleri için gerekli desteği titizlikle vermektedir. AXA Grup Standartları ile uyum her sene Üst Düzey / Orta Kademe Yöneticilerin ve ilgili iş ailelerinin “sertifikasyon” süreci ile kayıt altına alınır.

Uyum çalışmalarının AXA Grup tarafından denetimi iki senede bir yapılan “Uyum Destek ve Geliştirme Programı” kapsamında AXA Grup ile Uluslararası & Yeni Pazarlar Bölgesi’ne bağlı muhtelif AXA şirketlerinden Uyum Yöneticileri’nin katıldığı bir denetimle yapılmaktadır. Denetim sonrası olası bulgular CEO ve denetim yapılan AXA Grup Şirketi’nin Uyum Yöneticisi’ne raporlanır. Gerekli iyileştirme aksiyonlarının gecikmeden alınması AXA Grup, Uluslararası & Yeni Pazarlar Bölgesi, ve yerel İç Denetim Departmanı tarafından periyodik olarak izlenir.

Rüşvetle Mücadele ile Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi, önemli uyum başlıklarındandır. Sene başında Yönetim Kurulu tarafından onaylanan “Rüşvetle Mücadele Programı” kapsamındaki kontrol ve farkındalık aksiyonları hayata geçirilir. Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi çalışmaları, MASAK Uyum Görevlileri’nin yerel mevzuat ve AXA Grup Standartları kapsamında hazırladıkları “Uyum Programı” çerçevesinde yürütülür. Gerekli aksiyonların gecikmeden alınması AXA Grup ile Uluslararası & Yeni Pazarlar Bölgesi tarafından düzenli olarak izlenir. Süreçler her sene Üst Düzey / Orta Kademe Yöneticiler ile ilgili iş ailelerinin “Rüşvetle Mücadele” ve “AXA Grup Uyum ve Etik Standartları” sertifikasyon süreci ile kayıt altına alınır.

Kişisel Veri Koruma Yönetimi

Yerel mevzuat ve yerel mevzuat ile çakışmayacak şekilde AXA Grup Veri Koruma Politikası kapsamında kişisel / özel nitelikli kişisel verilerin işlenmesi; yurt içi veri transferi, iş aileleri tarafından hayata geçirilmesi düşünülen projeler öncesinde Hukuk ve Bilgi Teknolojileri departmanları ile birlikte gerekli teknik/hukuki incelemeler (“Privacy by Design”) yapılmaktadır. Doğrudan Hukuk ve Uyum Direktörü’ne raporlama yapılmakta olup temel sorumluluklar aşağıda belirtilmektedir:

- AXA SİGORTA Veri Koruma Politikası’nı geliştirmek ve uyarlamak,
- Farklı alanlarda faaliyet gösteren departmanlara veri koruma konusunda eğitim ve teknik görüş vermek,
- Düzenleyici kurumlar ile irtibat kurmak,
- Şirket içi ve dışı Gizlilik Sözleşmeleri’nin hazırlanması konusunda destek vermek,
- Mevzuat hükümleri ve AXA SİGORTA Veri Koruma Politikası ile uyumu sağlamak amacıyla faaliyetler ile tedarikçi sözleşmelerini incelemek ve takip etmek,
- Mevzuat ile uyumlu projeleri veya süreçleri onaylamak,
- Veri işleme uygulama ve süreçlerinin her zaman mevzuat ile uyumlu olmasını sağlamak,
- Üst Yönetim ve Yöneticileri, AXA SİGORTA Veri Koruma Politikası ve bu Politika ile ilgili sorumlulukları hakkında bilgilendirmek

OPERASYONEL DAYANIKLIK VE FİZİKİ GÜVENLİK YÖNETİMİ

Operasyonel Dayanıklılık ve Fiziki Güvenlik Yönetimi Departmanı; “AXA SİGORTA A.Ş. ile “AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.” aşağıda belirtilen iki konudaki faaliyetlerden sorumludur:

- 1) Operasyonel Dayanıklılık Yönetimi
- 2) Fiziki Güvenlik Yönetimi

Operasyonel Dayanıklılık Yönetimi

Operasyonel Dayanıklılık Yönetimi departmanı “Üretim” ve “Hasar” ile ilgili kritik süreçlerde aksaklıklar olması durumunda izlenilecek yolu tanımlayan ve yöneten departmandır.

AXA Sigorta, faaliyetlerini yürütmek için bir çok kaynak kullanır. Bu kaynakları etkileyebilecek en önemli 5 tehdit AXA Grup tarafından Siber Saldırı, Deprem, Yangın, Toplumsal Karışıklık/Terör Saldırısı ve Salgın Hastalık olarak beyan edilmiştir. Departmanımız aşağıdaki avantajları ve bunların sürekliliğinin sağlanmasından sorumludur:

- Faaliyetleri aksamaya uğratabilecek ya da durduracak riskleri belirlemek ve bunları proaktif olarak azaltmak/yok etmek
- İtibari bütünlük sağlamak ve bunu sürdürmek
- En yüksek hizmet kalitesini sağlamak
- Krize evrilmiş olay sonrası en kısa sürede normale dönmek
- Sürekli gelişme

Departmanımız koordinasyonunda, her sene iş aileleri tarafından güncellenen “Risk Analizi” ve “İş Etki Analizi” çalışmaları sonuçları muhtelif belirlenmiş risk senaryoları ile uyumlu olarak analiz edilir. Afet yedeklemesi çalışmaları Bilgi Teknolojileri Bölüm Başkanlığı ile koordineli; öngörülmuş risklere ait rakamsallaştırma çalışmaları ise Risk Yönetimi Bölüm Başkanlığı ile birlikte sürdürülür.

AXA Sigorta CEO’su operasyonel dayanıklılık politikasından, politikanın geliştirilmesinden, uygulanmasından sorumludur. Bu görevi yerine getirmek için CEO, operasyonel dayanıklılık konusuyla ilgili işleri denetlemek üzere İcra Komitesinden Olgun Küntay’ı İş Sürekliliğinden Sorumlu Üst Düzey Yönetici olarak atamıştır. Olgun Küntay’a bu süreçte İş Sürekliliği Sponsor, BT Servisi Sürekliliği Sponsoru ve Kriz Soumlusu yardımcı olmaktadır.

Bunun yanında; Kriz Lideri, İş Sürekliliğinden Sorumlu Üst Düzey Yönetici, Kriz Koordinatörü, Afet Kurtarma Koordinatörü, CIO ve Genel Sekreter’den oluşan Operasyonel Dayanıklılık Yürütme Kurulu iş sürekliliği çalışmaları ile risk senaryolarına karşı hazırlık seviyesini yakından takip eder ve olağanüstü hallerde toplanır. Ayrıca, Operasyonel Dayanıklılık Komitesi yılda iki kez toplanarak bu alanda yapılmış dönemsel faaliyetleri değerlendirir, AXA Grup Operasyonel Dayanıklılık stratejisi ile uyumlu olunması için yol haritasını belirler.

Her sene farklı kategorilerde yapılan test ve tatbikatlar ile hem çalışanların hem de paydaşların farkındalık seviyesi azami seviyede tutulmaya çalışılır. Tüm çalışmalar AXA Grup/AXA Uluslararası & Yeni Pazarlar ve yerel seviyede yapılan denetimler ile kontrol edilir. Her sene düzenli olarak AXA Grup'a detay seviyede raporlama yapılmaktadır.

Fiziki Güvenlik

“Kasıtlı zarar” eylemlerine karşı çalışanların ve varlıkların korunmasını amaçlanmaktadır. Suç, terörizm, politik veya sosyal istikrarsızlıklar kaynaklı eylemler kasıtlı zararlar arasında sayılabilir. 2015 Nisan ayında AXA Grup Yönetim Komitesi bir fiziki güvenlik yol haritası onayladı. Bu onay AXA şirketlerinin mevcut fiziki güvenlik önlemlerini dünyadaki en iyi uygulamaların dikkate alınarak hazırlandığı AXA Fiziki Güvenlik Metodu ile uyumlu hale getirmelerini veya bu doğrultuda oluşturmalarını gerektirmektedir.

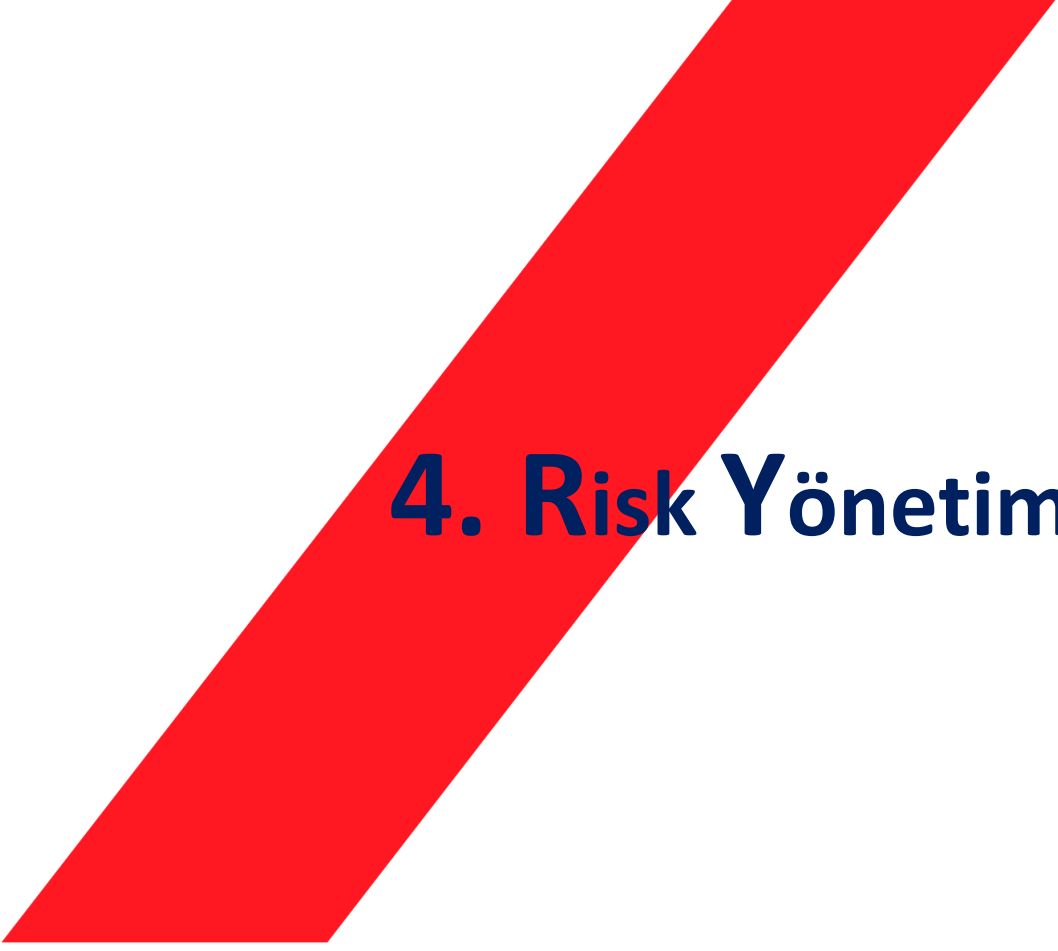
Doğrudan Olgun Küntay'a raporlama yapılmaktadır. AXA Grup nezdinde Fiziki Güvenlik'in dört sac ayağı şunlardır:

- Güvenlik Organizasyonu: Kurum içerisinde net ve resmi bir fiziki güvenlik yapılanmasının oluşturulması etkili bir fiziki güvenlik yönetiminin önemli adımıdır.
- Seyahat Güvenliği: Uluslararası iş seyahatleri ve yolculukların yönetimi risk bazlı güvenlik prosedürleri ve güvenlik tedbirleri gerektirir.
- Mekan Güvenliği: Güvenliğin sağlanabilmesi için mekanda alınan tüm önlemlerin belirtildiği bir Fiziksel Güvenlik Planı oluşturulmalıdır.
- Olay Müdahale: Fiziki güvenlik olaylarının Şirket itibarı, çalışanları ve varlıkları üzerindeki olası etkilerini azaltabilmek için hazırlıklı olunmalıdır.



2019 YILINDA ÖN PLANA ÇIKAN SİGORTACILIK MEVZUAT DEĞİŞİKLİKLERİ

2019 yılı içerisinde sektörümüzü doğrudan etkileyen kayda değer bir mevzuat değişikliği olmamıştır.



4. Risk Yönetimi



RİSK YÖNETİMİ

AXA SİGORTA A.Ş. ve AXA HAYAT EMEKLİLİK A.Ş. risk yönetimi politika ve prosedürleri, Şirket'in gelecekteki nakit akımlarının ihtiva ettiği risk ve getiri yapısını ve buna bağlı olarak faaliyetlerin niteliğini ve düzeyini izlemek, kontrol altında tutmak ve gerektiğinde değiştirmek amacı ile AXA Grup Risk Yönetimi Standartları'na paralel olarak belirlenmiştir. AXA Grup tarafından belirlenen bu standartların amacı grup şirketlerinin karşı karşıya kalabilecekleri tüm risklerin sistematik olarak belirlenmesi, ölçülmesi, yönetilmesi ve kontrol altında tutulmasını sağlamaktır. Şirketlerin maruz kalabilecekleri risk grupları hacimleri, nitelikleri, karmaşıklıkları ve geçmiş dönem deneyimlerine uygun olarak standartlarda yer almıştır. AXA SİGORTA A.Ş. ve AXA HAYAT EMEKLİLİK A.Ş., Risk Yönetimi Faaliyetleri çerçevesinde AXA Grup Risk Yönetimi standartlarını benimsemiş olup, AXA Grup ve bağlı bulunduğu AXA Akdeniz Bölge Risk Yönetimi ekipleri ile koordineli çalışmakta ve düzenli olarak raporlama yapmaktadır.

AXA Grup Risk Yönetimi standartlarına paralel olarak, tüm iş süreçlerimizin bir parçası olan Risk Yönetimi faaliyetlerimizin esas amacı; maruz kaldığımız finansal, sigortacılık ve operasyonel risklerimizin toplu olarak takibi ve bunların önemli finansal göstergelerimize (karlılık, şirket değeri, sermaye, likidite) olan etkilerini ölçmektir.

AXA SİGORTA A.Ş. ve AXA HAYAT EMEKLİLİK A.Ş. bünyesinde bu faaliyetlerin tamamı Risk Yönetimi birimi tarafından yürütülmektedir. Risk Yönetimi birimi bu ölçümleri yaparken, özellikle AXA Risk Yönetimi standartlarının uygulanması ve yerel mevzuatta yer alan sorumlulukların yerine getirilmesi, bu kapsamda tüm gerekliliklerin sağlanmasından sorumludur. Risk Yönetimi birimini görev ve sorumlulukları Yönetim Kurulu tarafından onaylanmakta ve direkt olarak Risk Yönetimi Bölüm Başkanlığı'na raporlama yapılmaktadır.

