

1925 100 2025

**ANADOLU
SİGORTA**

Entegre Sürdürülebilirlik
Raporu 2024





İçindekiler

Rapor Hakkında

Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı	4
Genel Müdürlüğümüzün Mesajı.....	5

Kurumsal Profilimiz

Hakkımızda	7
Rakamlarla Anadolu Sigorta.....	8
Anadolu Sigorta 100 Yaşında	9
Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz.....	10
Ürün Gruplarımız	11
Ödüllerimiz	12
Üyelik ve İş Birliklerimiz	13

Yarının Sigortası: Gelecek Trendleri ve Sektörel Vizyon

Dünya ve Türkiye Ekonomisine Genel Bakış	15
Küresel Sigortacılık Sektör Görünümü.....	17
Türkiye'de Sigortacılık Sektörü	18
Stratejik Hedefler ve Pazar Pozisyonumuz	19
Finansal İstikrar ve Sürdürülebilirlik Perspektifi.....	20

Yönetişim Güvenin Mimarı: Etik, Şeffaflık ve Uyumluluk

Yönetim Kurulumuz	22
Etik İlkelerimiz.....	24
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Yapımız	25
Kurumsal Risk Yönetim Süreçlerimiz	26
Kalite Yönetimimiz	28
Bilgi Güvenliği Yönetimimiz	29

İş Modelimiz ve Değer Yaratma Sürecimiz

Anadolu Sigorta'da Değer Zinciri.....	31
Değer Yaratma Modelimiz.....	32
Paydaşlarla İletişimimiz	34
Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapımız	38
Sürdürülebilirlik Politikalarımız	40
Sürdürülebilirlik Stratejimiz	42
Öncelikli Konularımız	46

Değer Zincirimizde Sürdürülebilirlik

Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem	49
Acente ve İş Ortaklıklarımız.....	52
Tedarikçilerimizle Büyüyoruz.....	54

Müşteri Odaklı Çözümlerimiz ve Teknolojik İnovasyon

AR-GE Çalışmalarımız.....	57
Dijital Çağda Sigortacılık Serüvenimiz	61
Sigorta Okuryazarlığı	66

Doğaya Duyarlı Anadolu Sigorta

Çevre Yönetimimiz	68
Emisyon ve Enerji Yönetimimiz.....	69
Atık Yönetimimiz.....	73
Su Yönetimimiz	75

İnsan Merkezli Yaklaşımımız

İnsan Kaynakları Yaklaşımımız	77
Eğitim ve Gelişimi	
Destekleyen Programlarımız	78
Yeni Yeteneklerle Yolculuğumuz.....	81

Birlikte Daha Güçlüyüz:

Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız	82
#DahaEşit Bir Toplum Diyoruz.....	84
Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar.....	86
İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimimiz	88

Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Etkimiz

Sürdürülebilirlikle ilgili	
Farkındalık Çalışmalarımız.....	91
Sosyal Sorumluluk Projelerimiz	92
Marmara Depremine Hazırlık	94

Ekler

Sera Gazı Envanteri.....	96
Sera Gazı Doğrulama Beyanı Raporu	101
GRI İçerik İndeksi	102
UN Global Compact ve WEPs	
Raporlama Endeksi	10
Sorumluluk Reddi Beyanı.....	107
İletişim	108



Rapor Hakkında

GRI 2-1; GRI 2-2; GRI 2-3; GRI 2-4

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızı daha bütüncül bir çerçevede ele almak üzere geliştirdiğimiz ve bu yıl dördüncüsünü hazırladığımız Entegre Sürdürülebilirlik Raporumuzu sizlere sunmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

Ülkemize değer katma amacıyla büyük bir titizlikle yürüttüğümüz ve iş süreçlerimize entegre ettiğimiz sürdürülebilirlik çalışmalarımızı, raporumuz aracılığıyla tüm paydaşlarımıza sunmaktan memnuniyet duyuyoruz. Entegre Sürdürülebilirlik Raporumuzu, GRI Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları ve Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC) standartları doğrultusunda hazırladık. Bu kapsamda, öncelikli sürdürülebilirlik konularımız, bu konulara yönelik yaklaşımımız ve kaydettiğimiz performans odaklanıyoruz. Aynı zamanda, imzacısı olduğumuz Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) çerçevesinde yürüttüğümüz faaliyetlerimizi ve bu alandaki ilerlememizi de raporumuzda detaylı bir şekilde paylaşıyoruz. Bu rapor aracılığıyla, sürdürülebilirlik anlayışımızı iş yapış biçimimize nasıl entegre ettiğimize dair güvenilir, şeffaf ve karşılaştırılabilir bilgileri sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.

2024 yılı Entegre Sürdürülebilirlik Raporumuz, 1 Ocak 2024 ila 31 Aralık 2024 dönemine ait faaliyetler, hizmetler ve Şirketimizin tüm lokasyonlarını kapsıyor. Aksi belirtilmediği sürece, raporda yer alan veriler 2024 yıl sonu rakamlarını yansıtıyor.

Anadolu Sigorta Entegre Sürdürülebilirlik Raporumuz ve sürdürülebilirlik yönetimimizle ilgili tüm soru, görüş ve önerilerinizi bizimle [buradan](#) paylaşabilirsiniz.





Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı

GRI 2-12; GRI 2-13; GRI 2-14; GRI 2-17; GRI 2-22

Değerli Paydaşlarımız,

Anadolu Sigorta olarak, bir asrı geride bırakırken sadece geçmişimize değil, geleceğe olan sorumluluğumuza da odaklanıyoruz. 2024 yılı, değişime uyum sağlamanın ötesine geçerek değişimi yönettiğimiz, belirsizlikleri stratejiye, krizleri fırsata dönüştürdüğümüz, finansal göstergelerin yanı sıra dayanıklılık, adaptasyon yeteneği ve toplumsal fayda odağımızla şekillenen bir dönem oldu. Zorlu ekonomik koşullar, jeopolitik gerilimler ve iklim krizinin derinleşen etkileri, sadece sektörümüzü değil, küresel ölçekte tüm değer zincirlerini yeniden düşünmeye ve farklı aksiyonlar almaya zorladı. Küresel zorlukların arttığı bir yılda, biz rotamızı netleştirdik: Daha adil, daha eşitlikçi, daha dirençli ve daha yaşanılabilir bir gelecek için kararlılıkla ilerlemek.

Sürdürülebilirlik anlayışımızı çevresel, sosyal, ekonomik ve yönetim boyutlarıyla bir bütün olarak ele alıyoruz. Kadınların toplum içinde daha eşit ve daha sağlam bir yer edinebilmesi, eşit fırsat ve şeffaf yönetim, afet dayanıklılığı gibi konularda somut adımlar attık, atmayı sürdürüyoruz. Yönetim Kurulumuzda kadın üye oranının %66 olması, bu yaklaşımımızın gurur duyduğumuz bir yansımasıdır. Üyesi olduğumuz Yüzde 30 Kulübü ve UN WEPs (Sözden Eyleme) gibi oluşumlarla bu sorumluluğu sadece kurum içinde tutmuyor, tüm ekosistemimize de taşıyoruz.

2024 yılında, sürdürülebilirliği satın alma, etkinlik ve organizasyon gibi süreçlerimize entegre ettik. ISO 14064 Standardı doğrultusunda emisyon hesaplamalarımızı doğrulattık. Tüm bu adımlarımızla, çevresel performansımızı daha hesap verilebilir, daha etkili ve ölçülebilir bir zemine taşıdık.

Yerleşik bir kurum kültürü olarak benimsediğimiz toplumsal etkimizi artırmayı da sürdürdük. Projelerimizle toplumun farklı kesimlerine daha güçlü destek sunduk. “Ormanın Gözleri” başta olmak üzere çeşitli projelerle çevresel

farkındalığı artırırken, ‘Anadolu Kütüphaneleri’ ile eğitime katkı sunduk, Kurtaran Araç ile sokak hayvanlarına dokunduk, #DahaEşit programıyla toplumsal cinsiyet eşitliğini kurum kültürümüzün bir parçası haline getirdik.

Bu rapor, yalnızca geride bıraktığımız yılın bir özeti değil; aynı zamanda neye inandığımızın, nereye yürüdüğümüzün ve daha neleri başaracağımızın bir beyanıdır. Önümüzdeki dönemde de iklim risklerini fırsata çevirmeyi, teknolojiyi sosyal faydayla buluşturmayı ve toplumun tüm kesimlerini kapsayan çözümler üretmeyi sürdüreceğiz.

Biliyoruz ki bir asrı aşan yolculuğumuzun en büyük gücü, değişimi yönetme becerimiz ve bu topraklara duyduğumuz sorumluluk duygusudur. Bugün olduğu gibi yarın da toplumsal fayda için çalışan; geleceği sadece beklemeyen aynı zamanda onu inşa eden, güçlü, adil ve sürdürülebilir bir Anadolu Sigorta var olacak.

Saygılarımla,

Fusun Tümsavaş
Yönetim Kurulu Başkanı



Genel Müdürümüzün Mesajı

GRI 2-12; GRI 2-13; GRI 2-14; GRI 2-17; GRI 2-22

Değerli Paydaşlarımız,

Cumhuriyet'in vizyoner kalkınma hamlesiyle 1925'te kurulan Anadolu Sigorta, tam bir asırdır bu ülkenin değerleriyle büyüyor, riskleri güvene dönüştürüyor. 100. yılımızda yalnız bir şirketin değil, aynı zamanda bir vizyonun sürdürücüsü olmanın bilinciyle ilerliyoruz. Ekonomik dalgalanmaların, değişen müşteri beklentilerinin ve dönüşen iş modellerinin gündemi belirlediği bir dönemde, pusulamızı hiç şaşırmadık. Kurum kültürümüzü yeniden kodlarken, sadece rakamlara değil, anlam yaratan yapısal dönüşümlere odaklandık. İşleyişimizi daha yalın, kararlarımızı daha çevik hâle getirecek yapılar kurmayı sürdürürken bunu sadece bir yönetim modeli değil, kültürel bir dönüşüm olarak ele aldık. Çünkü bizce kalıcı başarı, uyum sağlamakla değil, dönüşüme liderlik etmekle mümkündür.

Geçmişin deneyimiyle bugünün ihtiyaç ve beklentilerini harmanladığımız 2024 yılında 69,5 milyar TL prim üretimiyle %57,3 oranında büyüdük. Hayat dışı branşlarda ise %9,42 pazar payına ulaştık. Yatırım portföyümüzde sürdürülebilirlik bağlantılı Eurobond tutarımız ise 87,9 milyon TL oldu. Hem finansal başarıya hem değer üretimine odaklandık ve bunu yaparken dijitalleşmeyle sürdürülebilirliği iş yapış biçimimizin ayrılmaz bir parçası haline getirdik.

Dijitalleşme tarafında ise rotamız belliydi. Artık teknolojiyi sadece araç olarak görmekten öteye geçerek süreçlerimizin ayrılmaz parçası haline getirdik. Yapay zekâ çözümlerini ürün tasarımıyla müşteri deneyimine kadar birçok alanda uygulamaya koyduk. Aldığımız ödüller kadar, sahada bu dönüşümü benimseyen ekip arkadaşlarımız da bizim için oldukça değerliydi. IDC DX Summit ve Future of AI & Cloud Awards'ta elde ettiğimiz başarılar, içerideki bu kolektif çabanın dışarı yansımasıydı.

Enerji tüketimimizi azaltmaktan karbon ayak izimizi izlemeye, sosyal yatırımlardan kapsayıcılık politikalarına kadar attığımız her adımı, sürdürülebilirliği kurumun doğal bir refleksi hâline getirme anlayışla şekillendirdik. Emisyon yönetim süreçlerimizi uluslararası standartlara uygun şekilde geliştirerek çevresel risklere karşı kurumsal dayanıklılığımızı artırdık. Ayrıca toplumda sigorta okuryazarlığını artırmak amacıyla çeşitli eğitim ve farkındalık programları yürüttük; dijital platformlar aracılığıyla geniş kitlelere ulaşarak risk farkındalığını güçlendirdik ve finansal kapsayıcılığa katkı sunduk. Tüm bunlar sadece iyi planlanmış projelerle değil, işine inanan bir ekibin emeğiyle mümkün oldu. Anadolu Sigorta'daki her bir çalışanın çabası, her adımda hissedildi. Bugün geldiğimiz aşamayı, müşterilerimizle ilk teması kuran acentelerimizden analitik modelleri geliştiren yazılım uzmanımıza kadar herkesin ortak katkısı belirledi.

Geleceğe dönük hedeflerimiz net: Daha dijital, daha çevik ve daha kapsayıcı bir sigorta anlayışını hayata geçirmek. Bu hedeflere ulaşırken yolumuzu aydınlatan en büyük güç; ortak akla, kolektif emeğe ve paydaşlarımızın güvenine duyduğumuz inançtır. Anadolu Sigorta olarak biz, sadece bugünü değil, yarını da güvence altına alma sorumluluğuyla hareket ediyor, yeni yüzyılımızda da birlikte daha fazlasını başarmaya kararlılıkla ilerliyoruz. Bir asrı geride bırakırken, bize bu yolculukta eşlik eden, birlikte üreten, düşünen ve gelişen tüm ekip arkadaşlarıma teşekkür ediyorum. Bize güvenen tüm müşterilerimiz, iş ortaklarımız ve paydaşlarımıza da en içten şükranlarımı sunuyorum.

Saygılarımla,

Z. Mehmet Tuğtan
Genel Müdür

1

Kurumsal Profilimiz



Hakkımızda

GRI 2-1; GRI 2-6

Anadolu Sigorta, 8 Mart 1925 tarihinde Ulu Önder Atatürk'ün vizyon ve girişimiyle kurulmuştur. Bunun gururuyla yaklaşık bir asırdır Türkiye İş Bankası iştiraki olarak faaliyetlerimizi sürdürmekteyiz.

Kaza, Ferdi Kaza, Yangın, Nakliyat, Mühendislik, Sağlık, Tarım, Hukuksal Koruma, Sorumluluk, Havacılık, Kredi, Kefalet ve Özel Risk gibi elementer branşlarında hizmet vererek, özellikle doğal afetlerin yol açtığı zararları hafifletmeye katkı sağlıyor ve toplum refahına destek olmayı amaçlıyoruz.

Ülkemiz genelinde 3.003 acente ve 136 brokerımız aracılığıyla 3 milyondan fazla müşterimize hizmet sunuyoruz. Ayrıca Türkiye İş Bankası AŞ'nin tüm şubeleriyle Türkiye Sınai Kalkınma Bankası AŞ, Arap Türk Bankası AŞ, Alternatif Bank AŞ, Albaraka Türk Katılım Bankası AŞ ve QNB Bank AŞ şubeleri de acente ağıımız içinde yer alıyor.

Sektörde 100 yıllık köklü deneyime sahip bir şirket olarak, ekonomik ve sosyal kalkınmayı bir bütün olarak ele alıyor, müşterilerimiz ve tüm paydaşlarımız için daha fazla değer yaratmayı hedefliyoruz. Ülkemizde sigorta bilincini yaygınlaştırarak sektöre yön vermek ve Şirketimizin değerini artırmak misyonuyla çalışmalarımıza kararlılıkla devam ediyoruz.

Kurumsal Değerlerimiz

Köklülük

- Atatürk'ün talimatıyla kuruldu.
- Türkiye'nin ilk ulusal sigorta şirketiyiz.
- Sigortacılık birikiminin getirdiği güçlü bir kurumsal yapıya sahibiz.

Öncülük

- Ürün yaratmada öncüyüz.
- Teknolojide öncüyüz.
- Kendimizi yenileme kabiliyetiyle öncülüğün devamlılığını sağlarız.
- Toplumsal sorumlulukta öncü role sahibiz.

Dürüstlük

- Etik değerlere sahibiz.
- Verdiğimiz sözleri mutlaka tutarız.
- Şeffaflık ilkesine sahibiz.
- İnsani değerlerden vazgeçmeyiz.

Güçlü Yapı

- Sürekliliği olan bir mali güce sahibiz.
- Yaygın ve etkin hizmet ağına sahibiz.
- Gelişmiş, nitelikli insan kaynağına sahibiz.
- Türkiye İş Bankası sinerjisinden güç alırız.

Vizyonumuz

- Anadolu Sigorta'yı, sigortaya ihtiyacı olan herkesin tercih edeceği sigorta markası yapmak
- Uluslararası sigortacılıkta da referans gösterilen bir güce ulaşmak

Misyonumuz

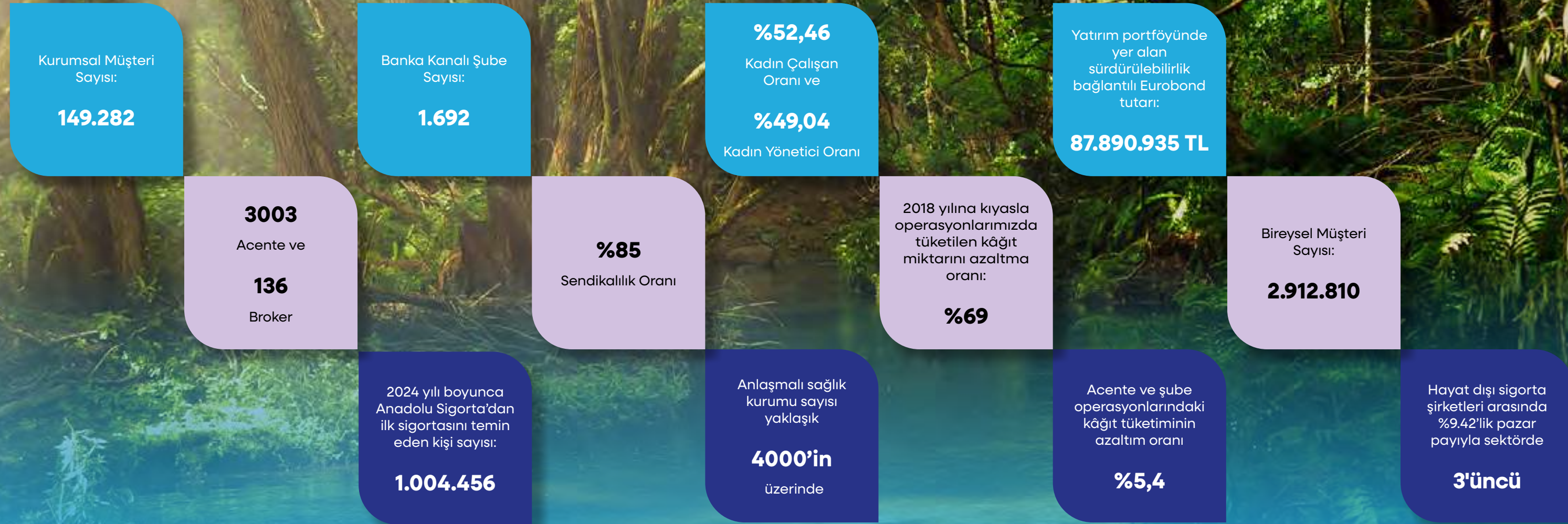
Kurumsal değerlerimiz ışığında,

- Sektöre yön vermek
- Türkiye'de sigorta bilincinin yaygınlaşmasını sağlamak
- Müşteri odaklı hizmet anlayışını uygulamak
- Finansal gücümüzü uluslararası standartlara yükseltmek
- Şirketimizin değerini artırmak



Rakamlarla Anadolu Sigorta

GRI 2-8





Anadolu Sigorta 100 Yaşında

Ulu Önder Mustafa Kemal Atatürk'ün vizyonu ile 1925 yılında kurulan Anadolu Sigorta'da bir yüzyılı geride bırakırken, sigortacılığın ötesinde Türkiye'nin kalkınma hamleleri, doğal afetlerle mücadelesi ve sosyal dayanışma süreçlerinde üstlendiğimiz öncü rolün haklı gururunu yaşamaktayız.

100 yıllık tarihimiz boyunca ülkemiz birçok zorlu dönemden geçti. 1924 Erzurum Depremi'nden 2023 Kahramanmaraş Depremi'ne kadar yaşanan tüm büyük afetlerde hasar ödemeleriyle hem bireyin hem de toplumun yaralarını saran bir güvence kurumu olarak sahada yer aldık. Depremlerde olduğu gibi, büyük yangınlar sonrası da ekonomik hayatın devamlılığı için hızlı tazminat ödemeleri gerçekleştirdik.

Şirketimiz, Türkiye'nin sanayileşme sürecinde de önemli görevler üstlendi. 1925'te demir yollarıyla başlayan altyapı sigortalarımıza, Türkiye Şişe ve Cam Fabrikaları, Ereğli Demir Çelik Fabrikası, Fatih Sultan Mehmet Köprüsü, Atatürk Barajı gibi projelere verilen teminatlarla devam ettik. Böylece, ülkemizin kalkınma yolculuğunda kalıcı izler bıraktık.

Sadece geçmişin birikimiyle değil, çağın gerekliliklerine uygun olarak attığımız yenilikçi adımlarla da sektöre yön verdik. Tarım sigortalarından Türkiye'nin ilk konut paket sigortasına, yurt dışında kurulan ilk Türk sigorta şirketinden Türkiye'nin ilk yerinde AR-GE belgeli sigorta kuruluşuna kadar uzanan bu yolculukta, Anadolu Sigorta olarak her zaman bir adım önde olmanın gururunu yaşıyoruz.

Şirketimizin tarihindeki kilometre taşlarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.





Sürdürülebilirlik Yolculuğumuz

GRI 2-1

2019

- İlk sürdürülebilirlik raporumuzu yayımladık ve Sürdürülebilirlik Komitemizi kurduk. **“Sürdürülebilirlik”, “Çevre ve İklim Değişikliği”, “Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele” politikalarımızı** yayımladık.
- “Etik Kurallar ve Uygulama İlkelerimiz”i revize ettik.
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’ni (UN Global Compact) imzaladık.

2020

- Operasyonlarımızdan kaynaklanan emisyonlarımızı azaltmaya odaklandık. Sigortacılık ve yatırım faaliyetlerimizden kaynaklanan olumsuz etkimizi azaltmak ve olumlu etkimizi artırmak amacıyla Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemimizi kurguladık. **“Çevresel ve Sosyal Etkilerin Yönetimi”** ve **“Sorumlu Yatırım” politikalarımızı** yayımladık.

2022

- İlk Entegre Sürdürülebilirlik Raporumuzu yayımladık. CDP – Carbon Disclosure Project (Karbon Saydamlık Projesi) İklim Değişikliği raporlamasına başladık.
- Genel Müdürlük binamız için Sıfır Atık Belgesi’ni almaya hak kazandık.
- Eşitlik Politikamızı** yayımladık.

2018

- Sürdürülebilirlik alanında öncelikli konularımızı belirledik ve Kâğıtsız Sigortacılık çalışmalarımıza hız verdik.

2021

- BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri’ni (UN WEPS) imzaladık.
- UN Young SDG Innovators ve UN Target Gender Equality programlarına katıldık.
- BİST Sürdürülebilirlik Endeksi’ne dâhil olduk.
- Great Place to Work Sertifikası’nı almaya hak kazandık.

2023

- “Sürdürülebilirlik İletişimi” Politikamızı** yayımladık.
- BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri (UN WEPS) Sözden Eyleme Projesi’ne dahil olduk.
- Atık yönetimi uygulamalarımıza elektronik ve kahve atıklarını ekledik.

2024

- Sürdürülebilirliği iş süreçlerimize entegre etme hedefimiz kapsamında satın alma, etkinlik ve organizasyon süreçlerimizi yeniden yapılandırdık.
- Çevresel ve Sosyal Etkilerin Yönetimi Politikamızın** ekindeki yasaklı faaliyetlere siyanür ile altın madenciliğini ekledik.
- ISO 14064 Standardına uygun olarak emisyon hesaplamamızı doğrulattık.



Ürün Gruplarımız

GRI 2-6; GRI 3-3

Sigorta ve reasürans alanında köklü geçmişe sahip bir şirket olarak temel misyonumuz, müşterilerimizin risk yönetim süreçlerinde güvenilir bir sigorta çözüm ortağı olarak olası zararları en aza indirmektir. Sektörel açıdan değerlendirildiğinde, finansal belirsizlikleri azaltarak sosyal dengeyi sağlamayı hedefliyor, birey ve işletmelerin geleceğe duyduğu güveni artırmak için çalışıyoruz.

Türkiye Sigortalar Birliği (TSB) 2024 yılı Prim Üretimi verilerine göre şirketimiz kara, su

ve hava araçları branşlarında sektör lideri olmakla beraber, Kaza, Hastalık/Sağlık, Hava Araçları, Nakliyat, Yangın ve Doğal Afetler branşlarında sektör sıralamasında ikinci sırada yer alıyoruz.

Özellikle kara araçları branşında, kasko sigortalarımızla müşteri ihtiyaçlarına uygun ve çeşitliliği yüksek ürün portföyümüz sayesinde sektörün güçlü ve öncü oyuncularından biri konumundayız. Birleşik Kasko, Hesaplı Kasko, Elektrikli Araç Kasko ve Marka Kasko Sigortası

ürünlerimiz, yüksek tercih oranlarıyla dikkat çekiyor.

Sağlık sigortaları alanında ise sektörde güçlü bir konuma sahip olan Bireysel Sağlık Sigortası ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortası'nın yanı sıra, Riskli Hastalıklar Sigortası, Nefes Sağlık Sigortası, Yurt Dışı Seyahat Sağlık Sigortası ve diğer sağlık ürünlerimizle konumumuzu daha da pekiştiriyoruz.

Yangın ve Doğal Afetler Sigortaları kapsamında ise Zorunlu Deprem Sigortası,

Konut Sigortaları ve Ticari Yangın Sigortası ile hem konut hem de iş yerlerini olası risklere karşı güvence altına alıyoruz. Ayrıca, iş yerlerine özel oluşturduğumuz sigorta paketleri sayesinde ihtiyaca özel esnek teminatlar sunabiliyoruz.

Modern sigortacılığın gelişimine katkı sağlayan, yenilikçi ve sürdürülebilir yaklaşımları benimseyen ürünlerimizle sektöre değer katıyoruz. Belirli parametrelere bağlı olarak otomatik tazminat ödemesi gerçekleştiren yapısıyla Uçuşum Güvende Sigortası,

parametrik sigorta alanındaki öncü ürünlerden biri olarak öne çıkıyor. Bunun yanı sıra, Başka Kasko Sigortası, Patim Güvende Sigortası ve Siber Güvenlik Sigortaları ile güncel risklere karşı çözüm sunuyor, modern sigortacılığı destekleyerek geleceğe yönelik adımlar atıyoruz. Çevresel sürdürülebilirliğe katkıda bulunan ürünlerimiz arasında ise Bireysel Çatı Tipi Güneş Enerji Paneli Sigortası ve Elektrikli Araç Kasko Sigortası dikkat çekiyor.

Anadolu Sigorta olarak, aşağıda yer alan branşlarda faaliyet gösteriyoruz:

- Kaza Sigortaları
- Hastalık / Sağlık Sigortaları
- Kara Araçları Sigortaları
- Hava Araçları Sigortaları
- Su Araçları Sigortaları
- Nakliyat Sigortaları
- Yangın ve Doğal Afetler Sigortaları
- Genel Zararlar Sigortaları
- Hava Araçları Sorumluluk Sigortaları
- Genel Sorumluluk Sigortaları
- Finansal Kayıplar
- Hukuksal Koruma
- Kredi ve Kefalet Sigortaları





Ödüllerimiz

GRI 2-28

İnovasyon ve Teknoloji Ödülleri

Payment Systems Magazine (PSM) Ödülleri'nde "Çekici Konum Optimizasyonu" projesiyle **"En İnovatif Ürün"** kategorisinde Altın Ödül kazandık.

Smart-i Awards'ta "AS'lı Yapay Zekâ ile Cam Onarım/Değişim Tespiti" projesiyle **"En İnovatif Ürün"** kategorisinde ve "Yapay Zekâ ile İK Değerlendirme Merkezi Analizi" projesiyle "Kurum İçi İnovasyon" kategorisinde **altın ödül**, "Sosyal Sorumluluk" kategorisinde ise "Anadolu Sigorta Kütüphaneleri" projesiyle **gümüş ödül** sahibi olduk.

Future of AI & Cloud Awards'ta "Yatışlı Dosyaların Makine Öğrenmesi ve Karar Destek Sistemi ile Otomasyona Dönüşümü" projemizle, "Best Machine Learning/En İyi Makine Öğrenimi" kategorisinde ve ChatGPT Tabanlı İK Chatbot çalışmamız ise "Best AI Virtual Agents & Bots/En İyi Yapay Zekâ Sanal Araçları ve Botları" kategorisinde ödül aldı.

Sektörel ve Hizmet Ödülleri

E-Ticaret Zirvesi kapsamında düzenlenen E-Ticaret Halk Oylaması Ödülleri'nde "Yılın Sigorta Markası" kategorisinde **Altın Ödül** layık görüldük.

Hizmet İhracatçıları Birliği'nin düzenlediği 2023 Hizmet İhracatı Şampiyonları sıralamasında finans, sigorta ve diğer mali hizmetler kategorisinde **birincilik ödülüne** sahip olduk.

Türkiye İtibar Enstitüsü'nün İtibar Ödülleri'nde sigorta kategorisinde Türkiye'nin **en itibarlı markası** seçildik.

Marketing Türkiye ve Kuantum Araştırma iş birliğiyle düzenlenen B2B Excellence Awards'ta "Sağlık Sigortası" kategorisinde "Türkiye'nin **En İtibarlı İş Ortağı**" ödülünü aldık.

Şikâyetvar internet sitesi tarafından düzenlenen 9.A.C.E Awards (Achievement in Customer Excellence) Elementer Sigorta A kategorisinde **"Silver" ödülünü** aldık.

Kurumsal Sorumluluk ve Sosyal Etki Ödülleri

Toplumsal Fayda Ödülleri'nde "Ormanın Gözleri" projesiyle "Değer Katan Projeler – Çevre" kategorisinde ödül aldık.

TÜHİD Altın Pusula Ödülleri'nde "Kurumsal Sorumluluk Çevre" kategorisinde "Ormanın Gözleri" projemizle ödül aldık.

Kadın Dostu Markalar 2024 Ödülleri'nde #DahaEşit Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programı ile **"Farkındalık" ödülünü** almaya hak kazandık.

Kurumsal İtibar ve Raporlama Ödülleri

Amerikan İletişim Profesyonelleri Ligi (LACP) "Sigorta Sektörü En İyi Rapor" ve "EMEA Bölgesi En İyi Kapak" kategorilerinde **Altın**, "Finansal Hizmetler En İyi Rapor" kategorisinde ise **Platin ödülünü** aldık.

Stevie International Business Awards'ta "En İyi Yıllık Rapor - Halka Açık Şirketler" kategorisinde **Bronz ödül** layık görüldük.

IADA "Uluslararası Yıllık Rapor Tasarım Ödülleri" 2023 Yılı Faaliyet Raporu, "Hayat ve Sağlık Entegre Sunum" kategorisinde **gümüş ödül** kazandık.

Reklam, İletişim ve Pazarlama Ödülleri

Felis Ödülleri film başlığında "Hay Aksi" kasko reklam filmi ile "Finans ve Mizah kullanımı" kategorisinde ödül almaya hak kazandık.

Kristal Elma Ödülleri'nde "Hay Aksi" reklam filmi, "Film (TV & Sinema) - Sektörel" kategorisinde "Banka, Sigorta ve Finansal Hizmetler" alanında Kristal Elma, Kasko Araba Alarmı radyo spotu ise Radyo Sektörel kategorisinde "Hizmet" alanında **Kristal Elma ödülleri**ne layık görüldük.

Effie Türkiye Ödülleri'nde kasko reklam filmi ile "Sigorta Hizmetleri" kategorisinde **altın ödülüne** layık görüldük.

Brandverse Ödülleri'nde Kasko Sigortası reklam filmimizle "Film Bölümü - Finans" kategorisinde altın ödül, "Ormanın Gözleri" projemiz ile PR bölümünde bronz ödül ve sosyal medya performansımızla da **"Social Brands Veri Analitiği" ödülünü** kazandık.



Üyelik ve İş Birliklerimiz

GRI 2-28

UN Women's
Empowerment
Principles
(BM Kadının
Güçlenmesi
Prensipleri)

UN Global
Compact
(BM Küresel
İlkeler
Sözleşmesi)

Küresel İlkeler
Sözleşmesi
İmzacıları
Derneği

Türkiye Kurumsal
Yönetim Derneği

Deniz Temiz/
TURMEPA
Derneği

Yüzde 30 Kulübü

Kurumsal
İletişimciler
Derneği

Uluslararası
Sigortacılık Ağı
(International
Network of
Insurance - INI)

Dijital Sağlık
Derneği

Türkiye Sigorta
Birliği

Global İlişkiler
Platformu (GİF)

İş Dünyası Aile
İçeride Karşı
(Business Against
Domestic
Violence – BADV)

Hizmet
İhracatçıları
Birliği

2

Yarının Sigortası: Gelecek Trendleri ve Sektörel Vizyon



Dünya ve Türkiye Ekonomisine Genel Bakış

Küresel Ekonomide Güncel Görünüm

Uluslararası Para Fonu'nun (IMF) Nisan 2025 tarihli World Economic Outlook (Dünya Ekonomik Görünüm) raporuna göre, 2025 ve 2026 yıllarında küresel büyümenin 2025'te %2,8, 2026 yılında ise %3 seviyesinde gerçekleşmesi bekleniyor. Bu oran, 2000–2019 dönemine ait tarihsel ortalama olan %3,7'nin altında bir büyüme performansına işaret ediyor.

Küresel enflasyonda ise kademeli bir gerileme bekleniyor. Küresel manşet enflasyonun 2025 yılında %4,3'e, 2026 yılında ise %3,6'ya düşeceği öngörülürken, gelişmiş ekonomilerde dezenflasyon sürecinin daha hızlı gerçekleşmesi ve enflasyonun hedef seviyelere daha erken ulaşması bekleniyor. Gelişmekte olan ekonomilerde ise bu sürecin daha yavaş ilerleyeceği öngörülüyor.

Büyük ekonomiler arasında en güçlü toparlanma, Gayri Safi Yurt içi Hasıla (GSYH) seviyesini aşan ABD'de gerçekleşti. Avrupa'da ise Rusya-Ukrayna Savaşı'nın tetiklediği enerji maliyeti artışları ve bozulan ticaret dengeleri sebebiyle daha derin bir ekonomik sarsıntı yaşandı. Bu durum da bölgesel toparlanmayı sekteye uğrattı.

Birçok ülkede faiz artışları, merkez bankalarının öncelikli aracı hâline geldi. Ancak, yüksek faiz oranları ve para birimlerinin değer kaybı özellikle düşük gelirli ülkelerde ekonomik kırılganlığın artmasına yol açtı.

Büyüme GSYH (%)	2023	2024	2025T
Dünya	3,3	3,3	2,8
Gelişmiş ekonomiler	1,7	1,8	1,4
ABD	2,9	2,8	1,8
Euro Bölgesi	0,4	0,9	0,8
Japonya	1,5	0,1	0,6
Diğer Gelişmiş Ülkeler	1,9	2,2	1,8
Gelişmekte Olan Ülkeler	4,4	4,3	3,7
Çin	5,4	5,0	4,0
Hindistan	9,2	6,5	6,2
Rusya	4,1	4,1	1,5
Türkiye	5,1	3,2	2,7
IMF World Economic Outlook Nisan 2025 (T): Tahmin			





Türkiye Ekonomisine Genel Bakış



Finans sektörünün stratejik bileşenlerinden biri olan sigortacılık, hem küresel dinamikler hem de ülke içindeki gelişmelere bağlı olarak büyüme potansiyelini koruyor. Özellikle doğal afetler ve iklim değişikliği gibi küresel risklerin etkisini artırdığı dönemde sigorta sektörü, ekonomik dengeyi destekleyen bir unsur olmasının yanı sıra toplumsal refahın geleceği açısından da kritik bir rol üstleniyor.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) açıkladığı verilere göre 2024 yılının dördüncü çeyreğinde Gayri Safi Yurt içi Hasıla (GSYH) verilerinde %3,0 oranında bir büyüme kaydedildi. Bu dönemde finans ve sigorta faaliyetleri %4,9, tarım sektörü %3,9 ve sanayi sektörü %0,5 oranında artış gösterdi.

2024 yılında 10 milyar dolar seviyesinde kaydedilen cari işlemler açığının GSYH'ye oranı 0,8'e geriledi. 2025-2027 OVP (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Orta Vadeli Program) tahminlerinde %1,7 olarak yer alıyordu. 2024 yılı incelendiğinde ise Ocak-Aralık döneminde geçen yılın aynı dönemine göre ihracat %2,5 oranında artarak 262 milyar dolar, ithalat %4,9 oranında azalarak 344 milyar dolar, dış ticaret hacmi ise %1,9 oranında azalarak 606 milyar dolar olarak gerçekleşti.

31 Aralık 2024'te Türkiye'nin 5 yıllık CDS (Credit Default Swap- Kredi Temerrüt Takası) risk primi, 31 Aralık 2023'e göre 23 baz puan düşüşle 265 baz puan düzeyine geriledi.

OVP* ve Uluslararası Finans Kuruluşlarının 2023-2025 Dönemi Türkiye Beklentileri

YILLAR	Büyüme GSYH (%)			Enflasyon Oranı (%)		
	IMF	OVP	OECD	IMF	OVP	OECD
2023	5,1	5,1	5,1	53,9	64,8	53,9
2024 (B)	3,2	3,5	3,2	58,5	41,5	58,5
2025 (T)	2,7	4,0	2,9	35,9	17,5	31,4

*OVP: Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı Orta Vadeli Program

*B: Beklenti T: Tahmin

Türkiye ekonomisi, 2024 yılında %3,2 oranında büyüyerek güçlü bir performans sergiledi. TÜİK verilerine göre, 85 milyon nüfusa sahip Türkiye'nin GSYH'si 43 trilyon 410 milyar 514 milyon TL'ye ulaştı. Kişi başına düşen gelir ise 507.615 TL olarak hesaplandı.



Küresel Sigortacılık Sektör Görünümü

Küresel sigortacılık sektörü, ekonomik, teknolojik ve çevresel belirsizliklerin derinleştiği bir dönemde dönüşümünü sürdürüyor.

Yüksek enflasyon, jeopolitik gerilim ve iklim kaynaklı tehditler, devlet ve şirketlerin yanı sıra bireyleri de doğrudan etkiliyor. Sigorta sektörü bu yeni risk ortamında finansal koruma sağlamanın ötesinde, toplumsal direnç üretme ve sürdürülebilir kalkınmayı destekleme rolünü üstleniyor.

Dünya Ekonomik Forumu'nun 2024 Küresel Riskler Raporu, dezenformasyon, aşırı hava olayları, toplumsal kutuplaşma ve siber güvenlik açıklarının en yüksek riskler arasında yer aldığını ortaya koyuyor. Teknolojik adaptasyonun ivmelenmesi ve müşteri beklentilerindeki değişim, sektör genelinde rekabetin iş birliği ile iç içe geçtiği yeni bir sektör yapısı yaratıyor.

Ekonomik büyümenin devam etmesi, güçlü iş gücü piyasaları ve enflasyonun yavaşlamasıyla yükselen reel gelirler sigorta talebini destekliyor. Küresel ölçekte toplam prim üretiminin 2024'te

%4,6 büyümesi, 2025 ve 2026 yıllarında ise reel büyümenin %2,6 seviyelerinde seyretmesi bekleniyor. Bu büyümenin özellikle hayat branşlarında yoğunlaşması öngörülüyor. Hayat dışı branşlarda ise zorlu piyasa koşulları nedeniyle görece daha sınırlı bir büyüme yaşanacağı tahmin ediliyor. Toplam üretim içinde hayat dışı branşların payının %57, hayat branşlarının ise %43 seviyelerinde kalacağı ve bu yapının önümüzdeki 10 yıl boyunca büyük ölçüde korunacağı düşünülüyor.

İklim değişikliği kaynaklı afetlerin etkisi giderek daha görünür hâle geliyor. 2024 yılı kayıtlı en sıcak yıl olurken, AON'un küresel risk değerlendirmelerine göre 2024 yılı içinde dünya genelinde toplam ekonomik kayıp 368 milyar dolar seviyesine çıktı ve bunun 145 milyar doları sigorta kapsamında karşılandı. Bu veri, 21. yüzyıl ortalamasının %54 üzerinde. En büyük zarar ise ABD'de gerçekleşerek sadece ABD'nin Helene Kasırgası 75 milyar dolarlık ekonomik kayba yol açtı. Bu gelişmeler, sigorta şirketlerinin iklim risklerine karşı daha kapsayıcı, yenilikçi ürünler geliştirmesini zorunlu kılıyor.

Aynı zamanda artan afetler ve sıcaklık anomalileri, sigorta şirketlerinin sermaye yapısı üzerinde baskı kurarken, reasürans piyasalarında da dalgalanmalar yaratıyor. 2024 yılı sektöre maliyet yaratan en büyük altıncı yıl olarak kayıtlara geçti. Bu tablo, altyapıların güçlendirilmesi, adaptasyon stratejilerinin geliştirilmesi ve afet yönetiminin önleyici yaklaşımlarla yeniden yapılandırılmasının önemini ortaya koyuyor.

Tüm bu koşullar altında, sigorta sektörü salt finansal zararları tazmin eden bir araç olmaktan çıkıyor. Artık sektör, belirsizliklere karşı toplumsal direnç üreten, birey ve kurumların gelecek planlarını güvence altına alan, teknolojik ve iklimsel dönüşümlere entegre bir yapı olarak konumlanıyor. Bu dönüşümde başarılı olabilmek için likidite yönetimi, güçlü sermaye yapısı ve çevik operasyonel kapasite kritik önem taşıyor. Geleceği şekillendiren risklerin hızla değiştiği bu ortamda, sigorta sektörü güçlü duruşuyla kritik bir güven ağı oluşturmayı sürdürüyor.



Türkiye’de Sigortacılık Sektörü

Özellikle doğal afetler ve iklim değişikliği gibi küresel risklerin etkisini artırdığı bu dönemde, sigorta sektörü ekonomik dengeyi destekleyen bir unsur olmasının yanı sıra toplumsal refahın geleceği açısından da kritik bir rol üstleniyor.

Türkiye’de sigortacılık ve özel emeklilik sektörlerinde Aralık 2024 itibarıyla 74 şirket bulunmakta olup bu şirketlerden 50’si hayat dışı, 20’si hayat ve emeklilik, 4’ü reasürans alanında faaliyet gösteriyor.

Türkiye Sigorta Birliği (TSB) tarafından açıklanan Aralık 2024 prim üretim verilerine göre 2024 Aralık sonunda toplam 838,5 milyar TL prim üretimi gerçekleşti ve bir önceki yılın aynı dönemine göre prim üretimi %72,5 oranında arttı. Prim üretimlerinin %88,1’i hayat dışı branşında olurken %11,9’u ise hayat branşında gerçekleşti. 2024 Aralık sonunda, bir önceki yılın aynı dönemine göre hayat dışı branşında %72, hayat branşında ise %76,2 oranında artış yaşandı.

Branş bazında büyüme oranlarına bakıldığında ise yangın ve doğal afetler

nominal %86,69, reel %29,3, hastalık ve sağlık sigortaları nominal %93,02, reel %33,69, kaza sigortaları ise nominal %65,69, reel %14,76 oranında artış gösterdi. Bu veriler, risk bilincinin toplumda giderek arttığı ve sektörün bu talebe etkin şekilde yanıt verdiğini ortaya koyuyor.

Aralık 2024’te Resmî Gazete’de yayımlanan IFRS 17 standardıyla ilgili uygulamaların yürürlüğe alınması 2026 yılına ertelenmiş olup sektör bu konudaki hazırlıklarına devam ediyor. Ayrıca Avrupa Birliği’nin Solvency II (AB tarafından oluşturulan ve sigorta şirketlerinin mali sağlamlığını korumayı amaçlayan düzenleme sistemi) standartlarına uyumlu risk yönetimi sistemi hedeflenmekte olup sermaye yeterliliği ve risk yönetimi çerçevesinde daha güçlü bir yapının oluşturulması amaçlanıyor.

SEDDK (Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu) tarafından yayımlanan 2024/18 sayılı genelgeyle sigorta ve özel emeklilik sektörlerinde iç sistem raporlarının yayımlanma süreci güncellendi. Buna

göre dosya tekemmül süreleri ve iş kesintilerine ilişkin raporlar 2024 Ekim itibarıyla kuruluşların internet sitelerinde yayımlanmaya başladı. Ayrıca faaliyet ruhsatı alan yeni şirketlerin prim üretimine başlamalarını takip eden çeyrek sonu itibarıyla raporlama yapmaları zorunlu hâle getirildi.

Afet yönetimi kapsamında Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı tarafından yayımlanan 2025-2027 Orta Vadeli Program’da da 2025 1. çeyrek itibarıyla tüm afet tehlikelerini kapsayacak afet sigortasının geliştirilerek yaygınlaştırılacağı belirtildi.



Stratejik Hedefler ve Pazar Pozisyonumuz

GRI 3-3;

2024 yılında 69,5 milyar TL prim üretimi ve bir önceki yıla göre %57,3 prim artışıyla güçlü bir operasyonel ve finansal başarı elde ettik. Ayrıca hayat dışı sigorta şirketleri arasında %9,42 pazar payına sahip olduk.

Gelecek nesillere daha iyi bir dünya bırakmak için üretme, değer yaratma ve bu değeri toplumsal gelişime katkı sunacak şekilde aktarmaya devam edeceğiz.

2024 yılını Kara Araçları, Su Araçları ve Kefalet branşlarında sektör lideri olarak bitirirken, toplam 10 branşta ise ilk 3'te tamamladık.

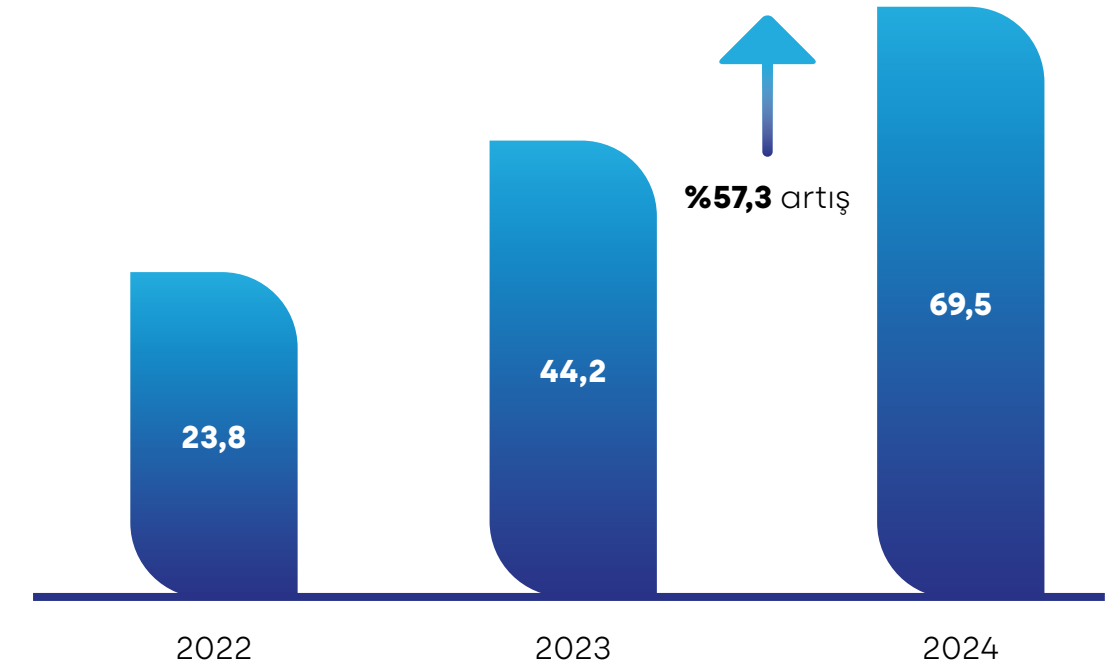
Aktif toplamımız, bir önceki yıla göre %64,8 artış göstererek 2024 yılı sonunda 96,2 milyar TL'ye ulaştı. Aynı dönemde elde ettiğimiz yatırım geliri, %43 artarak 16,7 milyar TL seviyesinde gerçekleşti. 2024 yılı itibarıyla Şirketimizin ortalama öz sermaye kârlılığı %48,5, aktif kârlılığı ise %11,3 oldu. Dönem net kârımız ise 2024 yılı faaliyetlerimiz neticesinde bir önceki yıla göre %84,1 artışla 10,9 milyar TL olarak kaydedildi. Ayrıca, sermaye yeterlilik rasyomuzu %42 artırarak finansal dayanıklılığımızı önemli ölçüde güçlendirdik. Verimlilik odaklı çalışmalarımız sonucunda, çalışan başına düşen üretim %53,8, çalışan başına kârlılık ise %80 oranında yükseldi.

KKTC şubemiz dâhil, toplam 11 Bölge Müdürlüğü ve 1 Satış Ofisiyle faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. 100 yıllık mirasımızı, bugünün hızla değişen dünyasında bir avantaja dönüştürerek nesiller boyu edindiğimiz bu deneyimle hem güvenilir bir çözüm ortağı hem de yenilikçi bir öncü olmayı sürdürüyoruz.

Nitelikli hizmetlerimizi, gelişen trendler, değişen ihtiyaç ve öncelikler doğrultusunda her daim güncelliyor ve şekillendiriyoruz. Sektörümüzü etkileyen risk ve fırsatlara ilişkin güncel gelişmeleri ise yakından takip ediyoruz. Karşı karşıya kalabileceğimiz riskleri doğru değerlendirebilmek için, öncelikle bu risklerin kapsamlı ve doğru bir şekilde analiz edilmesi gerektiğine inanıyoruz.

Yakından takip ettiğimiz gelişmeler doğrultusunda belirlediğimiz stratejik hedefler, operasyonlarımız ve pazar pozisyonumuzu doğrudan etkiliyor. Bu kapsamda, sektörümüzün öncü şirketlerinden biri olmanın sorumluluğuyla, deneyim ve güven odaklı süreçler yürütmeye özen gösteriyoruz. Aynı zamanda, değişen ve gelişen koşullara hızla uyum sağlayabilen genç ve dinamik bir yapıya sahip olmaya önem veriyoruz. Bu yaklaşımla, müşterilerimizin hayatını kolaylaştıracak, toplumsal fayda yaratacak ve sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlayacak yenilikçi ürün ve hizmetler geliştirmek için çalışmalarımızı aralıksız sürdürüyoruz.

Prim Üretimi (milyar TL)





Finansal İstikrar ve Sürdürülebilirlik Perspektifi

GRI 3-3; GRI 201-1;
GRI 201-2

Küresel ekonomi, son dönemde jeopolitik gerilimler, savaşlar, ticaret anlaşmazlıkları, doğal afetler ve salgınlar gibi pek çok olumsuz faktörün etkisi altında kaldı. Öte yandan, teknoloji büyümesini sürdürerek dijital dönüşüm süreçlerinin tüm alanlara entegre edilmesini hızlandırdı.

2024 yılında ülkece yaşadığımız makroekonomik gelişmeler, sigortacılık sektörünü de doğrudan etkiledi. Bu zorlu süreçte müşterilerimizin bize duyduğu güveni korumak adına iş süreçlerimizi dijital çağa uygun şekilde dönüştürmeye odaklandık. Müşteri ihtiyaçlarına etkin ve hızlı çözümler sunabilecek yenilikçi ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. Aynı zamanda, finansal yapımızı daha sağlam ve dirençli hâle getirmek amacıyla çalışmalarımıza kararlılıkla devam ediyoruz.

Sürdürülebilirlik ve dijitalleşmeyi öncelikli gündemimizde tutarak uygulamalarımız ve ekonomik performansımızı bu doğrultuda şekillendirip geliştiriyoruz. Uluslararası Finansal Raporlama Standartları (IFRS 17) kapsamında sigorta sözleşmeleri mevzuatına geçiş için hazırlık çalışmalarımıza hız kesmeden devam

ediyoruz. Yatırım stratejilerimizde ise yeşil bono ve benzeri sürdürülebilir yatırım fonlarını değerlendirmeye alıyoruz.

Sigortacılık sektöründe değişen talepleri yakından takip ediyor, gelişmeleri analiz ederek ortaya çıkan ihtiyaçlara uygun çözümler sunmayı hedefliyoruz. Bugün olduğu gibi gelecekte de istikrarlı bir büyüme sağlamak amacıyla, finansal performansımızı güçlendirecek adımları atıyoruz. Yenilikçi yaklaşımımız sayesinde, sektörümüzde öne çıkan ve güven duyulan şirketlerden biri olmayı sürdürüyoruz.

Sürdürülebilirliği iş süreçlerimize entegre ediyor, ekonomik, sosyal ve yönetim kriterlerine uygun bir yaklaşımla operasyonel verimliliğimizi sürdürmeye devam ediyoruz. Ürün, hizmet, proje ve hedeflerimizi değer yaratmaya odaklanarak şekillendiriyor ve sürdürülebilirlik stratejimiz doğrultusunda adımlar atıyoruz. Müşterilerimizin ihtiyaçları ve sürdürülebilirlik anlayışını göz önünde bulundurarak ürün portföyü ve hizmet ağıımızı sürekli geliştiriyoruz.

Toplumsal değer yaratma sorumluluğumuzun bilinciyle sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunacak sosyal sorumluluk projeleri yürütüyoruz. 2023 yılında 27.899.935 TL olan bağış ve sosyal sorumluluk harcamalarımızı, raporlama döneminde 56.307.949 TL'ye yükselttik. Bu harcamanın, 56.227.949 TL'sini sosyal sorumluluk, 80.000 TL'sini bağış kapsamında gerçekleştirdik.

Kadınların iş gücündeki temsili ve toplumsal cinsiyet eşitliğini önemsiyoruz. Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri ile toplumsal cinsiyet eşitliği konusundaki politikalarımızı güçlendiriyor, çalışmalarımızla ilgili detayları “#DahaEşit Bir Toplum Diyoruz” başlığı altında paylaşıyoruz.

Son dört yıla ait finansal göstergelerimizi aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:

Finansal Göstergelerimiz (Milyon TL)	2024	2023	2022	2021
Aktif Toplamı	96.198	58.368	30.706	16.776
Öz Sermaye Toplamı	30.656	14.204	6.048	3.204
Net Kâr	10.878	5.909	1.133	522
Brüt Prim	69.589	44.228	23.756	10.735
Ödenen Hasarlar	34.629	28.086	10.204	5.300
Çalışanlara Sağlanan Ücret ve Faydalar	4.075	1.446	684	336
Bağışlar	0,08	10	-	0,04
Dönem Kârı Vergi ve Yasal Hükümlülük Karşılıkları	3.259	1.664	277	177
Hissedarlara Ödemeler (Temettü)	-	-	-	160

3

Yönetişim

Güvenin Mimarı: Etik, Şeffaflık ve Uyumluluk



Yönetim Kurulumuz

GRI 2-9; GRI 2-10; GRI 2-11; GRI 2-12; GRI 2-13; GRI 2-17

Halka açık anonim bir şirket olarak, organizasyon yapımızı şeffaf, hesap verilebilir, adil ve sorumlu bir yönetim anlayışıyla şekillendiriyoruz. Yönetim Kurulumuzu, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, Kurumsal Yönetim İlkeleri, Sermaye Piyasası Mevzuatı ve Sigortacılık Mevzuatı çerçevesinde yapılandırıyoruz. Şirketimizin işleyişini, Yönetim Kurulumuz ve kurula bağlı Komiteler aracılığıyla yürütüyoruz. Kurumsal Yönetim Komitemiz yılda bir kez Yönetim Kurulumuzun performans değerlendirmesini yapıyor.

Yönetim Kurulumuzda toplam dokuz üye yer alıyor ve söz konusu üyelerimizin altısını kadın yöneticiler oluşturuyor. Bu durumu, toplumsal cinsiyet eşitliğine verdiğimiz değerin somut bir yansıması olarak görüyoruz. 24.10.2024 tarihinde yürürlüğe koyduğumuz Yönetim Kurulu **Kadın Üyeliği Politikamız** ile cinsiyet eşitliğinin sağlanmasına ilişkin ilke, esas ve hedeflerimizi daha net bir biçimde ortaya koyuyoruz.

Deneyimli ve farkındalığı yüksek olan Yönetim Kurulumuz ile sürdürülebilirliğe katkı sağlayacak bir yaklaşım benimsiyoruz. Kritik olarak değerlendirilen hususlar periyodik olarak Yönetim Kurulumuza raporlanıyor. İlgili hususlardaki değerlendirmeler sonucunda öneriler

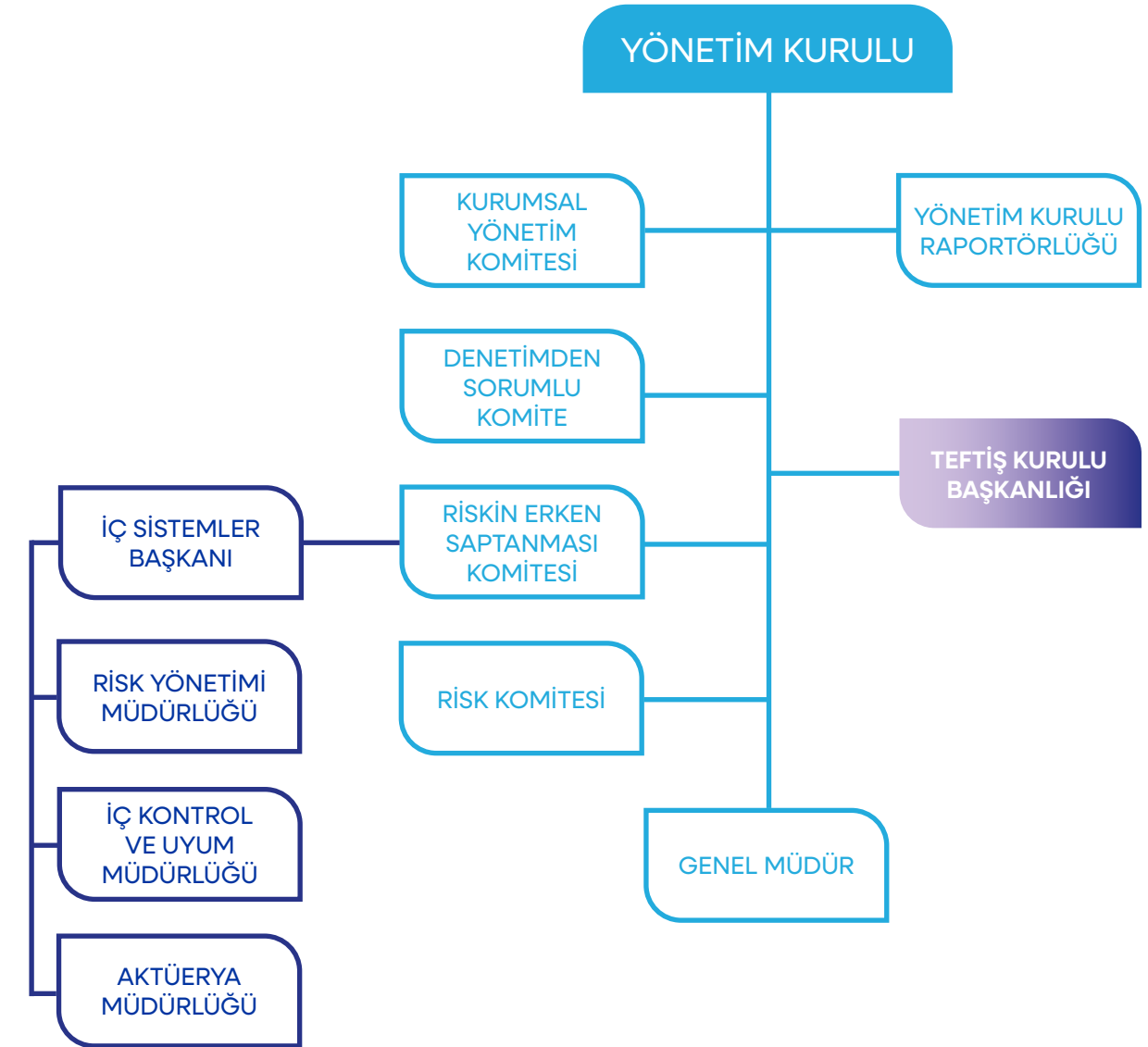
oluşturuluyor ve İcra Kurulumuza gerekli destek sağlanıyor.

Yönetim Kurulumuzda yer alan bağımsız üyelerimiz, aynı zamanda şirket dışında da görev alıyor.

Yönetim Kurulumuzun karar süreçlerini desteklemesi açısından çeşitli alanlarda Şirket yönetiminin onayı aranmaksızın, Şirket dışı uzman görüşlerine ya da danışmanlığa başvurabiliyoruz. Bu gibi durumlarda danışmanlık hizmet maliyetlerini de Şirket bütçesinden karşılıyoruz. Türk Ticaret Kanunu'nun 366/2. maddesine göre Yönetim Kurulumuz, işlerin ilerleyişini izlemek, kendisine sunulacak konularda rapor hazırlamak, kararlarını uygulamak veya iç denetim amacıyla içlerinde Yönetim Kurulu üyelerinin de bulunabileceği komite ve komisyonlar kurabiliyor. Yönetim Kurulu komitelerinin, Şirket yönetiminin onayına ihtiyaç duymaksızın şirket dışından danışmanla çalışma yetkisi Sermaye Piyasası Kurulu Kurumsal Yönetim Tebliği'nin (II-17.1) 4.5.7 numaralı maddesinde güvence altındadır. İlgili maddede komitelerin faaliyetleriyle ilgili olarak gerekli gördükleri konularda bağımsız uzman görüşlerinden yararlanabildikleri ve komitelerin ihtiyaç duyduğu bu danışmanlık hizmet bedelinin Şirket tarafından ödeneceği belirtilmiştir.

Yönetim Kurulumuz, Şirketimizi sektörde lider konuma taşımak amacıyla stratejik kararlar alıyor ve uygulamaya geçiriyor. Kurumsal yönetim ilkelerimiz doğrultusunda, alınan kararların etkinliğini ve doğruluğunu değerlendirmek amacıyla Yönetim Kurulumuzun performansını düzenli olarak gözden geçiriyoruz. Kurumsal Yönetim Komitemiz tarafından yılda bir kez gerçekleştirilen bu değerlendirme süreci, komitelerimizin bakış açısıyla ele alınıyor. Elde edilen geri bildirimler doğrultusunda, Yönetim Kurulumuz iş süreçlerimizi sürekli iyileştirmek ve kurumsal yönetim yapımızı geliştirmek amacıyla çalışmalarını sürdürüyor.