Ulusal ve uluslararası mevzuat uyarınca sigorta şirketleri, maruz kaldıkları riskleri kabul edilebilir bir seviyede tutmak için, yürüttükleri faaliyetlerin niteliği ve karmaşıklığıyla orantılı olan ve en önemli riskleri, yani sonuçları Şirket'in yükümlülüklerini karşılama veya kurumsal amaçlarını gerçekleştirme yeteneğini etkileyebilecek risklerin aktif olarak belirlenmesine ve değerlendirilmesine imkân veren etkili ve yeterli bir risk yönetimi sistemi kurmak zorundadırlar. Sistemin Şirket'e entegre edilmesi gerekir ve önemli görevlilerin oynadığı rollerin resmi olarak belirlenmesi esastır.

Sigorta işletmeleri, yasal düzenleme gerekleri çerçevesinde, titiz bir analiz süreci yoluyla, belirlenen risklerin türlerini, bunların kökenini, bunları kontrol etme ihtimalini veya ihtiyacını ve bunlardan kaynaklanabilecek etkileri, kayıplar ve fırsatlar açısından anlayabilmelidirler. Özellikle de, risk yönetiminin rolü, sigortacıların ve yatırım sorumlularının risk almalarını önlemek değil, seçici bir şekilde risk üstlenme kültürünü geliştirmek AXA SİGORTA A.Ş. ve AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.'nin gerçekten taşımak istediği risklerin bilinçli olarak seçilmesine yardımcı olacak araçları ve metrikleri sağlamaktır. Bu gerekler göz önünde bulundurularak, AXA SİGORTA A.Ş. ve AXA HAYAT EMEKLİLİK A.Ş., standartlar, politikalar, prosedürler, komiteler ve yönetim kümesine dayalı komple bir çerçeve olan bir Kurumsal Risk Yönetimi çerçevesi oluşturmuştur. Bu çerçeveye ilgili olduğu belirlenen, güçlü bir risk kültürüyle sabitlenmiş beş ana süreç belirlenmiştir:

a) Organizasyon ve Yönetimi: AXA SİGORTA A.Ş. ve AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş., Risk Yönetimi politika ve prosedürleri ile saptanmış ve yapılandırılmış bir Risk Yönetişim Modeline sahiptir.

b) Risk İştahı Çerçevesi: Risk Yönetimi ekibinin rolü, üst yönetimin, Şirket'in maruz kaldığı riskleri onayladığından, risklerin olumsuz gelişiminin sonuçlarını anladığından ve işlerin kötüye gitmeye başlaması durumunda eyleme geçirilebilir planlara sahip olduğundan emin olmaktadır. Bu, risklerin Kazançlar, Şirket Değeri, Sermaye ve Likidite üzerindeki etkilerini farklı senaryolar altında gösteren Risk İştahı çerçevesi yoluyla sağlanır.

c) İkincil Görüş: Risk Yönetimi, tetikte olmakla, finansal riskleri, sigortacılık risklerini ve operasyonel riskleri belirleyerek, ölçerek ve gözeterek / kontrol ederek risk alanlarına gözcülük etmek ve bu alanları belirginleştirmek, bir yandan da ekstrem durumlara karşı teyakkuzda olmak, bunları tahmin etmek ve bunlar üzerinde düşünmekle sorumludur. Risk yönetimi, AXA Türkiye'nin önemli karar süreçlerinin birçoğunda sistematik ve bağımsız bir ikincil görüş alınmasını sağlamaya yönelik süreçlere ve yönetişime sahiptir.

d) Yazım Kuralları ve Ürün Onayı: Yeni ürünlerin piyasaya sürülmesi veya ürünlerin yeniden fiyatlandırılması / yeniden tasarlanması, üst yönetimin bu tür aksiyonların uzun dönemli sonuçlarını değerlendirmelerine ve AXA'nın stratejisini gerçekleştirmek için riske göre tespit edilmiş kârlılık hedeflerini belirlemelerine imkân veren uygun bir karar alma sürecinden geçer.

e) İçsel Model (STEC- Kısa Vadeli Ekonomik Sermaye); maruz kalınan çoğu riski kontrol eden ve ölçen somut ve güçlü bir metrik sağlar. AXA STEC modeli, aynı zamanda sermaye yönetiminde, planlama sürecinde ve performans ölçümü sürecinde önemli bir unsuru oluşturan tutarlı ve geniş kapsamlı bir risk yönetim aracı olarak tasarlanır.

Risklerin sınıflandırılması

AXA Grup standartlarındaki uygulamaya paralel olmak üzere AXA SİGORTA A.Ş. ve AXA HAYAT EMEKLİLİK A.Ş.'nin de risk yönetimi uygulamalarında Risk Portföyü 3 ana gruba ve buradan alt gruplara ayrılarak bu çerçevede değerlendirilmektedir.

I. Finansal Riskler

Bu başlık altında mali piyasalarda ve çeşitli yatırım araçlarında meydana gelebilecek olası dalgalanmaların yaratacağı faiz, kur ve gayrimenkul fiyatlarındaki değişimlerin Şirket finansal göstergelerine olan etkileri ölçülmektedir. Bu ölçümler neticesinde olası etkilerin belirlenen risk limitlerinin altında kalmasını sağlamak amacı ile aksiyon planları devreye sokulmaktadır.

Aktif-Pasif yönetimi ise özellikle uzun dönemli portföylerimizin gelirlerinin ve likiditenin korunması açısından yüksek önem taşımakta ve bu kapsamda yapılmakta olan ölçümler yükümlülüklerimizin nakit akışlarını güvence altına almak için yatırım kararlarını yönlendirmektedir.

Ayrıca finansal riskler ile ilgili yapılan çalışmalar dahilinde reasürans yapımız da Şirket bazında incelenmekte ve uluslararası derecelendirme kuruluşları puanlamalarına göre sınıflandırılarak reasürans risklerimiz yine AXA Grup Standartlarında kullanılan modeller ile ölçülmektedir.

II. Sigortacılık Riskleri

Hayat ve Hayatdışı olmak üzere 2 ana grupta toplanmaktadır.

Sigorta sözleşmelerine bağlı oluşan bu riskler kapsamında, sigorta konusu olayın gerçekleşmesi durumunda meydana gelebilecek finansal kayıp, istatistiksel metotlar ile ölçülmekte ve bunun karşılığında Şirket'in sahip olması gereken asgari sermaye tutarı belirlenmektedir. Bu ölçümler AXA Grup standartları ve Hazine Müsteşarlığı'nca belirlenen içsel modeller dâhilinde yapılmakta ve düzenli olarak raporlanmaktadır.

III. Operasyonel Riskler

Bu çeşit riskler yetersiz ve başarısız içsel süreçlerden, personel ve sistemlerden ya da dışsal olaylardan kaynaklanan, doğrudan veya dolaylı uğranılabilecek zararları ihtiva etmektedir. Risk Yönetimi biriminin görevi maruz kalınabilecek operasyonel risklerin belirlenmesi, ölçülmesi ve izlenmesidir. Kendi kendini değerlendirme yöntemi ile belirlenen risk senaryoları yıllık olarak güncellenmekte istatistiki yöntemler kullanılarak AXA Grup standartlarında ölçülmektedir. Tanımlanan riskler, ilgili birimin yanı sıra İç Kontrol birimi tarafından da takip edilmekte ve indirgeme faaliyetleri yürütülmekte olup, Operasyonel Risk Komitesi'nde değerlendirilmektedir.

AXA Grup Risk Yönetimi standartlarına paralel olarak belirlenen ve AXA şirketleri için maruz kalınan risk gruplarını belirleyen tablo aşağıdaki gibidir.

ANA Risk Grubu	Alt Risk Grubu	Risk Konusu
Finansal Riskler	Piyasa Riskleri	Hisse Senedi Riskleri
		Gayri Menkul Riski
		Faiz Riski
		Özel Sektör Bono Riski
		Varlık Bazlı Finansal Yatırım Riski
		Alternatif Yatırım Riskleri
		Döviz Riski
		Volatilite Riski
	Baz Riski	Baz Riski
Hayat Dışı Sigortacılık Riskleri	Kredi Riski	Ülke Riski
		Karşı Taraf Riskleri
	Likidite Riski	Likidite Riski
	Rezerv Riski	Yetersiz Rezerv Riski
		Yükselen Riskler (örn. Asbestos)
	Sigortacılık Riski	Ticari Yazım Riski
		Fiyatlama Riski
		Müşteri Değeri Riski
	Katastrof Riski	Katastrof Riski - Doğal Afet
		Katastrof Riski - İnsan
Hayat Sigortacılık Riskleri	Rezerv Riski	Mortalite Riski
		Uzun Yaşam Riski
		İştirâ Riski
		Gider Riski
	Sigortacılık Riski	Sakatlık Riski
		Uzun Dönemli Bakım Riski
		Sağlık Riskleri
	Katastrof Riski	Katastrof Riski - Salgın
Operasyonel Riskler	Şirket İçin Suistimal	Şirket içi Suistimal ve yetkisiz işlemler
	Şirket Dışı Suistimal	Şirket dışı Suistimal ve Sistem güvenliği
	İş yeri güvenliği ve istihdam uygulamaları	Çalışan ilişkileri, ayrımcılık
		Güvenli çalışma ortamı (örn; Salgın)
		Personel Yönetimi (kritik çalışan kayıpları)
	Müşteri, ürün ve iş uygulamaları	Uygunluk, bildirim ve ürün sorumlulukları (örn; yanlış satış, agresif satış, yanlış yönlendiren pazarlama materyali,...)
		Uygun olmayan ve kanun dışı, iş ve piyasa uygulamaları (Antitröst, lisanssız satış, kara para, yasal uyumsuzluklar)
		Ürün hataları (ürün eksiklikleri ve model hataları)
	Maddi Varlıklara Gelebilecek Zararlar	Doğal Afet ve diğer insan kaynaklı felaketler
	Sistem Hataları ve İş Kesintileri	Bilgi güvenliği
		Sistem kesintileri
	İşlem, yönetim ve süreç hataları	İşlem Hataları (örn; hatalı hasar ödemeleri,...)
		Yazım ve Hasar Süreçlerindeki hatalar
		Kamuya açıklama ve raporlama hataları
		Proje Yönetimi Hataları
		İç Servis sağlayıcıların hataları ve düşük performansları (bağlı acenteler, satış ve provizyon ekipleri)
		Dış Servis sağlayıcıların hataları ve düşük performansları

Risk Limitleri

AXA Grup Standartları Çerçevesinde Risk Limitleri belirlenirken, şirketlerin finansal yapıları göz önünde bulundurulmak suretiyle alt risk gruplarının, risk bazında Şirket'in en önemli finansal göstergeleri olan karlılık, Şirket değeri ve sermaye yeterliliğine olan etkileri göz önüne alınır. Risk limitleri Şirket'in finansal varlık yatırımlarının çeşitliliği ve büyüklüğüne göre değişmekle birlikte aynı zamanda operasyonel olarak personel ya da birim bazında belirlenen limitler de yapılan işlemlerin karmaşıklığı, ürünlerin özelliklerine göre değişiklik göstermektedir.

Belirlenen limitler yıllık olarak piyasa koşulları, Şirket'in finansal durumu, stratejileri ve AXA Standartları göz önüne alınarak gözden geçirilir. Limit aşımaları gerek sorumlu birimler tarafında sisteme tanımlanmış uyarılar yardımı ile gerekse toplu olarak takip edilmekte ve aşım olması durumunda anında müdahale edilmesi ve raporlama yapılmasına uygun bir yapı ile faaliyetler sürdürülmektedir.

Şirketimizin dahil olduğu risk grubu ile yaptığı işlemlere ilişkin detaylı açıklama, Faaliyet Raporu içinde sunulan Bağımsız Denetim Raporlarının ekinde yer alan 45 nolu dipnotta detaylı şekilde açıklanmıştır.



5. Diğer Hususlar



AXA SİGORTA A.Ş. VE AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.

YÖNETİM KURULU TOPLANTILARI

Şirket	Toplantı Tarihi	Katılması Gereken Üyeler	Katılım	Katılım Oranı
AXA SİGORTA A.Ş.	14-01-19	Wilm LANGENBACH	Evet	83.3%
AXA SİGORTA A.Ş.	14-01-19	Yavuz ÖLKEN	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	14-01-19	Benoit Michel CLAVERANNE	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	14-01-19	Guillaume Herve Marie Xavier LEJEUNE	Hayır	
AXA SİGORTA A.Ş.	14-01-19	Celalettin Ali ERLAT	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	14-01-19	Marc Paul Andre BERNARDIN	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	09-05-19	Wilm LANGENBACH	Evet	83.3%
AXA SİGORTA A.Ş.	09-05-19	Yavuz ÖLKEN	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	09-05-19	Benoit Michel CLAVERANNE	Hayır	
AXA SİGORTA A.Ş.	09-05-19	Guillaume Herve Marie Xavier LEJEUNE	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	09-05-19	Celalettin Ali ERLAT	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	09-05-19	Andre WEILERT	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	23-10-19	Benoit Michel CLAVERANNE	Evet	100%
AXA SİGORTA A.Ş.	23-10-19	Yavuz ÖLKEN	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	23-10-19	Guillaume Herve Marie Xavier LEJEUNE	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	23-10-19	Christophe Stephane KANUB	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	23-10-19	Celalettin Ali ERLAT	Evet	
AXA SİGORTA A.Ş.	23-10-19	Onur KOÇKAR	Evet	

Şirket	Toplantı Tarihi	Katılması Gereken Üyeler	Katılım	Katılım Oranı
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	14-01-19	Wilm LANGENBACH	Evet	83.3%
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	14-01-19	Yavuz ÖLKEN	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	14-01-19	Benoit Michel CLAVERANNE	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	14-01-19	Guillaume Herve Marie Xavier LEJEUNE	Hayır	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	14-01-19	Celalettin Ali ERLAT	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	14-01-19	Marc Paul Andre BERNARDIN	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	09-05-19	Wilm LANGENBACH	Evet	83.3%
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	09-05-19	Yavuz ÖLKEN	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	09-05-19	Benoit Michel CLAVERANNE	Hayır	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	09-05-19	Guillaume Herve Marie Xavier LEJEUNE	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	09-05-19	Celalettin Ali ERLAT	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	09-05-19	Andre WEILERT	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	23-10-19	Benoit Michel CLAVERANNE	Evet	100%
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	23-10-19	Yavuz ÖLKEN	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	23-10-19	Guillaume Herve Marie Xavier LEJEUNE	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	23-10-19	Christophe Stephane KANUB	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	23-10-19	Celalettin Ali ERLAT	Evet	
AXA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.	23-10-19	Onur KOÇKAR	Evet	



AXA SİGORTA A.Ş.

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ RAPORU – 2019

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ

AXA Sigorta A.Ş. (bundan böyle “Şirket”), “Sigorta Şirketi ve Reasürans Şirketi ile Emeklilik Şirketlerinde Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Genelge (2011/8)” ile uyumlu olarak Genelgede yer alan ilkelere uyumun izlenmesi için Haziran 2011 tarihinde Kurumsal Yönetim Komitesi oluşturmuştur.

Komite’nin görevi, ilkelere uyum sağlanması için gerekli çalışmaları yürütmek, Yönetim Kurulu’na bu amaçla önerilerde bulunmak ve Şirket’in ilkelere uyumunu izlemektir.

Kurumsal Yönetim Komitesi, konuya ilişkin değerlendirmelerini içeren bir rapor hazırlar ve her yılın Mart ayında Şirket Yönetim Kurulu’na sunulur. Raporun bir örneği T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı’na gönderilir.

AXA SİGORTA A.Ş.’NİN BENİMSEDİĞİ İLKELER

İLKE 1 – Kurumsal Yönetim İlkeleri

Şirket, kurumsal yönetim ilkelerini “eşitlik”, “şeffaflık”, “hesap verebilirlik” ve “sorumluluk” ilkelerini de dikkate alarak oluşturmuştur. Şirket’te bu ilkeler aşağıdaki politika, prosedür ve rehberler ışığında güvence altına alınmaktadır.

- Eşitlik
 - Uyum ve Etik Rehberi, Çıkar Çatışmalarının önlenmesi; 08.01.Y.019- Çıkar Çatışması Yönergesi,
- Şeffaflık
 - 98.11.P.001- İnsan Kaynakları Yönetmeliği,
 - 98.11.P.005- Veri Gizliliği Politikası,
 - 98.11.P.010 Kişisel Veri Koruma Politikası,
 - 98.11.P.006- Bilgi Güvenliği Politikası,
 - 04.01.01.Y.027- Üçüncü Tarafların Temel Bilgi Güvenliği Tedbirlerini Gözden Geçirme Yönergesi,
 - 06.07.01.Y.001-Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikası
- Hesap Verebilirlik
 - Stratejik Plan,
 - 29.01.Y.001- Stratejik Planlama Yönergesi,
 - 98.11.P.007-Rekabet ve Anti-Tröst Politikası
- Sorumluluk
 - 26913-Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik,
 - Uyum Standardı,
 - AXA Grup Standartları,
 - 18.01.Y.003-İç Kontrol Faaliyetleri Yönergesi,
 - 17.01.Y.001-İç Denetim Yönergesi,
 - 17.01.Y.002-Suistimal ve Yolsuzluğu Önleme Yönergesi,
 - 08.02.T.016-Rüşvetin ve Yolsuzluğun Önlenmesine İlişkin Etik Davranış İlkeleri

- 98.11.P.002- Rüşyetle Mücadele Politikası,
- 98.11.P.003- Suistimal Politikası,
- 17.01.Y.003-Karapara Denetim Yönergesi,
- 98.11.P.005-Medya İlişkileri Kılavuzu,
- 98.11.P.006-Çalışan Sosyal Medya Kılavuzu,
- 17.02.T.001-Aykırılık ve Usulsüzlüklerin Bildirimi Talimatı,
- Denetim Komitesi Yönetmeliği,
- İç Denetim Yönetmeliği.

İLKE 2 – Pay Sahipliği Haklarının Kullanılma Esasları

Tüm pay sahiplerine ilke olarak eşit muamele edilir.

Bilgi alma ve inceleme hakkının kullanımında, pay sahipleri arasında ayırım yapılmaz. Pay sahiplerinin haklarının kullanımını etkileyebilecek her türlü bilgi güncel olarak elektronik ortamda pay sahiplerinin kullanımına sunulur.

Şirket, Genel Kurul Toplantıları'ndan önce pay sahiplerinin Genel Kurul'a katılımını sağlayacak her türlü tedbiri zamanında alır ve Genel Kurul gündemi hakkında eksiksiz, tereddüt yaratmayacak ve pay sahiplerine gerekli hazırlık yapma imkanı verecek şekilde bilgi verir. Genel Kurul Toplantısı'nda, gündemde yer alan konular tarafsız ve ayrıntılı bir şekilde, açık ve anlaşılabilir bir yöntemle aktarılır; pay sahiplerine eşit şartlar altında düşüncelerini açıklama ve soru sorma imkanı verilir ve sağlıklı bir tartışma ortamı yaratılır.

Oy hakkının kullanılmasını zorlaştıracı uygulamalardan kaçınılır. Her pay sahibine oy hakkını en kolay ve uygun şekilde kullanma fırsatı sağlanır.

Oy kullanma prosedürü toplantıdan önce ve toplantı başlangıcında pay sahiplerine duyurulur.

Şirket azınlık haklarının kullandırılmasında azami özen gösterir.

Şirket, pay sahiplerinin paylarını serbestçe devretmesini zorlaştıracı uygulamalardan kaçınılır.

Şirket'in belirli ve tutarlı bir kâr dağıtım politikası vardır. Şirketimiz, bağlı bulunduğu kanun ve yönetmelikler çerçevesinde kar dağıtımını gerçekleştirmektedir. Kar dağıtımının belirlenmesinde, uzun vadeli grup stratejilerimiz, yatırım ve finansman politikalarımız, karlılık ve nakit pozisyonlarımız ve en önemlisi sermaye yeterlilik oranımız dikkate alınmaktadır. Şirket'in Sermaye Yeterliliği'ne dair önümüzdeki yıllara yönelik yapılan tahminlere ve Şirket hedeflerine paralel olarak kar dağıtımı kararları her sene Mart ayında yapılan Genel Kurul'da ortaklar tarafından verilmektedir.

Buna göre bağlı bulunulan mevzuat çerçevesinde hazırlanan ve bağımsız denetime tabii tutulmuş mali tablolarda yer alan net dönem karı ve yine ilgili mevzuat çerçevesinde hesaplanan "dağıtılabilir kar" üzerinden nakit veya bedelsiz hisse şeklinde kar dağıtımı yapılmaktadır.

İLKE 3 – İş ve İşlemlerde Şeffaflık

Şirket, finansal durumuna ve faaliyet sonuçlarına etki edebilecek kamuya açıklanacak her türlü güncel bilgiyi duyurmayı taahhüt eder.

Şirket'in finansal durumu hakkında tasdik edilmiş bilgilere, kamu aydınlatmasında da kullanılmakta olan, <https://www.axasigorta.com.tr> adresinde "AXA SİGORTA" bölümündeki "Finansal Bilgiler" alanından kolaylıkla erişilebilir. 2003 yılından bugüne kadar tüm faaliyet raporları elektronik ortamda Şirket'in internet sayfasında sunulmaktadır.

Şirket'in internet sitesine kolay ulaşılabilir. Şirket'in internet sitesinde; 14/02/2020 tarihli ve 31039 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin "İnternet Sitesi Kurma Zorunluluğu" başlıklı 13. maddesinin 3. fıkrasında yer alan bilgilere ek olarak;

- a) Türkçe ve İngilizce olarak Şirket'e ait kurumsal bilgiler,
- b) Ticaret Sicili Bilgileri
- c) Esas Sözleşmesi
- ç) Yönetim Kurulu Üyeleri ile ilgili bilgiler
- d) Faaliyet Raporları,
- e) Bağımsız denetim raporları ile dipnotları da içerek şekilde cari yıl ve son dört yıla ait mali tablolar,
- f) Şirket'in misyonu ve vizyonu

yer almaktadır.

31 Mayıs 2013 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 28663-Sermaye Şirketleri'nin Açacakları İnternet Siteleri'ne Dair Yönetmelik kapsamında Merkezi Kayıt Kurumu (MKK) ile protokol imzalanmak suretiyle Şirketimizin internet sitesinin özgülenmiş kısmının erişime açılması gereken içeriğinin güvenli ortamda tutulması, Şirket erişimine hazır bulundurulması ve arşivleme hizmeti alınmaya başlanmıştır.

Şirket' in kamunun aydınlatılması ile ilgili, Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş, mevzuat ile belirlenenler dışında kamuya hangi bilgilerin açıklanacağını, bu bilgilerin ne şekilde, hangi sıklıkla ve hangi yollardan kamuya duyurulacağı ve benzeri hususları içeren Bilgilendirme Politikası mevcuttur. Bilgilendirme Politikası'nda ticari sır niteliğindeki bilgilerin belirlenmesi ve Şirket'in şeffaflığı ile çıkarlarının korunması arasındaki denge gözetilmiştir.

AXA Grup Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış ve her sene Ocak ayında güncellenen, AXA Grup'un sigortacılık faaliyeti gösterdiği ülkelerde yönetim standardizasyonu için toplam 36 standart uygulamaya alınmıştır. Bu süreç CEO liderliğinde, ilgili Yöneticilerin standartlar ile uyumlu şekilde günlük operasyonlarını sürdürdüklerini taahhüt ettikleri bir sene sonu sertifikasyonu (ıslak imzalı) ile sonuçlanmaktadır.

Şirket'in etik kuralları "Uyum ve Etik Rehberi" adı altında toplanmıştır. Ayrıca Şirket' in çalışanlarının uyması gereken kurum içi etik kuralları her sene Üst Yönetim ve Yöneticiler Rehber'deki ilkelere yıl içinde bağlı kalarak çalıştıklarını yazılı olarak beyan etmektedirler. Bu sürece Uyum ve Etik Rehberi Sertifikasyonu adı verilmektedir.

7 Nisan 2016 tarihinde yürürlüğe girmiş olan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu "Veri Sorumlusunun Aydınlatma Yükümlülüğü" hükmü kapsamında gerekli bilgilendirme <https://www.axasigorta.com.tr/aydinlatma-bildirimi> altında yayımlanmıştır. Ayrıca, Veri Koruma Beyanı, Kişisel Veri Koruma Politikası ile Veri Sahibinin Haklarını Kullanması için başvuru sürecini içeren döküman da yine Şirket'in internet adresinde mevcuttur.

Kâr payı dağıtım politikası, faaliyet raporunda yer alır ve Bilgilendirme Politikası çerçevesinde kamuya açıklanır.

Faaliyet raporu, kamuoyunun Şirket'in faaliyetleri hakkında her türlü bilgiye ulaşmasını sağlayacak ayrıntıda hazırlanmaktadır. Bu Komite Raporu'na konu sene içinde sigortacılık faaliyetlerini etkileyen temel yasal mevzuat değişikliklerine değinilen özel bir bölüm Faaliyet Raporu'na ilave edilmiştir.

İLKE 4 – Menfaat Sahiplerinin Haklarının Korunması

Menfaat sahipleri arasında çıkar çatışmaları ortaya çıktığında sahip oldukları hakların korunması açısından mümkün olduğunca dengeli bir politika izlenir.

Şirket, ürün ve hizmet sunumunda müşteri memnuniyetini sağlayıcı her türlü tedbiri alır. AXA Grup "Müşterini Tanı (Know Your Customer)" süreci Şirket'in tüm süreçleri ile uyumlu hale getirilmiştir. Bu kapsamda müşteri odaklı bir organizasyon yapısı benimsenmiştir. Yerel mevzuata ilaveten, AXA Grup "Ürün Onay Süreci (Product Approval Process-PAP)", İç Kontrol Operasyonel ve Finansal Riskler Departmanı'nın sorumluluğu altında; teknik, mali, pazarlama, hukuk, iç kontrol, aktüerya, uyum, ve bilgi teknolojileri departmanları nezdinde ürün geliştirmesine yönelik bir süreç takip edilmektedir.

Ticari sır kapsamında, müşteri ve tedarikçiler ile ilgili bilgilerin gizliliğine özen gösterilir. AXA Grup “Bilgi Güvenliği Politikası” bu kapsamda alınması gereken tedbirleri ve sistemsel altyapı standartlarını belirlemektedir. Ayrıca, 6698-Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde yayımlanmış ikincil mevzuat ile uyumun analiz edilmesi için gerekli detaylı incelemeler AXA SİGORTA Proje Yönetim Ofisi koordinasyonunda Şirket genelinde yapılmış ve gerekli aksiyonlar düzenli olarak alınmaktadır.

Hizmet satın almaları dahil tüm satın almalar “Kurumsal Masraf Yönetimi (Kamyon)” isimli portal kullanılarak tanımlanmış onay mekanizmalarından geçerek tam otomatik olarak yapılmaktadır. Satın alma ihaleleri ise “e-İhale Satınalma Portalı” adı verilen bir portal üzerinden katılımcılara kullanıcı adı ve şifre vermek suretiyle internet üzerinde yapılmaktadır. İhalelere katılan taraflar birbirlerinin tekliflerini görebilmekte ve bu vesileyle şeffaflık azami seviyede sağlanmaktadır.

AXA Sigorta’da bütün çalışanlar birer yetenek olarak kabul edilir ve İK Departmanı’nın yürüttüğü “yeteneği Şirket’e çekme, işe alma, yeteneği değerlendirme, yeteneği geliştirme ve bağlılık ve nihai olarak ayrılma süreçlerinin hepsinde her çalışana eşit fırsat sağlanması ilkesi benimsenmiştir. Söz konusu döngü bir deneyim yolculuğu olarak ele alınır ve her bir adımı özenle ve çalışan görüşleri dikkate alınarak planlanır.

Bu süreçlerin temelini oluşturan şirket “Değerlerimiz” : Önce Müşteri, Cesaret, Dürüstlük ve ONE AXA’dır. Bu değerler doğrultusunda tüm Şirket çalışanlarından beklenen taahhütler ise aşağıdaki şekilde belirtilmiştir.

ÖNCE MÜŞTERİ

Müşteriyi yaptığımız her işin merkezine koyarız.

- Her projeye, sürece ve ürüne müşteri bakış açısı ile başlarız.
- Tüm enerjimizi ve yaratıcılığımızı müşterinin hayatını kolaylaştırmak ve sadeleştirmek için harcarız.
- Mevcut düzeni zorlayacak anlamına gelse bile, kendi çıkarlarımızı müşterinin çıkarlarıyla eşleştirmek için elimizden geleni yaparız.

CESARET

Başkalarını, öğrenme ve gelişim fırsatları yaratma konusunda harekete geçmeleri için destekleriz.

- Kararları doğru hızda uygulamak ve yenilik yapmaya devam edebilmek için kararları çok daha hızlı ve %80 emin olarak alırız. Her zaman “yeterince iyi ama tamamlanmış” olanı “mükemmel ama çok geç” olana tercih ederiz.
- Hem ekiplerimiz hem de müşterilerimiz için çok daha hızlı ve basit düşünür, karar alır ve uygularız.
- Geri bildirim değer veriyoruz, bunu hem talep ederiz, hem de kendimiz geri bildirim verirken saygılı bir şekilde yaparız.
- Daha iyi şeyler yapmak için öğrenmeye ve kendimizi geliştirmeye çalışırız ve diğer ekipleri de buna teşvik ederiz.

ONE AXA

Ortak başarıya çeşitlilik ve işbirliği ile ulaşırız. Büyük kararlara, yaratıcı fikirlere ve sürdürülebilir başarıya ancak başkalarının aklı, desteği ve enerjisi ile ulaşılabilir.