Anadolu Sigorta olarak altın paraşüt ya da kontrol değişikliklerini sınırlandıran bir politikaya sahip değiliz. Şirketimiz kayıtlı sermaye tavanına tabi olup açık çek uygulamamız bulunmuyor. Yönetim Kurulumuza bağlı Komitelerle ilgili daha fazla bilgiye [Faaliyet Raporumuz](#) ve kurumsal internet sitemiz üzerinden ulaşabilirsiniz.





Yönetim Kurulumuzun yapısına ilişkin detaylı bilgilere aşağıdaki tabloda yer veriyoruz: (2024 yıl sonu)

Ad Soyad	Unvan	İcracı Olan / Olmayan	Cinsiyet	Görev Süresi	Bağımlı / Bağımsız Üye	Doğum Yılı	Kurum Dışı Görev Durumu
Fusun Tümsavaş	Yönetim Kurulu Başkanı	İcrada Görevli Değil	Kadın	4 yıl 8 ay	Bağımsız üye değil	1957	Türkiye İş Bankası A.Ş. Emeklileri Derneği Yönetim Kurulu Başkanı, TEMA (Türkiye Erozyonla Mücadele, Ağaçlandırma ve Doğal Varlıkları Koruma Vakfı) Yönetim Kurulu Üyesi
Filiz Tiryakioğlu	Yönetim Kurulu Başkan Vekili	İcrada Görevli Değil	Kadın	1 yıl 11 ay	Bağımsız üye değil	1967	-
Zekai Mehmet Tuğtan	Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür	İcrada Görevli	Erkek	1 yıl 11 ay	Bağımsız üye değil	1977	TSB Hayat Dışı Yönetim Komitesi Üyesi
Zeliha Göker	Yönetim Kurulu Üyesi	İcrada Görevli Değil	Kadın	11 ay	Bağımsız üye değil	1982	Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi, Türkiye İş Bankası A.Ş. İştirakler Birim Müdürü, Milli Reasürans T.A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Nesip İlker Altıntaş	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi	İcrada Görevli Değil	Erkek	9 ay	Bağımsız üye	1970	NIA Yönetim ve Teknoloji Danışmanlık şirketi Yönetici Ortağı, Sabancı Üniversitesi Yönetim Bilimleri Fakültesi MBA Danışma Kurulu, Veri ve Analitik Merkezi Danışma Kurulu ve ODTÜ Bilgisayar Mühendisliğı Endüstri Danışma Kurulu Üyelikleri
Prof. Dr. Seda Ertaç Güler	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi	İcrada Görevli Değil	Kadın	9 ay	Bağımsız üye	1979	Koç Üniversitesi Ekonomi Bölümü Öğretim Üyesi, European Economic Review dergisinde Asosye Editör, Economic Science Association Yönetim Kurulu Üyesi, Bilim Akademisi Üyesi
Prof. Dr. Ferda Yerdelen Tatoğ��lu	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi	İcrada Görevli Değil	Kadın	9 ay	Bağımsız üye	1978	İstanbul Üniversitesi Ekonometri Bölümü Öğretim Üyesi, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Bölüm Koordinatörü
Gökhan Kahraman	Yönetim Kurulu Üyesi	İcrada Görevli Değil	Erkek	1 yıl 9 ay	Bağımsız üye değil	1975	Türkiye İş Bankası A.Ş. Bireysel Bankacılık Satış Bölüm Müdürü, Türkiye İş Bankası A.Ş. Kıbrıs Yönetim Kurulu Üyesi
Sermin Nazime Saraç Sosanoğ��lu	Yönetim Kurulu Üyesi	İcrada Görevli Değil	Kadın	3 ay	Bağımsız üye değil	1975	Türkiye İş Bankası A.Ş. Başkent Kurumsal Ş��be Müdürü

Yönetim Kurulumuzla ilgili güncel bilgilere [kurumsal internet sitemiz](#) ve Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP)   zerinden erişim sağ layabilirsiniz.



Etik İlkelerimiz

GRI 2-11; GRI 2-15; GRI 2-16; GRI 2-27; GRI 205-1

Sigortacılık sektörü, birey ve kurumların finansal güvenliğini sağlama ve karşılaştıkları riskleri minimize etme konusunda önemli bir rol oynar. Müşterilerimizin güvenini elde etmek için dürüstlük, güvenilirlik, adil davranış, müşteri gizliliğine saygı, toplumsal sorumluluk, şeffaflık ve etik kurallara uyum gibi değerlere büyük önem veriyor ve iş süreçlerimizi bu ilkeler doğrultusunda şekillendiriyoruz.

Sigortacılık sektöründe etik yönetimi, sadece yasal gerekliliklere uyum sağlamakla sınırlı kalmayarak müşteri odaklılık, dürüstlük ve toplumsal sorumluluk gibi değerlerin benimsenmesini de kapsar. Etik ilkelerimiz doğrultusunda oluşturduğumuz iş modeli ve müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik anlayışımızı, şirket kültürümüzün temel bir parçası olarak kabul ediyoruz. Bu yaklaşımımızla şeffaf ve adil bir hizmet sunarak paydaşlarımıza güven veriyoruz. Bunun yanı sıra hizmet sunduğumuz toplumun çıkarlarını korumanın uzun vadeli başarımız için kritik bir unsur olduğunun bilincindeyiz.

Türkiye'nin ilk ulusal sigorta şirketi olarak hem kurumumuz hem de hizmet

verdiğimiz sektörün itibarını korumak ve güçlendirmek amacıyla **"Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri" politikamızı** oluşturduk. Politikamız, Şirketimizin uygulayacağı yaptırımlara dayanak niteliğindedir. Bununla birlikte, Şirketimizin müşteriler ve diğer paydaşlarıyla ilişkilerinde mevcut yasa ve yönetmeliklere ek olarak uymaları gereken mesleki etik kurallar, uygulama ilkeleri ve bu ilkelere uyumsuzluk hallerinde alınması gereken tedbirleri belirlemeyi amaçlıyoruz. Tüm Şirket çalışanlarımızın, yönetici ve Yönetim Kurulu üyelerimizin bu ilkelere uymasını bekliyoruz. Bu politikada ele aldığımız ana başlıklar şu şekildedir:

- Vergi Politikası
- Ticari ve Mali Kayıtlar
- Şirket Varlıklarının Korunması
- Rekabet Kurallarına Uyum
- Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörizmin Finansmanı ile Mücadele ve Yaptırımlar
- Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- Hediye ve Ağırlama
- Dürüstlük
- Saydamlık
- Yasal Mevzuata ve Şirket Kurallarına Uygun Davranma
- Siyaset Yasağı ve Bağışlar

- Dernek, Vakıf ve Diğer Sivil Toplum Örgütü Üyelikleri
- İnsan Haklarının, Çeşitliliğinin, Eşitliğinin Desteklenmesi ve Ayrımcılıkla Mücadele
- Çevreye Karşı Sorumluluklar
- Toplumsal Fayda ve Sosyal Sorumluluk
- Tarafsızlık
- Güvenilirlik
- Çıkar Çatışmaları
- Müşteri İlişkileri
- Sır Saklama Zorunluluğu
- Çalışma Ahengi ve İş Ortamı
- Sosyal Medya Kullanımı

Etik uygulamalarımız, şirket içi kuralların yanı sıra tüm satış kanallarımızı kapsayan bir sorumluluk zinciri oluşturur. Acenteler ve diğer iş ortaklarımızın da etik ilkelere uyması, kurumsal yaklaşımımızın ayrılmaz bir parçasıdır. Bu paydaşlarımızdan herhangi biri, ilkelere aykırı bir durum tespit ettiğinde bildirim yükümlülüğüne sahiptir. İlgili bildirimler şeffaflık ve gizlilik esaslarına uygun şekilde değerlendirilir.

Etik yönetim yapımız içinde "Etik Kurul" görevini üstlenen Personel Komitemiz, gerekli hâllerde etik ilkelerin

güncellenmesini sağlarken ihlallerin değerlendirilmesi, çözüm süreçlerinin yürütülmesi ve gerektiğinde yaptırımların uygulanması sorumluluğunu taşır. Etikle ilgili tüm bildirimler, anonim olarak yapılabilecek şekilde tasarlanmış kanallar üzerinden alınabilir. İhbar mekanizmasında gizlilik ve tarafsızlık ilkelerine titizlikle uyulur.

"Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri" politikamız çerçevesinde, yukarıda belirtilen ilkeler üzerinden etik kurallarımızı belirliyor, uyguluyor ve izliyoruz. Bu doğrultuda, çalışan, müşteri, tedarikçi ve diğer tüm paydaşlarımızla olan ilişkilerimizde geçerli yasa ve yönetmeliklere göre adımlar atıyoruz. Bu ilkelere aykırı davranışlar sergilendiğinde, uygulanacak tedbirleri Disiplin Yönetmeliği ve Toplu İş Sözleşmesi çerçevesinde belirliyor ve uygulayacağımız yaptırımlar için dayanak oluşturuyoruz.

Etik ilkelerimizin, mevcut ulusal ve uluslararası düzenlemelerle tam uyumlu olmasına büyük önem veriyor ve benimsediğimiz tutumun kalıcılığını sağlamak için çalışıyoruz.



Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Yapımız

GRI 2-15; GRI 2-27; GRI 3-3;
GRI 205-1; GRI 205-2



Rüşvet ve yolsuzluk gibi etik dışı eylemler, sigorta sektörü de dâhil olmak üzere tüm sektörlerde kurumların güvenilirliğine zarar verir. Bu tür uygulamalar, itibar kaybına yol açmasının yanı sıra sektöre olan güven ve adalet duygusunu da temelinden sarsar.

Sigorta sektöründe özellikle sahte beyanlar, haksız tazminat talepleri ya da hasar dosyalarında yapılan usulsüzlükler, işleyişi sekteye uğratan ve müşteri güvenini zedeleyen başlıca tehditler arasında yer alır. Bu yüzden etik dışı davranışlarla mücadele, sektörümüz açısından gereklilik olmasının yanı sıra sürdürülebilirlik için bir ön koşuldur.

Anadolu Sigorta olarak, tüm faaliyetlerimizi şeffaflık, dürüstlük ve etik kurallar çerçevesinde yürütüyoruz. **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız**, bu konudaki kararlılığımızı ortaya koyarken, çalışanlarımızdan acentelerimize, tedarikçilerden denetçilere kadar tüm paydaşlarımızı kapsıyor. Hedefimiz, herkesin bu alandaki yasal düzenlemeler ve etik standartlara uyum sağlamasını güvence altına almaktır.

Bu hedef doğrultusunda çalışanlarımızın farkındalığını artırmak ve bu konuyu özümsemelerini sağlayabilmek için düzenli eğitimler gerçekleştiriyoruz. Ayrıca iç denetim birimimiz, olası suistimallerin önüne geçilmesi ve risklerin erken tespiti amacıyla çalışmalarını durmaksızın sürdürüyor. Tespit edilen riskler doğrultusunda ilgili sorumlular süreci yakından izleyerek gerekli adımları atıyor.

2024 yılı boyunca Teftiş Kurulumuz 5 süreç, 21 birim, 1 dış hizmet sağlayıcı ve çeşitli acentelerin denetlemesini gerçekleştirdi. Belirlediğimiz kontrol noktaları sayesinde, yürütülen denetimlerin önemli bir kısmı yolsuzluk risklerini önceden fark etmemizi sağladı. Yıl boyunca Şirketimizde doğrulanmış herhangi bir yolsuzluk vakasına rastlanmadı. Tüm iş süreçlerimizde bu çizgimizi korumak için kararlılıkla ilerlemekteyiz.



Kurumsal Risk Yönetim Süreçlerimiz

GRI 3-3;

Anadolu Sigorta olarak, risk yönetim süreçlerimizi en etkin ve verimli şekilde yürütmek amacıyla, Yönetim Kurulumuz bünyesinde faaliyet gösteren Riskin Erken Saptanması Komitesi ile çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Komitemizin yönlendirmesi doğrultusunda risk hakkındaki politika ve uygulamalarımızı şekillendiriyoruz. Risk yönetimi faaliyetlerimizi, “Sigortacılık ve Özel Emeklilik Sektörlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik” çerçevesinde yürütüyoruz. Bu süreçte **“Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi Risk Yönetimi Politikaları”**mızı temel rehberimiz olarak görüyoruz.

Risk Yönetim Müdürlüğümüz, Şirketimizin faaliyetleri sırasında karşılaşılabilecek riskleri ölçerek değerlendirme ve kontrol usullerini saptıyor. Nihai olarak Şirketimizin aktif kalitesiyle belirli bir getiri karşılığında üstlenmeyi göze aldığımız risk düzeyinin, sigortacılık mevzuatının öngördüğü sınırlar ve Şirketimizin risk toleransı ile uyumunun sağlanmasını kontrol ediyor.

Faaliyetlerimiz sırasında karşılaşılabileceğimiz riskleri, [Risk Kataloğumuza](#) göre sınıflandırarak izliyoruz. Bu kataloğumuz, karşılaşılabileceğimiz tüm riskleri tanımlayıp sınıflandırdığımız temel bir belge olarak kullanılıyor ve koşullardaki değişikliklere paralel olarak bizler tarafından güncelleniyor. Maruz kaldığımız riskler:

- Sigortalama Riski
- Kredi Riski
- Aktif-Pasif Yönetimi Riski
- Operasyonel Risk
- İtibar Riski
- Stratejik Risk

Tüm riskleri kategorileri altında ayrı ayrı izliyor, değerlendiriyor ve kontrol ediyoruz. Risklerin, icrai fonksiyonlardan bağımsız olarak incelenmesi sonucu ulaşılan bulgular Risk Yönetim Müdürlüğümüz tarafından hazırlanıyor ve Riskin Erken Saptanması Komitesi görüşü alınıyor. Risk izleme süreçlerine ilişkin raporlarımız alınan bu görüşle birlikte düzenli olarak Genel Müdür ve Yönetim Kurulu’na iletiliyor.

Maruz kaldığımız risklere ilişkin yazılı prosedürler oluşturup görev ve sorumlulukları yazılı olarak belirliyor, süreçleri görevler ayrılığı ilkesine uygun olarak işletiyoruz. Maruz kalınan risklerin ölçümü, izlenmesi ve raporlanmasında kullanılan verilerin doğruluk ve güvenilirliğini sağlamak amacıyla gerekli tedbirlerin alınması ve uygulanmasından Üst Yönetim sorumludur. Üst Düzey Yönetimimiz, Yönetim Kurulu’nca onaylanan risk politikalarının uygulanması, Şirket faaliyetlerinin “risk-getiri-sermaye” dengesi gözetilerek yürütülmesi ve Türkiye İş Bankası **“Banka ve Konsolide Risk**

Politikaları”na uygun ve uyumlu olunmasından sorumludur.

Yeni bir ürün, hizmet veya faaliyetin geliştirilmesine karar verdiğimizde, ilgili birim tarafından Risk Kontrol Uyum Aktüerya (RKUA) Formu doldurularak İç Kontrol ve Uyum Müdürlüğü’ne (İKUM) iletiliyor. İKUM, RKUA Formu ve eklerini Risk Yönetimi Müdürlüğü (RYM) ve Aktüerya Müdürlüğü (AKTM) ile paylaşıyor. Formda yer alan değerlendirme soruları doğrultusunda, geliştirme çalışmasının yeni ürün, hizmet veya faaliyet (ÜHF) tanımına girip girmediğini değerlendiriyoruz. Yeni ÜHF kapsamına giren durumlar için Risk, Kontrol, Uyum ve Aktüerya gereksinimlerini belirliyoruz.

Gerektiğinde ilgili birimlerle ek toplantı ve görüşmeler gerçekleştirerek bu gereksinimleri netleştiriyoruz. Belirlenen gereksinimleri ilgili birimlerle birlikte değerlendiriyor, varsa eksiklikleri gideriyoruz. Geliştirme sürecini tamamlayarak yeni ÜHF’yi yürürlüğe alıyoruz. İç Kontrol Birimi ise bu süreçteki uygulamaları, gereksinimlerin önem derecesini göz önünde bulundurarak risk odaklı bir yaklaşımla kontrol ediyor.



1. Sigortalama Riski

Sigortalama riski, teminat altına alınabilecek olayların gerçekleşme olasılığına karşı yürütülen faaliyetlerin, sigortacılık tekniğinin doğru ve etkin uygulanamaması nedeniyle sürdürülebilir ticari kazanç sağlayamama riskidir.

Bu kapsamda oluşturduğumuz **sigortalama riski politikamız**, teminat kapsamı, koşulları ve fiyatlandırma süreçleriyle riskin devrine ilişkin esasları belirliyor. Aynı zamanda risk portföyümüzün hasar frekansını etkin şekilde izleyebilmemizi ve doğru reasürans stratejileri geliştirmemizi mümkün kılacak izleme ve raporlama sistemlerini içeriyor.

2. Kredi Riski

Kredi riskini, Şirketimizle finansal ilişkisi bulunan tarafların yükümlülüklerini yerine getirememe ihtimali olarak tanımlıyoruz. Bu riskin yönetimi, izlenmesi ve kontrolüne ilişkin yöntemlerle sorumluluklar, **Risk Yönetimi Politikamızın** Kredi Riski bölümünde tanımlanmıştır.

3. Aktif Pasif Yönetimi Riski

Aktif-Pasif Yönetimi riskini, varlık ve yükümlülüklerimizden kaynaklanan piyasa riski, likidite riski, yapısal faiz oranı riski, sermaye ve gayrimenkul yatırımı gibi tüm finansal riskler kapsamında ele alıyoruz. Ayrıca, iştirak ilişkisinde olduğumuz şirketlerin mali durumlarında yaşanabilecek olumsuzlukların yaratabileceği piyasa değer kayıplarını da bu başlık altında değerlendiriyoruz.

4. Operasyonel Risk

Operasyonel riski, organizasyonel yapı, iş akışları, teknolojik altyapı, insan kaynağı, yasal düzenleme ve dış faktörler dâhil olmak üzere, sigortalama, kredi, aktif-pasif yönetimi, strateji ve itibar riski dışında kalan ve Şirketimizi maddi ve/veya itibari açıdan zarara uğratabilecek riskler bütünü olarak tanımlıyoruz. Bu kapsamda bilgi teknolojileri, insan kaynakları yönetimi, uyum, model, suistimal ve faaliyet ortamı riskleriyle işlem ve süreç risklerini bütünsel olarak değerlendiriyor ve izliyoruz.

Model riskinin yönetimini desteklemek amacıyla, karar alma süreçlerimize etki eden tüm modelleri içeren “Model Envanteri”ni düzenli olarak güncelliyoruz. Ayrıca **Model Riski Politikamız** doğrultusunda model riskinin ölçüm ve validasyonuyla ilgili çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

5. İtibar Riskleri

İtibar riskini, faaliyetlerimizde yaşanabilecek başarısızlık veya yasal düzenlemelere uyumsuzluk sonucunda Şirketimize duyulan güvenin azalması ya da itibarımızın zarar görmesi kaynaklı oluşabilecek kayıplar olarak tanımlıyoruz. Bu riski, algı ve itibar anketleri, müşteri memnuniyeti, medya analizleri, piyasa değeri, hizmet sürekliliği, uygulanabilecek yaptırımlar, dava süreçleri gibi çeşitli göstergeleri dikkate alarak hem bireysel hem bütünsel düzeyde izliyor ve değerlendiriyoruz.

6. Strateji Riski

Strateji riskini, Şirketimiz faaliyetlerinin belirlediği stratejik önceliklerle uyum içinde yürütülememesi durumu olarak değerlendiriyoruz. Stratejik planlarımızı oluştururken ve güncellerken, bu riskleri göz önünde bulunduruyoruz. Kurumsal Strateji ve Performans Yönetimi Müdürlüğümüz koordinasyonunda yürütülen çalışmalar sayesinde, tüm icracı birimlerin stratejilerimize uygun şekilde aksiyon almasını sağlıyoruz.



Kalite Yönetimimiz

GRI 3-3

Dünyadaki tüm başarılı şirketler, müşterilerin güvenini tesis etme ve bunu istikrarlı kılmanın en etkin yolunun güçlü ve etkin bir kalite yönetiminden geçtiğini bilir. Sigorta sektöründeki kalite yönetimi ise, hataları azaltmakla birlikte süreçlerin daha verimli, şeffaf ve güvenilir şekilde işlenmesini sağlar.

Biz de Anadolu Sigorta olarak, bu bilinçten hareketle 1925'ten bu yana müşteri memnuniyetini merkeze alan yaklaşımımızla sektörde öncü bir konumdayız.

Kalite Yönetim Politikamız doğrultusunda süreçlerimizi sürekli iyileştirerek hem riskleri azaltma hem de operasyonel işleyişimizi daha güçlü hâle getirmeyi amaçlıyoruz.

Bu çizgimizden sapmayarak 2004 yılında almaya hak kazandığımız ISO 9001 belgesini, 2018'de ISO 9001:2015 standardına uygun hâle getirdik ve bu standartları koruyarak süreçlerimizi her geçen gün daha iyiye taşıyoruz. Aynı şekilde 2018 yılında sahip olduğumuz ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ni de aktif şekilde sürdürüyor ve müşterilerimizden gelen her geri bildirim sistematik şekilde değerlendirerek hizmet kalitemize somut katkılar sağlıyoruz.

Kalite sistemimizi geliştirmek ve belli bir standardı koruyabilmek adına yıl içinde birer kez iç ve dış denetimden geçiyoruz. 2004'ten bu yana gerçekleştirilen dış denetimlerde herhangi bir

uygunsuzlukla karşılaşmadan kalite belgemizi kesintisiz sürdürdük. Kalite anlayışımızda ise çalışanlarımızın yenilikçi fikirlerine özel bir yer ayırıyoruz. Özgün önerileri titizlikle inceliyor ve süreçlerimize değer katacak fikirleri hayata geçiriyoruz.

Çalışan farkındalığını artırmak adına Anadolu Sigorta Akademi "e-learning" platformunda ilgili eğitimler sunuluyor ve "Biz Bize" uygulamamız üzerinden de bilgilendirici içerikler paylaşıyor.

Dijital Sigortacılık Müdürlüğü bünyesindeki Kurum İçi Girişimcilik Birimi yeni fırsat ve potansiyel alanlarla ilgili projelere destek veriyor. Diğer yandan Şirketimizde uygulanan Çevik Dönüşüm süreci kapsamında, otonom takımlarımız ürün ve hizmet çeşitliliğini artırarak müşteri odaklı yenilikler geliştiriyor. Ekiplerimizin daha hızlı karar alması ve esnek hareket etmesini sağlayan Çevik Dönüşüm, kalite standartlarımızı yükseltirken, geri bildirim ön planda tutarak müşteri memnuniyetini de artırıyor. Otonom takımlarımız, kaynakların verimli kullanımı, sürekli iyileştirme kültürü ve yenilikçi çözümler geliştirerek çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliği de destekliyor. Çevik takımlar Şirketimize orta ve uzun vadeli stratejik hedefler doğrultusunda değer yaratmayı sürdürüyor.





Bilgi Güvenliği Yönetimimiz

GRI 3-3;

Dijitalleşmenin hız kazandığı günümüzde, finansal kurumlar ve özellikle sigorta şirketleri için bilgi güvenliği kritik bir önem taşıyor. Müşterilerimizin kişisel ve finansal verilerini korumak hem yasal sorumluluklarımızın hem de güven ilişkimizin temelini oluşturuyor. Bu doğrultuda, bilgi varlıklarını koruyan, siber saldırılara karşı dirençli bir yapı kuran ve kesintisiz hizmet sağlayan bir sistem oluşturmak için gerekli tüm adımları atıyoruz.

Teknolojinin yaşamın her alanına yayılması yeni imkânlar sunarken, siber tehdit riskini de beraberinde getiriyor. Siber güvenlik alanındaki risklerin arttığını gözlemliyor ve buna karşılık müşterilerimizin ihtiyaçlarına yanıt verecek siber risk sigortalarımıza yönelik çalışmalarımıza devam ediyoruz. Aynı zamanda, kurum içindeki dijital tehditlerle baş edebilmek için **Bilgi Sistemleri Yönetim Politikamızı** yol haritası olarak kabul ediyoruz.

Bilgi güvenliğini sağlayabilmek adına sistemlerimizi düzenli olarak tarıyor, olası zafiyet ve siber güvenlik açıklarını tespit ederek önlemler alıyoruz. Sızma testleri, şüpheli aktiviteleri izlemeye

yönelik çözümler ve 7/24 çalışan Güvenlik Operasyon Merkezimiz ile sistem güvenliğini aktif şekilde kontrol ediyoruz.

Bilgi Güvenliği Politikamız, Şirketimizin dijital ve fiziksel tüm bilgi varlıklarını korumaya yönelik önlemleri kapsıyor. Bu politika, bilgi üretiminden saklanmasına, iletişimden dokümantasyona kadar tüm süreçlerde kullanılan yazılım, donanım, işletim sistemleri ve veri ortamlarını içine alıyor. Sisteme temas eden her yapıyı da kapsam dâhilinde değerlendiriyoruz.

Gelecekte karşılaşılmaması muhtemel tehditlere karşı hazır olmak için var gücümüzle çalışıyoruz. Bu çerçevede oluşturduğumuz Siber Güvenlik Strateji Planını uygulamaya alarak bilgi güvenliği alanındaki tüm süreçlerimizi daha sağlam bir zemine taşıyoruz. Altyapı yatırımlarımızı sürdürüyor, aynı zamanda çalışanlarımızın yetkinliğini artıracak eğitim ve gelişim faaliyetlerini de yürütüyoruz.

Bilgi güvenliği farkındalığını artırmak amacıyla, çalışanlarımıza yönelik bilgilendirici eğitimler düzenliyor, dijital ortamlarda güvenlik içerikleri paylaşıyor, ortalama senaryoları uygulayarak bilinç düzeyini artırıyoruz.

Müşterilerimiz ve diğer paydaşlarımızın verilerinin doğru ve güncel olması, sunduğumuz hizmetin kalitesini doğrudan etkiliyor. Bu nedenle verilerin doğruluğuna büyük önem veriyoruz. Müşteri beklentilerini doğru anlamak ve ihtiyaçlara zamanında yanıt verebilmek için iletişim bilgileri ve diğer kişisel verilerin güncel tutulmasını temel sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz.

2024 yılı yürürlükte poliçesi olan bireysel müşteri sayısı içerisinde teyitli telefonu olan müşteri oranı %94,84'tür. Kişisel verilerin korunması, sadece güncel tutulmasıyla sınırlı kalmıyor, aynı zamanda sistemsel olarak bu verilerin güvenliği ve sınırlı kullanımını da sağlıyor.

Teknolojinin hızlı evrimi, sigorta sektöründe de dönüşümü zorunlu kılıyor. Bu gelişmelerin sunduğu fırsatları değerlendirirken, beraberinde getirdiği risklerin de farkındayız. Bilgi güvenliği açıkları, veri sızıntıları, sistem kesintileri ve altyapı sorunları gibi başlıkları teknoloji kaynaklı riskler kapsamında ele alıyoruz. Bu riskler hem operasyonel süreçleri sekteye uğratabiliyor hem de finansal zararlara yol açabiliyor.

Bu riskleri sistematik bir yaklaşımla yönetiyoruz. Risk kataloğumuzda yer alan Operasyonel Risk başlığı altındaki "Bilgi Teknolojileri Riski ve Siber Risk" başlıkları altında teknolojik tehditleri şu alt kategoriler üzerinden takip ediyoruz:

- Uygulama Geliştirme ve Yönetimi Riski
- Altyapı Riski
- Kapasite ve Performans Riski
- Süreklilik Riski
- Bütçe ve Tedarik Yönetimi Riski
- Erişilebilirlik Riski
- Bilgi Güvenliği Riski ve Siber Risk

Buna ek olarak, "Proje Riski" ile "Yeni Teknoloji/Dijitalleşme Riski" gibi konuları Strateji Riski başlığı altında değerlendiriyoruz. Her çeyrekte hazırladığımız Risk Raporları ve Kritik Risk Göstergeleri üzerinden bilgi teknolojileri kaynaklı tehditleri takip ediyoruz. Geliştirdiğimiz soru setlerini ilgili birimlere iletıyor, alınan geri bildirimlere göre detaylı analizler gerçekleştiriyoruz.

Bilgi güvenliği yaklaşımımızı sürekli gelişim odağıyla ele alıyor, tehditlere karşı proaktif önlemlerde bulunuyoruz. Bu doğrultuda 2023-2025 dönemini kapsayan Siber Güvenlik Strateji Planı doğrultusunda, yetkin insan kaynağımızı güçlendirme, kurumsal farkındalığı artırma ve siber olaylara müdahale kapasitemizi geliştirmeyi hedefliyoruz. Bilgi varlıklarımızı korumaya yönelik bu kararlı duruşumuzla, güvenli bir dijital ekosistem oluşturma yolunda adım adım ilerliyoruz.

4

İş Modelimiz ve Değer Yaratma Sürecimiz



Anadolu Sigorta'da Değer Zinciri

Ürün ve hizmet geliştirme, pazarlama, dağıtım kanalları yönetimi, satış, sigortalama, prim tahsilatı, poliçe yönetimi, hasar süreçleriyle yatırım yönetimi bu faaliyetlerin başlıca bileşenlerini oluşturuyor. Bu temel faaliyet alanlarımız, etki, risk ve fırsat perspektifinden hem kendi operasyonlarımız hem de yukarı ve aşağı yönlü değer zincirimizi şekillendiriyor, sürdürülebilirlik önceliklerimizi belirlememize katkı sunuyor.

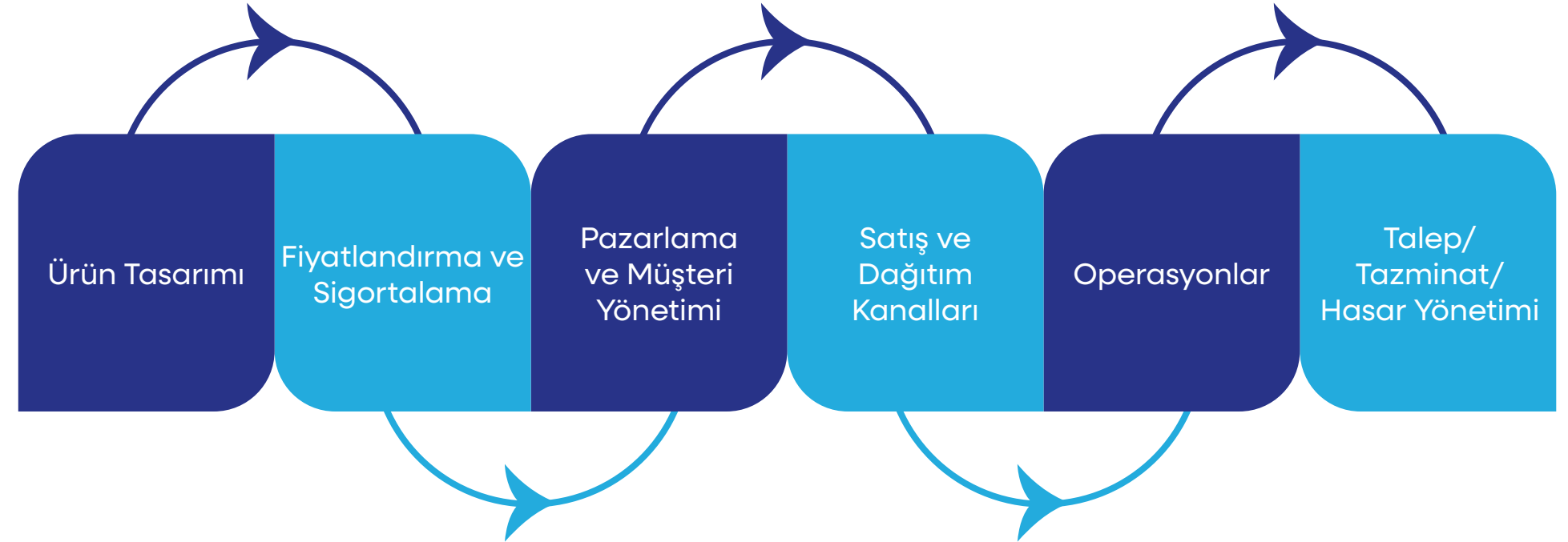
Faaliyetlerimizi sürdürülebilir ve etkin şekilde gerçekleştirebilmek için çalışanlarımız, bilgi teknolojileri (BT) altyapımız ve diğer operasyonel girdilerimizden faydalıyoruz. Çalışanlarımızı, kurumumuzun başarısında kilit rol oynayan temel bir değer olarak görüyoruz. Bu doğrultuda, işe alım süreçlerinden çalışan bağlılığına kadar uzanan kapsamlı bir insan kaynakları stratejisi uyguluyoruz. Bu stratejiye ilişkin detaylı bilgilere "İnsan Merkezli Yaklaşımımız" bölümünde yer veriyoruz.