- Terfi, işe alım ve ödüllendirme süreçlerinde aranan en önemli yeteneğin işbirliği yapmak olduğunun farkındayız.
- Çeşitliliği ve dahil etmeyi teşvik ederiz, çünkü farklı düşünce biçimleri, farklı geçmiş ve deneyimlerin uzun vadede bize başarıyı getireceğinden eminiz.

DÜRÜSTLÜK

Sorumluluk alır ve söylediğimizi yaparız.

- Ne kadar zor olsa da her zaman uzun vadeli düşünüp, etik değerlerimize uygun hareket ederiz.
- Tüm şeffaflıkla söylediğimizi yapar ve yaptığımızı söyleriz.
- Fikirlerimizi paylaşma ve savunma cesaretimiz var, ancak bir karar alındıktan sonra o kararla aynı fikirde olmasak bile sonuna kadar arkasında durup destekleriz.

Katılımcı bir yönetim ortamının güçlendirilmesi adına tüm Şirket çalışanlarının katılımıyla düzenlenen “AXA’lı Olmak”, acentelere yönelik bilgilendirmelerin ve değerlendirmelerin yapıldığı “Acenteler Toplantısı”, acentelerle Şirket Üst Yönetiminin yüz yüze görüşmelerine olanak sağlayan, aynı zamanda ekonomi veya kişisel gelişim ile ilgili konuların ele alındığı “Bölge Toplantıları”, çalışan memnuniyetinin online olarak belirlendiği “Çalışan Memnuniyeti Anketi”, acente memnuniyetinin belirlendiği “Acente Memnuniyeti Anketi”, bağımsız kuruluşlara yaptırılan muhtelif memnuniyet anketleri, çalışan ve yakınlarının istifade edebildiği “AXA Personel Sağlık Sigortası” bilgilendirmeleri, işe yeni başlayan personel için “Oryantasyon Eğitim Programı” çalışan-acente-müşteri ile yıl içinde yapılmakta olan görüş alışverişlerinden sadece bazılarıdır.

Şirket çalışanlarının görev tanımları ve dağılımı Yöneticiler tarafından belirlenir ve çalışanlara duyurulur. Bu süreç, AXA BİZ İK Portalı kullanılarak tam otomatik olarak yapılmaktadır.

Çalışanlar ile ilgili olarak alınan kararlar veya çalışanları ilgilendiren gelişmeler İK - Eğitim, Gelişim ve İç İletişim Departmanı tarafından e-posta, bilgi ekranları ve/veya intranet, kullanılarak tüm çalışanlarla paylaşılır.

2019 yılında Şirketimizde iletişim ve sosyalleşmenin artırılmasına olanak sağlayan çeşitli projeler hayata geçirilmiş ve bu çalışmalarda Şirket içerisinde etkileşimin artırılması hedeflenmiştir.

- Bu kapsamda, artık geleneksel hale gelen AXA’lı Olmak organizasyonu bu yıl bütün Çalışanlarımızın katılımı ile yine Antalya’da gerçekleştirilmiştir. “Biz AXA’yız Hep Beraber Bir Başkayız” sloganı ile organizasyonda Çalışanlarımız hem Şirket üst yönetiminden önümüzdeki dönem stratejilerini dinlemiş hem de eğlenme fırsatı yakalamışlardır.
- Şirketimizin Dijitalleşme stratejisi ile paralel olarak, 2015 yılında tüm Şirket çalışanları tarafından kullanılmaya başlanan global intranet programı olan ONE’in yeni versiyonunun entegrasyon çalışmaları devam etmiş ve Nisan 2020 de kullanıma açılması planlanmaktadır.
- Aynı zamanda, AXA’nın globalde faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde Çalışanların eğitim ve gelişim programlarını takip etmesine olanak sağlayan global eğitim ve yönetimi sistemi YesLearning ile portal üzerinden kişilerin eğitim bilgilerinin takip edilebildiği, eğitim sonrası değerlendirme yapabilen, takvim detay bilgilerinin sunulduğu aktif bir portal olması için tüm Çalışanlar nezdinde kullanımın yaygınlaştırılması çalışmaları gerçekleştirilmiştir.
- AXA çalışanları için önde gelen üniversitelerin online platformda sundukları sertifika programlarını tek bir çatı altında toplayan LinkedIn Learning platformu ile gerçekleştirdiği anlaşmaya istinaden çalışanların ücretsiz olarak bu olanaktan faydalanabileceklerini aktaran duyurular paylaşılmış, bütün çalışanlarımız katılıma teşvik edilmiştir.
- Bununla birlikte, Genel Müdürlük binası ve diğer tüm lokasyonlarda bilgilendirme ekranları ile bilgi paylaşımlarının dijital ekranlar üzerinden yapılmasına devam edilmiştir.
- Şirketimize yeni başlayan arkadaşlarımızın uyumunu kolaylaştırmak için Online Oryantasyon programı dizayn edilmiş ve kullanıma alınmıştır.

AXA Sigorta 2019 yılında da kurumsal sorumluluğun topluma, çevreye, müşteriye, Çalışana ve tedarikçilere dokunan boyutlarına odaklanmış, yaşamın her alanında benimsediği ve uyguladığı, artan gönüllü katılım desteği ile yine birçok projeyi hayata geçirmiştir. Aynı zamanda bu bilincin yaygınlaştırılması amacı ile hareket eden Şirket, kurumsal sorumluluk anlayışının “topluma” dokunduğu yerlerde birçok aktiviteye de öncülük etmeye devam etmiştir. Türkiye’nin büyük ve uluslararası kimliğe sahip sigorta şirketi olarak “İnsanları Daha İyi Bir Yaşam İçin Güçlendirmek” misyonu ile toplum yaşamına destek olmak, inandığımız kutsal amacımız gereği en önemli sorumluluklarımızdan birisidir.

2019 yılında gerçekleştirilen proje ve aktivitelerimiz şu şekilde sıralanabilir;

Önceki yıllardan farklı olarak Şirketimiz sürekliliği olan ve Şirket stratejimiz ile uyumlu projelere odaklanmıştır. Bu projeler “İklim Değişikliği ve Çevre, Sağlık ve Sosyal Dahil Etme” başlıkları altında toplanabilir.

Bu başlıklarda gerçekleştirilen bazı projeler ve AXA Tüm Kalplerde gönüllülerinin de katkıları ile alınan diğer aksiyonlar aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- **TEMA ve Turmepa İş Birliklikleri Yarattık**

Türkiye’nin ormanlarının korunması için TEMA ile Denizlerinin temiz tutulması için ise Turmepa ile ortak projeler gerçekleştirdik. AXA Tüm Kalplerde gönüllülerimiz ile kıyı temizliği çalışmaları gerçekleştirdik.

- **WWF - Yeşil Ofis Sertifikasına Sahip Çıktık**

Binamızın sahip olduğu Yeşil Ofis sertifikasının devamı için süreç ve uygulamalarımızı gözden geçirdik.

- **Yol Güvenliği Konusunda Farkındalık Çalışmaları Gerçekleştirdik**

Petrol istasyonları ve yol kenarlarında yol güvenliğine dikkat çeken farkındalık çalışmaları gerçekleştirdik.

- **İklim Değişikliği ve Çevre Konularında Bilgiler Sunan ve Canlı Yayın İle Hazırlanan Bakış TV Programını Gerçekleştirdik**

Şirketimizin üst yönetim ekibinin de katkıları ile Türkiye’nin farklı yerlerinde iklim ve çevre konularına dikkat çeken programlar serisi gerçekleştirdik.

- **“Her Köye Müzik” ve “Sanal Orman” Projeleri için Sera Çamaş’ı Destekledik**

Kendisi de genç bir arkadaşımız olan sevgili Sera Çamaş’ın köylere müzik götürme projesini ve İzmir yangını sonrası oluşturduğu ve ağaç dikmeyi amaçlayan Sanal Orman projesine destek olduk. Kendisini organizasyonlarımıza davet ederek hikâyesini dinledik.

- **SineMasal Proje Ortağı Olduk**

Çocukların hayallerinde yaşadıkları ve ulaşmakta zorluk çektikleri sinema aksiyonunu köy köy dolaşarak tecrübe eden organizasyonu destekledik. Kendileri ile İstanbul’da bir de çocuk şenliği düzenledik.

- **Kızılay ve Yeşilay Farkındalık Çalışmaları Gerçekleştirdik**

Yıl içinde kan bağışı kampanyalarımız ve kötü alışkanlıklardan kurtulma yolları ile ilgili çalışmalarımız devam etti.

- **Voleybol Milli Takımlar Sponsoru Olduk**

Hem Kupa Volley hem de kadın milli voleybol takımını olimpiyat elemelerinde destekledik, Türk sporunun gelişmesi adına desteğimiz devam ediyor.

- **Altınordu Futbol Okulu Değerler Sponsoru Olduk**

Gençlerin gelişimini hem sportif hem de akademik olarak üstlenmiş olan Altınordu kulübü ile Değerler ortaklığımıza devam ediyoruz.

- **AXAFIT Aplikasyonunu Uygulamaya Aldık**

Sadece çalışan ya da müşterilerimiz ile sınırlı olmayacak şekilde, online App üzerinden sağlıklı yaşam ipuçları ve öneriler paylaşıyoruz.

- **Robotik takımı “Beyond Dreams” Sponsoru Olduk**

Mardin’de başlattığımız desteği şimdi Muğla Ören Ortaokulu için yapmaya devam ediyoruz. Muğla Ören Ortaokulu’nun “Bilim Kahramanları Proje” sponsorluğunu Şirket olarak üstlendik. Kardeşlerimizi desteklemek amaçlı proje kayıt ücreti, tema seti, proje masası gibi konularda katkılarımızı sunmaya devam ediyoruz.

- **Başkent Üniversitesine Laboratuvar sponsoru Olduk**

Sektörümüze destek verebilmek adına üniversite bünyesinde Sigortacılık ve Finans laboratuvarının kurulması ve donanımının sağlanması konusunda destek sağladık.

- **Koç Üniversitesi Bursiyelerini Destekledik**

2018 yılından itibaren başlayan ve başarılı öğrencilerin desteklenmesini hedefleyen proje kapsamında, birisi psikoloji diğeri işletme bölümlerinde okuyan genç kardeşimizin öğrenim hayatlarına destek sağlıyoruz.

- **Sağlıklı Yaşam Seminerleri Düzenledik**

Genel Müdürlük ve diğer lokasyonlarımızda, Prostat kanseri, Meme Kanseri, sağlıklı beslenme, gibi konularda seminerler gerçekleştirdik.

- **Sivil Toplum Kuruluşlarına Yardım Yaptık**

Farklı dernek ve STK'lara destek olabilmek için Genel Müdürlük binamızda stand organizasyonları gerçekleştirdik. Down Sendromlular Derneği, Nahil Derneği, Gülümseten Dükkân vb.

- **Hayvan Barınağı Ziyareti Gerçekleştirdik**

Hali hazırda 3.000’den fazla hayvanın barındığı Yedikule Hayvan Barınağı’nı Müdürlük kafeterya hizmetlerimizi aldığımız firmadan kalan yemek artıkları, süt, kuru mama ve eski gazete gibi ihtiyaçları da tedarik ederek AXA Tüm Kalplerde gönüllüleri ile beraber sevimli dostlarımızı ziyaret ettik.

- **Karbon Ayak İzi Farkındalığı Yarattık**

Karbon ayak izimizin azaltılması çalışmalarına dikkat çekmek amacıyla yürüyüş aktiviteleri gerçekleştirdik. Tüm çalışma arkadaşlarımız ilgili lokasyonlarında yürüyüşler yaparak bu aktiviteye destek oldular.

- **Geri Dönüşüme Önem Verdik**

Çevre bilinci ve dönüşüm alışkanlığı kazandırmak amacı ile oluşturulan “geri dönüşüm köşeleri” yardımıyla atık pil, kâğıt, kartuş, ampul, kapak gibi atık malzemeler geri dönüştürülmek için topladık. Bu amaç için kişisel çöp sepetleri kaldırdık ve merkezi noktalarda çöplerin ayrıştırılması hedefledik.

- **Mesleki Eğitime Katkı Sağladık**

Sektör – Okul iş birliğini geliştirmeye yönelik olarak, çeşitli illerde bulunan ve sigortacılık eğitimi veren üniversiteleri ziyaret ederek öğrencilere seminerler verdik. Yöneticilerimiz tarafından gerçekleştirilen bu seminerlerde sektör bilgisi, genel iş dünyası ve meslek seçimlerine yardımcı olacak ipuçlarını paylaştık.

- **Yardımlarda Bulunduk**

AXA olarak çocuklara ve gençlere destek olmak en önemli ilkelerimizden bir tanesi, bu doğrultuda, ihtiyaç sahibi okul ve kurumlara yıl boyunca maddi ve ayni yardımlar yapıyoruz. Şirketimize ulaşan ihtiyaç mesajlarına uygun olarak “kırtasiye malzemeleri, kitap, bilgisayar, kıyafet, spor malzemeleri, ayakkabı vb.” bağışları gerçekleştirdik.

- **Geleceğe de Yatırım Yaptık**

Yine her yıl olduğu gibi 2019 yılında da AXA Akademi bünyesinde gerçekleştirilen eğitimlerde Acentelerimizden aldığımız katılım paylarını Türk Eğitim Vakfı’na (TEV) bağış olarak gönderdik ve bağış tutarı öğrenci bursları ile Türkiye’nin gelecek nesillerinin gelişimine katkı sağladık.

İLKE 5 – Yönetim Kurulu ve Yöneticilerin Faaliyetleri

Yönetim Kurulu; Şirket politika ve stratejisini, bu politika ve stratejilere ulaşmak için izlenecek yolları, bu politika ve stratejilere ilişkin gelişmeleri, gözetim ve değerlendirmede izlenecek süreçleri belirler. Yönetim Kurulu, sürekli ve etkin bir şekilde, Şirket’in hedeflerine ulaşma derecesini, faaliyetlerini ve geçmiş performansını gözden geçirir. Gerektiği durumda gecikmeden ve sorun ortaya çıkmadan önce önlem alır.

Yönetim Kurulu, Şirket faaliyetlerinin mevzuata, esas sözleşmeye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetir.

Yönetim Kurulu, Şirket ile pay sahipleri arasında yaşanabilecek olası anlaşmazlıkların giderilmesinde öncü rol oynar.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin ve diğer Yöneticilerin yetki ve sorumlulukları açık ve anlaşılabilir şekilde belirlenmiş ve faaliyet raporunda yer almıştır.

Yönetim Kurulu Üyesi, görevini basiretli biçimde ve iyi niyet kuralları çerçevesinde yerine getirir. Görevin basiretli ve iyi niyet kuralları çerçevesinde ifa edilmesi, benzer durumlarda ve benzer koşullar altında, asgari olarak gösterilmesi gereken dikkat ve özenin gösterildiği anlamına gelir. Yönetim Kurulu Üyesi'nin Şirket işleri için yeterli zaman ayırması esastır. Yönetim Kurulu Toplantıları, etkin ve verimli bir şekilde planlanır ve gerçekleştirilir.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin, görevlerini tam olarak yerine getirebilmelerini teminen her türlü bilgiye zamanında ulaşmaları için gerekli mekanizma oluşturulmuştur.

Yönetim Kurulu; periyodik mali tabloların mevcut mevzuat ve uluslararası muhasebe standartlarına uygun olarak hazırlanmasından, sunulmasından ve gerçeğe uygunluğu ile doğruluğundan sorumludur. Yönetim Kurulu, periyodik mali tablolar ve yıllık faaliyet raporunun kabulüne dair ayrı bir karar alır.

Yöneticiler, Şirket işlerinin; misyon, vizyon, hedefler, stratejiler ve politikalar çerçevesinde yürütülmesini sağlar, Yönetim Kurulu'nun her yıl onayladığı finansal ve operasyonel planlara uygun olarak hareket eder. Yöneticiler; görevlerini yerine getirirken mevzuata, esas sözleşmeye, Şirket içi düzenlemelere ve politikalara uyarlar.

Yöneticiler, verilen görevleri ifa edebilmeleri için gerekli profesyonel nitelikleri taşırlar.

Yöneticiler, Şirket hakkındaki gizli ve kamuya açık olmayan bilgileri kendileri veya başkaları lehine kullanamaz; Şirket hakkında yalan, yanlış, yanıltıcı, mesnetsiz bilgi veremez; haber yayamaz ve yorum yapamaz.

İLKE 6 – Ücret Politikası

Yönetim Kurulu Üyeleri'ne, üst düzey yönetime ve diğer çalışanlara verilecek ücretlere ilişkin genel politika Yönetim Kurulu tarafından belirlenir. Yönetim Kurulu Üyeleri'ne verilecek ücret, katıldıkları toplantı başına hesaplanır ve sadece bağımsız üyeler için söz konusu olup herhangi bir AXA şirketinin çalışanı olan Yönetim Kurulu Üyeleri'ne ücret ödemesi yapılmamaktadır.

Yöneticiler ve çalışanlara verilecek ücret ve diğer menfaatlerin belirlenmesinde kişilerin nitelikleri ve Şirket'in başarısına yaptıkları katkı da göz önünde bulundurulur. Şirket'te; açık ve hedeflere yönelik, hedef ve yetkinlik değerlendirmesinin bütününden oluşan performans değerlendirmesi yapılmaktadır. Performans değerlendirmede, hem elde edilen sonuçlar, hem de bu sonuçlar elde edilirken sergilenen tutum ve davranışlar dikkate alınır. Performans Değerlendirme Sistemi, AXABiz İK Portalı üzerinden online olarak işlemekte olup, sisteme girilen hedeflerin ve yetkinliklerin Yönetici ile çalışan arasında açık olarak yüz yüze görüşmeler ile değerlendirilmesi esasına dayanır. Performans Değerlendirme Sistemi ile ilgili elektronik ortamda yapılan tüm işlemler şahsa özel şifreler ile yürütülür ve işlemlerin kaydı sistem tarafından izlenir.

Bu uygulamalar tüm kullanıcılara açık olan Intranet'ten erişilebilir. Intranet üzerinden ulaşılabilir olan "AXABiz İK Portalı" isimli portalda Kişisel Bilgiler, Toplam Kazanç (maaş ve bonus), Bordro, İş Seyahati, İzin, Şirket için yapılan harcama ve masraflar, Deneme Süresi, Gelişim Planı, Görev Tanımı, İşe alım ve işten çıkış süreçleri tam otomatik olarak kayıt altına alınır/yönetilir.



AXA SİGORTA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş.

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ RAPORU -

2019

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ

AXA Hayat ve Emeklilik A.Ş. (bundan böyle “Şirket”), “*Sigorta Şirketi ve Reasürans Şirketi ile Emeklilik Şirketlerinde Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Genelge (2011/8)*” ile uyumlu olarak Genelgede yer alan ilkelere uyumun izlenmesi için Haziran 2011 tarihinde Kurumsal Yönetim Komitesi oluşturmuştur.

Komite’nin görevi, ilkelere uyum sağlanması için gerekli çalışmaları yürütmek, Yönetim Kurulu’na bu amaçla önerilerde bulunmak ve Şirketin ilkelere uyumunu izlemektir.

Kurumsal Yönetim Komitesi, konuya ilişkin değerlendirmelerini içeren bir rapor hazırlar ve her yılın Mart ayında Şirket Yönetim Kurulu’na sunulur. Raporun bir örneği T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı’na gönderilir.

AXA SİGORTA A.Ş.’NİN BENİMSEDİĞİ İLKELER

İLKE 1 – Kurumsal Yönetim İlkeleri

Şirket, kurumsal yönetim ilkelerini “eşitlik”, “şeffaflık”, “hesap verebilirlik” ve “sorumluluk” ilkelerini de dikkate alarak oluşturmuştur. Şirket’te bu ilkeler aşağıdaki politika, prosedür ve rehberler ışığında güvence altına alınmaktadır.

- Eşitlik
 - Uyum ve Etik Rehberi, Çıkar Çatışmalarının önlenmesi; 08.01.Y.019- Çıkar Çatışması Yönergesi,
- Şeffaflık
 - 98.11.P.001- İnsan Kaynakları Yönetmeliği,
 - 98.11.P.005- Veri Gizliliği Politikası,
 - 98.11.P.010 Kişisel Veri Koruma Politikası,
 - 98.11.P.006- Bilgi Güvenliği Politikası,
 - 04.01.01.Y.027- Üçüncü Tarafların Temel Bilgi Güvenliği Tedbirlerini Gözden Geçirme Yönergesi,
 - 06.07.01.Y.001-Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikası
- Hesap Verebilirlik
 - Stratejik Plan,
 - 29.01.Y.001- Stratejik Planlama Yönergesi,
 - 98.11.P.007-Rekabet ve Anti-Tröst Politikası
- Sorumluluk
 - 26913-Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketleri’nin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik,
 - Uyum Standardı,
 - AXA Grup Standartları,

- 18.01.Y.003-İç Kontrol Faaliyetleri Yönergesi,
- 17.01.Y.001-İç Denetim Yönergesi,
- 17.01.Y.002-Suistimal ve Yolsuzluğu Önleme Yönergesi,
- 08.02.T.016-Rüşvetin ve Yolsuzluğun Önlenmesine ilişkin Etik Davranış İlkeleri
- 98.11.P.002- Rüşvetle Mücadele Politikası,
- 98.11.P.003- Suistimal Politikası,
- 17.01.Y.003-Karapara Denetim Yönergesi,
- 98.11.P.005-Medya İlişkileri Kılavuzu,
- 98.11.P.006-Çalışan Sosyal Medya Kılavuzu,
- 17.02.T.001-Aykırılık ve Usulsüzlüklerin Bildirimi Talimatı,
- Denetim Komitesi Yönetmeliği,
- İç Denetim Yönetmeliği.

İLKE 2 – Pay Sahipliği Haklarının Kullanılma Esasları

Tüm pay sahiplerine ilke olarak eşit muamele edilir.

Bilgi alma ve inceleme hakkının kullanımında, pay sahipleri arasında ayırım yapılmaz. Pay sahiplerinin haklarının kullanımını etkileyebilecek her türlü bilgi güncel olarak elektronik ortamda pay sahiplerinin kullanımına sunulur.

Şirket, Genel Kurul Toplantıları'ndan önce pay sahiplerinin Genel Kurul'a katılımını sağlayacak her türlü tedbiri zamanında alır ve Genel Kurul gündemi hakkında eksiksiz, tereddüt yaratmayacak ve pay sahiplerine gerekli hazırlık yapma imkanı verecek şekilde bilgi verir. Genel Kurul Toplantısı'nda, gündemde yer alan konular tarafsız ve ayrıntılı bir şekilde, açık ve anlaşılabilir bir yöntemle aktarılır; pay sahiplerine eşit şartlar altında düşüncelerini açıklama ve soru sorma imkanı verilir ve sağlıklı bir tartışma ortamı yaratılır.

Oy hakkının kullanılmasını zorlaştıracı uygulamalardan kaçınılır. Her pay sahibine oy hakkını en kolay ve uygun şekilde kullanma fırsatı sağlanır.

Oy kullanma prosedürü toplantıdan önce ve toplantı başlangıcında pay sahiplerine duyurulur.

Şirket azınlık haklarının kullandırılmasında azami özen gösterir.

Şirket, pay sahiplerinin paylarını serbestçe devretmesini zorlaştıracı uygulamalardan kaçınılır.

Şirket'in belirli ve tutarlı bir kâr dağıtım politikası vardır. Şirket'imiz, bağlı bulunduğu kanun ve yönetmelikler çerçevesinde kar dağıtımını gerçekleştirmektedir. Kar dağıtımının belirlenmesinde, uzun vadeli grup stratejilerimiz, yatırım ve finansman politikalarımız, karlılık ve nakit pozisyonlarımız ve en önemlisi sermaye yeterlilik oranımız dikkate alınmaktadır. Şirket'in sermaye yeterliliğine dair önümüzdeki yıllara yönelik yapılan tahminlere ve Şirket hedeflerine paralel olarak kar dağıtım kararları her sene Mart ayında yapılan Genel Kurul'da ortaklar tarafından verilmektedir.

Buna göre bağlı bulunulan mevzuat çerçevesinde hazırlanan ve bağımsız denetime tabii tutulmuş mali tablolarda yer alan net dönem karı ve yine ilgili mevzuat çerçevesinde hesaplanan "dağıtılabilir kar" üzerinden nakit veya bedelsiz hisse şeklinde kar dağıtım yapılmaktadır.

İLKE 3 – İş ve İşlemlerde Şeffaflık

Şirket, finansal durumuna ve faaliyet sonuçlarına etki edebilecek kamuya açıklanacak her türlü güncel bilgiyi duyurmayı taahhüt eder.

Şirket'in finansal durumu hakkında tasdik edilmiş bilgilere, kamu aydınlatmasında da kullanılmakta olan, <https://www.axahayatemeklilik.com.tr> adresinde "AXA HAYAT VE EMEKLİLİK" bölümündeki "Finansal

Bilgiler" alanından kolaylıkla erişilebilir. 2003 yılından bugüne kadar tüm faaliyet raporları elektronik ortamda Şirket'in internet sayfasında sunulmaktadır.

Şirket'in internet sitesine kolay ulaşılabilir. Şirket'in internet sitesinde; 14/02/2020 tarihli ve 31039 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Sigorta Sözleşmeleri'nde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmeliğin "İnternet Sitesi Kurma Zorunluluğu" başlıklı 13. maddesinin 3. fıkrasında yer alan bilgilere ek olarak;

- a) Türkçe ve İngilizce olarak Şirket'e ait kurumsal bilgiler,
- b) Ticaret Sicili Bilgileri
- c) Esas Sözleşmesi
- ç) Yönetim Kurulu Üyeleri ile ilgili bilgiler
- d) Faaliyet Raporları,
- e) Bağımsız denetim raporları ile dipnotları da içerek şekilde cari yıl ve son dört yıla ait mali tablolar,
- f) Şirket'in misyonu ve vizyonu

yer almaktadır.

31 Mayıs 2013 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 28663-Sermaye Şirketleri'nin Açacakları İnternet Siteleri'ne Dair Yönetmelik kapsamında Merkezi Kayıt Kurumu (MKK) ile protokol imzalanmak suretiyle Şirket'imizin internet sitesinin özgülenmiş kısmının erişime açılması gereken içeriğinin güvenli ortamda tutulması, Şirket erişimine hazır bulundurulması ve arşivleme hizmeti alınmaya başlanmıştır.

Şirket'in kamunun aydınlatılması ile ilgili, Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş, mevzuat ile belirlenenler dışında kamuya hangi bilgilerin açıklanacağını, bu bilgilerin ne şekilde, hangi sıklıkla ve hangi yollardan kamuya duyurulacağı ve benzeri hususları içeren "Bilgilendirme Politikası" mevcuttur. Bilgilendirme Politikası'nda ticari sır niteliğindeki bilgilerin belirlenmesi ve Şirket'in şeffaflığı ile çıkarlarının korunması arasındaki denge gözetilmiştir.

AXA Grup Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış ve her sene Ocak ayında güncellenen, AXA Grup'un sigortacılık faaliyeti gösterdiği ülkelerde yönetim standardizasyonu için toplam 36 standart uygulamaya alınmıştır. Bu süreç CEO liderliğinde, ilgili Yöneticilerin standartlar ile uyumlu şekilde günlük operasyonlarını sürdürdüklerini taahhüt ettikleri bir sene sonu sertifikasyonu (ıslak imzalı) ile sonuçlanmaktadır.

Şirket'in etik kuralları "Uyum ve Etik Rehberi" adı altında toplanmıştır. Ayrıca Şirket' in çalışanlarının uyması gereken kurum içi etik kuralları her sene Üst Yönetim ve Yöneticiler Rehber'deki ilkelere yıl içinde bağlı kalarak çalıştıklarını yazılı olarak beyan etmektedirler. Bu sürece Uyum ve Etik Rehberi Sertifikasyonu adı verilmektedir.

7 Nisan 2016 tarihinde yürürlüğe girmiş olan 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu "Veri Sorumlusunun Aydınlatma Yükümlülüğü" hükmü kapsamında gerekli bilgilendirme <https://www.axahayatemeklilik.com.tr/aydinlatma-bildirimi.aspx?pageID=128> altında yayımlanmıştır. Ayrıca, Veri Koruma Beyanı, Kişisel Veri Koruma Politikası ile Veri Sahibinin Haklarını Kullanması için başvuru sürecini içeren döküman da yine Şirket'in internet adresinde mevcuttur.

Kâr payı dağıtım politikası, faaliyet raporunda yer alır ve bilgilendirme politikası çerçevesinde kamuya açıklanır.

Faaliyet raporu, kamuoyunun şirketin faaliyetleri hakkında her türlü bilgiye ulaşmasını sağlayacak ayrıntıda hazırlanmaktadır. Bu Komite Raporu'na konu sene içinde sigortacılık faaliyetlerini etkileyen temel yasal mevzuat değişikliklerine değinilen özel bir bölüm Faaliyet Raporu'na ilave edilmiştir.

İLKE 4 – Menfaat Sahiplerinin Haklarının Korunması

Menfaat sahipleri arasında çıkar çatışmaları ortaya çıktığında sahip oldukları hakların korunması açısından mümkün olduğunca dengeli bir politika izlenir.

Şirket, ürün ve hizmet sunumunda müşteri memnuniyetini sağlayıcı her türlü tedbiri alır. AXA Grup “Müşterini Tanı (Know Your Customer)” süreci Şirketin tüm süreçleri ile uyumlu hale getirilmiştir. Bu kapsamda müşteri odaklı bir organizasyon yapısı benimsenmiştir. Yerel mevzuata ilaveten, AXA Grup “Ürün Onay Süreci (Product Approval Process-PAP)”, İç Kontrol Operasyonel ve Finansal Riskler Departmanı’nın sorumluluğu altında; teknik, mali, pazarlama, hukuk, iç kontrol, aktüerya, uyum, ve bilgi teknolojileri departmanları nezdinde ürün geliştirmesine yönelik bir süreç takip edilmektedir.