BT altyapımızın sürekliliğini ve güvenilirliğini sağlamak amacıyla, Satın Alma Prosedürlerimiz doğrultusunda ölçek ekonomilerinden yararlanan,

çıkar çatışmalarından arınmış, gizlilik esasına dayalı, kanıta dayalı karar verme, sürdürülebilirlik, mevzuata uyum ve üçüncü taraf risklerinin yönetimini içeren satın alma ilkelerini benimsiyoruz.

Yukarı yönlü değer zincirimizi, BT ve yazılım tedarikçileri, yükleniciler, çeşitli hizmet sağlayıcılar ve reasürans teminatı sağladığımız reasürörlerle kurduğumuz iş birlikleri oluşturuyor. Kendi iş gücümüzün yanı sıra tesis ve ekipmanlarımız (binalar ve veri merkezleri), sigortacılık ve yatırım yönetimi faaliyetlerimizin sürdürülebilirliği için gerekli operasyonel altyapıyı sağlıyor.

Aşağı yönlü değer zincirimiz ise sigorta ürünlerimiz aracılığıyla bireysel ve kurumsal müşterilerimize ulaşmamıza olanak tanıyor. Müşteri portföyümüz, büyük ölçekli kurumsal sigortalılardan küçük ve orta ölçekli işletmelere, bireysel kullanıcılardan mikro girişimlere kadar geniş bir yelpazeyi kapsıyor. Sigortalama süreçlerimizi, acente ve broker gibi dağıtım kanallarımızla birlikte hasar bildirimi, tespit, onarım ve uzlaşma süreçlerini içeren bütüncül bir hasar yönetimi yaklaşımıyla benimsiyoruz.





Değer Yaratma Modelimiz

GRI 201-2

GİRDİ ve FAALİYETLER

İnsan Sermayesi

İnsan sermayesi politikalarımız

Toplam çalışan sayısı: 1.790

Toplumsal cinsiyet eşitliği uygulamaları

#DahaEşit Programı

Eğitim ve gelişimi destekleyen programlarımız

Yetenek gelişim programları

Etik kurallar ve uygulama ilkeleri politikası

Sosyal İlişkisel Sermaye

Kurumsal müşteri sayısı: 149.242

Bireysel müşteri sayısı: 2.912.810

Sosyal sorumluluk projelerimiz:

Bağış, sponsorluk ve sosyal sorumluluk projelerine yapılan harcamaları: 56.307.949 TL

Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles – WEPs) imzacısı

Ev İçi Şiddete Karşı Şirketler Ağı (Business Against Domestic Violence – BADV) katılımcısı ve Yüzde 30 üyesi

Eğitim ve gelişimi destekleyen programlarımız

Tedarikçi yönetimi ve geliştirme

Entelektüel Sermaye

AR-GE faaliyetleri yürüten çalışan sayısı: 67

Toplam AR-GE yatırımlarımız: 53.867.546,19 TL

Ürün inovasyonu, yeni ürün geliştirme

Kurum içi girişimcilik çalışmaları

Risk modelleme

Doğal Sermaye

İklim değişikliği ile mücadele ve emisyon yönetimi

Enerji, su verimliliği

Yenilenebilir kaynaklardan enerji elde edilmesi

Çevre politikaları

Yeşil ofis uygulamaları

Kağıtsız sigortacılık

Ormanın Gözleri projesi

Finansal Sermaye

Aktif toplam: 96,2 Milyar TL

Öz sermaye: 30.7 Milyar TL

Yatırım bütçesi: 270.629.762 TL

Teşvik ve destekler

Üretilmiş Sermaye

Satış ve dağıtım kanalları yönetimi

Acente sayısı: 3.003

Broker sayısı: 136

Banka şube sayısı: 1.692

Dijital dönüşüm stratejimiz

Dijital işlem platformları

Yeni uygulama geliştirme

Dijital dönüşüm için yetkinlik geliştirme

Kurumsal Stratejimiz

Ekonomik ve sosyal kalkınmayı bir bütün olarak görüyor, müşterilerimiz, paydaşlarımız, toplum ve çevre için daha çok değer yaratmayı hedefliyoruz. Ülkemizde sigorta bilincini yaygınlaştırarak sektöre yön vermek ve şirketimizin değerini artırma misyonuyla çalışmalarımıza devam ediyoruz

İnsan ve Toplum

İklim Eylemi

Operasyonel Sürdürülebilirlik



Paydaş Gruplarımız

Resmi Kurumlar, Türkiye İş Bankası ve Diğer Pay Sahipleri, Müşterilerimiz, Çalışanlarımız, Acenteler, Brokerlar, Banka Şubeleri, Trafik ve Diğer Sorumluluk Sigortaları için Mağdurlar (Karşı Taraflar), Anlaşmalı Servisler / Ekspertler / Anlaşmalı Sağlık Kuruluşları, Rakipler, BASİSEN, Reasürörler, Dış Denetim / Bağımsız Denetim Firmaları, Kamuoyu, Bankalar / Finans Kuruluşları, Çocuklar



ÇIKTI ve FAALİYETLER

İnsan Sermayesi

Toplam yeni istihdam: 295 yeni çalışan
Kadın çalışan oranı: %52,46
Yönetim kurulundaki kadın oranı: %67
Kadın yönetici oranı: %49,04
Çalışan başına düşen ortalama eğitim saati:
31,21 saat/çalışan
Çalışan bağlılık skoru: 61

Finansal Sermaye

Toplam prim üretimi: 69.589 Milyon TL
Net kâr: 10.878 Milyon TL
Öz sermaye: kârlılık oranı: %35,5 solo, %48,6 konsolide
Vergi ve diğer yasal yükümlülükler:
3.163.836.096 TL
Fon büyüklüğü: 203.6 Milyar TL

Entelektüel Sermaye

Toplam patent başvuru sayısı: 5
Uluslararası AR-GE projesine başvurusu sayısı: 8
Sigortam Cepte ve Sağlığım Cepte mobil uygulamaları toplam kullanıcı sayısı: 656.777 kullanıcı

YARATILAN DEĞER

SKA

İş gücü verimliliği, Kurumsal bağlılık

4 - Nitelikli Eğitim
5 - Toplumsal Cinsiyet
Eşitliği
8 - İnsana Yakışır İş ve
Ekonomik Büyüme

Ekonomik büyüme Finansal kapsayıcılık

8 - İnsana Yakışır İş ve
Ekonomik Büyüme

Rekabet avantajı, Dijital dönüşüm Sürdürülebilir büyüme Sürdürülebilir ürün çeşitliliği

9 - Sanayi, Yenilikçilik
ve Altyapı

ÇIKTI ve FAALİYETLER

Sosyal İlişkisel Sermaye

Anadolu Sigorta Kütüphaneleri projesi ile ulaşılan okul sayısı: 13

Doğal Sermaye

2018 yılına göre Kapsam 1 + Kapsam 2 emisyonlarında kişi başına düşen birim karbon ayak izi azaltım oranı: %73,53
Sigortaladığımız yenilenebilir enerji kurulu gücü (RES + GES): 2.469 MW
I-REC, toplam enerji içindeki payı: %100
Geri dönüşüme kazandırılan kağıt miktarı: 2.179 ton
Kağıt tüketimi: 43,4 ton
İnsansız yangın gözetleme kulesi sayısı: 5
Olası orman yangını önlenme sayısı: yaklaşık 150

Üretilmiş Sermaye

Dijitalleşme Yol Haritamız
Yapay zeka destekli altyapı çalışmaları

YARATILAN DEĞER

SKA

Toplumda finansal dirençlilik Toplumsal farkındalık Bilinçli tüketici Sorumlu pazarlama

4 - Nitelikli Eğitim
17 - Stratejik
Ortaklıklar

Çevresel etki azaltımı, düşük maliyet Kaynak verimliliği Küresel ve ulusal iklim eylemine katkı

13 - İklim Eylemi
15 - Karasal Yaşam

Operasyonel verimlilik Paydaş memnuniyeti Kurumsal itibar Kolay erişilebilirlik

9 - Yenilikçilik ve
Altyapı



Paydaşlarla İletişimimiz

GRI 2-29; GRI 3-3

Güçlü bir iletişim, istikrarlı bir büyüme ve kurumsal güvenin temel yapı taşlarından biridir. Biz de paydaşlarımızla her daim şeffaf, etkin bir iletişim kurmayı, onların beklenti ve geri bildirimlerini iş süreçlerimize entegre etmeyi temel prensip olarak benimsiyoruz. Paydaşlarımızı, iş ortaklarımız, çalışanlarımız, müşterilerimiz, düzenleyici kurumlar ve sivil toplum kuruluşları gibi geniş bir yelpazede ele alarak her biriyle sağlıklı ve verimli bir iletişim süreci yönetmek için çeşitli kanal ve platformlar kullanıyoruz.

Kurumsal İletişim Stratejimiz

Kurumsal iletişim stratejimizde, Anadolu Sigorta'nın köklü değerlerinden beslenerek hedef kitlemizle güvene dayalı, daimî ve şeffaf bir iletişim kurmayı amaçlıyoruz. Bu stratejimizde, şirketimizin itibarıyla paydaş bağlılığını güçlendirme ve müşteri memnuniyetini artırmayı temel alıyoruz.

Şirketimizin stratejik konumlandırması doğrultusunda; modern, dinamik, yenilikçi, sorumlu ve sektörüne değer katan bir kurum kimliğiyle Türkiye'nin lider sigorta şirketi olarak konumlanıyoruz. Bu anlayışla, iletişim yaklaşımımıza da yön veriyoruz.

İletişim çalışmalarımızı dört ana paydaş grubuna sunuyoruz:

- Kamuoyu, sigortalılar, potansiyel müşteriler, iş dünyası ve iş ortakları
- Bürokrasi, fikir liderleri ve hissedarlar
- Sivil toplum kuruluşları
- Şirket çalışanları ve acenteler

Bu paydaşlarla iletişimimizi; ulusal ve yerel medya kanalları, doğrudan iletişim araçları ve dijital mecralar aracılığıyla etkin bir şekilde sürdürmekteyiz. Paydaş beklentilerini doğru anlayarak karşılıklı değer yaratmayı hedefliyoruz.

Etkileşim Kanallarımız ve İletişim Faaliyetlerimiz

Müşteri ve iş ortaklarımızla sürdürülebilir ve etkili bir iletişim kurmak adına çok yönlü bir etkileşim ağı yürütüyoruz. Sosyal medya hesaplarımız, kurumsal internet sitemiz, e-posta, SMS ve uygulama bildirimleri gibi dijital kanallar aracılığıyla müşterilerimize anlık ve güncel bilgilendirmeler sağlıyoruz. Ayrıca televizyon, radyo ve dijital mecra reklamları gibi geleneksel ve yenilikçi mecralar üzerinden yürüttüğümüz kampanyalarla ürün ve hizmetlerimizin avantajlarını geniş kitlelerle buluşturuyoruz.

Müşterilerimizin bilinçli kararlar almasına destek olmak amacıyla, web sitemizde her ürün için kapsamlı bilgi ve dokümantasyon sunuyoruz. Ürün broşürleri, afişler, kampanya içerikleri gibi bilgilendirici materyallerle desteklenen iletişim stratejimiz sayesinde, kullanıcı deneyimini zenginleştirmeyi hedefliyoruz.

2024 yılı sonu itibarıyla 3.062.092 sigortalıya ulaştık. Bu toplamın 149.242'si tüzel, 2.912.810'u ise özel müşterilerden oluşuyor. Satış kanallarımıza yönelik özel iletişim çalışmalarımızla da etkileşimi en üst düzeyde tutmaya özen gösteriyoruz. “Haftanın İpucu” e-postaları aracılığıyla acentelerimize satış stratejileri ve önemli bilgilendirmeler sunarken, “Asenta” portalı üzerinden güncel ürün kitapçıkları, duyurular ve özel belgeleri erişime açıyoruz. Satış ekiplerimize yönelik hazırladığımız haftalık bültenler ve şirket içi platformda yayınlanan dikkat çekici pop-up içeriklerle ürün ve kampanyalarımıza olan farkındalığı artırıyoruz. Ayrıca, duyuru yoluyla kampanya detaylarını paylaşarak iç iletişimi dinamik bir şekilde sürdürüyoruz.

Web sitemiz ve sosyal medya hesaplarımız üzerinden kurduğumuz etkileşimi şeffaf bir biçimde takip ediyor ve raporlarımızda düzenli olarak paylaşıyoruz. Dijital platformlarımızın erişimini değerlendirmek adına, ziyaretçi sayıları ve sosyal medya takipçi değişimlerini titizlikle izliyoruz.

2023 yılında toplam 7.490.987 kez ziyaret edilen kurumsal web sitemiz, 2024 yılı boyunca 14,5 milyon kez ziyaret edildi. Bu veriler, dijital varlığımızın gelişimini analiz etmemiz ve kullanıcı beklentilerine daha iyi yanıt verebilmemiz için önemli bir gösterge niteliğindedir.

Platform bazında 2024 yılı sonunda takipçi sayılarımızı aşağıda paylaşıyoruz:

44.538	20.900
251.490	3.675
62.837	73.532

Şirketimiz politikaları gereğince tüm paydaşlarımızla açık ve güçlü bir iletişim kurmayı sürdürüyoruz. Etkileşimimizi sürekli artırarak onların beklentilerini anlamaya ve bu doğrultuda yenilikçi çözümler geliştirmeye devam ediyoruz. Sigorta sektörünün öncüsü olarak, paydaşlarımızla olan iş birliğimizi geliştirip geleceğe güvenle bakıyor ve istikrarlı büyüme yolculuğunda kararlılıkla ilerliyoruz.



Anadolu Buluşmaları

2024 yılında başlattığımız Anadolu Buluşmaları'nı, sigorta bilincini yaygınlaştırmak, sektördeki gelişmeleri paylaşmak ve sigortacılığın geleceğine dair vizyon oluşturmak amacıyla hayata geçirdik. Bu organizasyon kapsamında, farklı şehirlerdeki üniversitelerde düzenlediğimiz panellerle KOBİ'ler, sigorta acenteleri ve üniversite öğrencileriyle bir araya geliyoruz. Bu panellerin ilk bölümü, NTV'de Noyan Doğan'ın "Bakış" programında yayınlanarak geniş kitlelere ulaştırılıyor.

2024 yılı içerisinde, KTO Karatay Üniversitesi, Pamukkale Üniversitesi, 19 Mayıs Üniversitesi ve Bodrum Cup organizasyonu gibi etkinliklerde buluşmalarımızı gerçekleştirdik. 2025 yılında da Anadolu'nun farklı bölgelerinde bu etkinlikleri sürdüreceğiz.

Paydaş Gruplarımız	İletişim Amacımız	İletişim Kanallarımız ve Sıklığı
Resmî Kurumlar	- Yasal ve düzenleyici mevzuata uyum sağlamak - Vergilerin/primlerin zamanında ödenmesini sağlamak - Araştırma ve taleplere hızlı yanıt vermek - Kesintisiz olarak ürün/hizmetlere ve şirketimize erişimin olması sağlamak	- Faaliyet Raporu (yıllık) - Ara Dönem Faaliyet Raporları ve Mali Raporlar (çeyrek dönemler) - Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık) - İnternet Sitesi (sürekli) - Dış Yazışmalar (anlık) - Komite ve Sektör Toplantıları (anlık) - Hazine Portalı (anlık) - Kamuyu Aydınlatma Platformu Açıklamaları (anlık)
Türkiye İş Bankası ve Diğer Pay Sahipleri	- Grup sinerjisi oluşturmak - İyi finansal performans - Yasal uyum - Cezaların önlenmesi - Uygun bir yönetim çerçevesinde sürdürülebilirlik, Çevresel, Sosyal, Yönetişim (ESG) konularında sorumluluk - İş kesintilerine karşı önlemlerin alınması ve iş sürekliliği planlarının hazırlanması	- Genel Kurul (yıllık) - Faaliyet Raporu (yıllık) - Ara Dönem Faaliyet Raporları ve Mali Raporlar (çeyrek dönemler) - Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık) - Kamuyu Aydınlatma Platformu Açıklamaları (anlık) - İnternet Sitesi (sürekli) - Ticaret Sicil Gazetesi (anlık) - MKK (Merkezi Kayıt Kuruluşu) Sistemi (anlık) - Yatırımcı İlişkileri Birimi Faaliyetleri (sürekli)
Müşterilerimiz	- Uygun fiyatlı hizmet sunmak - Ürün ve hizmet ihtiyaçlarını karşılamak - Güvenilirlik - Yaygın dağıtım ağına sahip olmak - Şikâyet/taleplere hızlı ve tatmin edici yanıt vermek - Kesintisiz olarak ürün/hizmetlere ve şirketimize erişimin olmasını sağlamak	- Faaliyet Raporu (yıllık) - Ara Dönem Faaliyet Raporları ve Mali Raporlar (çeyrek dönemler), - Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık) - Sigorta Poliçeleri (sürekli) - Pazar Araştırmaları & Memnuniyet Anketleri (ihtiyaca binaen) - Dağıtım Kanalları (sürekli) - İnternet Sitesi (sürekli) - Sosyal Medya (sürekli) - Pazarlama İletişimi (sürekli)
Çalışanlarımız	- Profesyonel gelişim/eğitim/kariyer fırsatları sunmak - İyi çalışma koşulları sağlamak - İyi çalışan-işveren ilişkileri kurmak	- Faaliyet Raporu (yıllık) - Sürdürülebilirlik Raporu (Yıllık) - Ara Dönem Faaliyet Raporları ve Mali Raporlar (çeyrek dönemler) - Maksimum Biz Dergisi (yılda 4 kez) - BizBize Mobil Uygulaması - Intranet Portalı (sürekli) - Eğitim (sürekli)



Paydaş Gruplarımız	İletişim Amacımız	İletişim Kanallarımız ve Sıklığı
Acenteler, Brokerlar, Banka Şubeleri	- İş hacmi ve gelirinde büyüme göstermek - Yüksek itibar elde etmek - İyi iş ilişkileri kurmak - Şikâyet/taleplere hızlı ve tatmin edici yanıt vermek - Kesintisiz olarak ürün/hizmetlere ve Şirketimize erişimin olması sağlamak	- Acente toplantıları (yıllık) - İş Bankası şube toplantıları (yıllık) - Şirket içi mevzuat (sürekli) - Ziyaretler (sürekli) - Birebir görüşmeler (sürekli) - Telefon (sürekli) - SMS (sürekli) - E-posta (sürekli)
Trafik ve Diğer Sorumluluk Sigortaları için Mağdurlar (Karşı Taraflar)	- Tazminatın ödenmesini sağlamak - Poliçe koşullarını karşılamak - Güvenilirlik - Şikâyet/taleplere hızlı ve tatmin edici yanıtlar vermek - Kesintisiz olarak ürün/hizmetlere ve Şirketimize erişimin olması sağlamak	- Çeşitli Formlar (tazminat işlemleri için) (sürekli) - Dış yazışmalar (sürekli) - Şirket kurumsal web sitesi (sürekli) - İletişim Merkezi (sürekli) - Sosyal medya iletişim araçları (talep/şikâyet/ önerileri için) (sürekli)
Anlaşmalı Servisler / Ekspertler / Anlaşmalı Sağlık Kuruluşları	- İş hacmi ve gelirinde büyüme göstermek - Yüksek itibar elde etmek - İyi iş ilişkileri kurmak - Şikâyet/taleplere hızlı ve tatmin edici yanıt vermek - Kesintisiz olarak ürün/hizmetlere ve Şirketimize erişimin olması sağlamak	- Bilgilendirme toplantıları (ihtiyaca binaen) - Eğitimler (ihtiyaca binaen) - Şirket içi mevzuat (sürekli) - Ziyaretler (sürekli) - Birebir görüşmeler (sürekli)
Rakipler	- Sektörün ileriye götürülmesini sağlamak - Kanunlara uygun bilgi alışverişinde bulunmak	- TSB Komite toplantıları (komitelere göre değişmekle birlikte, düzenli) - Sektör organizasyonları (sürekli)
BASİSEN (Banka-Finans ve Sigorta İşçileri Sendikası)	- İyi çalışma koşulları sağlamak - İyi çalışan-işveren ilişkileri kurmak - Çalışma güvenliği	- Görüşmeler (sürekli) - Toplu İş Sözleşmesi (iki yıllık)

Paydaş Gruplarımız	İletişim Amacımız	İletişim Kanallarımız ve Sıklığı
Reasürörler	- Açık/kesin reasürans anlaşmaları yapmak ve iş kapsamalarını oluşturmak - İyi ve uzun vadeli iş ilişkileri kurmak - Kesintisiz olarak ürün/hizmetlere ve Şirketimize erişimin olması sağlamak	- Reasürans anlaşmaları (yıllık) - Anlaşma sürecindeki birebir görüşmeler (sürekli) - Uluslararası sektör organizasyonları (yıllık) - Telefon (sürekli) - SMS (sürekli) - E-posta (sürekli) - Yüz yüze görüşmeler (sürekli)
Dış Denetim / Bağımsız Denetim Firmaları	Araştırma ve taleplere hızlı yanıt vermek	Toplantılar (denetim süresinde)
Kamuoyu	- Sigorta bilincini artırmak - Çevresel, Sosyal, Yönetişim (ESG) konularında sorumluluk almak - İş olanakları sağlamak	- Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP) (sürekli) - Merkezi Kayıt Kuruluşu E-Şirket Elektronik Genel Kurul Sistemi (EGKS) (yıllık) - Sigorta basını dergileri ve web siteleri (sürekli) - Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi (TTSG) (ihtiyaca binaen) - Şirket kurumsal internet sitesi (sürekli) - Basın Bültenleri ve Basın Toplantıları (sürekli) - Faaliyet Raporu (yıllık) - Sürdürülebilirlik Raporu (yıllık)
Bankalar / Finans Kuruluşları	- Açık/kesin anlaşmalar yapmak ve iş kapsamalarını oluşturmak - İş hacmi ve gelirinde büyüme göstermek - Kesintisiz olarak ürün/hizmetlere ve Şirketimize erişimin olması sağlamak	- Dış yazışmalar (sürekli) - Birebir görüşmeler (sürekli) - Telefon (sürekli) - E-posta (sürekli) - Yüz yüze görüşme (sürekli)
Çocuklar	- Sigorta bilincini artırmak - Sürdürülebilirlik bilincini artırmak - Eğitime katkı sağlamak - Çevresel, Sosyal, Yönetişim (ESG) konularında sorumluluk almak	- Farkındalık/bilgilendirme etkinlikleri (ihtiyaca binaen) - Kidzania Bölge Müdürlüğü



Acentelerle İletişimimiz

Acentelerimizi en önemli paydaşlarımız arasında görüyor, onların gelişimini desteklemek ve iletişimimizi güçlendirmek amacıyla çok yönlü çalışmalar yürütüyoruz.

Acente Danışma Kurulu (ADK) Toplantıları: Belirli branş veya ürün gruplarına yönelik bu alanlarda uzmanlaşmış acentelerimizle düzenli toplantılar gerçekleştiriyoruz. Bu toplantılarda acentelerimizin görüş, öneri ve değerlendirmelerini alıyor, ilgili ürün veya hizmetlerde gerekli revizyonları yapıyoruz.

Anketler ve Geri Bildirim Süreçleri: Yıllık ya da ihtiyaç doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz anketler aracılığıyla acentelerimizden düzenli geri bildirim topluyoruz. Elde ettiğimiz verileri ilgili müdürlüklerle paylaşıyor, İcra Kurulumuza raporluyoruz. Yapılan düzenlemeleri acentelerimize ve bağlı oldukları Bölge Müdürlüklerine iletiyoruz.

Geleneksel Acenteler Toplantıları: Her yıl düzenlediğimiz üç günlük toplantılarla üst segment acentelerimizle bir araya geliyor, atölye çalışmaları gerçekleştirerek görüş ve önerileri doğrudan dinliyoruz.

Segment Bazlı Toplantılar: Acente türlerine özel olarak organize ettiğimiz toplantılarla her grubun ihtiyaçlarına özel çözümler geliştirmeyi amaçlıyoruz.

Karşılıklı Gelişime Yönelik Proje Toplantıları: Belirli projeler kapsamında, ilgili alandaki acentelerimizle odaklı toplantılar düzenliyoruz. Örneğin, 2022 yılında ikinci veya üçüncü nesle devredilen 21 acentemizin yeni sahipleriyle “Gençlik Konseyi”ni kurarak yeni nesil acentelerimizin şirkete aidiyeti ve sektörel bilgi düzeylerini artırmayı hedefledik.

Acente Ziyaretleri ve Sürekli Geri Bildirim: Müdürlüklerimiz, Genişletilmiş İcra Kurulumuz ve acente sorumlularımızla birlikte birebir acente ziyaretleri gerçekleştiriyoruz. Bu ziyaretlerde acentelerimizin beklenti ve değerlendirmelerini alıyor, ilgili müdürlüklere iletiyoruz. Aynı zamanda portal, e-posta ve şirket içi çeşitli uygulamalar gibi iletişim kanallarımız sayesinde acentelerimizin istedikleri zaman bizlerle iletişim kurabilmelerini sağlıyoruz.

Süreçlerin Geliştirilmesi ve Raporlama: Tüm geri bildirimleri analiz ederek ilgili müdürlüklerimizle paylaşıyor, onların değerlendirmelerini de alarak İcra Kurulumuza raporluyoruz. Alınan karar ve yapılan düzenlemeleri hem acentelerimize hem de Bölge Müdürlüklerine düzenli olarak aktarıyoruz.

Bölgesel Acenteler Toplantıları: Her yıl, Bölge Müdürlüklerimiz özelinde acentelerimiz ile bir araya geliniyor, Şirketimiz beklenti ve hedefleri acentelerimize tekrar aktarılıyor, kendilerinin talep, öneri ve şikayetleri alınarak geliştirme ve/veya çözüme yönelik aksiyonlar planlıyoruz.



Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapımız

GRI 2-10; GRI 2-12; GRI 2-13;
GRI 2-14; GRI 2-17; GRI 2-22

Sürdürülebilirliği çevresel ya da sosyal bir yaklaşım olarak görmenin yanı sıra yönetim süreçlerimizin ayrılmaz bir parçası olarak da değerlendiriyoruz. Bu bütüncül bakış açısıyla, kurumsal hedeflerimize ulaşırken sürdürülebilirliğin yönetim boyutunu temel bir yapı taşı olarak konumlandırıyoruz.

Bu anlayış doğrultusunda kurulan Sürdürülebilirlik Komitemiz, çevresel, sosyal, ekonomik ve yönetim alanlarında yürütülen sürdürülebilirlik çalışmalarının stratejik yönetiminden sorumlu yapımızdır. Komite, sürdürülebilirliğe dair vizyon oluşturulması, öncelikli odak alanlarının belirlenmesi ve şirket genelinde bu konuların koordineli şekilde ele alınmasını sağlayarak, İcra Kuruluna doğrudan bağlı olarak faaliyet gösteriyor. Komitemizin temel sorumluluk alanlarını aşağıda paylaşıyoruz:

- Sürdürülebilirlik performansımızın ölçülmesi ve geliştirilmesine yönelik uygulama ve yatırım önerilerinin kurumumuzun üst yönetimine sunulması
- Risk ve fırsat odaklı bir yaklaşımla sürdürülebilirlik yönetimimizin yapısal unsurlarının oluşturulması
- Sosyal, ekonomik, çevresel ve yönetim alanlarımızı kapsayan sürdürülebilirlikle ilgili olası etkenlerin uluslararası ölçekte kabul gören ilkeler doğrultusunda yönetiminin sağlanması
- Şeffaf ve hesap verilebilir yöntemler geliştirerek kurumumuzun sürdürülebilirlik yaklaşımları, hedefleri ve elde edilen performansının paydaşlarla paylaşılması



Sürdürülebilirlik Komitemiz, iletişim, insan kaynakları, strateji, satın alma, inşaat-emlak ve fon yönetimi gibi kilit fonksiyonlardan sorumlu birimlerin temsilcilerinden oluşan disiplinler arası bir yapıdır.



Komitemiz yılda en az bir kez düzenli olarak toplanıyor. Bununla birlikte, ihtiyaç duyduğumuz konular kapsamında ek toplantılar yaparak esnek ve etkin bir yönetim anlayışı benimsiyoruz. Komite toplantılarımız yalnızca daimî üyelerle sınırlı kalmıyor. Gündeme alınan konu başlıklarına bağlı olarak ilgili müdürlüklerin yöneticilerini, Genel Müdür Yardımcılarımızı, Koordinatörlerimizi ve sürece katkı sağlayabilecek diğer birim temsilcilerini toplantılarımıza dâhil ediyoruz. Böylelikle, karar alma süreçlerinde çok yönlü ve uzman görüşlerine dayalı bir yaklaşım benimsiyoruz. Gerekli görüldüğü durumlarda, denetim ve danışmanlık

hizmeti sunan dış uzmanları ya da paydaş temsilcilerini toplantılarımıza davet ederek bilgi ve deneyimlerinden faydalanıyoruz.

Kurumsal İletişim ve Sürdürülebilirlik Müdürlüğü (KİSM), Sürdürülebilirlik Komitemizin raportörlük ve sekretarya görevlerini üstleniyor. Sekretarya sorumluluğu kapsamında, toplantı tutanaklarının hazırlanması, alınan kararların takibi ve uygulamaya geçiş süreçlerinin izlenmesini sağlıyor.

Toplantı gündemlerini, Komite üyelerimizin önerilerini dikkate alarak önceden oluşturuyor ve katılımcılarla paylaşarak

toplantıların etkinliğini artırıyoruz. Komitemizde alınan kararlar oy çokluğu esasına dayanıyor. Eşitlik durumunda Komite Başkanımızın oyu, çift oy olarak değerlendirilerek karar alma süreci netleştiriliyor. Danışman üyelerimizin oy hakkı bulunmuyor.

Daimî üyelerimizin mazeretli olduğu durumlarda, kendi birimlerinden bir yönetici ya da Komite içindeki başka bir üyeyi vekil olarak görevlendirerek görüş bildirme veya oy kullanma hakkını devredebilmelerini sağlıyoruz.

Komite olarak, ihtiyaç duyulan özel konu başlıklarında alt çalışma grupları kurabiliyoruz. Bu grupların yapısı ve çalışma prensipleri, komitemiz tarafından belirleniyor. Alt çalışma gruplarımızın gerçekleştirdiği faaliyet ve ilerleme düzeyleri hakkında, komitemizin üst mercii olan İcra Kurulu'nu düzenli olarak bilgilendiriyoruz.