Ticari sır kapsamında, müşteri ve tedarikçiler ile ilgili bilgilerin gizliliğine özen gösterilir. AXA Grup “Bilgi Güvenliği Politikası” bu kapsamda alınması gereken tedbirleri ve sistemsel altyapı standartlarını belirlemektedir. Ayrıca, 6698-Kişisel Verilerin Korunması Kanunu çerçevesinde yayımlanmış ikincil mevzuat ile uyumun analiz edilmesi için gerekli detaylı incelemeler AXA Hayat ve Emeklilik Proje Yönetim Ofisi koordinasyonunda şirket genelinde yapılmış ve gerekli aksiyonlar düzenli olarak alınmaktadır.

Hizmet satın almaları dahil tüm satın almalar “Kurumsal Masraf Yönetimi (Kamyon)” isimli portal kullanılarak tanımlanmış onay mekanizmalarından geçerek tam otomatik olarak yapılmaktadır. Satın alma ihaleleri ise “e-İhale Satınalma Portalı” adı verilen bir portal üzerinden katılımcılara kullanıcı adı ve şifre vermek suretiyle internet üzerinde yapılmaktadır. İhalelere katılan taraflar birbirlerinin tekliflerini görebilmekte ve bu vesileyle şeffaflık azami seviyede sağlanmaktadır.

AXA Hayat ve Emeklilik’te bütün çalışanlar birer yetenek olarak kabul edilir ve İK Departmanı’nın yürüttüğü “yeteneği şirkete çekme, işe alma, yeteneği değerlendirme, yeteneği geliştirme ve bağlılık ve nihai olarak ayrılma süreçlerinin hepsinde her çalışana eşit fırsat sağlanması ilkesi benimsenmiştir. Söz konusu döngü bir deneyim yolculuğu olarak ele alınır ve her bir adımı özenle ve çalışan görüşleri dikkate alınarak planlanır.

Bu süreçlerin temelini oluşturan şirket “Değerlerimiz” : Önce Müşteri, Cesaret, Dürüstlük ve ONE AXA’dır. Bu değerler doğrultusunda tüm Şirket çalışanlarından beklenen taahhütler ise aşağıdaki şekilde belirtilmiştir.

ÖNCE MÜŞTERİ

Müşteriyi yaptığımız her işin merkezine koyarız.

- Her projeye, sürece ve ürüne müşteri bakış açısı ile başlarız.
- Tüm enerjimizi ve yaratıcılığımızı müşterinin hayatını kolaylaştırmak ve sadeleştirmek için harcarız.
- Mevcut düzeni zorlayacak anlamına gelse bile, kendi çıkarlarımızı müşterinin çıkarlarıyla eşleştirmek için elimizden geleni yaparız.

CESARET

Başkalarını, öğrenme ve gelişim fırsatları yaratma konusunda harekete geçmeleri için destekleriz.

- Kararları doğru hızda uygulamak ve yenilik yapmaya devam edebilmek için kararları çok daha hızlı ve %80 emin olarak alırız. Her zaman “yeterince iyi ama tamamlanmış” olanı “mükemmel ama çok geç” olana tercih ederiz.
- Hem ekiplerimiz hem de müşterilerimiz için çok daha hızlı ve basit düşünür, karar alır ve uyguluyoruz.
- Geri bildirim değer veriyoruz, bunu hem talep ediyoruz, hem de kendimiz geri bildirim verirken saygılı bir şekilde yaparız.
- Daha iyi şeyler yapmak için öğrenmeye ve kendimizi geliştirmeye çalışırız ve diğer ekipleri de buna teşvik ederiz.

ONE AXA

Ortak başarıya çeşitlilik ve işbirliği ile ulaşırız. Büyük kararlara, yaratıcı fikirlere ve sürdürülebilir başarıya ancak başkalarının aklı, desteği ve enerjisi ile ulaşılabilir.

- Terfi, işe alım ve ödüllendirme süreçlerinde aranan en önemli yeteneğin işbirliği yapmak olduğunun farkındayız.
- Çeşitliliği ve dahil etmeyi teşvik ederiz, çünkü farklı düşünce biçimleri, farklı geçmiş ve deneyimlerin uzun vadede bize başarıyı getireceğinden eminiz.

DÜRÜSTLÜK

Sorumluluk alır ve söylediğimizi yaparız.

- Ne kadar zor olsa da her zaman uzun vadeli düşünüp, etik değerlerimize uygun hareket ederiz.
- Tüm şeffaflıkla söyledığımızı yapar ve yaptığımızı söyleriz.
- Fikirlerimizi paylaşma ve savunma cesaretimiz var, ancak bir karar alındıktan sonra o kararla aynı fikirde olmasak bile sonuna kadar arkasında durup destekleriz.

Katılımcı bir yönetim ortamının güçlendirilmesi adına tüm Şirket çalışanlarının katılımıyla düzenlenen “AXA’lı Olmak”, acentelere yönelik bilgilendirmelerin ve değerlendirmelerin yapıldığı “Acenteler Toplantısı”, acentelerle şirket Üst Yönetimi’nin yüz yüze görüşmelerine olanak sağlayan, aynı zamanda ekonomi veya kişisel gelişim ile ilgili konuların ele alındığı “Bölge Toplantıları”, çalışan memnuniyetinin online olarak belirlendiği “Çalışan Memnuniyeti Anketi”, acente memnuniyetinin belirlendiği “Acente Memnuniyeti Anketi”, bağımsız kuruluşlara yaptırılan muhtelif memnuniyet anketleri, çalışan ve yakınlarının istifade edebildiği “AXA Personel Sağlık Sigortası” bilgilendirmeleri, işe yeni başlayan personel için “Oryantasyon Eğitim Programı” çalışan-acente-müşteri ile yıl içinde yapılmakta olan görüş alışverişlerinden sadece bazılarıdır.

Şirket çalışanlarının görev tanımları ve dağılımı Yöneticiler tarafından belirlenir ve çalışanlara duyurulur. Bu süreç, AXA BİZ İK Portalı kullanılarak tam otomatik olarak yapılmaktadır.

Çalışanlar ile ilgili olarak alınan kararlar veya çalışanları ilgilendiren gelişmeler İK - Eğitim, Gelişim ve İç İletişim Departmanı tarafından e-posta, bilgi ekranları ve/veya intranet, kullanılarak tüm çalışanlarla paylaşılır.

2019 yılında Şirketimizde iletişim ve sosyalleşmenin artırılmasına olanak sağlayan çeşitli projeler hayata geçirilmiş ve bu çalışmalarda şirket içerisinde etkileşimin artırılması hedeflenmiştir.

- Bu kapsamda, artık geleneksel hale gelen “AXA’lı Olmak” organizasyonu bu yıl bütün Çalışanlarımızın katılımı ile yine Antalya’da gerçekleştirilmiştir. “Biz AXA’yız Hep Beraber Bir Başkayız” sloganı ile organizasyonda Çalışanlarımız hem şirket üst yönetiminden önümüzdeki dönem stratejilerini dinlemiş hem de eğlenme fırsatı yakalamışlardır.
- Şirketimizin Dijitalleşme stratejisi ile paralel olarak, 2015 yılında tüm Şirket çalışanları tarafından kullanılmaya başlanan global intranet programı olan ONE’in yeni versiyonunun entegrasyon çalışmaları devam etmiş ve Nisan 2020 de kullanıma açılması planlanmaktadır.
- Aynı zamanda, AXA’nın globalde faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde Çalışanların eğitim ve gelişim programlarını takip etmesine olanak sağlayan global eğitim ve yönetimi sistemi YesLearning ile portal üzerinden kişilerin eğitim bilgilerinin takip edilebildiği, eğitim sonrası değerlendirme yapabilen, takvim detay bilgilerinin sunulduğu aktif bir portal olması için tüm Çalışanlar nezdinde kullanımın yaygınlaştırılması çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

- AXA çalışanları için önde gelen üniversitelerin online platformda sundukları sertifika programlarını tek bir çatı altında toplayan LinkedIn Learning platformu ile gerçekleştirdiği anlaşmaya istinaden çalışanların ücretsiz olarak bu olanaktan faydalanabileceklerini aktaran duyurular paylaşılmış, bütün çalışanlarımız katılıma teşvik edilmiştir.
- Bununla birlikte, Genel Müdürlük binası ve diğer tüm lokasyonlarda bilgilendirme ekranları ile bilgi paylaşımlarının dijital ekranlar üzerinden yapılmasına devam edilmiştir.
- Şirketimize yeni başlayan arkadaşlarımızın uyumunu kolaylaştırmak için Online Oryantasyon programı dizayn edilmiş ve kullanıma alınmıştır.

AXA Hayat ve Emeklilik 2019 yılında da kurumsal sorumluluğun topluma, çevreye, müşteriye, Çalışana ve tedarikçilere dokunan boyutlarına odaklanmış, yaşamın her alanında benimsediği ve uyguladığı, artan gönüllü katılım desteği ile yine birçok projeyi hayata geçirmiştir. Aynı zamanda bu bilincin yaygınlaştırılması amacı ile hareket eden Şirket, kurumsal sorumluluk anlayışının “topluma” dokunduğu yerlerde birçok aktiviteye de öncülük etmeye devam etmiştir. Türkiye’nin büyük ve uluslararası kimliğe sahip sigorta şirketi olarak “İnsanları Daha İyi Bir Yaşam İçin Güçlendirmek” misyonuyla toplum yaşamına destek olmak, inandığımız kutsal amacımız gereği en önemli sorumluluklarımızdan birisidir.

2019 yılında gerçekleştirilen proje ve aktivitelerimiz şu şekilde sıralanabilir;

Önceki yıllardan farklı olarak Şirketimiz sürekliliği olan ve şirket stratejimiz ile uyumlu projelere odaklanmıştır. Bu projeler “İklim Değişikliği ve Çevre, Sağlık ve Sosyal Dahil Etme” başlıkları altında toplanabilir.

Bu başlıklarda gerçekleştirilen bazı projeler ve AXA Tüm Kalplerde gönüllülerinin de katkıları ile alınan diğer aksiyonlar aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- **TEMA ve Turmepa İş Birliktelikleri Yarattık**
Türkiye’nin ormanlarının korunması için TEMA ile Denizlerinin temiz tutulması için ise Turmepa ile ortak projeler gerçekleştirdik. AXA Tüm Kalplerde gönüllülerimiz ile kıyı temizliği çalışmaları gerçekleştirdik.
- **WWF - Yeşil Ofis Sertifikasına Sahip Çıktık**
Binamızın sahip olduğu Yeşil Ofis sertifikasının devamı için süreç ve uygulamalarımızı gözden geçirdik.
- **Yol Güvenliği Konusunda Farkındalık Çalışmaları Gerçekleştirdik**
Petrol istasyonları ve yol kenarlarında yol güvenliğine dikkat çeken farkındalık çalışmaları gerçekleştirdik.
- **İklim Değişikliği ve Çevre Konularında Bilgiler Sunan ve Canlı Yayın İle Hazırlanan Bakış TV Programını Gerçekleştirdik**
Şirketimizin üst yönetim ekibinin de katkıları ile Türkiye’nin farklı yerlerinde iklim ve çevre konularına dikkat çeken programlar serisi gerçekleştirdik.
- **“Her Köye Müzik” ve “Sanal Orman” Projeleri için Sera Çamaş’ı Destekledik**

Kendisi de genç bir arkadaşımız olan sevgili Sera Çamaş'ın köylere müzik götüren projesini ve İzmir yangını sonrası oluşturduğu ve ağaç dikmeyi amaçlayan Sanal Orman projesine destek olduk. Kendisini organizasyonlarımıza davet ederek hikâyesini dinledik.

- **SineMasal Proje Ortağı Olduk**

Çocukların hayallerinde yaşattıkları ve ulaşmakta zorluk çektikleri sinema aksiyonunu köy köy dolaşarak tecrübe eden organizasyonu destekledik. Kendileri ile İstanbul'da bir de çocuk şenliği düzenledik.

- **Kızılay ve Yeşilay Farkındalık Çalışmaları Gerçekleştirdik**

Yıl içinde kan bağıışı kampanyalarımız ve kötü alışkanlıklardan kurtulma yolları ile ilgili çalışmalarımız devam etti.

- **Voleybol Milli Takımlar Sponsoru Olduk**

Hem Kupa Volley hem de kadın milli voleybol takımını olimpiyat elemelerinde destekledik, Türk sporunun gelişmesi adına desteğimiz devam ediyor.

- **Altınordu Futbol Okulu Değerler Sponsoru Olduk**

Gençlerin gelişimini hem sportif hem de akademik olarak üstlenmiş olan Altınordu kulübü ile Değerler ortaklığımıza devam ediyoruz.

- **AXAFIT Aplikasyonunu Uygulamaya Aldık**

Sadece çalışan ya da müşterilerimiz ile sınırlı olmayacak şekilde, online App üzerinden sağlıklı yaşam ipuçları ve öneriler paylaşıyoruz.

- **Robotik takımı "Beyond Dreams" Sponsoru Olduk**

Mardin'de başlattığımız desteği şimdi Muğla Ören Ortaokulu için yapmaya devam ediyoruz. Muğla Ören Ortaokulu'nun "Bilim Kahramanları Proje" sponsorluğunu Şirket olarak üstlendik. Kardeşlerimizi desteklemek amaçlı proje kayıt ücreti, tema seti, proje masası gibi konularda katkılarımızı sunmaya devam ediyoruz.

- **Başkent Üniversitesine Laboratuvar sponsoru Olduk**

Sektörümüze destek verebilmek adına üniversite bünyesinde Sigortacılık ve Finans laboratuvarının kurulması ve donanımının sağlanması konusunda destek sağladık.

- **Koç Üniversitesi Bursiyerlerini Destekledik**

2018 yılından itibaren başlayan ve başarılı öğrencilerin desteklenmesini hedefleyen proje kapsamında, birisi psikoloji diğeri işletme bölümlerinde okuyan genç kardeşimizin öğrenim hayatlarına destek sağlıyoruz.

- **Sağlıklı Yaşam Seminerleri Düzenledik**

Genel Müdürlük ve diğeri lokasyonlarımızda, Prostat kanseri, Meme Kanseri, sağlıklı beslenme, gibi konularda seminerler gerçekleştirdik.

- **Sivil Toplum Kuruluşlarına Yardım Yaptık**

Farklı dernek ve STK lara destek olabilmek için GM binamızda stand organizasyonları gerçekleştirdik. Down Sendromlular Derneği, Nahıl Derneği, Gülümseten Dükkân vb.

- **Hayvan Barınağı Ziyareti Gerçekleştirdik**

Hali hazırda 3.000’den fazla hayvanın barındığı Yedikule Hayvan Barınağı’nı Müdürlük kafeterya hizmetlerimizi aldığımız firmadan kalan yemek artıkları, süt, kuru mama ve eski gazete gibi ihtiyaçları da tedarik ederek AXA Tüm Kalplerde gönüllüleri ile beraber sevimli dostlarımızı ziyaret ettik.