Sürdürülebilirlik Komitemizin faaliyetlerine aşağıda yer veriyoruz:

- Kurumun sürdürülebilirlik önceliklerinin belirlenmesi, yılda bir kez gözden geçirilmesi ve gerektiğinde güncellenmesi
- Söz konusu önceliklere yönelik kurumsal politika ve stratejilerin değerlendirilmesi ve yenilenmesi
- Sürdürülebilirlik öncelikleri kapsamında risk ve fırsatların analiz edilmesi, stratejik eylem planlarının oluşturulması
- Kurumsal düzeyde sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesi
- Alt çalışma grupları aracılığıyla, sürdürülebilirlik performansını artırmaya yönelik proje ve uygulamaların geliştirilmesi
- Kurum içi ve dışı paydaşlarda sürdürülebilirlik bilincinin geliştirilmesine yönelik çalışmaların planlanması
- Ürün ve hizmet geliştirme süreçlerinde sürdürülebilirlik etkilerinin değerlendirilmesine katkı sağlanması
- Sürdürülebilirlik performansının artırılmasına yönelik, sermaye yatırımı gerektiren projelere ilişkin önerilerin hazırlanarak İcra Kurulu onayına sunulması
- Sürdürülebilirlik hedeflerinde kaydedilen ilerlemenin yılda en az bir kez İcra Kurulu'na raporlanması ve gerekli durumlarda konu/proje bazlı ara değerlendirme çalışmalarının gerçekleştirilmesi
- **Sürdürülebilirlik Politikasının** stratejilerinin, hedeflerinin ve performansının kamuoyuna sunulmasına yönelik olarak hazırlanan entegre sürdürülebilirlik raporlarının yayımlanmadan önce incelenmesi ve yayımlanmasını takiben iletişim çalışmalarına destek verilmesi
- Desteklenmesi planlanan sektörel, ulusal veya uluslararası inisiyatiflerin ve izlenecek metodoloji ile standartların belirlenmesi



Sürdürülebilirlik Politikalarımız

GRI 2-15; GRI 2-23; GRI 2-24; GRI 2-27; GRI 205-1

Anadolu Sigorta olarak, sürdürülebilirlik alanında öncelikli konularımıza yönelik stratejik yaklaşımımızı, politikalarımız sayesinde güçlendiriyoruz.

Faaliyetlerimizle ürün ve hizmet süreçlerimizin sürdürülebilirlik boyutunu etkin şekilde yönetebilmek ve bu alanda ilgili paydaşlarımıza düzenli bilgilendirme yapmak amacıyla politikalar oluşturuyoruz. Düzenli olarak gözden geçirilen bu politikalarımız, gerekli görüldüğü takdirde güncelleniyor. Ayrıca, iş ortaklarımızdan belirlediğimiz temel ilkelere uygun hareket etmelerini bekliyoruz. Raporumuzun ilgili bölümlerinde bahsedilen politikalara ek olarak, tüm politikalarımıza yandaki bağlantılardan ulaşabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik Politikası

Ürün ve hizmetlerimizle bugünün ihtiyaçlarına çözüm sunarken, gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılama kapasitesini gözetmeyi de temel ilkemiz olarak benimsiyoruz. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik İletişimi Politikası

Sürdürülebilirlik iletişim faaliyetlerimiz, Şirketimizin sürdürülebilirlik vizyonu, yönetim yaklaşımı, odak çalışma alanları ve sürdürülebilirlik iletişimi uygulamalarını kapsıyor. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Çevre ve İklim Değişikliği Politikası

Çevre ve iklimin korunmasını, tüm operasyonel faaliyetler, ürün ve hizmet geliştirme çalışmaları, yatırım faaliyetleri ve toplumsal sorumluluk uygulamalarımızı kapsayacak şekilde karar ve uygulama süreçlerinin bir parçası, sürekli gelişim alanı olarak değerlendiriyoruz. Bu doğrultuda çevre ve iklim değişikliği risklerini, ilgili süreçlerimizde değerlendirerek bu alanlarda şirket performansımızı geliştirecek uygulama ve tedbirleri hayata geçiriyoruz. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Çevresel ve Sosyal Etkilerin Yönetimi Politikası

Bu politikamız, Sürdürülebilirlik Politikamızı tamamlayıcı ve destekleyici niteliktedir. Sigortalama süreçlerinde çevresel ve sosyal risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve yönetimi hakkında bir çerçeve çiziyoruz. Bu politikayla çevresel ve sosyal risklerin yönetimi konusunda tüm paydaşlarımızı bilgilendirmeyi amaçlıyoruz. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



Sorumlu Yatırım Politikası

Sorumlu yatırımı, Şirketimiz ve toplum için değer yaratmanın temel bir adımı olarak görüyoruz. Yatırım faaliyetlerimizde ise çevresel ve sosyal mevzuata uyumu esas alıyoruz. Buna ek olarak, yatırım seçeneklerimizi değerlendirirken diğer şartların eşit olması durumunda sektördeki sorumlu bir oyuncu olarak yatırımların çevresel ve sosyal etkilerini gözeterek ilerliyoruz. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Etik Kurallar ve Uygulama İlkeleri Politikası

Müşteriler ve diğer paydaşlarımızla ilişkilerde mevcut yasa ve yönetmeliklere ek olarak uyulması gereken mesleki etik kuralları, uygulama ilkeleri ve bu ilkelere uyumsuzluk hâlinde alınması gereken tedbirleri belirliyoruz. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası

Şirketimizin tüm çalışanlarıyla dış hizmet satın alınan firma, tedarikçi, danışman, dış denetçi ve temsilciler dâhil olmak üzere, Şirketimiz adına hareket eden veya Şirketimize hizmet veren kişi ve kuruluşların rüşvet ve yolsuzluk karşıtı yasal düzenlemelerle bu kapsamdaki etik ve mesleki ilkelere uyumunu sağlamayı amaçlıyoruz. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Hediye ve Ağırlama Politikası

Müşteri ilişkilerinin çıkar çatışmasına yol açmasını önlemeye yönelik iş ilişkilerini güçlendirmek amacıyla kabul edilen veya verilen hediyelere, başka kuruluşlarca düzenlenen temsil/ağırlama faaliyetlerine katılımı ve Şirketimizce düzenlenecek temsil/ağırlama faaliyetlerine ilişkin usûl ve esasları tarif ediyoruz. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Eşitlik Politikası

Şirket olarak, tüm çalışanlarımızın iş ve sosyal yaşamlarında eşitlik konusunda farkındalığının artırılması ve eşitliğin bir kurum kültürü hâline getirilmesini amaçlıyoruz. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Kadın Yönetim Kurulu Üyeliği Politikası

Yönetim Kurulumuzda bilgi birikimi, deneyim ve vizyon bakımından çeşitlilik ve fırsat eşitliğini sağlamanın, faaliyetlerimiz ve kurulumuzun etkinliğine katkı sağlayacağına inanıyoruz. Bu doğrultuda, grup ilkelerimiz ve Kurumsal Yönetim Tebliği ile uyumlu olarak oluşturduğumuz politikamızla, kadın yönetim kurulu üyesi oranını %25'in üzerine çıkarmayı hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda mevcut durumu her yıl gözden geçiriyoruz. Politikamızın detaylarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



Sürdürülebilirlik Stratejimiz

Sigortacılığın hem ekonomik büyüme hem de sürdürülebilir kalkınma için ne kadar önemli olduğunun farkındayız. Anadolu Sigorta olarak, uzun yıllardır müşterilerimizin ve toplumun dayanıklılığını artırarak hem bugünün hem de yarının kuşaklarının büyümesi ve refahına katkı sağlıyoruz. Müşterilerimize değer verme ve daha iyi bir gelecek inşa etme konusundaki kararlılığımızdan ödün vermiyoruz. Sürdürülebilir kalkınmanın ana oyuncularından biri olmanın yanı sıra sürdürülebilirlik stratejimizi oluştururken maruz kaldığımız finansal riskleri de göz önünde bulunduruyoruz.

Orta Vadeli Stratejik Planımızın ana odaklarından biri sürdürülebilirliktir. Sürdürülebilirliği iş faaliyetlerimizin her aşamasına dahil ederek çevre, insan ve toplum odaklı stratejimizle kapsamlı bir yaklaşım benimsiyoruz. Sürdürülebilirlik alanındaki önceliklerimiz doğrultusunda, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve kamu kuruluşları gibi çeşitli paydaşlarımızla iletişim halinde olup ortak çalışmalarla uzun soluklu iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Ulusal ve uluslararası tüm gelişmeleri takip ediyor, yenilik ve fırsatlardan yararlanarak çalışmalarımıza yön veriyoruz. Hedeflerimize ulaşmada daha verimli bir yol izlemek için üç ana başlık üzerinde yoğunlaşmayı tercih ediyoruz:

İKLİM EYLEMİ

OPERASYONEL SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

İNSAN ve TOPLUM

İklim Eylemi

Dünyamızın ve sigortacılık sektörünün karşı karşıya kaldığı en büyük çevresel risk olarak tanımlanan iklim değişikliğine yönelik yaklaşım ve faaliyetlerimizi bu başlık altında şekillendiriyoruz. Bu bağlamda, Çevre ve İklim Değişikliği Politikası ile belirlediğimiz çalışmalarımızı, Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi ile yürütüyoruz. Çevresel ve Sosyal Risk Yönetim Sistemi, çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik faktörlerinin şirket yönetimimizde ve ürün/hizmet süreçlerimizde bir bütün olarak dikkate alınması, bu faktörlere bağlı risk ve fırsatların etkin şekilde yönetilmesini amaçlar. Mevcutta var olan ve ileride oluşabilecek riskleri belirleyerek etkili bir risk yönetimi için gerekli aksiyonları alıyoruz. **Çevre ve İklim Değişikliği Politikamız** doğrultusunda, öncelikli olarak şirket faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkileri en düşük düzeye indirme, geliştirdiğimiz ürün ve hizmetlerle müşterilerimizin iklim değişikliği risklerini yönetmelerinde çözüm ortağı olma ve düşük karbon ekonomisine geçişi desteklemeyi hedefliyoruz.

Operasyonel Sürdürülebilirlik

Yenilikçi bir sigorta şirketi olarak, faaliyetlerimizi müşteri, dijitalleşme ve inovasyon odaklı bir yaklaşım ile şekillendiriyor, çağın teknolojilerine uyum sağlıyoruz. Kurumsal yönetimimizi güçlü bir temele oturarak sürdürülebilirliği yapımızın merkezine yerleştiriyoruz. Dijital araç ve süreçleri kullanarak büyük veri, robotik, yapay zekâ ve mobil teknolojileri hizmetlerimize entegre ediyoruz. Dijitalleşmenin sigorta sektörü üzerindeki etkilerini değerlendirerek teknolojik gelişmelerle uyumlu yeni ürün ve hizmetler oluşturuyoruz. Müşterilerimize ihtiyaç duydukları işlemlere yönelik dijital kanallar üzerinden kolayca gerçekleştirebilecekleri dijital deneyimler tasarlıyoruz.

İnsan ve Toplum

En değerli paydaşlarımız olan çalışanlarımızla toplumun refahına yönelik projeler geliştiriyoruz. Çalışanlarımıza, insan ve çalışan haklarına saygı gösterilen, adaletli, eşit ve güvenli bir iş ortamı sağlıyoruz. BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ile Uluslararası Çalışma Örgütü'nün belirlediği çalışma hakları ve temel ilkeleri doğrultusunda Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelere uygun hareket etmeye özen gösteriyoruz.



Orta Vadeli Hedeflerimiz kapsamında sürdürülebilirliği stratejik olarak ana odaklarımızdan biri olarak tanımlayarak, bu kapsamda önümüzdeki üç yıllık dönemde belirlediğimiz alt başlıkları aşağıda paylaşıyoruz:

- İklim değişikliği, çevre kirliliği, toplumsal cinsiyet eşitliği vb. konularda çalışmalarımıza devam etmek
- Düşük karbon salımı, temiz/yeşil enerji ve doğal kaynakların kullanımı konularını ölçülebilir ve iyileştirilebilir hâle getirmek
- BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na hizmet edecek şekilde, daha yaşanabilir bir ülke ve sürdürülebilir gelecek için sosyal sorumluluk ve etki yatırımı projelerine ağırlık vermek

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Katkılarımız

Anadolu Sigorta olarak, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi imzacısıyız ve bu oluşumun yerel ağlarından biri olan Küresel İlkeler Sözleşmesi İmzacılar Derneği üyesiyiz. İnsan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele başlıklarıyla belirlenmiş ilkeleri politika ve stratejilerimiz aracılığıyla tüm iş süreçlerimize entegre ediyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması, kadınların iş ve sosyal yaşamlarında desteklenmesine desteklenmesi için oluşturulan Birleşmiş Milletler ve UN Women ortaklığındaki Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (Women's Empowerment Principles – WEPs) imzacısı olarak kadınların toplum ve iş hayatında ön plana çıkması için destek veriyoruz.

Birleşmiş Milletler öncülüğünde belirlenen ve 2030 yılına kadar ulaşılması beklenen 17 başlık altında toplanan Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nın tümünün önemli olduğunun farkındayız. Bununla birlikte, odaklanarak daha etkili ve faydalı olabileceğimiz 12 amacı önceliklendirmiş bulunuyoruz. Sürdürülebilirlik yaklaşımımızın bir parçası niteliğinde değerlendirdiğimiz amaçları, faaliyetlerimize dâhil ederek süreçlerimizi yürütüyoruz.





Öncelikli Alanlarımız:



Müşterilerimizin kaliteli sağlık olanaklarına erişimi için çalışıyor, sağlık alanında yaptığımız yatırımlarla toplumumuz için değer yaratıyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği uygulamalarımızla çalışanlarımız için sağlıklı çalışma ortam ve koşullarını sağlıyoruz. Maraton etkinliklerinde yer alıyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **İnsan Kaynakları Yaklaşımımız, Paydaşlarla İletişimimiz ve İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimimiz** başlıklarından ulaşabilirsiniz.



Çalışan ve iş ortaklarımıza sağladığımız olanak ve eğitimlerle onların gelişimlerini destekliyor ve toplumumuzda sigorta okur yazarlığını artırmayı hedefliyoruz. Kapsayıcı iş modellerini destekleyerek toplumumuzun ekonomik kalkınmasına katkıda bulunuyoruz. Çeşitli ve her ihtiyaca yönelik ürün ve hizmetler geliştiriyor, iş süreçlerimize çevresel, sosyal ve yönetim boyutlarını dâhil ediyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **Acente ve İş Ortaklıklarımız, Eğitim ve Gelişimi Destekleyen Programlarımız ve Sigorta Okuryazarlığı** başlıklarından ulaşabilirsiniz.



Ekonomik kalkınma için kapsayıcı ve adil bir eğitim sisteminin gerekliliğine inanıyoruz. Bu nedenle hem kendi çalışanlarımızın ve ekosistemimizin gelişimine yatırım yapıyor hem de sosyal sorumluluk projeleriyle ülkemizin eğitim kapasitesi ve niteliğine katkı sağlıyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **Eğitim ve Gelişimi Destekleyen Programlarımız, Yeni Yeteneklerle Yolculuğumuz ve Sosyal Sorumluluk Projelerimiz** başlıklarından ulaşabilirsiniz.



AR-GE birimi olan bir sigorta şirketi olarak, inovasyon ve yenilikçiliği destekliyor, teknolojiyi etkin bir şekilde kullanıyoruz. Sigortacılık sektörünü yeşil ekonomiye geçiş sürecinde önemli bir aktör olarak tanımlıyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **AR-GE Çalışmalarımız ve Dijital Çağda Sigortacılık Serüvenimiz** başlıklarından ulaşabilirsiniz.



Kadınların ekonomik ve sosyal hayata katılmasının sürdürülebilir kalkınmanın en önemli gerekliliklerinden biri olduğuna inanıyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliği açısından hem kurum içi uygulamalarımızla örnek oluşturuyor hem de toplumsal seviyede birçok projeyi hayata geçiriyoruz. Toplumsal cinsiyet eşitliği konusundaki yaklaşımımızı, paydaşlarımızın benimsemesine özen gösteriyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **#DahaEşit Bir Toplum Diyoruz** başlığından ulaşabilirsiniz.



Doğal afetler kapsamında aranan sigorta çözüm ortağı oluyoruz. Yangın ve Doğal Afetler branşlarında sigorta ürünlerimizle müşterilere destek oluyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **Marmara Depremine Hazırlık** başlığından ulaşabilirsiniz.



Ülkemizde yenilenebilir enerji üretim ve kullanımını artırmak adına ürün ve hizmetler sağlıyor, iş birlikleri yapıyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **Emisyon ve Enerji Yönetimimiz** başlığından ulaşabilirsiniz.



Kaynakların sürdürülebilir yönetimi ve kullanımını destekleyerek döngüsel uygulamalar yaratıyoruz. Atık azaltma konusunda aksiyonlar alıyoruz. Sorumlu sigortacılık anlayışımızla sürdürülebilirlik boyutlarını tüm operasyonlarımıza dâhil ederek çevresel etkimizi azaltmak için çalışıyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **Atık Yönetimimiz** başlığından ulaşabilirsiniz.



İklim değişikliğinin etkilerini, risk yöneticisi ve yatırımcısı olarak sigortacılık bakış açısıyla değerlendiriyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **Çevre Yönetimimiz** ve **Emisyon ve Enerji Yönetimimiz** başlıklarından ulaşabilirsiniz.



Kıyı alanları ve deniz ekosistemlerinin korunması, sürdürülebilir bir biçimde yönetilmesi adına hareket ediyor, iş birlikleri yürütüyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **Su Yönetimimiz** başlığından ulaşabilirsiniz.



Orman ekosistemi ve biyoçeşitliliğinin korunması konusunun hem küresel hem yerel çapta önemli olduğuna inanıyoruz. Bu kapsamda projeler geliştirerek çevresel sürdürülebilirliği sağlamak adına yatırımlar yapıyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **Sosyal Sorumluluk Projelerimiz** başlığından ulaşabilirsiniz.



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına tam anlamıyla ulaşmak için kamu kurumları, özel şirketler, üniversiteler ve sivil toplum kuruluşlarının iş birliği içerisinde çalışması gerektiğine inanarak projeler üretiyoruz. Yerel ve küresel girişimlerin imzacı ve destekleyicisi olarak yer alıyoruz.

- İlgili uygulamalarımıza **Sosyal Sorumluluk Projelerimiz** başlığından ulaşabilirsiniz.

Sürdürülebilirlik Derecelendirmeleri

2021'den bu yana Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alıyor, çevresel, sosyal ve yönetim konularındaki risklerimizi ve bu risklere yönelik politikalarımızı açıkça paylaşarak sürdürülebilirliği tüm iş süreçlerimize entegre ediyoruz.

İklim değişikliği ve karbon emisyonlarına yönelik stratejilerimizi, risk ve fırsatlarımızı Karbon Saydamlık Projesi (CDP) çerçevesinde raporlayarak şeffaflığımızı koruyor, Şirketimizin finansal performansını, ESG alanındaki risk ve fırsatları yönetme başarısını ölçen Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi değerlendirmelerine dahil oluyoruz. Türkiye sigorta sektöründe CDP raporlaması yapan tek şirketiz. BİST Sürdürülebilirlik Endeksi değerlendirmesinden Aralık 2024 itibarıyla 78 puanla 358 sigorta şirketi arasında 23. sırada yer aldık. Bu tür değerlendirmeler, paydaşlarımızla uyum içinde kalmamıza yardımcı olurken, şeffaflığı ve güveni güçlendirmemizi sağlıyor. Aynı zamanda sektör içi kıyaslamaları dikkate alarak sürdürülebilirlik performansımızı ve raporlamadaki açıklığımızı sürekli geliştirmeye odaklanıyoruz.





Öncelikli Konularımız

GRI 3-3; GRI 3-1; GRI 3-2

Anadolu Sigorta olarak, faaliyet alanlarımızı belirlerken iç stratejilerimizle birlikte kapsamlı risk ve fırsat değerlendirmelerine de dayanan bir yaklaşım benimsiyoruz. Ürün ve hizmetlerimizi şekillendirirken, küresel gelişmelerin yanı sıra bölgesel ve yerel eğilimleri dikkatle analiz ediyoruz.

Bununla birlikte, değişen koşullara uyum sağlayabilmek adına paydaşlarımızın beklentilerini düzenli olarak topluyor, değerlendiriyor ve stratejik planlamamıza entegre ediyoruz. Önceliklendirme matrisimizi GRI Standartları'na uygun olarak kurumsal bakış açımız ve stratejik önceliklerimizi yansıtabilecek şekilde yapılandırıyor, her üç senede bir yeniliyoruz. Önceliklendirme matrisimizi yanda paylaşıyoruz:

Söz konusu matrisimizde, konuların Anadolu Sigorta açısından stratejik önemi yatay ekseninde, paydaşlarımız açısından taşıdığı değer ise dikey ekseninde yer alıyor. Matrisin sağ üst köşesinde konumlanan başlıklar ise, çift taraflı önem taşıyan ve öncelikli aksiyon gerektiren konular olarak öne çıkıyor. Paydaş gruplarına göre sürdürülebilirlik önceliklerimizi aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:





Paydaş Gruplarına Göre Sürdürülebilirlik Öncelikleri

GRI 3-3; GRI 3-1; GRI 3-2

Paydaş Gruplarına Göre Sürdürülebilirlik Öncelikleri	Resmi Kurumlar	Türkiye İş Bankası ve Diğer Pay Sahipleri	Müşterilerimiz	Çalışanlarımız	Acenteler, Brokerlar Banka Şubeleri	Sorumluluk Sigortaları İçin Mağdurlar (Karşı Taraflar)	Anlaşmalı Servis&Sağlık Kuruluşları Ekspertler	Reasürörler	Dış/Bağımsız Denetim Firmaları	BASİSEN	Kamuoyu	Bankalar/ Finans Kuruluşları	Çocuklar
Dijital Çağda Sigortacılık				✓									
Risk Yönetimi							✓	✓					
Müşteri Odaklılık			✓	✓	✓	✓						✓	
İklim Değişikliği								✓				✓	
Tercih Edilen İşveren Olmak				✓						✓		✓	
Müşteri Bilgi Gizliliği			✓			✓	✓						
Kolay Sigortacılık					✓		✓						
Sorumlu Sigortalama Süreçleri					✓							✓	
Etik İlkeler ve Şeffaf Yönetim	✓											✓	
Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği	✓	✓											
Çevre Dostu ve Kapsayıcı Ürünler											✓	✓	
Girişimciliğin Desteklenmesi													
Sigorta Okur Yazarlığı											✓		✓
Acente ve İş Ortaklarının Gelişimi		✓			✓		✓						
Sürdürülebilirlik İçin Ortaklıklar												✓	
Paydaş İletişimi							✓						
Müşteri Sağlığının Korunması												✓	
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmaları											✓		✓
Sorumlu Finansman Yatırımları													

2024 yılında, CSRD ve beraberinde TSRS'ye uygun olarak, etki önemliliği (insanlar ve gezegen üzerindeki etkiler) ve finansal önemliliği (iş perspektifinden risk ve fırsatlar) kapsayan ikili bir önemlilik değerlendirme süreci için çalışmalara başladık. Bu kapsamda, öncelikli sürdürülebilirlik konularımızın en güncel resmini yakalamak için 2025 yılında önceliklendirme analizini güncellemeyi planlıyoruz. Böylelikle, daha önce kilit paydaşlarımız için öncelikli olarak tanımlanan konulara ilişkin anlayışımızı derinleştirmeyi amaçlıyoruz.

An aerial photograph of a river winding through a dense forest. The trees are in various shades of green, yellow, and orange, indicating autumn. The river is a dark blue line cutting through the forest. The overall image has a soft, slightly blurred quality.

5

Değer Zincirimizde Sürdürülebilirlik



Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem

GRI 2-16; GRI 2-25; GRI 2-26; GRI 3-3;
GRI 416-1; GRI 416-2; GRI 418-1

En önemli paydaşlarımızdan olan müşterilerimizle ilişkilerimizi şeffaf ve açık bir iletişim anlayışıyla yürüterek müşteri deneyimini daima daha iyi olacak şekilde geliştiriyoruz. Ürün ve hizmetlerimizi müşteri memnuniyeti odağında sürekli iyileştirerek müşterilerimize en yüksek katma değeri sunmayı hedefliyoruz.

Şirketimize ulaşan talep, şikâyet, memnuniyet ve önerilerin kayıt altına alınma, yönetilme ve raporlanma süreçlerini Müşteri İletişim Platformu (MİP) uygulamamız üzerinden gerçekleştiriyoruz. Tüm iletişim kanallarımızı tek bir entegre uygulama üzerinden yöneterek uçtan uca müşteri memnuniyeti sağlamayı amaçlıyoruz. Bu sayede müşterilerimize sunduğumuz hizmet faaliyetlerimizi ölçüp 360 derecelik bir bakış açısı elde edebilmeyi olanaklı kılıyoruz.

Tarafımıza iletilen şikâyetleri yazılı ve sözlü olarak 0850 724 0 850 iletişim hattı, bilgi@anadolusigorta.com.tr e-posta adresimiz, Şikayetvar, sosyal medya hesaplarımız (Instagram, Twitter, LinkedIn, Facebook), mobil uygulamalarımız (Sağlığım Cepte, Sigortam Cepte), kurumsal internet sitemiz, T.C. Hazine ve

Maliye Bakanlığı, Türkiye Sigortalar Birliği, KEP (Kayıtlı Elektronik Posta), WhatsApp, Chatbot, posta ve faks gibi kanallar aracılığıyla ya da doğrudan bireysel şubelerimiz üzerinden alabiliyoruz. Farklı kanallarla tarafımıza ulaşan bildirimleri kayıt altına alıyor ve bildirimde bulunan kişilerin iletişim bilgilerine bildirim açıldığında ve kapatıldığında e-posta ve SMS gönderiyoruz.

Müşterilerimize iletilen bilgilendirmelerde ortak ve kurumsal bir dil kullanılması için 609 adet şablon bulunduruyoruz ve ihtiyaca yönelik sürekli güncellemeler yapıyoruz. Şirketimize ulaşan bildirimleri, ölçümleyebilme ve raporlayabilme amacıyla üç seviyeye ayırarak takip ediyoruz. Bildirimleri ait olduğu kategoriler için belirlenen sürelerde yanıtlamaya çalışıyoruz. Her bir kategori için tanımlı otomatik iş akış ve hedef çözüm sürelerine sahibiz. Kategorilerin belirlenmiş olan toplam çözüm süresinin veya işletilen adımdaki sürelerin aşılması durumunda eskalasyon sürecini işleterek konuyu bir üst makama aktarıyoruz. Eskalasyon sürecini birim hiyerarşisine göre sırasıyla birim/müdürlük, koordinatör ve genel müdür yardımcısı olarak ilerletiyoruz. Bu sayede bildirimlerin yasal süre içinde

sonuçlandırılması adına iyileştirmeler yapıyoruz. Şirketimize aynı kişi/kurum tarafından aynı konunun tekrar iletilmesi hâlinde gerekli aksiyonların sağlıklı bir şekilde alınabilmesini sağlamak amacıyla süreçlerimizi daima geliştiriyoruz. İletilen bildirimlerin takibini, MİP’te daha önce kapatılmış kayıtların yeniden açılması yoluyla gerçekleştiriyoruz.

Müşteri memnuniyeti stratejimiz doğrultusunda kişisel verilerin gizliliği konusuna özen gösteriyor, sağlık gibi kişisel verileri içermeye riskine sahip tüm bildirimleri azami gizlilikle ele alıyoruz. MİP üzerinden “gizli bildirim” olarak işaretlenebilen bu bildirimlerin sadece bu içerikleri görme yetkisi bulunan kullanıcılarımız tarafından görüntülenebildiğinden emin oluyoruz. Bu kayıtlar, sistem tarafından otomatik olarak “gizli bildirim” şeklinde seçilebiliyor.

MİP bildirimleri kapatılınca gerekli yanıt başvuru sahibine iletiyor ve müşterilerimizin iletilen yanıt içeriğine istinaden yeniden soru sorma, bilgi alma veya bilgi/belge iletme ihtiyacını karşılıyor. Bildirimlerin daha etkin sonuçlandırılması ve müşterilerimizin iletişim noktalarında tekrar müşteri

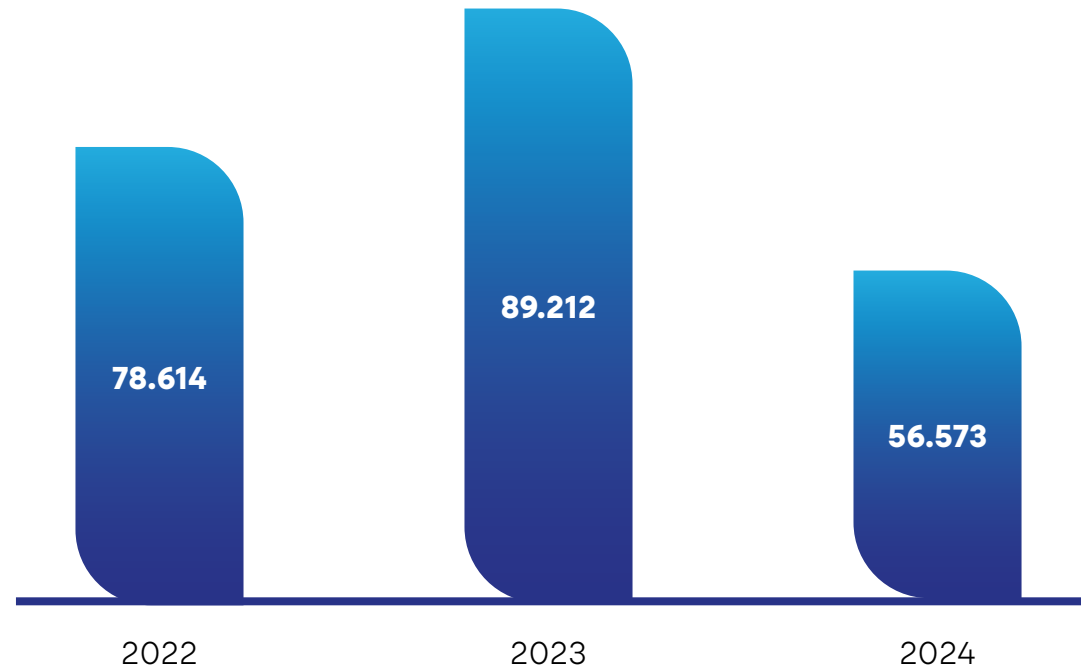
hizmetlerini arama ihtiyacı duymaması, aynı konuya ilişkin tekrar e-posta gönderimi yapmaması veya internet sitesi ya da uygulamalar gibi kanallarımız üzerinden tekrar yeni bir bildirim oluşturmadan işlem yapmalarını sağlayacak dijital geliştirmeler üzerinde çalışmalarımıza devam ediyoruz. Çağrı merkezimize hasar dosyası sorgulama, ödeme durumu öğrenme, eksik evrak bildirimi gibi taleplerle ulaşan müşterilerimize, sesli yanıt sistemi aracılığıyla SMS gönderimi yaparak dijital kanallarımız üzerinden işlem gerçekleştirme imkânı sunuyoruz. Kasko ve konut branşlarındaki hasar süreçlerinde, kullanıcıların web sitemizde yer alan “Hasar Merkezi” sayfasına kolayca erişimini sağlayarak işlemlerini dijital ortamda tamamlamalarını teşvik ediyoruz. Trafik değer kaybı başvurularında da benzer bir SMS bilgilendirme yöntemiyle, kullanıcıların ilgili menü üzerinden başvurularını hızlı ve doğrudan iletebilmelerine olanak tanıyoruz.

Şikâyetvar internet sitesi ve sosyal medya üzerinden iletilen şikâyetlerde başvuru sahibiyle iletişime geçerek memnuniyet artırıcı görüşmeler gerçekleştiriyoruz.

Görüşme sırasında müşterimizin yaşadığı sorun temsilcilerimiz tarafından detaylıca dinlenip kayıt altına alınıyor. Kayıt altına alınan bildirimin yanıtı takip edilerek yanıt içeriği müşterimizi tatmin edecek yeterlilikte değilse bildirim yeniden açılarak ilgili müdürlükten detaylı açıklama talep ediliyor. Ayrıca Instagram, Twitter, LinkedIn ve Facebook gibi tüm sosyal medya platformlarımızı Somera (sosyal medya ve dijital analiz platformu) üzerinden yöneterek Şirketimize ulaşmaya çalışan müşterilerimizin bilgilerine ulaşıldığı takdirde MİP bildirimi oluşturarak takip ediyoruz. Müşterilerimize daha hızlı ve memnun kalacağı geri dönüşler yapmaya çalışıyoruz.



Şirketimiz genelinde son 3 yıla ait aldığımız toplam şikâyet sayısı ve çözüm oranlarını aşağıda paylaşıyoruz:



2024 yılında yürüttüğümüz çalışmalar neticesinde, toplam müşteri şikâyet sayımız bir önceki yıla göre **%36,8** oranında azaldı. Bu gelişmeyi, müşterilerimizin beklentilerini daha iyi anlayıp karşılamaya yönelik adımlarımızın bir sonucu olarak değerlendiriyoruz.

Müşteri Deneyimi ekibimiz, “Müşterilerimizin Sesi”ni şirket içinde duyurmayı ve müşteri odaklı kültürü tüm organizasyona yaymayı amaçlıyor. Bu kapsamda, müşteri deneyimlerini anlamak ve ölçmek amacıyla işlem sonrası anketler uyguluyor, bu geri bildirimlere yönelik hızlı aksiyonlar alıyoruz. Gelen bildirimlerin kök nedenine inerek, deneyimi iyileştirecek çözümleri hayata geçirmeyi önceliklendiriyoruz.

Hayata geçirmeyi planladığımız ilişkiye dayalı anketlerle, ürün bazlı reaktif geri bildirimleri sistematik biçimde toplamayı hedefliyoruz. Öte yandan, sosyal medya üzerinden gelen proaktif geri bildirimleri de analiz ederek, müşteri perspektifinden gelişim alanlarını ortaya koyuyoruz. Sürekli iyileştirme yaklaşımımız doğrultusunda, gelen geri bildirimler üzerinden derinlemesine analizler yapıyor, önceliklendirme ve yapısal dönüşüm önerileri için ilgili iş birimleriyle çalıştaylar düzenliyoruz.

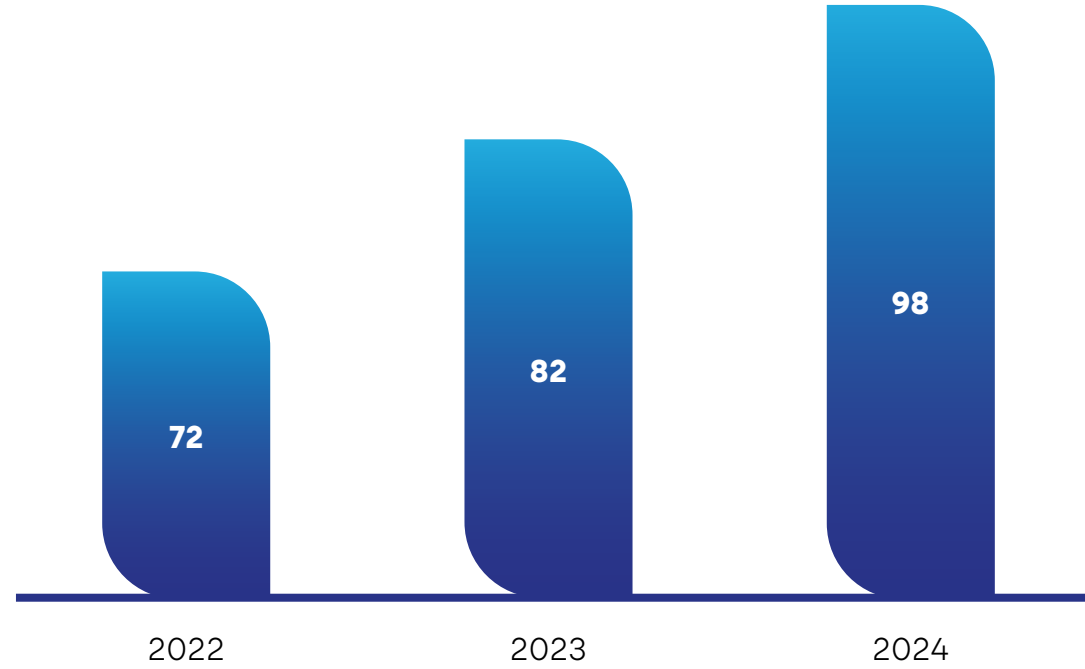
Müşteri yolculuğu haritalama çalışmalarıyla, süreci müşterilerimizin gözünden değerlendiriyor, aksayan noktaları tespit ederek, daha sorunsuz ve tatmin edici deneyimler tasarlıyoruz.

Bunlara ek olarak, müdürlüklerimizin talebi doğrultusunda özel anket çalışmaları da gerçekleştiriyoruz. Tüm paydaşlarımızın geri bildirimlerini değerli buluyor, adımlarımızı bu bilgiler ışığında atıyoruz. Müşteri deneyimini sürekli iyileştirerek memnuniyeti en üst düzeye çıkarmak amacıyla çalışmalarımıza aralıksız devam ediyoruz.





MİP üzerinden talep ve şikâyet girişlerine ek olarak, öneri ve memnuniyet girişleri de yapılabilmesini sağlıyoruz. Son 3 yıla ait öneri bildirim sayısını aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:



Müşteri sadakat ve memnuniyetini artırmak, ürün ve hizmetlerimizin kalitesini iyileştirmek amacıyla daima çaba sarf eden bir şirket olarak, Nisan 2018’de almaya hak kazandığımız ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi belge sahipliğimizi devam ettiriyoruz. Dünya çapında kabul görmüş bu standartla müşteri geri bildirim ve şikâyetlerinin etkili ve verimli bir biçimde yönetilmesine verdiğimiz değeri ortaya koyuyoruz.

Pazarlama ve Müşteri Yönetimi Müdürlüğü bünyesindeki Müşteri İletişim Hizmetleri süreçlerimiz müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik iş akışlarımızı kapsıyor. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi el kitabımız, memnuniyet politikamız, şikâyetleri ele alma ve sürekli iyileştirmeye yönelik bilgilere dair detayları içeriyor. Tüm sistem ve süreçlerimizi müşteri odaklı bir yaklaşımla ve müşteri memnuniyetini sürekli kılacak şekilde yürüttüğümüz yaklaşımımızın detaylarına internet sitemizdeki **Müşteri Memnuniyeti Politikamızdan** erişebilirsiniz.





Acente ve İş Ortaklıklarımız

GRI 2-6; GRI 3-3

Anadolu Sigorta olarak, etik ilkeler ve şeffaflığa dayalı çalışma anlayışımızın kurumumuz ve tüm değer zincirimizde benimsenmesini öncelikli bir sorumluluk olarak görüyoruz. Bu doğrultuda, acente ve iş ortaklarımızla düzenli ve açık iletişim kurarak iş yapış biçimlerinde katılımcı ve sürdürülebilir yaklaşımların yerleşmesini destekliyoruz.

2024 yıl sonu itibarıyla Türkiye genelinde 3.003 acente ve 136 broker ile müşterilerimize hizmet sunuyoruz. Ayrıca iştiraki olduğumuz Türkiye İş Bankası'nın 1.025 şubesi ve anlaşmalı olduğumuz beş bankanın 667 şubesinde acentelik faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Hizmet verdiğimiz müşteri portföyümüz ise 2024 sonu itibarıyla 149.282 tüzel ve 2.912.810 bireysel müşteri olmak üzere toplam 3.062.092 kişiye ulaştı.

Acente performansını artırmak ve iş süreçlerini geliştirmek için “Acente Yetiştirme Eğitimi” ve “Ürün Eğitimleri” olarak iki temel başlık altında eğitim programları yürütüyoruz. Acente Yetiştirme Programı kapsamında üretimden muhasebeye, raporlamadan ekran kullanımı ve ürün detaylarına kadar geniş bir eğitim içeriği sunuyoruz. Ayrıca dijital eğitim portalımız üzerinden atadığımız eğitimlerle teorik bilgi aktarımını da sistematik şekilde sürdürüyoruz.

Acente ve iş ortaklarımızla sağladığımız güçlü iletişim sayesinde, iş birliklerimizin uzun vadeli, verimli ve kurumsal değerlerimize uygun biçimde şekillenmesini hedefliyoruz.



Satış Kanallarında Etik Uyum Yaklaşımımız

Acenteler, brokerler ve bankalar gibi tüm satış kanallarımızla yürüttüğümüz iş birliğinde yasal düzenlemeler, etik kurallar ve uygulama ilkelerine uyum sağlıyoruz. Bu ilkelerle, müşterilerimiz ve tüm paydaşlarımızla ilişkilerimizi dürüstlük ve güven temelinde yürütüyoruz. Etik ilkelere aykırı bir durumla karşılaştığımızda ya da bir şüphe oluştuğunda, bildirimleri doğrudan alıyor, gerekli değerlendirme ve soruşturma süreçlerini gizlilik ve tarafsızlık ilkeleriyle yürütüyoruz. Gerekli durumlarda sözleşme hükümlerini ve yasal düzenlemeleri esas olarak aksiyon alıyoruz.

Satış kanallarımızdan gelen etik ihlal bildirimlerini acentesatisyonetimi@anadolusigorta.com.tr adresinden topluyor, tüm bildirimleri dikkatle inceliyoruz. Etik ilkelere birlikte uyararak, satış kanallarımızla sağlıklı ve sürdürülebilir ilişkiler kurmaya devam ediyoruz.



Acentelerimizi Güçlendiren Projelerimiz

Paydaş Okulu

Sabancı Üniversitesi iş birliğiyle sürdürdüğümüz AS Akademi kapsamındaki “Paydaş Okulu” projemiz ile acentelerimiz ve ekiplerinin belirli ürünler, branşlar veya kişisel gelişim alanlarında eğitim alarak sertifikalandırılmalarını sağlıyoruz.

Acente Biz Bize

2022 yılında başlattığımız “Acente Biz Bize” projesi ile acentelerimizle olan iletişimimizi dijital platformlar üzerinden daha etkin hâle getiriyoruz. Acentelerimizin birbirlerini takip edebildiği, anlık yazılı ve görsel paylaşımların yapılabildiği, şirket uygulamalarımızla ilgili online bilgilendirmelerin yapıldığı ve tüm sürecin mobil bildirimlerle desteklendiği bir iletişim altyapısı sunuyoruz.

KÜP – Kazandıran Ürün Paketi

2021 yılında başlattığımız KÜP sistemi ile her acentemizin portföy büyüklüğüne göre ürün seçimi, hedef belirleme ve ödül kazanma süreçlerini kişiselleştirebildiği, kendi kampanya paketini oluşturabildiği bir sistem sunuyoruz. Kapsamı her geçen gün geliştiriyoruz.

Ofisim Ceppe

İlgili mobil uygulama ile, acentelerimize ofislerinde yapabildikleri işlemleri cep telefonu üzerinden de yapabilme imkânı sunuyoruz.

Genç Anadolu

Genç Anadolu projemizle sektöre yeni ve nitelikli acenteleri kazandırmayı, genç girişimcilerin sigortacılığı meslek olarak benimsemelerini sağlamayı amaçlıyoruz. 2021 yılından bu yana sürdürdüğümüz proje kapsamında 23 yeni acentemiz ile çalışmaya devam ediyoruz.

Segmentasyon

Acentelerimizi belirli kriterlere uygun olarak belirli segmentlere ayırıp, dâhil oldukları segmentlere karşılık ek ayrıcalıklar ve ödüller kazanma şartı sunuyoruz.



Tedarikçilerimizle Büyüyoruz

GRI 2-6

Günümüz iş dünyasında şirketlerin istikrarlı bir büyüme yakalayabilmeleri, değer zincirindeki tüm aktörlerle kurulan sağlam temelli iş birliklerine dayanıyor. Küresel ölçekte faaliyet gösteren şirketler için tedarik zinciri yönetimi, operasyonel verimlilikten itibar yönetimine, çevresel etki azaltımından inovasyona kadar birçok kritik alanda belirleyici unsur hâline gelmiş durumda. Artık şirketler, tedarikçilerini ürün ve hizmet sağlayıcısı olmasının yanı sıra stratejik bir paydaş olarak konumlandırıyor. Bu yaklaşım, tedarik süreçlerinin şeffaf, etik ve sürdürülebilir ilkeler etrafında yönetilmesini zorunlu kılıyor.

Biz de Anadolu Sigorta olarak, sürdürülebilirlik yaklaşımımızı kurum içi operasyonlar haricinde tüm değer zincirimize entegre etmeyi öncelikli hedeflerimiz arasında görüyoruz. Bu bakış açısıyla tedarik zincirimizi oluştururken, iş etiğimiz ve sağlam temellere oturtulmuş satın alma politikamızla örtüşen bir yapı kurulmasına özen gösteriyoruz. Aynı zamanda tedarikçilerimizle güvene dayalı ilişkiler geliştiriyor ve tedarikçi çeşitliliğini destekliyoruz.

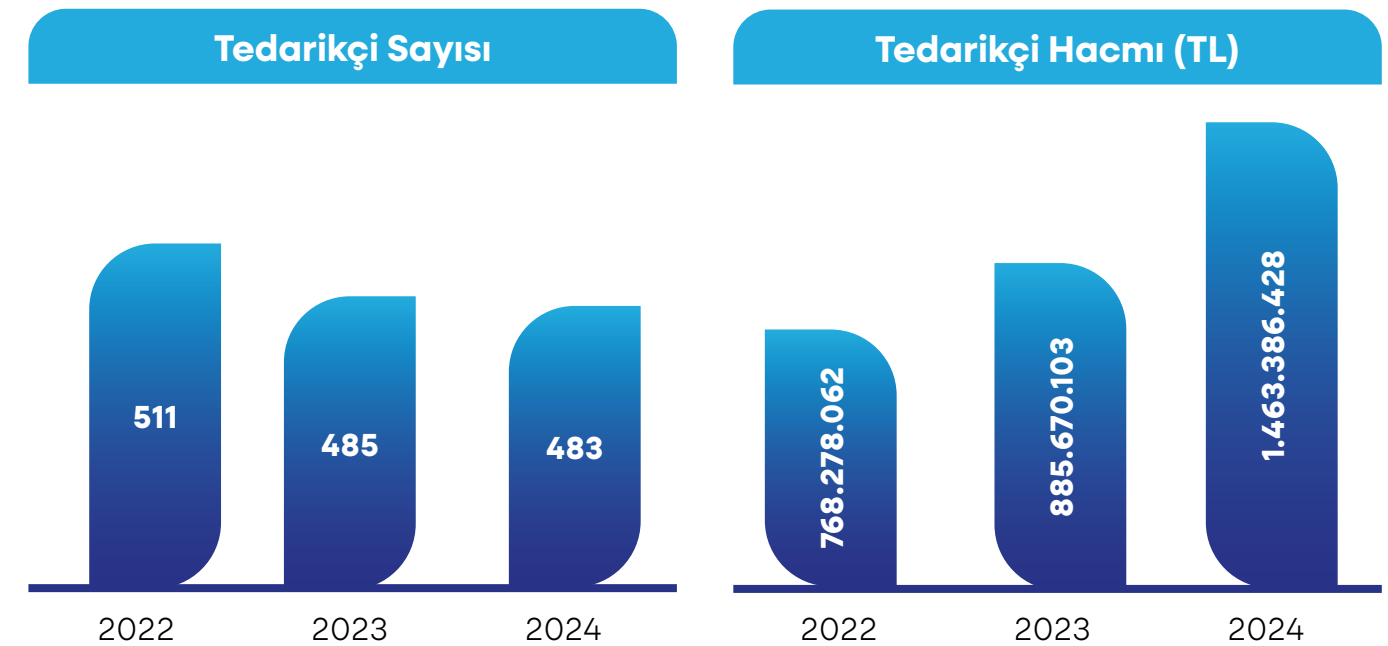
İhtiyaç duyulan tüm ürün ve hizmetleri, ilgili talepler doğrultusunda Satın Alma Müdürlüğümüz üzerinden temin ediyoruz. Tedarikçi portföyümüzde yer alan firmalardan, zamanında ve kalite standartlarımıza uygun biçimde ürün ya da hizmet sağlıyoruz. Sürecin gerektirdiği noktalarda tarafların karşılıklı yükümlülük ve ödeme koşullarını açık biçimde belirleyen sözleşmelerle ilerliyoruz.

“Satın Alma Talimatı” kapsamında, tedarikçilere ait iletişim bilgileri, temin edilen ürün ve hizmet detayları, değerlendirme sonuçları ve kalite süreçlerini etkileyebilecek unsurlar kayıt altına alınıyor. Bu çerçevede, tedarikçilerin kurum prensiplerimizle uyumlu çalışması, güçlü referanslara sahip olması ve geçmiş işlerinde güvenilir performans sergilemiş olması büyük önem taşıyor.

Değerlendirme süreçlerinde Elektronik Kalite Yönetim Sisteminden yararlanıyor, ihtiyaç halinde iyileştirici aksiyonlarla süreci destekliyoruz. Ayrıca “Satın Alma Talimatı” doğrultusunda aday tedarikçileri aşağıdaki kriterlere göre inceliyoruz:

- Firma hakkında edinilen detaylı bilgi
- Ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uygun üretim ya da hizmet kapasitesi
- Finansal durumu ve ödeme koşulları
- Grup şirketleri ya da sektörel referanslar
- Daha önceki projelerde taahhütlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirme başarısı
- Teklif edilen fiyatın rekabet gücü ve istikrarı
- Garanti koşulları ve teslim süresinin uygunluğu
- Teknik destek, bakım ve yedek parça hizmetinin mevcudiyeti
- Hizmetin kesintiye uğramaması için olası kriz anlarında çözüm üretme kabiliyeti
- Tercih edilen satın alma modeliyle uyumluluk
- Anadolu Sigorta’nın insan hakları, İş Sağlığı ve Güvenliği, çevre, enerji verimliliği ve etik değerlerle ilgili politikalarına uygunluk

Tedarik zincirimizle ilgili paylaştığımız bu bilgiler ışığında, son üç yıla ait tedarikçi verilerimizi kamuoyuyla şeffaf biçimde paylaşıyoruz:



Tedarikçilerimizi seçerken teknik yeterlilik, mali istikrar gibi temel kriterlerin yanı sıra etik, çevresel ve sosyal sorumluluklara olan bağlılıklarını da dikkate alıyoruz. Bu çerçevede, ürün kalitesi, ulusal ve uluslararası kalite standartlarına uygunluk, güçlü referanslar, sözleşme yükümlülüklerine bağlılık ve MASAK (Mali Suçları Araştırma Kurulu) evraklarının eksiksiz sunulması gibi kriterleri karşılayan firmalarla çalışıyoruz.



Satın alma süreçlerimizde kalite ve maliyetle birlikte sürdürülebilirlik kriterlerini de dikkate alıyoruz. Satın Alma talimatımıza eklediğimiz yeni düzenlemeyle, kurumsal yönetim, insan hakları, işçi uygulamaları, çevre, adil çalışma, tüketici hakları ve toplumsal katkı gibi başlıklara da önem veriyoruz. Örneğin, poliçelendirme süreçlerinde kullandığımız poliçe kağıdını 2024 yılında FSC sertifikalı olarak tedarik ettik. Buna ek olarak, rüşvet, çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma gibi uygulamalara karıştığı tespit edilen tedarikçilerle iş ilişkimizi kesinlikle sürdürmüyoruz.

Satın alma operasyonlarımızda dijitalleşmeyi güçlendirme, sürdürülebilir satın alma vizyonumuzu daha da ileri taşıma ve İç Sistemler Yönetmeliği doğrultusunda tedarikçi ilişkilerimizi kurumsal bir çerçevede düzenlemeyi amaçlıyoruz. Bu kapsamda, tedarikçi belgelerinin kayıt altına alınmasını sağlayan, izlenebilir ve şeffaf süreçlere imkân tanıyan e-ihale platformlarının kullanımını yaygınlaştırmayı planlıyoruz.

Tedarik zincirimizde hem üretici hem de hizmet sağlayıcılarla çalışıyoruz. Üretici tedarikçiler, basılı evrak, sarf malzeme, promosyon ürünleri gibi alanlarda faaliyet gösterirken, hizmet sağlayıcılarımız asistans, haberleşme, servis, araç kiralama, operasyonel destek gibi farklı kategorilere ayrılmış durumdadır. BT (Bilgi Teknolojileri) ve gayrimenkul yönetimi gibi alanlarda ise, ürün ve hizmetler kapsamına göre alt sınıflandırmalar yapılarak süreçler optimize ediliyor. Tedarikçilerimizin büyük çoğunluğu İstanbul merkezli olup bazı firmaların başka şehirlerdeki merkezlerine ek olarak İstanbul'da da operasyonları bulunuyor.

Tedarik zincirimizin sürdürülebilirlik çizgisinden sapmamasını sağlamak amacıyla çevresel, sosyal ve yönetsimsel kriterlerin dâhil edildiği değerlendirme anketlerini Elektronik Yönetim Sistemimiz üzerinden uygulamaya başladık. Bu sistem, tedarikçilerin sürdürülebilirlik odaklı gelişimini izlememize ve gerekli durumlarda düzeltici-önleyici aksiyonlar geliştirmemize olanak tanıyor. Bununla birlikte, dijitalleşmeyi güçlendirmek

amacıyla e-ihale platformlarını yaygınlaştırmayı ve evrak takibini bu sistemler üzerinden izlenebilir hâle getirmeyi hedefliyoruz.

Satın alma birimimizin performans değerlendirmelerinde çevresel etkiler ve sürdürülebilirlik kriterleri doğrudan yer alıyor. 2025 yılı itibarıyla kâğıt tüketiminin azaltılması gibi sürdürülebilirlik hedefleri performans göstergelerine entegre edildi. Çevresel ve sosyal kriterlerin daha sistematik biçimde değerlendirilmesi için ilgili müdürlüklerle iş birliği içinde çalışmalar yürütülüyor.

Çevresel ve sosyal performans göstergelerinin tedarikçi performanslarını izlediğimiz Elektronik Yönetim Sistemi (EYS) üzerinden yürütülen değerlendirme anketlerine dâhil edilmesi için ilgili müdürlüklerle birlikte çalışıyoruz. Ayrıca, tedarikçilerimizden gelen bildirim ve önerileri dijital platformlar üzerinden takip ediyor, bu geri bildirimleri, sürece dâhil olan ilgili birimlerle sistematik biçimde paylaşıyoruz.

A modern office interior with several desks, each equipped with a computer monitor and keyboard. The desks are arranged in a row, and there are several potted plants scattered throughout the space. The lighting is bright, and the overall atmosphere is professional and clean.

6

Müşteri Odaklı Çözümlerimiz ve Teknolojik İnovasyon



AR-GE Çalışmalarımız

GRI 3-3

Araştırma ve geliştirme (AR-GE) çalışmaları, şirketlerin rekabet gücünü artıran, istikrarlı büyümeyi destekleyen ve yenilikçi çözümler üreterek sektörel dönüşümü hızlandıran temel unsurlardan biridir. Sigorta sektörü özelinde ele alındığında AR-GE faaliyetleri, dijitalleşme, büyük veri analitiği, yapay zekâ ve risk yönetimi gibi alanlarda katma değer yaratarak müşteri deneyimini iyileştirerek operasyonel verimliliği artırıyor ve sigortalılara daha esnek, güvenilir ve kişiselleştirilmiş hizmetler sunulmasını sağlıyor. Bu doğrultuda, Anadolu Sigorta olarak AR-GE çalışmalarına verdiğimiz stratejik önem, sektörde yenilikçiliği teşvik eden ve geleceğin sigortacılığını şekillendiren bir yaklaşımın temelini oluşturuyor.

Sigorta sektöründe 100 yıllık köklü geçmiş ve yenilikçi vizyonumuz ışığında, değişen müşteri beklentileri ve teknolojik gelişmelere hızla uyum sağlayarak araştırma-geliştirme faaliyetlerimizi sürdürüyoruz. Özenli çalışmalarımızın neticesinde elde ettiğimiz, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından verilen ilk ve tek yerinde AR-GE belgesine sahip sigorta şirketi olmanın getirdiği sorumluluk bilinciyle çalışmalarımızın gidişatına yön veriyoruz. Yenilikçi çözümler geliştirerek süreçlerimizi optimize etme, müşteri memnuniyetini artırma ve sektörümüzde sürdürülebilir rekabet avantajı yaratmayı hedefliyoruz.

Ulusal ve Uluslararası Destekli Projelerimiz

AR-GE faaliyetlerimiz kapsamında, ulusal ve uluslararası destek programlarına aktif olarak katılım sağlıyoruz. Bu doğrultuda TÜBİTAK 1707 Sipariş AR-GE Destek Programı çağrısına JFORCE Bilişim Teknolojileri AŞ firmasıyla ortak başvuruda bulunduk. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, "Yangın ve Doğal Afetler Branşında Üretim ve Hasar Süreçlerinde Yapay Zekâ ve Kural Destekli Sahtekârlık ve Suistimal Önleme Projesi", 2023 yılı itibarıyla desteklenmeye hak kazanarak 2024 yılında başarılı bir şekilde tamamlandı. Bu projeyle afet hasarlarının önceden tahmin edilmesi ve önleyici aksiyonların geliştirilmesi sağlandı.

Uluslararası projeler kapsamında ise ITEA (Information Technology for European Advancement), CELTIC ve HORIZON programlarında farklı konsorsiyumlarla iş birliği yaparak toplam 6 projede yer aldık. ITEA programı kapsamında Medispeech (Automated Medical Reporting - Improved Clinical Efficiency to Enhance the Patient Experience), SAFETE (Swift Access for Emergency Triage/Treatment Strategy) ve TREAT (Transforming Healthcare Through Semantic Interoperability & Patient Self-

Efficacy), CELTIC programı kapsamında ADA (Akıllı Ağ Yapı ve Otomasyon Destekli Uzaktan Sağlık İzleme Platformu), HORIZON programı kapsamında ise Societal Preparedness (Toplumsal Hazırlık ve Dayanıklılık Projesi) ve Health-AT-LifeFlow (Sağlıkta Yaşam Döngüsü Yönetimi ve Dijital Sağlık Platformu) projelerinde aktif rol üstlendik. TÜBİTAK tarafından desteklenen Medispeech ve TREAT projelerimiz 2024 yılında resmi olarak başladı. Bununla birlikte, ADA isimli projemiz TÜBİTAK tarafından desteklenmeye kabul görerek Temmuz 2024 yılında proje resmi olarak hayata geçti. 2 adet Avrupa Birliği projelerimizle ilgili çalışmalarımız 2024 yılında başlamış olup 2025 yılında da ilgili paydaşlar ile toplantı ve çalışmalar yapmayı hedefliyoruz.

Ayrıca, 2024'te tamamlanan Avrupa Birliği proje çağrılarında ise ITEA programı kapsamına 2 yeni projeyle farklı konsorsiyumlarla dahil olduk. Bu iki proje için PO (Project Offer) sürecini tamamladık. Bunlardan PHRESH isimli projemiz yüksek bir notla kabul görmüş olup FPP (Full Project Proposal) süreçleri tamamlandı.



İnovasyon Stratejimiz ve Yapay Zekâ Çalışmalarımız

İnovasyonu Şirketimizin tüm süreçlerine entegre ederek bütüncül bir inovasyon yaklaşımıyla kurum içi girişimcilik, analitik modelleme ve yapay zekâ destekli çözümler üretme vizyonumuzu sürdürüyoruz. 2021 yılında oluşturduğumuz Yapay Zekâ ve İnovasyon Strateji Dokümanı kapsamında, veri yönetimi, süreç inovasyonu ve sigortacılık sektöründe yenilikçi hizmetler geliştirmeye yönelik hedeflerimizi belirledik. Bu doğrultuda:

- Yapay zekâ destekli hasar tespit sistemleri
- Cam hasarlarının yapay zekâ ile tespit edilmesi
- Makine öğrenimi ve sosyal ağ analiziyle suistimal tespiti
- Hasar sanal asistanı geliştirilmesi

Bu projeler sayesinde, müşteri deneyimini iyileştirirken, süreç verimliliği ve maliyet optimizasyonunu artırmayı başardık. Aynı zamanda, sigortacılık sektöründe şeffaflık ve güvenilirliği pekiştirmeye yönelik çalışmalara ağırlık veriyoruz.

Patent ve Akademik İş Birliklerimiz

AR-GE çalışmalarımızın çıktılarını akademik dünyayla paylaşarak, sigortacılık alanında bilimsel ilerlemeye katkı sağlamayı hedefliyoruz. 2022-2024 yılları arasında 5 patent başvurusu gerçekleştirmiş olup bunlardan "Bir Araç Hasar Tespiti için Bir Sigorta Sistemi", "Bir Konut Hasar Tespiti için Bir Sigorta Sistemi" ve "Acentelerin Performans Analizleri için Bir Sigorta Sistemi" gibi başlıklarla sektörümüzde yenilikçi çözümler sunduk. Bu patentlerin 2024 ve 2025 yılı için yenilenmeleri yapılmış olup değerlendirme süreçleri devam ediyor. 2024 yılı içerisinde tamamladığımız Asistan Servisleri Optimizasyonu Projesi için Kültür Bakanlığı tarafından yazılım tescil belgesi aldık. 2025 yılında ise Hasar Sanal Asistan Projesi için yazılım tescil belgesini aldık.

Başvurusu yapılan patentlere ilişkin bilgileri aşağıda paylaşıyoruz:

- "Bir Araç Hasar Tespiti için Bir Sigorta Sistemi" başlıklı hasar maliyetlerinin tespit edildiği patent çalışması (2022)
- "Bir Konut Hasar Tespiti için Bir Sigorta Sistemi" başlıklı Oto dışı ürünlerin maliyet tespitlerinin yapıldığı patent çalışması (2022)

3. "Bir Poliçe Karşılaştırma için Sigorta Sistemi" başlıklı poliçe karşılaştırmalarının yapıldığı patent çalışması (2022)

4. "Acentelerin Performans Analizleri için Bir Sigorta Sistemi" başlıklı Acentem360 proje faaliyetlerinin yer aldığı patent çalışması (2022)

5. "İzinsiz Girişleri Caydırmak için Bir Elektronik Aparat" başlıklı hırsız kaçırmayı amaçlayan patent çalışması (2023)

İnovasyon faaliyetlerimiz kapsamında çeşitli etkinliklere konuşmacı ve dinleyici rolleriyle aktif katılım sağlıyoruz. Projelerimizle doğrudan ilişkili olabilecek seminer, sempozyum ve eğitim gibi etkinliklere katılımı teşvik ediyor, çalışanlarımızın bilgi birikimini artırmaları ve güncel gelişmeleri yakından takip etmelerini destekliyoruz. Bu düşünce paralelinde 2024 yılı boyunca toplam 14 etkinlikte yer aldık.