- **Karbon Ayak İzi Farkındalığı Yarattık**

Karbon ayak izimizin azaltılması çalışmalarına dikkat çekmek amacıyla yürüyüş aktiviteleri gerçekleştirdik. Tüm çalışma arkadaşlarımız ilgili lokasyonlarında yürüyüşler yaparak bu aktiviteye destek oldular.

- **Geri Dönüşüme Önem Verdik**

Çevre bilinci ve dönüşüm alışkanlığı kazandırmak amacı ile oluşturulan “geri dönüşüm köşeleri” yardımıyla atık pil, kâğıt, kartuş, ampul, kapak gibi atık malzemeler geri dönüştürülmek için topladık. Bu amaç için kişisel çöp sepetleri kaldırdık ve merkezi noktalarda çöplerin ayrıştırılması hedefledik.

- **Mesleki Eğitime Katkı Sağladık**

Sektör – Okul iş birliğini geliştirmeye yönelik olarak, çeşitli illerde bulunan ve sigortacılık eğitimi veren üniversiteleri ziyaret ederek öğrencilere seminerler verdik. Yöneticilerimiz tarafından gerçekleştirilen bu seminerlerde sektör bilgisi, genel iş dünyası ve meslek seçimlerine yardımcı olacak ipuçlarını paylaştık.

- **Yardımlarda Bulunduk**

AXA olarak çocuklara ve gençlere destek olmak en önemli ilkelerimizden bir tanesi, bu doğrultuda, ihtiyaç sahibi okul ve kurumlara yıl boyunca maddi ve aynı yardımlar yapıyoruz. Şirketimize ulaşan ihtiyaç mesajlarına uygun olarak “kırtasiye malzemeleri, kitap, bilgisayar, kıyafet, spor malzemeleri, ayakkabı vb.” bağışları gerçekleştirdik.

- **Geleceğe de Yatırım Yaptık**

Yine her yıl olduğu gibi 2019 yılında da AXA Akademi bünyesinde gerçekleştirilen eğitimlerde Acentelerimizden aldığımız katılım paylarını Türk Eğitim Vakfı’na (TEV) bağış olarak gönderdik ve bağış tutarı öğrenci bursları ile Türkiye’nin gelecek nesillerinin gelişimine katkı sağladık.

İLKE 5 – Yönetim Kurulu ve Yöneticilerin Faaliyetleri

Yönetim Kurulu; Şirket politika ve stratejisini, bu politika ve stratejilere ulaşmak için izlenecek yolları, bu politika ve stratejilere ilişkin gelişmeleri, gözetim ve değerlendirmede izlenecek süreçleri belirler. Yönetim

Kurulu, sürekli ve etkin bir şekilde, Şirket'in hedeflerine ulaşma derecesini, faaliyetlerini ve geçmiş performansını gözden geçirir. Gerekli durumda gecikmeden ve sorun ortaya çıkmadan önce önlem alır.

Yönetim Kurulu, Şirket faaliyetlerinin mevzuata, esas sözleşmeye, iç düzenlemelere ve oluşturulan politikalara uygunluğunu gözetir.

Yönetim Kurulu, Şirket ile pay sahipleri arasında yaşanabilecek olası anlaşmazlıkların giderilmesinde öncü rol oynar.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin ve diğer Yöneticilerin yetki ve sorumlulukları açık ve anlaşılabilir şekilde belirlenmiş; ve faaliyet raporunda yer almıştır.

Yönetim Kurulu Üyesi, görevini basiretli biçimde ve iyi niyet kuralları çerçevesinde yerine getirir. Görevin basiretli ve iyi niyet kuralları çerçevesinde ifa edilmesi, benzer durumlarda ve benzer koşullar altında, asgari olarak gösterilmesi gereken dikkat ve özenin gösterildiği anlamına gelir. Yönetim Kurulu Üyesi'nin Şirket işleri için yeterli zaman ayırması esastır. Yönetim Kurulu Toplantıları, etkin ve verimli bir şekilde planlanır ve gerçekleştirilir.

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin, görevlerini tam olarak yerine getirebilmelerini teminen her türlü bilgiye zamanında ulaşmaları için gerekli mekanizma oluşturulmuştur.

Yönetim Kurulu; periyodik mali tabloların mevcut mevzuat ve uluslararası muhasebe standartlarına uygun olarak hazırlanmasından, sunulmasından ve gerçeğe uygunluğu ile doğruluğundan sorumludur. Yönetim Kurulu, periyodik mali tablolar ve yıllık faaliyet raporunun kabulüne dair ayrı bir karar alır.

Yöneticiler, Şirket işlerinin; misyon, vizyon, hedefler, stratejiler ve politikalar çerçevesinde yürütülmesini sağlar, Yönetim Kurulu'nun her yıl onayladığı finansal ve operasyonel planlara uygun olarak hareket eder. Yöneticiler; görevlerini yerine getirirken mevzuata, esas sözleşmeye, Şirket içi düzenlemelere ve politikalara uyarlar.

Yöneticiler, verilen görevleri ifa edebilmeleri için gerekli profesyonel nitelikleri taşırlar.

Yöneticiler, Şirket hakkındaki gizli ve kamuya açık olmayan bilgileri kendileri veya başkaları lehine kullanamaz; Şirket hakkında yalan, yanlış, yanıltıcı, mesnetsiz bilgi veremez; haber yayamaz ve yorum yapamaz.

İLKE 6 – Ücret Politikası

Yönetim Kurulu Üyeleri'ne, üst düzey yönetime ve diğer çalışanlara verilecek ücretlere ilişkin genel politika Yönetim Kurulu tarafından belirlenir. Yönetim Kurulu Üyeleri'ne verilecek ücret, katıldıkları toplantı başına hesaplanır ve sadece bağımsız üyeler için söz konusu olup herhangi bir AXA şirketinin çalışanı olan Yönetim Kurulu üyelerine ücret ödemesi yapılmamaktadır.

Yöneticiler ve çalışanlara verilecek ücret ve diğer menfaatlerin belirlenmesinde kişilerin nitelikleri ve Şirket'in başarısına yaptıkları katkı da göz önünde bulundurulur. Şirket'te; açık ve hedeflere yönelik, hedef ve yetkinlik değerlendirmesinin bütününden oluşan performans değerlendirmesi yapılmaktadır. Performans değerlendirmede, hem elde edilen sonuçlar, hem de bu sonuçlar elde edilirken sergilenen tutum ve davranışlar dikkate alınır. Performans Değerlendirme Sistemi, AXABiz İK Portalı üzerinden online olarak işlemekte olup, sisteme girilen hedeflerin ve yetkinliklerin Yönetici ile çalışan arasında açık olarak yüz yüze görüşmeler ile değerlendirilmesi esasına dayanır. Performans Değerlendirme Sistemi ile ilgili elektronik ortamda yapılan tüm işlemler şahsa özel şifreler ile yürütülür ve işlemlerin kaydı sistem tarafından izlenir.

Bu uygulamalar tüm kullanıcılara açık olan Intranet'ten erişilebilir. Intranet üzerinden ulaşılabilir olan "AXABiz İK Portalı" isimli portalda Kişisel Bilgiler, Toplam Kazanç (maaş ve bonus), Bordro, İş Seyahati, İzin, şirket için yapılan harcama ve masraflar, Deneme Süresi, Gelişim Planı, Görev Tanımı, İşe alım ve işten çıkış süreçleri tam otomatik olarak kayıt altına alınır/yönetilir.

İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARI

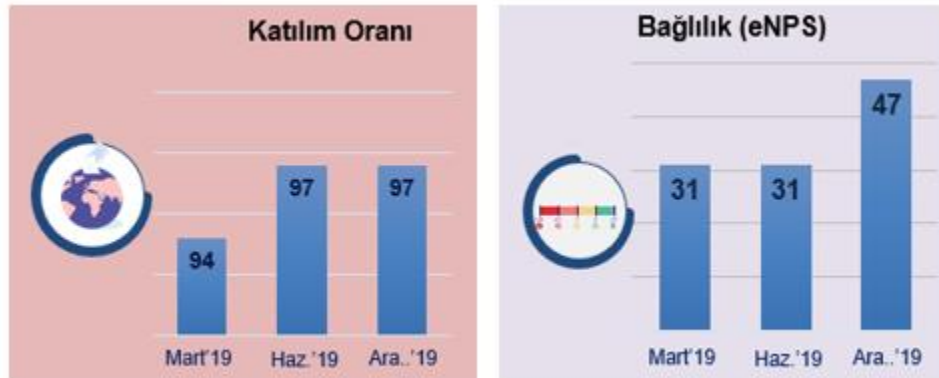
Kasım 2017 itibari ile uygulamaya alınan Çalışan Memnuniyet ve Bağlılığını ölçümlediğimiz PULSE çalışan memnuniyet anketini 2019 yılında global ölçekte Mart 2019, Haziran 2019 ve Aralık 2019 olmak üzere üç defa gerçekleştirdik. Ayrıca Ekim 2019’da da PULSE çalışan memnuniyet anketini lokal ölçekte gerçekleştirdik.

Kısa ve az sorudan oluşan PULSE anketi, Şirketimizin başarılı performansında Çalışanlarımızın Şirketimiz ve uygulamalarına olan bağlılığı oldukça önemli rol oynamaktadır.

CultureIQ adı verilen online bir uygulama ile gerçekleştirilen PULSE anketine Şirketimiz’den Mart 2019’da %94 oranında, Haziran 2019’da %97 oranında, Aralık 2019’da da %97 oranında katılım gerçekleşmiştir. Bu sene Ekim 2019’da lokal ölçekte gerçekleştirdiğimiz PULSE anketine %96 oranında katılım olmuştur.

Çalışma Arkadaşlarımızın PULSE anketine katılımı gösterdikleri ilgi ve bizimle paylaştıkları görüşler bizlere AXA Değerlerinden ONE AXA ve Cesaret değerlerini yaşıyorlar. Bunu yaptıkları yorumlardan da çok net görebiliyoruz. Anonim olarak cevaplanan PULSE anketine içtenlikle verdikleri cevaplar bizleri daha iyinin peşine düşmeye teşvik ediyor.

“Sesiniz bizim için önemli” mottosundan yola çıkarak çalışanlarımıza yönelttiğimiz anket neticesinde bağlılık oranı Mart 2019’da 31, Haziran 2019’da 31, Aralık 2019’da da 47 değerine yükselmiştir. Şirketimizin bağlılık oranı INM ve AXA Grup içinde değerlendirdiğimizde iyi bir düzeyde olduğunu paylaşmaktan mutluluk duyarız.



5. Kez üst üste “Great Place to Work” ödülünü almamızla bu geri bildirimin doğru orantıda olduğunu görmek de verilerin tutarlılığını göstermektedir.



EĞİTİM VE GELİŞİM

AXA Sigorta her yıl olduğu gibi 2019 yılında da Eğitim ve Gelişim faaliyetlerinin şirketlerin ve bireylerin performansına katkısının bilincinde olarak, gelişen dünyanın ihtiyaçlarını dikkate alarak Çalışanlarının gelişim planları ve ihtiyaçlarına yönelik hareket etmiştir. Bu doğrultuda, 2019 yılı Eğitim ve Gelişim faaliyetlerinde önceki yıllarda olduğu gibi global ortamın tecrübesi ve lokal çözümlerin de desteği ile farklı eğitim programlarını uygulayarak hem Çalışan hem de dağıtım kanalları özelinde sektörde fark yaratmaya devam etmiştir.

Global gücün parçası olmanın getirdiği farklı gelişim fırsatları, şirket içerisinde yürütülen programlarımıza da olumlu yansımaktadır. Program içerikleri, şirket kültürünü destekler şekilde Çalışanların gelişim yolculuklarına ve iş süreçlerinde uzmanlaşmalarına katkı sağlayacak şekilde tasarlanmaktadır. Hem bireysel hem de mesleki açıdan gelişmelerini amaçlayan bu programlarda farklılıkları da zengin bir şekilde harmanlayarak kurgulayan bir sistem sürdürülmektedir. Bu amaçla gerek global ölçekte AXA Üniversite ve konu uzmanı yabancı kuruluşlar, gerekse lokal ortamda üniversite ve danışmanlık firmaları ile geliştirilen programlarda, Çalışanlar çok yönlü düşünebilmeleri ve asıl sorumluluk alanları dışında da işi beklenen düzeyde yapabilmek için gerekli olan diğer yetkinlikleri de kazanabilmeleri için her türlü gelişim aracı ile desteklenmektedir. AXA Sigorta bu anlayış ve farklı çözüm ortaklarının katkıları ile gerçekleştirilen eğitim programları ile hem Çalışanlarının hem de Acentelerinin gelişimine düzenli katkı sağlamaya her yıl olduğu gibi 2019 yılında da devam etmiştir.

Çalışan Eğitimleri

AXA Sigorta Yöneticileri, küresel olarak hedeflenen “Önce Müşteri, Cesaret, Dürüstlük ve ONE AXA” değerlerini oluşturma ve sürdürülebilir hale getirme çalışmaları kapsamında özel olarak yapılandırılmış ve uygulamaya dönük eğitim ve gelişim programları ile profesyonel iş yetkinlikleri yanında kurum kültürüne yönelik konularda da becerilerini artırma imkanı bulmuştur.

Yönetici Geliştirme Programları

Global ölçekte AXA Üniversite işbirliği ile gerçekleştirilen teknik ve yönetim eğitimlerine şirketimiz Yöneticileri katılım gerçekleştirerek hem bilgilerini artırmış hem de tecrübelerini paylaşma şansına kavuşmuşlardır.

Yine AXA Üniversite bünyesinde geliştirilen ve Yöneticilerimizin yönetsel yetkinliklerini geliştirmeyi hedefleyen ve 2013 yılında uygulanmaya başlamış Manager@AXA programı 2019 yılında da bütün AXA Grup şirketleri ile birlikte devam etmektedir. Toplamda 12 farklı konu ve her biri 2 gün süren 3 farklı modülden oluşan program yeni Yöneticiler ve deneyimli Yöneticiler olarak segmente edilmiştir ve 2019 yılında 36 Yöneticimiz eğitim programına katılma şansına kavuşmuştur.

AXA Grup tarafından belirlenen strateji ve hedeflerin Yöneticilerden başlayarak tüm şirket geneline yayılmasını hedefleyen içeriği yine AXA Grup tarafından hazırlanan “AXELERATE” gelişim programı AXA Sigorta’da da lokalize edildi. 2019 yılında Nisan ve Ekim ayları arasında toplam 2 grup ile 44 Yöneticimizin katılımıyla gerçekleştirildi.

BÜYEM (Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi) ile uzun süredir yürütmekte olan 5 gün süren “Executive Mini MBA Sertifika Programını” 1 grupta 22 kişiden oluşan Çalışanlarla gerçekleştirilmiştir.