AR-GE personelimiz, devam eden projelerden elde edilen bulguları akademik çalışmalara dönüştürerek bilime katkı sağlıyor. Bu çalışmalar, akademik danışmanlarımızın rehberliğinde ve en uygun akademik platformlarda paylaşılacak şekilde planlanıyor.

2024 yılı itibarıyla 2 bildirimiz ve 1 makalemiz ilgili akademik dergilerde yayımlandı.

Üniversite-sanayi iş birliğini önceliklendiriyor, bilgi alışverişi ve ortak üretimi odağımıza alıyoruz. Bu doğrultuda, AR-GE merkezleri ve üniversitelerle çeşitli seviyelerde danışmanlık, proje ortaklığı ve staj programları yürütüyoruz. 2024 yılı itibarıyla 5'i uluslararası olmak üzere toplam 6 AR-GE merkeziyle ve 12'si uluslararası, 9'u ulusal olmak üzere farklı üniversitelerle proje bazlı iş birlikleri gerçekleştirdik. Ayrıca, bitirme tezi çalışmaları ve part-time stajyer programlarıyla genç yeteneklerin gelişimine katkı sunuyoruz.

Akademik dünyayla güçlü bağlarımızı sürdürerek ortak projeler geliştiriyor, bilgi birikimimizi bilimsel yayınlarla destekliyor ve üniversitelerle kurduğumuz iş birlikleri sayesinde sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunuyoruz.



Yapay Zekâ, Büyük Veri ve Makine Öğrenmesi

AR-GE projelerimiz aracılığıyla, şirket süreçlerimizi sürekli geliştiriyor, yapay zekâ odaklı uygulamalarımızla sektörümüzdeki yenilikçi liderliğimizi pekiştiriyoruz. Bu kapsamda öne çıkan bazı öncü uygulamalarımıza yanda yer veriyoruz:

1

Yapay Zekâ ile Fotoğraftan Hasar Tespiti

Kasko hasar süreçlerinde müşteri memnuniyetini artırmak ve süreçleri hızlandırmak amacıyla, sigortalılarımızın karşılaştığı kaza durumlarında araçlarında oluşan hasarın yaklaşık maliyetini yapay zekâ teknolojileriyle tespit ediyoruz. Bu sistem sayesinde, müşterilerimize hasarın boyutuna ilişkin hızlı ve doğru bilgi sunarak önerilen çözüm yollarıyla sürecin etkin bir şekilde yönetilmesini sağlıyoruz.

2

Cam Hasarlarının Yapay Zekâ ile Tespiti

Araç camlarında meydana gelen hasarların onarılabilir olup olmadığını, görüntü işleme teknolojileri yardımıyla belirliyoruz. Onarılabilir camları tamir sürecine yönlendirerek hem maliyetleri optimize ediyor hem de camların kullanım ömrünü uzatıyoruz. Bu uygulamalarımızla hem finansal hem çevresel sürdürülebilirliği destekliyoruz.

3

Makine Öğrenimi ve Sosyal Ağ Analizi ile Suistimal Tespiti

Sektörümüzü ve milli ekonomiyi olumsuz etkileyen suistimallerin önüne geçmek amacıyla, makine öğrenimi ve sosyal ağ analiz yöntemlerini kullanarak poliçe ve hasar süreçlerini sistematik olarak değerlendiriyoruz. Bu yaklaşımla, kötü niyetli girişimleri, poliçe kapsamına aykırı tazminat taleplerini ve organize suistimal girişimlerini etkin biçimde tespit edebiliyor, bu tür riskleri erken aşamada engelleyebiliyoruz.

4

Hasar Sanal Asistan

Sigortalılarımız ve iş ortaklarımızın Sigortam Cepte ve Bireysel Şube Chatbotları aracılığıyla ihtiyaç duydukları bilgilere hızlı ve doğru bir şekilde ulaşabilmelerini sağlamak amacıyla, "Chatbot" teknolojimizi daha gelişmiş, insana yakın ve etkileşimli bir deneyim sunacak şekilde iyileştiriyoruz. Bu iyileştirmelerle müşteri memnuniyetini artırma, kullanıcı deneyimini iyileştirme ve dijital kanallar üzerinden sunduğumuz hizmetlerin etkinliğini yükseltmeyi hedefliyoruz. Ayrıca, Chatbotların daha verimli hâle getirilmesiyle, Müşteri İletişim Platformu (MİP) üzerinden gelen talep sayıları ve Çağrı Merkezi aramalarını azaltmayı planlıyoruz. Böylece, operasyonel verimliliğimizi artırarak hizmet süreçlerini daha sürdürülebilir hâle getiriyoruz.



İnovasyon Alanında Sektörel Başarılarımız

2023 yılında proje faaliyetlerimiz kapsamında çeşitli proje ve makale yarışmalarına katıldık. Farklı platform ve kategorilerde 8 proje başvurusu sonrasında, çeşitli derecelerle ödüller kazandık. Katılım sağladığımız platformlar arasında KNIME Spring Summit 2023, IDC DX Summit, Smart-i Awards, Future of CLOUD & AI ve Teknoloji Kaptanları yer aldı. Ayrıca, Türkiye Sigorta Birliği'nin düzenlediği makale yarışmasında, çalışanlarımız dereceye girerek ödüller kazandı. Projeler ve makaleler için elde ettiğimiz ödüller hem itibarımızı güçlendirdi hem de projelerimizin tanıtımı açısından önemli kazanımlar sağladı. 2024 yılında IDC DX Summit ödül töreninde, AS'lı Yapay Zekâ ile Cam Onarım/Değişim Tespit ve Sobe Text Mining projelerimizle 2 ödül kazandık. Ayrıca, 2024 yılında Future of AI & Cloud Awards'ta, Yatışlı Dosyaların Makine Öğrenmesi ve Karar Destek Sistemi ile Otomasyona Dönüşümü Projesiyle En İyi Makine Öğrenimi kategorisinde ödül aldık.

Gelecek Perspektifi

Sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlamak, müşteri memnuniyetini en üst seviyeye taşımak ve sigortacılık sektöründe yenilikçi çözümler geliştirmek amacıyla AR-GE faaliyetlerimizi kararlılıkla yürütüyoruz. Ulusal ve uluslararası iş birliklerini geliştirerek, yapay zekâ, büyük veri ve dijital dönüşüm alanlarında sektöre yön veren bir konumda olmayı hedefliyoruz.

Değerlerimizde yer alan yenilikçilik anlayışımızdan aldığımız ilhamla, müşteri odaklı projeler hayata geçirmeye ve sigortacılığın geleceğine yön vermeye devam edeceğiz.



Dijital Çağda Sigortacılık Serüvenimiz

GRI 3-3

Günümüz dünyasında, sektörlerin varlıklarını sürdürebilme amacıyla hızla değişen ve gelişen küresel koşullara ayak uydurmaları ve iş yapma yöntemlerini yenilemelerinin önemi giderek daha fazla hissediliyor.

Bu bağlamda dijitalleşmenin önemli bir konu haline geldiğinin farkındayız. Sigortacılık sektöründe de dijitalleşme kavramı büyük hız alarak iş modellerine entegre edilmeye başladı. Geleneksel yaklaşımların yerini dijital yöntemlerin almasıyla yaşanan bu dönüşüm, sigorta sektörü için pek çok önemli fırsat sunuyor. Biz de bu süreçte ortaya çıkan fırsatları en iyi şekilde kullanmak için çalışmalarımıza yön veriyoruz. Bu yönde, dijitalleşme sayesinde operasyonel verimliliğimizin artırılması, ürün ve hizmet portföyümüzün çeşitlendirilmesi, risk yönetimimizin güçlendirilmesi, pazarlama stratejilerimizin daha etkili hâle getirilmesi ve müşteri odaklı yaklaşımımızın kusursuz bir müşteri deneyimiyle hayata geçirilmesi gibi pek çok avantajlı durumu da elde edebiliyoruz.



İnsan odaklı ve çevreye duyarlı olmak hedefiyle, Şirketimizde faaliyetlerimizi çalışanlarımızın katkılarıyla dijitalleşme odaklı bir şekilde yürütüyoruz. Bu çerçevede, çalışanlarımızın dijitalleşme konusundaki farkındalıklarını artırmak ve onları daha bilgili hâle getirerek dijitalleşmeyi daha etkin bir şekilde kullanabilmelerini sağlamak amacıyla dijitalleşme eğitimleri düzenliyoruz. Eğitimlerimizle ilgili detaylı bilgileri, raporumuzun Eğitimi ve Gelişimi Destekleyen Programlarımız başlığı altında bulabilirsiniz.

Bu bağlamda yürüttüğümüz çalışmalarla, büyük veri, robotik, yapay zekâ, telematik ve gelişen mobil teknolojiler gibi dijital araçları süreçlerimize entegre ediyoruz. Değişimlerin iş süreçlerimizde yarattığı etkileri büyük bir titizlikle analiz ediyor ve gelişen koşullara uyum sağlayacak ürün ve hizmetler geliştiriyoruz.

Müşterilerimizin isteklerine en iyi şekilde yanıt verebilmek için en pratik ve sade çözümleri hedefleyerek dijital platformlarımızı sürekli olarak

iyileştirmeye çalışıyoruz. Etkili ve verimli pazarlama stratejilerimizi, dijital dönüşüm süreciyle müşteri ilişkilerimize entegre ederek uyguluyoruz.

Sosyal medyada etkili bir şekilde yer alıyor, daha büyük kitlelere tanıtım yapma fırsatı elde ediyor ve özel kampanyalarla müşteri portföyümüzü genişletiyoruz. Dijital kanallarımızdaki satış performansını artıracak şekilde ilerliyor ve çeşitli dijital iş birlikleriyle müşterilerimize istedikleri zaman, istedikleri kanallardan hizmet sağlamaya özen gösteriyoruz. Bu şekilde müşterilerimize daha kaliteli bir hizmet sunmayı amaçlıyoruz.

Yaptığımız tüm bu çalışmaların yanı sıra dijital dönüşümle birlikte ortaya çıkan risklerin etkilerini azaltmak için veri gizliliği düzenlemelerine uyum gösteriyoruz. Bu alanda, benimsenen teknoloji, protokol, standart ve güvenlik teknolojileri doğrultusunda bir yol izliyoruz.



Dijitalleşme Yol Haritamız

Dijitalleşmenin çok boyutlu olması sebebiyle zor bir süreç olduğunu biliyoruz. Bu yüzden, süreçlerimizi şekillendirirken adımlarımızı iş gereksinimlerimizi dikkate alarak atıyoruz.

Şirketimizde ürünlerimizden hizmetlerimize kadar her alanda dijital dönüşümü amaçlıyor ve bu süreci kapsamlı bir stratejiyle yönetiyoruz. Mevcut satış kanallarımızın verimliliğini artırmak ve sunduğumuz ürün ile hizmetlere müşterilerimizin kolay erişimini sağlamak amacıyla stratejimizi güncelliyoruz.

Yenilikçiliği, sürdürülebilir değer yaratma stratejimizin ve iş yapış biçimimizin temel bir ögesi olarak görüyoruz. Bu doğrultuda, sigortacılık anlayışımızı ileri taşıyacak ve müşterilerimize somut faydalar sunacak bir dizi önemli proje ve girişimi eş zamanlı olarak hayata geçiriyoruz. 2024 yılı içerisinde başlattığımız öne çıkan çalışmalarımız arasında, oto sigortaları ve hasar müdürlüklerimizle

beraber çalışacağımız, oto sigortaları alanında mobil teknolojilerden faydalanarak önleyici bir model sunacak telematik projemiz ve ilerici vizyonumuzu desteklemek amacıyla hayata geçireceğimiz AStart Girişimcilik Programımız yer alıyor. Bunların yanı sıra, mobil uygulamamızın sağlık hizmetlerini wellbeing platformlarıyla entegre ederek kullanıcı deneyimini zenginleştirmeye ve ayrıca dijital kanallarımızın herkes için erişilebilirliğini artırmaya yönelik özel çalışmalar da yürütüyoruz.

Bu proje ve girişimcilik faaliyetlerinin yanı sıra, şirket içindeki inovasyon kültürünü ve yetkinliklerini daha da güçlendirmek amacıyla 2024 yılı sonlarında IdeaLAB: İnovasyon Kültür Elçileri programını başlattık. IdeaLAB platformu aracılığıyla, çalışanlarımızın yenilikçi düşünme becerilerini geliştirmeyi, yeni fikirlere ve farklı yaklaşımlara olan adaptasyonlarını hızlandırmayı ve kurum içi inovasyon farkındalığını artırmayı hedefliyoruz.

Gelecek vizyonumuzda, dijitalleşme yol haritamızla uyumlu şekilde, yapay zekâ ve nesnelerin İnterneti gibi ileri teknolojileri daha etkin kullanarak sigortacılık anlayışımızı dönüştürmeyi hedefliyoruz. Müşterilerimize proaktif, kişiselleştirilmiş ve değer katan deneyimler sunarken, operasyonel verimliliğimizi artırarak sektördeki öncü konumumuzu yenilikçi çözümlerle pekiştirmeye devam edeceğiz.

Dijitalleşme yolumuzda belirlediğimiz ana hedeflerimizi aşağıdaki şekildedir:

- İş Bankası Grubu Dijital Stratejisi ile uyumlu bir şekilde hareket etmek
- Dijital platformlarda self-servis hizmet farkındalığımızı daha da artırmak
- Veri analitiği kullanımıyla katma değer oluşturmak
- İhtiyacı olan yeni yetkinlikleri çalışanlarımıza aktarmak
- Yapay zekâ teknolojilerinin iş modellerine uyumluluğunu sağlamak



Dijital Ürün ve Hizmetlerimiz



Günümüzde var olan dijital platformlar, geleneksel sigortacılığa kıyasla günümüzdeki sigorta şirketlerine müşterileriyle daha güçlü ve kişiye özel bir iletişim kurma olanağı sunuyor. Biz de mobil uygulamalarımız sayesinde müşterilerimizle etkileşimimizi daha da güçlendiriyoruz.

Dijitalleşme sürecimizin ilk adımlarından itibaren, müşterilerimizin dijital ürün ve hizmetlerimize daha zahmetsiz bir şekilde erişebilmesini önemsiyoruz. 2024 yılında da kullanıcı deneyimini güçlendirmeyi hedefleyerek, uygulamalarımıza yeni özellikler kattık ve mevcut işlevsellikleri geliştirmeye devam ediyoruz. Özverili çalışmalarımız sayesinde 2024 yılı itibarıyla uygulamadaki kullanıcı sayımızı önceki yıla göre artırmayı başardık.

Sağlığım Ceppe Kullanıcı Sayısı

2024:
332.365

2023:
246.389

Sigortam Ceppe Kullanıcı Sayısı

2024:
324.412

2023:
207.269

Dijital platformlarımız aracılığıyla kullanıcılarımızın herhangi bir aracıya gerek kalmadan, istedikleri yer ve zamanda poliçelerini kendilerinin oluşturup takip edebilmelerini mümkün kılıyoruz.

Dijital kanalların etkin şekilde kullanıldığı bir diğer önemli alan olan müşteri memnuniyeti yönetiminde de geçen yıla göre bir ilerleme kaydettik. Kullanıcılarımız ve sigortalılarımızdan gelen talep ve şikayetleri değerlendirme süreçlerimizi geliştirerek, çözüm sağlama hızımızı artırdık.

Kullanıcı ve sigortalılardan gelen taleplerin çözüm sürelerini, 2024 yılında önceki yıla göre %8 azalttığımızı paylaşmaktan gurur duyuyoruz. Ayrıca, şikayetlerin çözüm sürelerini ise de 2023 yılına göre %1,5 azaltmış bulunuyoruz. Geri bildirimlere daha hızlı ve açık yanıtlar sunarak, müşteri deneyimini en üst düzeye taşımayı hedefliyoruz.

Müşterilerimizin ihtiyaçlarına yönelik seri ve etkili çözümler sunabileceğimiz bir sistem kurma vizyonuyla, dijitalleşme, çeviklik ve güçlü müşteri deneyimi odağımızla çalışmalarımıza kararlılıkla devam ediyoruz. İş yapış şeklimizi, çalışan, tedarikçi ve müşterilerimizle olan iletişim kanallarımızı, daha iyi hizmeti daha hızlı bir şekilde sunma hedefiyle dijitalleştirmeye devam ediyoruz.

Sigortam Cepte

Müşterilerimize dijital platformlarımız üzerinden kapsamlı selfservis hizmet seçenekleri sunuyoruz. "Sigortam Cepte" uygulamasını, sağlık sigortası, pet sigortası, ferdi kaza, kasko ve konut sigortalarına kadar birçok farklı sigorta ürününe kolayca erişim sağlayabilen, sigorta satın alma, teklif alma ve çeşitli asistans hizmetlerine rahatlıkla erişilebilen kapsamlı bir mobil uygulamamız olarak nitelendiriyoruz. Benimsediğimiz yaklaşım sayesinde, müşterilerimiz arzu ettikleri birçok işlemi kendileri gerçekleştirebiliyor.

"Sigortam Cepte" uygulamamızda, 2024 yılı sonu itibarıyla aktif kullanıcı sayımızı yaklaşık 99.762'e çıkarırken, sunduğumuz işlev sayısını ise 90'a yükseltmiş bulunuyoruz.



Sağlığım Cepte ve Sağlık Merkezi

Sağlık geçmişi, aktif provizyon durumu, anlaşmalı sağlık kurumları, poliçe ve teminatlar gibi kaynaklara kolaylıkla erişebilmek için "Sağlığım Cepte" uygulaması müşterilerimizin kullanımındadır. Platformumuzda, kullanıcılarımızın poliçelerini kolayca yönetebilmeleri ve sağlıkla ilgili güncel bilgilere erişebilmeleri için, hasar bildirim süreçlerini süratle yürütüyoruz. "Sağlığım Cepte" mobil uygulamamızda, kullanıcılarımıza çevrim içi muayene desteği de sağlıyoruz. 2022 yılında, Sağlığım Cepte'nin masaüstü sürümü olarak faydalanılabilen "Sağlık" web sitemizi hayata geçirdik. Bununla birlikte, sağlık web sitemiz aracılığıyla müşterilerimizin fatura işlemlerini sorunsuz bir şekilde izlemeye devam ediyoruz. 2024 yılında, uygulamamız üzerinden 51.009 hasar bildirimi tarafımıza iletildi.

2024 yılı sonunda "Sağlığım Cepte" uygulamamızda sunduğumuz işlev sayısını 67'ye çıkarmış bulunuyoruz.

Hasar İşlemleri

Sigortalılarımızın hasarlarına dair ödeme işlemi, dosya detayı, eksper/servis bilgileri ve ikame araç bilgilerini inceleyebilmesini, ikame araç talebi ve çekici hizmeti için başvuruda bulunarak, hasar sonrası sürecin tamamının uygulamalarımız aracılığıyla hızlı ve kolay bir şekilde yönlendirilmesini sağlayabiliyoruz. Bu çerçevede, kurumsal internet sitemizdeki AS'lı Yapay Zekâ Cam Onarımı fonksiyonu ile müşterilerimize zaman ve yer kısıtlaması olmaksızın hizmet sunarak, hasar sonrası işlemlerini daha kolay bir şekilde gerçekleştirmelerine olanak tanıyoruz.

Bu kapsamda kullanıcılarımız için sağladığımız avantajlar:

- İkame araç hizmeti alan müşterilerimiz için ikame araç süre uzatma fonksiyonu sağlanması
- Trafik değer kaybı ihbarında bulunabilecekleri akış kullanıcılarımızın erişimine açılması
- Hasar dosyalarının Bireysel Şube üzerinden görüntülenebilmesi
- Mini Onarım Servis Görüntüleme ve Randevu Alma akışlarının tüm platformlarda erişiminin sağlanması
- Dijital kanallarımızda konut hasar dosya bilgileri, konut hasar dosyası ret yazısı indirme, konut hasar dosyalarında eksik evrak yükleme ve detay ödeme bilgilerine, kasko hasar dosyalarında onarım süresine erişim sağlanması

Hasar Sanal Asistan ile kasko ve konut hasar dosyası olan kullanıcılara aşağıda yer alan fonksiyonlar için chatbot erişimi sağlıyoruz:

- Kullanıcıların son 5 hasar dosyasının listelenmesi
- Hasar dosyasının tarihi ve poliçe bilgisinin gösterilmesi
- Hasar dosyasının durumu ve alt statü bilgileri
- Hasar dosyasının ödeme durumu
- Hasar dosyasının eksper/anlaşmalı-anlaşmasız servis bilgisi gösterilmesi



Para Puan

Para Puan projemiz kapsamında, Mart 2024 itibarıyla kullanıcılarımız Sigortam Cepte uygulaması üzerinden para puan kazanmaya başladı.



Sosyal Medya Uygulamalarımız

Sosyal medya platformlarını etkin bir şekilde kullanarak, satış fırsatlarımızı bu kanallar üzerinden hep daha iyiye ulaştırma hedefiyle ilerliyoruz. WhatsApp uygulaması üzerinden müşterilerimize özel teklif gönderimi sağlıyoruz. Bunun yanı sıra “Sigortam Cepte” entegrasyonu sayesinde müşterilerimize sunduğumuz linklerle poliçe satış süreçlerini yürütüyoruz.

İhbar süreçleri, kasko yenileme, trafik sigortası ve yurt dışı seyahat hizmetlerini WhatsApp kanalımız üzerinden veriyor, Tamamlayıcı Sağlık Sigortası satışlarını Instagram kanalımızla gerçekleştiriyor ve poliçe satışlarımızı ise Çağrı Merkezimiz üzerinden devam ettiriyoruz.

Robotik Süreç Otomasyonu

Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) teknolojisini, operasyonel süreçlerin etkinliğini artırmak amacıyla uygulamaya devam ediyor, etkinliğini güçlendirmek ve kapsamını artırmak için çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyoruz. Entelektüel sermaye ve yeteneklerimizin daha verimli süreçlere odaklanmasını sağlama amacıyla çalışanlarımızın müşterilerimiz ve olası müşterilerle kuracağı iletişimi geliştirip hızlandırmak için iş modeli ve iş süreçlerimizi dijitalleştiriyoruz..



Sigorta Okuryazarlığı

GRI 3-3; GRI 417-1; GRI 417-2; GRI 417-3

Sigorta okuryazarlığı, müşterilerimizin sigortayla alakalı ürün, kapsam, prim, poliçe şartı ve tazminat süreçleri gibi mevzularda bilinçli ve donanımlı olmalarıdır.

Müşterilerimizin söz konusu konularda duyarlılık kazanmalarını önemsiyor, doğru sigorta seçimi yapmalarına destek oluyor ve sigorta poliçelerini uygun bir şekilde anlayabilmeleri için gerekli desteği sunuyoruz.

Bu doğrultuda, müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını eksiksiz bir şekilde karşılayacak özelliklere sahip ürünler sunmaya özen gösteriyoruz.

Sigortacılık sektörüyle ilgili toplumsal farkındalık kazanımını oluşturmak için sosyal medya hesaplarımızda ürünlerimizle ilgili aydınlatıcı içerikler oluşturuyoruz. Ayrıca ürünlerimizin öne çıkan özelliklerini vurgulayarak radyo yayını, dergi ve gazetelerde ürünlerimizle ilgili bilgilendirme yapıyoruz. Hizmet ve ürünlerimize ilişkin anlaşılır bilgiler sunarak, müşteri bültenlerimizde düzenli olarak duyurular gerçekleştiriyoruz. Çeşitli etkinliklerde bulunarak, müşterilerimizin ürünlerimiz hakkında öğrenmek istedikleri konulara açıklık getiriyoruz. Aynı zamanda, farklı sektörlerden markalarla iş birlikleri gerçekleştiriyoruz. Bu şekilde, sigorta ürünleri hakkında bilgilendirme kampanyaları planlıyor ve çeşitli iletişim kanallarını kullanarak sigorta bilincini yaygınlaştırmaya yönelik faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.

Kidzania Bölge Müdürlüğü

2024 yılında 18.637 çocuk, KidZania İstanbul'daki Anadolu Sigorta alanını ziyaret etti.

Çocuklara sigorta bilinci kazandırmak amacıyla 120'den fazla mesleğin deneyimlendiği ve 67 farklı aktivite alanının bulunduğu KidZania İstanbul ile hayata geçirdiğimiz bu anlamlı iş birliğinde "Sigorta Kaybettiğini Yerine Koyar" temasıyla yürüttüğümüz çalışmalar yer alıyor. Bu aktivitelerde 6 yaş ve üzeri çocuklar Risk Mühendisi, Hasar Tespit Yetkilisi ve Sigorta Satış Yetkilisi rollerini deneyimleyecekler.

Aktiviteler sırasında Risk Mühendisi, fabrikalara giderek risk analizinde bulunacak, Hasar Tespit Yetkilisi, araç parkurunda hasar tespit ve bilgilendirmesini gerçekleştirecek. Sigorta Satış Yetkilisi ise veteriner kliniğini ziyaret ederek minik dostların sağlığını güvence altına alan "Patim Güvende" ürünü hakkında bilgi verecek ve poliçe satışı için gerekli bilgileri temin edecektir.

Anadolu Sigorta ve Blindlook İş Birliği

Blindlook, 2019 yılında tamamen ses odaklı bir yaklaşım benimseyerek kurulmuş olup dünya çapında 285 milyon görme engelli birey için markaların ürün ve hizmetlerini ulaşılabilir ve anlaşılır kılmayı amaçlıyor.

Blindlook ile yaptığımız iş birliği kapsamında Audio Simulation teknolojisini benimseyerek, web sitemizi daha anlaşılır ve kullanıcı dostu hale getiriyoruz ve kullanıcılarımızın sesli yönlendirmelerle bilgi alıp işlem yapabilmelerini sağlıyoruz.

Bu Nasıl Bir İş Böyle

Anadolu Sigorta olarak, 2022'de tamamlanan "Bu Nasıl Bir İş Böyle?" kitap projesi kapsamında, 7 yaş ve üzeri çocukların merak ettikleri konuları açıklamak ve onlara sigortanın ne olduğunu, bir sigortacının ne iş yaptığını doğru bir şekilde öğretmeyi amaçlıyoruz. Böylece çocukları erken yaşlarda eğiterek gelecekteki nesillerin farkındalıklarını oluşturmayı hedefliyoruz.

Kolay Anlaşılır Ürün ve Hizmetler

Müşterilerimizin ihtiyaçlarına doğrudan ve şeffaf bir şekilde yanıt sunmak için, geleneksel sigorta terminolojisinin karmaşıklığını arkamızda bırakarak, web sitemizi müşterilerimizin daha kolay anlayabileceği sade ve yalın bir dil kullanarak yenilemeye devam ediyoruz.

Bunun yanı sıra sigortacılık sektörüyle ilgili bilgilere kolay erişim sağlamak amacıyla farklı kurumlarla iş birliği yaparak çeşitli projeler gerçekleştiriyor ve kampanyalar düzenliyoruz.

7

Doğaya Duyarlı Anadolu Sigorta



Çevre Yönetimimiz

GRI 3-3; GRI 303-1; GRI 303-2;
GRI 303-3; GRI 303-4; GRI 303-5

İklim değişikliği, sigortacılık başta olmak üzere birçok sektör için giderek artan bir risk faktörü hâline geldi. Bu durum, dünya genelinde şirketleri daha bilinçli adımlar atmaya ve sürdürülebilir bir gelecek için harekete geçmeye yönlendirdi. Biz de sektörün öncü oyuncularından biri olarak, çevresel tehditlerin önüne geçmek ve toplumsal farkındalığı artırmak adına sorumluluk alıyoruz.

Faaliyetlerimizi doğaya zarar vermeyen, kaynakları verimli kullanan ve sürdürülebilir kalkınmayı odağına yerleştiren bir anlayışla yürütüyoruz. Amacımız, olumsuz çevresel etkilerimizi azaltmak, pozitif etkilerimizi çoğaltmak ve bu süreci uzun vadeli değer yaratacak şekilde yönetmektir. Anadolu Sigorta olarak sürdürülebilirlik yaklaşımımızı çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) boyutlarında dengeli bir biçimde inşa ediyoruz.

Tüm bu çalışmaları, **Sürdürülebilirlik Politikamız** ile **Çevre ve İklim Değişikliği Politikamız** doğrultusunda ilerletiyoruz. Bu politikalar, hem çevresel yönetim stratejilerimize yön veriyor hem de paydaşlarımızı süreçlerimiz hakkında bilgilendirmemize olanak sağlıyor.

Sürdürülebilirlik Politikamız, Şirketimizin ürün, hizmet ve operasyonlarını bu çerçevede şekillendirmemizi sağlarken, çevre ve iklim değişikliğini ise bu yapının temel parçalarından biri olarak ele alıyoruz. Sürdürülebilirlik programımızın içinde yer alan çevresel riskleri, kurumsal bir yaklaşımla değerlendiriyor ve yönetiyoruz.

Çevre ve İklim Değişikliği Politikamız sayesinde şirket kaynaklı çevresel etkileri azaltmayı hedefliyoruz. Aynı zamanda, müşterilerimizin bu alandaki risklerini yönetmelerine destek olacak çözümler geliştiriyor ve düşük karbon ekonomisine geçiş sürecinde onlara eşlik ediyoruz. **Çevresel ve Sosyal Etkilerin Yönetimi Politikamız** kapsamında ise, çevreye

zarar verme potansiyeli taşıyan faaliyetlerin sigortalanmasından ve bu alanlara yatırım yapmaktan kaçınıyoruz. Bu yaklaşımımız, uluslararası normlarla uyumlu bir duruş sergilememizi sağlıyor. Tüm politikalarımız birbirini destekleyen ve tamamlayan bir yapıda kurgulanmış durumda. Bu bağlamda 2024 yılında da küresel ölçekte çevresel şeffaflık

sağlayan ve kâr amacı gütmeyen CDP (Carbon Disclosure Project) aracılığıyla çevresel etkimizi raporlamaya devam ediyor, Türkiye sigorta sektöründe bu platformda yer alan tek şirket olmaktan kıvanç duyuyoruz.





Emisyon ve Enerji Yönetimimiz

GRI 3-3; GRI 302-1; GRI 302-3; GRI 302-4; GRI 305-1;
GRI 305-2; GRI 305-3; GRI 305-4; GRI 305-5; GRI 305-7

İklim değişikliği giderek büyüyen bir tehdit oluştururken, çevresel sürdürülebilirlik, emisyonların azaltılması ve enerji yönetimi gibi konular, mücadele ve uyum süreçlerinde giderek daha fazla önem kazanmayı sürdürüyor. Diğer sektörlerin de stratejilerinde etki yaratan iklim değişikliği, sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin de stratejilerini şekillendiriyor. Dolayısıyla, sigorta şirketleri de çevresel etkilerini göz önünde bulundurarak strateji geliştiriyor. Bu stratejilerin önemli bir parçasını emisyon envanteri hesaplama, izleme ve azaltım hedeflerinin belirlenmesi oluşturuyor. Bu doğrultuda, faaliyetlerimizi çevre dostu ve sürdürülebilir bir şekilde uygulamak için çeşitli stratejiler oluşturuyoruz. Enerji yönetimi, emisyon azaltımı ve iklim değişikliğiyle mücadele konularında çalışmalar yürütüyor ve aynı zamanda topluma değer katma adına çaba gösteriyoruz.

Şirket faaliyetlerimiz sebebiyle doğrudan ve dolaylı enerji tüketimi yapmaktayız. Operasyonlarımızdan kaynaklı sera gazı salımlarını düzenli olarak hesaplıyor, yenilenebilir enerji kaynaklarının

kullanımını önceleyen uygulamalara ağırlık veriyoruz. Enerji verimliliğini, satın alma süreçlerimizin temel ölçütlerinden biri hâline getiriyoruz.