Aynı zamanda her yıl gerçekleştirdiğimiz Yönetici Toplantılarını bu yıl teknolojinin imkanlarından faydalanarak online platformda Şubat ve Temmuz aylarında Genel Müdürlük Binasında gerçekleştirdik.

Teknik Eğitim Programları

AXA Sigorta Çalışanlarının teknik donanımlarını yerel ve uluslararası programlarla güncel tutmalarını ve geliştirmelerini sağlamak için düzenli eğitim programları gerçekleştirilmiştir.

TSEV – Temel Sigortacılık Programının 36. Dönemine 4 katılımcı ile katılım sağlanmıştır.

Galatasaray Üniversitesi işbirliği ile Veri Bilimi Matematiği eğitimini 24 çalışanımız başarı ile tamamlamış ve hepsi sertifika almaya hak kazanmıştır.

Staj Programı

Her yıl olduğu gibi 2019 yılında da hem sektörümüze yetişmiş insan kaynağı yaratmak hem de Kurumsal Sosyal Sorumluluk anlayışımız gereği, farklı okul ve bölümlerden toplamda kısa dönem kapsamında 33 üniversite stajyeri, ayrıca AXIS (AXA Intern Story – uzun dönem projelerde yer alan stajyerler) kapsamında da 23 kişi şirketimizin farklı bölge ve departmanlarında tecrübe kazanmak amaçlı çalışmalarda bulunmuştur.

Yine aynı anlayış ile üniversiteler ve Sivil Toplum Kuruluşları ile yapılan anlaşmalarla stajyer programına destek olunmuştur.

Kişisel Gelişim Programları

2019 yılında çalışanlar ve yöneticileri ile karşılıklı olarak yaptıkları performans görüşmeleri neticesinde ortaya çıkan gelişim alanlarına istinaden kişisel gelişime yönelik aşağıdaki eğitimler düzenlenmiştir;

Durumsallığın Anahtarı; Esneklik

İletişimde Başarı ve Çatışmaları Yönetmek

Zorlar Hep Bana mı Kalıyor, Nasıl Başa Çıkmalı?

Kritik Düşünme ve Proje Yönetimi

Rekabet Üstünlüğü Kaynağı; Zaman

İşbirliği Kültürü ile Verimlilik; Bu İşte Bir Ekip Var

Kişisel Farkındalıktan Başarıya; Kozadan Çıkmak

Odak 360

İlham Veren Değişim

Rotasyon Programları

Farklı departman ve bölge müdürlükleri arasında farklı uygulamalar ve iş süreçleri hakkında bilgi sahibi olunabilmesi için tasarlanan Rotasyon eğitimlerinden toplam 13 Çalışma arkadaşımız faydalanmıştır.

Oryantasyon Programları

Şirkete yeni katılan Çalışanların şirketin kurum kültürünü ve genel olarak iş akışı hakkında bilgi sahibi olmaları amacıyla 94 kişinin katıldığı 3 grup ile Oryantasyon Programı organize edilmiştir. Ayrıca aramıza katılan 3 Yöneticimiz için de Yöneticiye Yönelik Oryantasyon Programı gerçekleştirdik.

Yurtdışı Eğitim Programları

AXA Grup bünyesinde ilgili uzmanlık alanlarına yönelik gelişimi destekleyen yurtdışı eğitimlerine AXA Sigorta Çalışanlarından toplamda 10 kişi katılım göstermiştir. Bu eğitimler katılımcıların uzmanlık alanlarındaki teknik bilgiyi destekleyen içeriklere sahiptir.

Çalışan Gelişimi		2019		
		Katılımcı Sayısı	Eğitim Sayısı	Eğitim Saati
AXA Sigorta	Teknik Gelişim	425	62	3777,42
	Kişisel Gelişim	699	43	9636,5
	Organizasyonel Gelişim	775	53	5608,49
	Liderlik Gelişimi	169	7	2633
	Toplam	2068	165	21655,41

Dağıtım Kanalı Eğitimleri

Acente Eğitimleri

Teknik Uygulama ve Ürün Eğitimleri

Şirket içi Eğitimcileri tarafından bölge müdürlüklerimizde Elementer, Hayat & Emeklilik, Sağlık branşlarında gerçekleştirilen ürün ve sistem kullanımı konularını içeren eğitimlerle Acentelerimizin teknik bilgi ve becerilerini artırma hedefimiz bu sene de devam etmiştir.

AXA Sigorta Akademi Eğitimleri

AXA Sigorta Akademi, Acentelerimizin teknik bilgi yanında, işletme yönetimi konularında da yetkinliklerini geliştirmek, akademik bilgi ve uygulamalarını iş hayatı gerçekleri ile bir araya getirerek faydalanmalarını sağlamak üzere yapılandırılmıştır. Boğaziçi Üniversitesi Yaşam Boyu Eğitim Merkezi (BÜYEM) ve konusunda uzman danışmanlık firmaları işbirliğinde yıl içinde farklı programlar gerçekleştirilmektedir. Ayrıca Boğaziçi Üniversitesi ile birlikte yürütülen “Dijital ve Sosyal Medya Pazarlama Sertifika Programı” da Acentelerimizin sosyal medyayı iş hayatlarında doğu ve etkin kullanmalarını sağlamayı amaçlamaktadır.

Eğitim Programları:

Dijital ve Sosyal Medya Pazarlama Sertifika Programı

Başarılı Lider AXA Sigorta Acentesi Sertifika Programı

Profesyonel Satış Atölyesi Sertifika Programı

Satışta Yeni Trendler

Müzakere Becerileri Programı

Executive Mini MBA (Acente)

Ayrıca yine BÜYEM (Boğaziçi Üniversitesi Yaşamboyu Eğitim Merkezi) işbirliği ile 2019 yılında AXA Akademi çatısı altında “Gelecek Fakültesi” kuruldu. Gelecek Fakültesi ilk olarak “Gelecek Sensin” ve “Yükselen Yıldızlar” programları ile toplamda 46 acentemizin katılımı ile başladı. Her iki programda da yer alan konular aşağıdaki gibidir;

BÜYEM ile verilen akademik dersler:

Ekonomi

Pazarlama

Satış-Müşteri Sadakati Yaratma

Müşteri Deneyimi

Profesyonellik ve Kişisel Fark Yaratma

Finans

Nesiller Arası Çatışma Yönetimi

Ben'den Biz'e İletişim

İşletme

Dijital ve Sosyal Medya Pazarlaması

Liderlik Becerileri

Aile Şirketlerinde Kurumsallaşma

AXA Sigorta yöneticileri ile verilecek olan teknik dersler;

Endüstriyel Paket Poliçesi & Elektronik Cihaz Makine Kırılması & Sorumluluk

Konut & KOBİ

Mühendislik & Nakliyat Sigortaları

Sağlık Teknik & Sağlık Stratejileri

Bilgi Güvenliği & Riziko Teftişi

	2019		
	Çalışan	Acente	AXA Akademi
Katılımcı Sayısı	2.068	902	344
Eğitim Sayısı	165	95	27
Eğitim Saati	21.656	1.948	343
Yurtdışı Eğitim			
Katılımcı Sayısı	10	-	-
Eğitim Sayısı	5	-	-
Eğitim Saati	227	-	-
Toplam Maliyet	978.000 TL	69.000 TL	251.000 TL



İÇ İLETİŞİM

2019 yılında AXA Sigorta’da iletişim ve sosyalleşmenin artırılmasına olanak sağlayan çeşitli projeler hayata geçirilmiş ve bu çalışmalarda şirket içerisinde etkileşimin artırılması hedeflenmiştir.

Bu amaçla sosyal medyada hem şirket içi uygulamalarımızı paylaşmak hem de çalışanlarımız arasında sinerji yaratmayı hedefleyerek @axa.kariyer instagram hesabımızı açtık. Çok kısa sürede hatırı sayılır bir takipçi sayısına ulaştı. Gerek post yayını gerek hikaye yayını ile AXA Sigorta çalışanlarının çalışma ortamlarını, gelişim imkanlarını ve AXA’lı olmak isteyen genç yeteneklere sigortacılık kariyer imkanlarını aktardığımız oldukça aktif bir şekilde içerik oluşturduğumuz bir iletişim kanalı olmayı çok kısa süre içinde başardı.

Bu kapsamda, artık geleneksel hale gelen AXA Sigorta’lı Olmak organizasyonu bu yıl bütün Çalışanlarımızın katılımı ile Antalya’da gerçekleştirilmiştir. “Biz AXA’yız Hep Beraber Bir Başkayız” sloganı ile organizasyonda Çalışanlarımız hem şirket üst yönetiminden önümüzdeki dönem stratejilerini dinlemiş hem de eğlenme fırsatı yakalamışlardır.

AXA’nın çalışanları için önde gelen üniversitelerin online platformda sundukları sertifika programlarını tek bir çatı altında toplayan Coursera platformu ile gerçekleştirdiği anlaşmaya istinaden çalışanların ücretsiz olarak bu olanaktan faydalanabileceklerini aktaran duyurular paylaşıldı. AXA Sigorta’dan Coursera üzerinden sertifika programı tamamlayan pek çok arkadaşımız oldu.

Aynı zamanda, AXA’nın globalde faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde Çalışanların eğitim ve gelişim programlarını takip etmesine olanak sağlayan global eğitim ve yönetimi sistemi YesLearning ile portal üzerinden kişilerin eğitim bilgilerinin takip edilebildiği, eğitim sonrası değerlendirme yapabilen, takvim detay bilgilerinin sunulduğu aktif bir portal olması için tüm Çalışanlar nezdinde kullanımın yaygınlaştırılması çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

Bununla birlikte, Genel Müdürlük binası ve diğer tüm lokasyonlarda bilgilendirme ekranları ile bilgi paylaşımlarının dijital ekranlar üzerinden yapılmasına devam edilmiştir. Ayrıca, AXA Vizyon adıyla kısa videolarla bilgi paylaşımının yapılabileceği platform vasıtasıyla pratik bilgilendirme ve eğitim çalışmaları için yeni bir ortam hazırlanmıştır.

AXA Sigorta 2019 yılında da kurumsal sorumluluğun topluma, çevreye, müşteriye, Çalışana ve tedarikçilere dokunan boyutlarına odaklanmış, yaşamın her alanında benimsediği ve uyguladığı, artan gönüllü katılım desteği ile yine birçok projeyi hayata geçirmiştir. Aynı zamanda bu bilincin yaygınlaştırılması amacı ile hareket eden AXA Sigorta, kurumsal sorumluluk anlayışının “topluma” dokunduğu yerlerde birçok aktiviteye de öncülük etmeye devam etmiştir. Türkiye’nin büyük ve uluslararası kimliğe sahip sigorta şirketi olarak “İnsanları Daha İyi Bir Yaşam İçin Güçlendirmek” misyonuyla toplum yaşamına destek olmak, inandığımız kutsal amacımız gereği en önemli sorumluluklarımızdan birisidir.

“Tohum Otizm Vakfı”na katkı sağlayabilmek amacı ile otizmli çocukların tedavi masraflarında kullanılmak üzere Genel Müdürlük Binamızda stant kuruldu.

“Kan Bağışısı Hayat Kurtarır” dedik başkalarına umut olmak ve hayat kurtarmak istedik, Kızılay işbirliği ile kan bağışısında bulunduk.

Sağlıklı besin ve sağlıklı beslenmenin farkında olarak Özürlüler Vakfı’na katkı sağlamak amacıyla Genel Müdürlük Binamızda Gülümseten Dükkan stantı kurduk.

Karbon ayak izimizin azaltılması çalışmalarına dikkat çekmek amacıyla yürüyüş aktiviteleri gerçekleştirdik. Tüm çalışma arkadaşlarımız ilgili lokasyonlarında yürüyüşler yaparak bu aktiviteye destek oldular. Sektör – Okul iş birliğini geliştirmeye yönelik olarak, çeşitli illerde bulunan ve sigortacılık eğitimi veren üniversiteler ziyaret edilerek öğrencilere seminerler verilmiştir. AXA Sigorta Yöneticileri tarafından gerçekleştirilen bu seminerlerde sektör bilgisi, genel iş dünyası ve meslek seçimlerine yardımcı olacak ipuçları paylaşılmıştır.

AXA Sigorta olarak çocuklara ve gençlere destek olmak en önemli ilkelerimizden bir tanesidir. Bu doğrultuda, Kurumsal Sosyal Sorumluluk anlayışımız çerçevesinde ihtiyaç sahibi okul ve kurumlara yıl boyunca maddi ve ayni yardımlar yapılmaktadır. Şirketimize ulaşan ihtiyaç mesajlarına uygun olarak “kırtasiye malzemeleri, kitap, bilgisayar, kıyafet, spor malzemeleri, ayakkabı vb.” bağışları gerçekleştirilmektedir.

Ayrıca, Darüşşafaka İlk Öğretim Okulu’nda burslu okuyan 25 öğrencinin Kitapcan Velisi olunmuştur. Bu sponsorluk ile kendilerine bir senelik ön ödemeli kitap kartları hediye edilmiştir. Böylelikle öğrencilere fırsat eşitliği yaratılarak kitap alışverişi yapabilmelerine imkan sağlanmıştır.

AXA Grup ile birlikte meme kanseri farkındalığı yaratmak adına “PinkOctober” adıyla Ekim ayında tüm çalışma arkadaşlarımız yakasına pembe kurdele taktı, Genel Müdürlük Binamızda Liv Hospital işbirliği ile “Meme Kanseri Farkındalığı” konusu üzerine seminer gerçekleştirdik. Tüm lokasyonlarımızı pembe balonlarla süsledik ve sosyal medyada #PinkOctober etiketiyle yayınlar paylaştık.

Yine AXA Grup ile eş zamanlı olarak prostat kanseri farkındalığı yaratmak adına “Movember” adıyla Kasım ayında tüm çalışma arkadaşlarımızla çeşitli aktiviteler gerçekleştirdik. Lokasyonlarımızı siyah balonlarla süsledik. Ayrıca AXA Grubun Movember inisiyatifini desteklediği bir kampanyaya da dahil olduk. Hem bıyıklı fotoğraflarımızı hem de yürüme/koşma aktivitemizi dijital platformda gösteren fotoğrafları #Movember etiketi ile sosyal medyada paylaştık.

Yine her yıl olduğu gibi 2019 yılında da AXA Akademi bünyesinde gerçekleştirilen eğitimlerde Acentelerimizden alınan katılım payı Türk Eğitim Vakfı’na (TEV) bağış olarak gönderilmiş ve bağış tutarı öğrenci bursları ile Türkiye’nin gelecek nesillerinin gelişimine katkı sağlanmıştır.

250’den fazla öğrenci ile Sanal Kariyer Fuarı’nda bir araya geldik. CEO’muz Yavuz Ülken de bize eşlik etti. Kendisiyle online görüşme fırsatı yakalayan genç yeteneklere samimi tavsiyelerde bulunduk. AXA Sigorta olarak genç yeteneklere “Gelişim Sana Özel, Başarı Seninle Güzel!” diyor ve sigortacılık sektöründe gençleri kariyer imkanları ile desteklemeye devam ediyoruz.