Enerji ve sera gazı emisyon yönetimlerini, enerji tüketim değerlerimizi etkileyen başlıca faktörleri belirleyerek, tüketim miktarımızı izleyip azaltmak amacıyla uyguluyoruz. Elde ettiğimiz sonuçları genel bir şekilde değerlendiriyor ve sera gazı salımımızı azaltmak için adımlar atıyoruz.

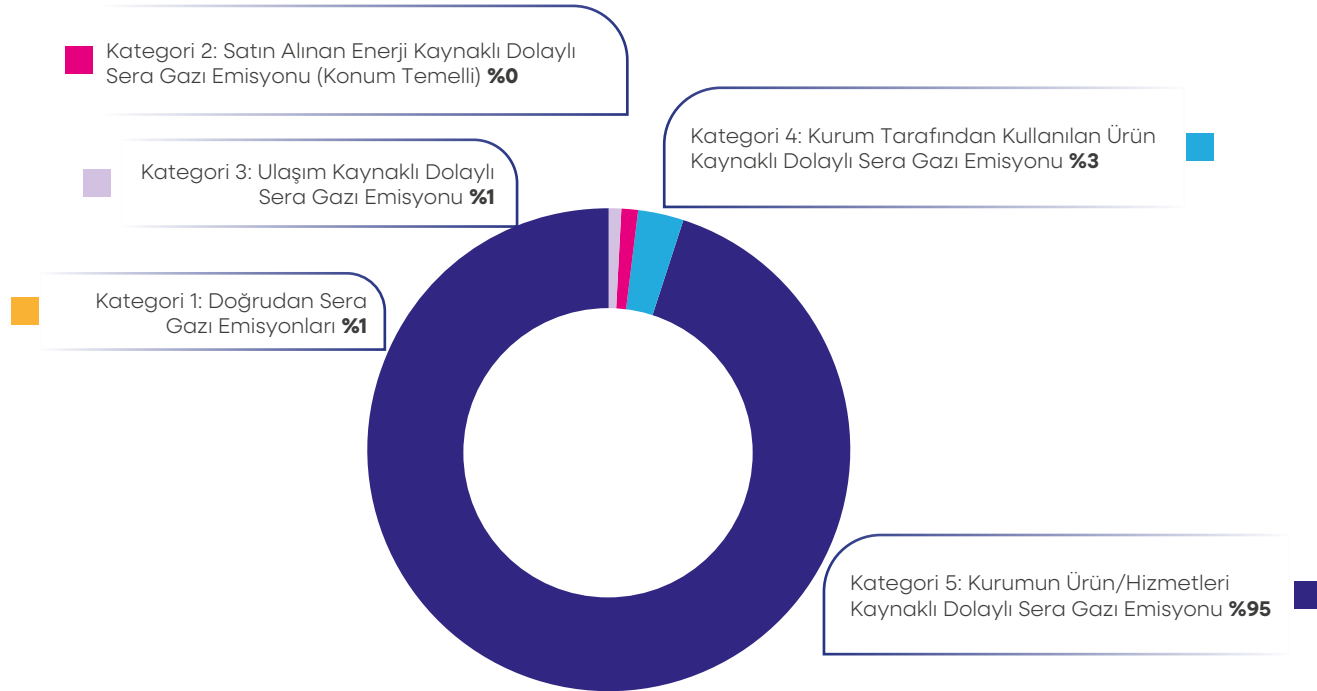
Şirketimizin performans yönetim sisteminde, emisyonlarımızı Kilit Performans Göstergesi (KPG) olarak izliyoruz.

Raporlama dönemimizde gerçekleştirdiğimiz faaliyetler sonucunda, yıllık toplam sera gazı emisyon değeri 45.555,47 tCO₂e (Piyasa Temelli) olarak hesaplandı. ISO 14064-1:2018 Kurumsal Karbon Ayak İzi Standardı'na dayanan Sera gazı emisyonu hesaplamaları gerçekleştiriyoruz. Yandaki tabloda, sera gazı emisyonu hesaplamalarımıza ilişkin detayları bulabilirsiniz.

GHG Protokolü	ISO 14064-1:2018 Kategori Adı	Toplam (tCO ₂ e)
Kapsam 1	Kategori 1: Doğrudan Sera Gazı Emisyonları	637,42
Kapsam 2	Kategori 2: Satın Alınan Enerji Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonu (Konum Temelli)	955,06
	Kategori 2: Satın Alınan Enerji Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonları (Piyasa Temelli)	0,00
Kapsam 1 + 2 (Konum Temelli)		1.592,48
Kapsam 1 + 2 (Piyasa Temelli)		637,42
Kapsam 3	Kategori 3: Ulaşım Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonu	508,69
	Kategori 4: Kurum Tarafından Kullanılan Ürün Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonu	1.295,70
	Kategori 5: Kurumun Ürün/Hizmetleri Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonu	43.113,66
TOPLAM (Konum Temelli)		46.510,53
TOPLAM (Piyasa Temelli)		45.555,47



2024 yılına ait sera gazı emisyonlarımızın dağılımını aşağıdaki grafikte paylaşıyoruz:



- Kategori 1: Doğrudan Sera Gazı Emisyonları
- Kategori 2: Satın Alınan Enerji Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonu (Konum Temelli)
- Kategori 3: Ulaşım Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonu
- Kategori 4: Kurum Tarafından Kullanılan Ürün Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonu
- Kategori 5: Kurumun Ürün/Hizmetleri Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonu

Uluslararası geçerlilikteki I-REC sertifikasını alarak (2.500.000 kWh I-REC) Kategori 2 Enerji Kaynaklı Dolaylı Sera Gazı Emisyonlarını (2.160.770,11 kWh-955,06 tCO₂e) sıfıra indirdiğimizi duyurmaktan mutluluk duyuyoruz.

Bunun yanı sıra, KKTC Şube Müdürlüğümüzün çatısına kurduğumuz yenilenebilir enerji kaynaklı üretim yapan güneş panelleriyle 9.392,00 kWh kadar elektrik ürettik.

2024 yılına ait sera gazı emisyonu yoğunluğunu hesaplamak amacıyla, doğrudan ve dolaylı emisyonlarımızı içeren toplam sera gazı emisyonu (Kategori 1+2), çalışan sayımız ve faaliyet gösterdiğimiz toplam alan dikkate alınmıştır. Bu kapsamda çalışan sayımıza ve toplam faaliyet gösterdiğimiz alana göre elde edilen emisyon yoğunluğu verilerini aşağıdaki tablolarda paylaşıyoruz:

Kategori 1+2 (tCO ₂ e)	Faaliyet Verisi	Emisyon Yoğunluğu
637,42	19.939,73 m ² Faaliyet Alanı	0,0320 (tCO ₂ e/m ²)
	1.790 Çalışan Sayısı	0,36 (tCO ₂ e/çalışan)

Toplam SG Emisyonu (tCO ₂ e)	Faaliyet Verisi	Emisyon Yoğunluğu
45.555,47	19.939,73 m ² Faaliyet Alanı	2,285 (tCO ₂ e/m ²)
	1.790 Çalışan Sayısı	25,45 (tCO ₂ e/çalışan)



"Sera Gazı Envanteri" başlığı altında sera gazı envanterimizin detaylı hesaplama verilerine ulaşabilirsiniz.

Enerji yönetimimiz kapsamında aldığımız aksiyonlarla birlikte, iş yapış şeklimizi de çağın gerekliliklerine uygun olarak güncelliyoruz. Bu tutumu benimsemenin, sektörümüzde güçlü bir şekilde yer alabilmek için kritik bir öneme sahip olduğunu biliyoruz.

Enerji yönetimimiz çerçevesindeki faaliyetlerimizi, İnşaat, Emlak ve İdari İşler Müdürlüğümüz ile birlikte yürütmeye devam ediyoruz.

İklimle mücadelede yenilenebilir enerji yatırımlarını hem çevresel hem stratejik bir fırsat olarak değerlendiriyoruz. Bu doğrultuda, rüzgâr ve güneş enerjisi yatırımlarına özel olarak tasarlanmış sigorta ürünleriyle teminat sağlıyoruz. 2024 yılında rüzgâr enerjisi alanında 1.757 MW, güneş enerjisi alanında ise 712 MW kurulu güce teminat verdik. Bu teminatlarla sektör payımız 2024 yılında rüzgâr enerjisi alanında %13, güneş enerjisi alanında ise %4 olarak gerçekleşti. Hem ülkemiz hem gezegenimiz adına kritik bir dönüşüm aracı olarak gördüğümüz yenilenebilir enerji alanındaki ürün portföyümüzü genişletmeyi sürdürüyoruz. Son dört yıla ait rüzgâr ve güneş enerjisi teminat verilerimizi aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:

Yenilenebilir Enerji Kurulu Gücü	2024	2023	2022	2021
Rüzgâr Enerjisi (MW)	1.757	1.358	1.103	1.275
Güneş Enerjisi (MW)	712	877	1.014	1.700

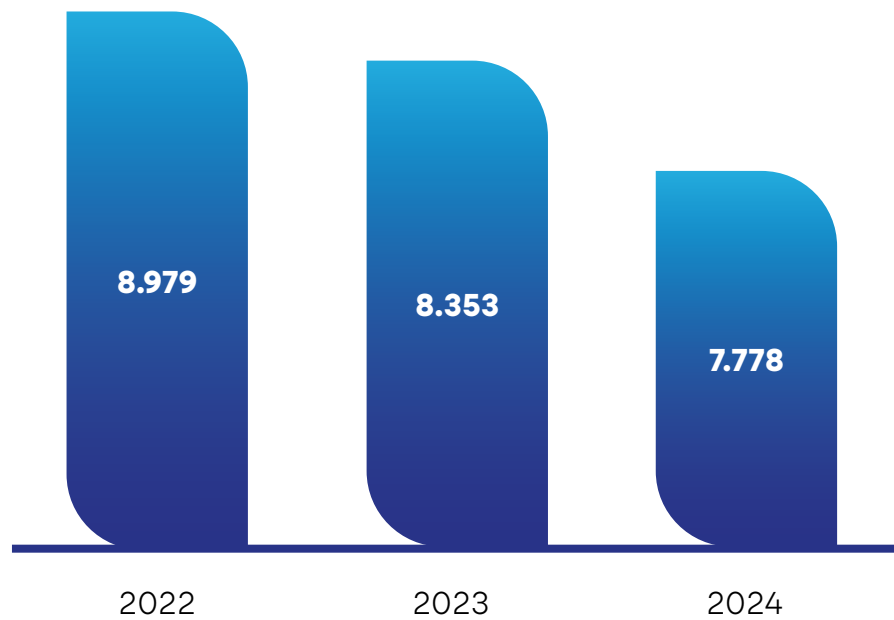
Satın Alma Müdürlüğümüz ile Şirketimizin elektrik tedarik hizmetlerini yerine getirirken, aynı zamanda birlikte enerji tüketim miktarlarımızı izliyor, faturalarımızı aylık olarak gözden geçiriyor ve olağan dışı şartların gerçekleşme ihtimalini takip ediyoruz. Ayrıca, her ay faturalarımızda belirtilen tüketimimizi önceki ay ve yıllara göre düzenli olarak izliyor, tablolar oluşturuyor ve karşılaştırmalar yapıyoruz. Raporlama yılımıza göre enerji verilerimizin detaylarını aşağıdaki tabloda sunuyoruz:

Faaliyet Adı		2024 (GJ)	2023 (GJ)
SABİT YANMA	Doğalgaz – Isınma Amaçlı	492,91	376,48
	Dizel – Şirket Araçları	4.440,69	2.201,88
HAREKETLİ YANMA	Benzin – Şirket Araçları	2.105,98	3.709,18
	Elektrik- Şebeke	7.778,77	8.353,88
ELEKTRİK TÜKETİMİ	Güneş Enerjisi (GES)	33,81	71
	I-REC	9.000	9.000



Bir veya iki yıllık periyotlarla düzenli olarak elektrik tedarik hizmeti ihalesini gerçekleştiriyor ve bu konudaki risk ve fırsatlarımızı değerlendiriyoruz. Tüketimdeki artış veya azalışların sebeplerini araştırıyor, çalışma arkadaşlarımızın memnuniyetini de dikkate alarak enerji kullanımımızı azaltmak için çeşitli önlemler alıyoruz. Bu kapsamda, son üç yılda elde ettiğimiz elektrik tüketimi azaltımını aşağıdaki veri grafiğinde gösteriyoruz.

Elektrik Tüketimi (GJ)



Enerji tasarrufu sağlayabilmek ve tüketim miktarımızı azaltabilmek için çeşitli adımlar atıyoruz ve bu anlamda gerçekleştirdiğimiz faaliyetlerimizi aşağıda sunuyoruz:

Binamızın çoğunluğunda otomasyon sistemini düzenleyerek, aydınlatmaların varlık sensörleriyle etkinleşmesini sağladık ve böylece gereksiz enerji tüketimini önledik.

Otomasyon sistemindeki saatlik düzenlemeler sayesinde, tüm aydınlatmaların öğle arası ve akşam çıkış saatlerinde otomatik olarak kapanmasına imkân veren bir programımız bulunuyor.

Bina yönetiminde çalışan personelimizin desteğiyle, akşamları belirli saatlerde düzenli bina kontrolünü sağlayarak, manuel olarak açık kalan klima, aydınlatma ve benzeri sistemlerin kapandığından tam olarak emin oluyoruz.

İklimlendirme ve havalandırma sistemlerimizin otomasyonunda, sabah açılış saatlerini daha geç bir zamana çekip akşam kapanış saatlerini de daha erken bir saate aldık. Böylece sistemin toplam çalışma süresini kısaltarak enerji verimliliğimizi yükselttik.

Genel Müdürlük binamızda düzenli olarak bina camlarını kapalı tutarak iklimlendirme ve havalandırma sistemlerimizin verimliliğini artırdık ve böylelikle enerji tasarrufu sağladık.

KKTC Şubemizin çatısına güneş enerjisi sistemi yerleştirdik.

Ayrıca, Solarçatı ile birlikte gerçekleşen iş birliğimiz kapsamında müşterilerimiz için özel olarak tasarladığımız kampanyamızla sürdürülebilir enerji talebine karşılık veriyoruz. Bu şekilde, evlerinde güneş enerjisi kullanarak elektrikten tasarruf etmek isteyen müşterilerimize güneş enerji paneli kurum süreçleri için indirimler sağlıyoruz.



Atık Yönetimimiz

Teknolojik yenilik ve mevzuat değişikliklerini yakından takip ederek faaliyetlerimizde kâğıt kullanımını azaltmaya odaklanıyoruz. Buna yönelik dijitalleşme çalışmalarımızı Dijital Çağda Sigortacılık Serüvenimiz başlığı altında bulabilirsiniz. Kâğıt tüketimimizi azaltmayı ve geri dönüşümünü sağlamayı "Kâğıtsız Sigortacılık" stratejimiz çerçevesinde yürüttüğümüz çalışmalarla gerçekleştiriyoruz.

2024 yılı boyunca genel müdürlük binalarımız ve destek birimlerimizde yürüttüğümüz uygulamalarla çevresel etkilerimizi azaltmayı hedefledik. Bu kapsamda:

Genel müdürlük binası mutfaklarımızda tek kullanımlık karton bardakların kullanımını sonlandırdık. Bu uygulamayla hem atık miktarını hem de ilgili ürünlerin karbon ayak izini azalttık.

Wastespresso ile yürüttüğümüz mikro atık yönetimi çalışması kapsamında, 2024 yılı içinde toplam 337,5 kg kahve atığının geri kazanımı sağlanarak, 336,35 kg CO₂e sera gazı salımının önüne geçtik.

ecoNow iş birliğiyle yürüttüğümüz çevresel sorumluluk çalışmalarımız kapsamında, toplamda 1.420 çevre dostu aksiyon gerçekleştirdik. Bu aksiyonların yaklaşık 1,5 ton CO₂ azaltımına karşılık geliyor.

ecoNow Uygulaması Kullanılarak Gerçekleşen Geri Dönüşüm Aksiyonları

Malzeme Türleri	Adet
Cam	457
Plastik Ambalaj	258
Kâğıt	147
Plastik Kapak	114
Metal	105
Pet Şişe	101
Pil	39
Elektronik	17
Tekstil	7



Atık yönetiminin çevresel etkimiz açısından en önemli alanlardan biri olduğunun farkındayız. İlgili müdürlüklerden onay alındıktan sonra, arşivimizde bulunan ve saklama süresi dolan belgeler geri dönüşüm firmalarına satılarak yeniden kullanıma kazandırılıyor. Faaliyet binalarımızda ortaya çıkan kâğıt atıkları, diğer evsel nitelikli ve ambalaj atıklarının olabildiğince kaynağında ayrıştırılıp geri kazanılmasını hedefliyoruz. Bu anlamda, TODEV iş birliği ile başlattığımız e-atık projesiyle elektronik atıkları biriktirerek otizmli çocuklara eğitim desteği sağlıyoruz.

Genel Müdürlük binamız için gerekli kriterleri yerine getirerek 2021 yılında Sıfır Atık belgesi aldık. Bu kriterler arasında personel görevlendirilmesi, cam, plastik, kâğıt, metal ve atık pil gibi atık ünitelerinin binanın farklı bölgelerine yerleştirilmesi, atık depolama alanlarının oluşturulması, atıkların lisanslı firmalara teslim edilerek tutanaklarının alınması, atık ünitelerinin yönetmelikte belirtilen renk skalasına göre düzenlenmesi, bilgilendirme eğitimleri ve masa altlarındaki çöp kutularının kaldırılması yer alıyor.

Şirketimizin Genel Müdürlük binası için 2017 yılından itibaren İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı Çevre Koruma ve Kontrol Daire Başkanlığı Atık Yönetimi Müdürlüğü tarafından Tıbbi Atık Kabul Belgesi temin ediyoruz.

Evsel ve ambalaj atıklarını da faaliyet binalarımızda ortaya çıkan kâğıt atıklarıyla birlikte ilk olarak kaynağında ayrıştırıyoruz. Bununla birlikte, toplam 0,08 ton plastik atığı da yıl boyunca geri dönüşüm için bertaraf ettik.



Aşağıdaki tablo ve grafikte raporlama yılımız içinde tüketilen atıkların materyallerine ait verileri paylaşıyoruz:

Atık Adı	2023 Faaliyet Verisi (ton)	2024 Faaliyet Verisi (ton)
Kâğıt-Karton Atık	5,61	2,179
Plastik Atık	0,18	0,08
Elektronik Atık	-	0,08
Atık Pil	-	0,02

Aşağıdaki tabloda raporlama yılımızda tüketilen atıkların türlerine ait verileri paylaşıyoruz:

Atık Türü	Faaliyet Verisi (ton)
Tehlikeli Atık	0
Tehlikeli Olmayan Atık	127,02
Biyojenik Atık	0
Biyojenik Olmayan Atık	127,02

Acente ve banka şubelerinde Kâğıtsız Sigortacılık girişimlerimiz doğrultusunda toplam kâğıt tüketimi ve acente başına kâğıt tüketimini tutarlı bir şekilde azaltmaya devam ediyoruz. Acentelerimizdeki kâğıt tüketimine ait son altı yıllık verileri aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:

Yıl	Acentelerde Toplam Kâğıt Tüketimi (ton)	Acente Başına Toplam Kâğıt Tüketimi (kg/acente-şube sayısı)
2019	81,74	23
2020	66,11	18
2021	64,02	17
2022	57,56	15
2023	45,02	12
2024	42,59	10,3

*Verilerimiz Anadolu Sigorta acente sayısı ve iştirakimiz olan Türkiye İş Bankası şube kanalları sayısı dikkate alınarak hazırlanmıştır.



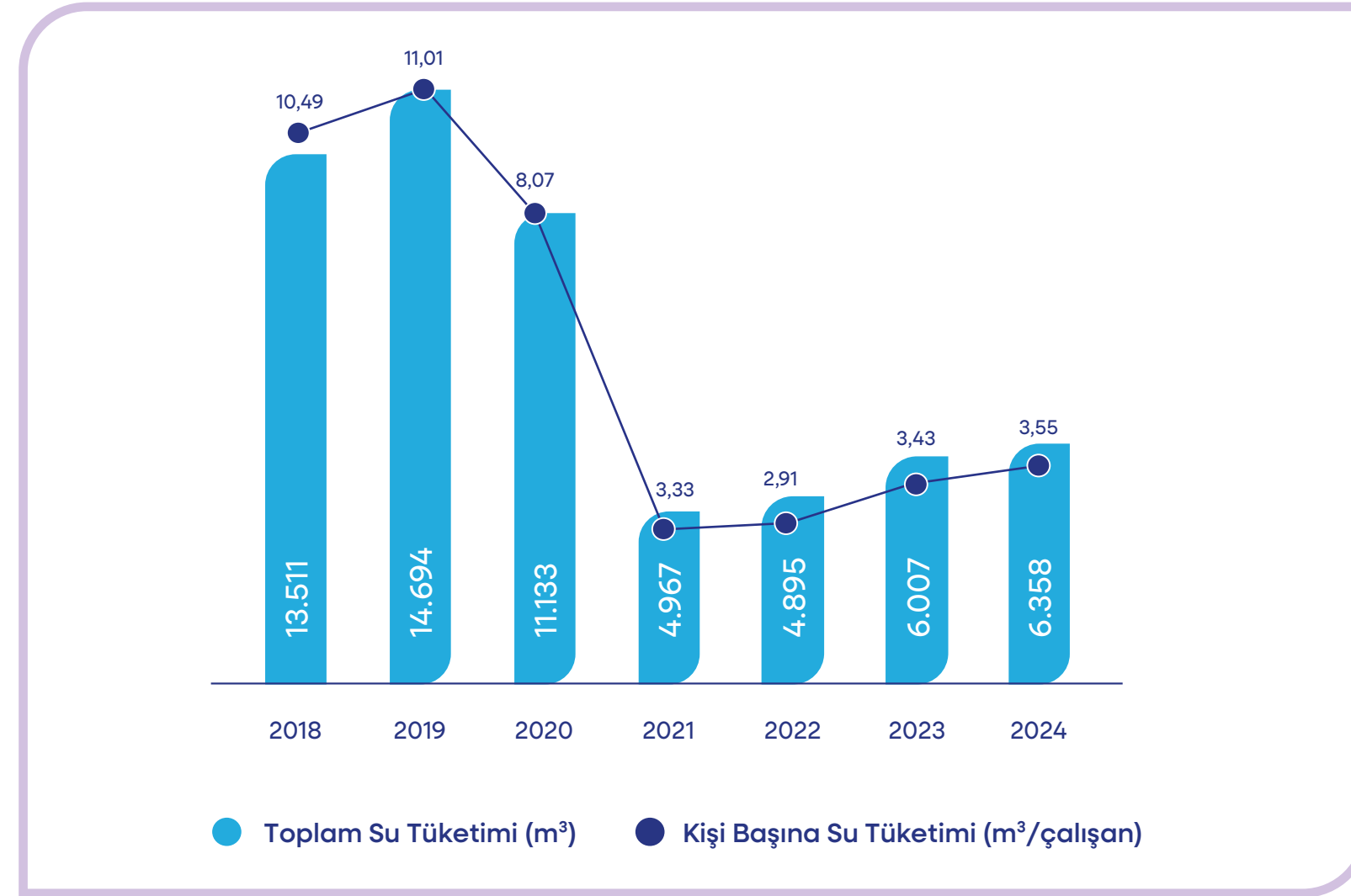
Su Yönetimimiz

Küresel ısınma ve iklim değişikliğinin yağışlar üzerindeki olumsuz etkilerinin neticelerinden biri de kuraklıktır. Bu nedenle, düzensiz yağışlar ve yüksek buharlaşmadan dolayı bölgesel kuraklık ve su kıtlığı risklerinin çoğalması öngörülmüyor. Operasyonlarımızda gerçekleşen su tüketimi, büyük ölçüde evsel su tüketimi niteliği taşıyor.

Genel Müdürlük, Batı Anadolu Bölge Müdürlüğü, Marmara Bölge Müdürlüğü, Karadeniz Bölge Müdürlüğü ile Güney Anadolu Bölge Müdürlüğü binalarımızda 2020 itibarıyla salgın riski nedeniyle damacanalı su sebili kullanımını sonlandırdık ve alternatif olarak temassız arıtmalı su sebilleri konumlandırdık. Bu cihazlar, yerleştirildiği bölgelerde pet şişe kullanımını sonlandırarak mikro plastik içermeyen kaliteli su tüketimi sağlamamıza imkân tanıyor ve böylece hem sağlığınıza hem de çevremize fayda sağlıyoruz. 2020 yılından itibaren, tuvalet alanlarında su akış süresi en kısa şekilde ayarlanabilen sensörlü musluklara yer veriyoruz. Genel Müdürlük binamızda ise tuvalet alanlarındaki suyun teminini kuyu suyundan sağlıyoruz.

Su verimliliğinin önemini aktarmak ve bu konuda farkındalık yaratmak için çeşitli afiş ve duyuru çalışmaları organize ediyoruz.

Şebekeden sağladığımız toplam su tüketiminin yıllara göre dağılımına ve kişi başına düşen su tüketimi verilerimize aşağıdaki grafikte yer veriyoruz:



*COVID-19 pandemi sürecinde uygulanan kapanma dönemleri nedeniyle 2021 yılında belirgin bir azalma gözlemlendi.

8

İnsan Merkezli Yaklaşımımız



İnsan Kaynakları Yaklaşımımız

GRI 2-19; GRI 2-20; GRI 2-21; GRI 2-30;
GRI 3-3; GRI 401-1; GRI 401-2

1925 yılında ulu önder Mustafa Kemal Atatürk'ün talimatıyla kurulan ilk milli sigorta şirketi olmanın gururuyla hiç durmadan büyüüp yenilikler üreterek çalışmaya devam ediyoruz. “Türkiye'nin Sigorta Okulu” olarak nitelendirilen Şirketimizde, tüm paydaşlarımızla beraber değer yaratmayı ve ortak bir birlik duygusu içinde ilerlemeyi amaçlıyoruz.

Bu hedef doğrultusunda, Şirketimizin temel politikalarının uygulanmasında en büyük görevi üstlenen çalışanlarımıza büyük önem veriyoruz. **İnsan Kaynakları Politikamızın** ana amacı, Şirketimizin hedef ve stratejilerine uygun şekilde kaliteli insan gücü ihtiyacını belirlemek, işe alım süreçlerini yönetmek, çalışanlarımızın motivasyon ve performansını desteklemek, bireylerle ekipler arasındaki iletişimi güçlendirmek ve değişime açık, sürekli başarıyı hedefleyen bir çalışan profili oluşturulmasına katkı sağlamaktır.

Gelişimi, değişimi ve insanı merkezine koyan **İnsan Kaynakları Politikamızın** detaylarına [internet sitemizden](#) ulaşabilirsiniz.

Anadolu Sigorta’da Çalışma Hayatı

Kurumumuzun başarısının temelinde, yetenekli, nitelikli, değişime açık ve başarı odaklı bir insan kaynağına sahip olmamız yatıyor. Çalışanlarımıza, insan ve çalışan haklarına saygı gösterilen, adil, eşitlikçi ve güvenli bir çalışma ortamı sunarak, insana verdiğimiz değeri geliştirmeye özen gösteriyoruz. Ayrıca, BM İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve Uluslararası Çalışma Örgütü’nün çalışma hakları, insan hakları ve sosyal adalet gibi temel ilkeleriyle Türkiye’nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerin gerekliliklerini titizlikle yerine getirmeye çabalıyoruz.

İnsan Kaynakları Politikalarımız

doğrultusunda, işe alım, kariyer yönetimi, çalışan gelişimi, ücret yönetimi, performans değerlendirmesi ve işten ayrılma gibi temel insan kaynakları süreçlerimizi açıklık, şeffaflık, eşitlik ve adalet ilkelerine göre yönetiyor ve bu konularda çalışanlarımıza bilgi veriyoruz. Çalışanlarımızla ilgili kararları ırk, din, dil, mezhep, cinsiyet, cinsel yönelim, zihinsel veya bedensel engel, yaş, kültürel ya da sosyal farklılıklardan bağımsız bir şekilde alıyoruz. Şirketimizde kişisel ve mesleki gelişimi desteklerken, bu amaçla sunulan

eğitim ve gelişim fırsatlarını da eşitlik ilkesi çerçevesinde tüm çalışanlarımıza sunuyoruz.

İnsan Kaynakları Politikamızda da belirttiğimiz terfi süreçlerimizi tamamen objektif bir duruşla gerçekleştiriyor, açtığımız pozisyonları kurum içinden doldurmayı gözetiyoruz. İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğümüz ile, çalışma arkadaşlarımızın tüm kariyer yolculukları boyunca yanlarında oluyoruz. Müdürlüğümüzün amacı, Şirketimizin misyon, vizyon ve değerleriyle stratejik hedeflerine uygun şekilde insan gücü ihtiyacını karşılamak, teknik ve davranışsal yetkinlikleri gelişmiş, verimli ve başarılı bir çalışan kadrosu oluşturmak ve bunun sürekliliğini sağlamak, Şirketimizin faaliyetlerini yürütecek insan gücünü (şirket personeli ve acente teşkilatımızın personeli) kariyer yönetimi ve performans yönetimi süreçleri kapsamında gerekli her alanda, eğitimlerle de desteklenerek kalifiye hale getirmektir. Çalışanlarımız, sendikal düzen çerçevesinde belirli bir iş güvencesi altında görev yapıyor.

Bununla birlikte, çalışanlarımızın örgütlenme, sendikalaşma ve toplu sözleşme haklarına tam saygı

gösteriyoruz. 2024 yılında toplu sözleşme hakkından yararlanan çalışan sayısı oranımız yaklaşık olarak %85’tir. Çalışanlarımıza sendikalara üye olma ve sendika yönetimlerinde görev alma konusunda kendi iradeleriyle hareket etme imkânı sunuyoruz. Ayrıca, sendikaların şirket çapında faaliyetlerini serbestçe sürdürebilmesi ve çalışanların sendikal faaliyetlerde bulunmayla toplu pazarlık haklarını etkin bir şekilde kullanabilmesi için gerekli tüm koşulları sağlıyoruz.

Sağlıklı bir çalışma ortamının ne kadar önemli olduğunun bilinciyle, çalışanlarımızın fiziksel ve psikolojik sağlıklarını ön planda tutuyoruz. Yönetime katılım ve açık iletişimin sağlanması amacıyla, detaylarına Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar bölümünde yer verdiğimiz çalışanlarımızın beklenti, görüş, öneri ve şikâyetlerini iletebileceği ve şirket faaliyetleriyle kararları hakkında bilgi alabileceği çeşitli iletişim kanalları oluşturuyoruz.

Çalışanlarımızla yaptığımız bire bir görüşmeler dışında her yıl düzenli olarak yapılan çalışan bağlılığı anketi ile şirket geneli ile ilgili genel sonuçlar elde

ediyoruz. Şirketimizin hedef ve stratejileri doğrultusunda kaliteli insan gücü alımı gerçekleştirmek, çalışanların motivasyon ve bağlılığını artırmaya yönelik aksiyonlar almak temel amacımız. Bunun için dönemsel değil, kalıcı çözümlere daha fazla odaklanarak “İş Yerinde Mutluluk Hareketi”ni hayata geçirdik. İş Yerinde Mutluluk Hareketi ile karar süreçlerine tüm çalışanlarımızın daha fazla dâhil olacağı, onların fikirleriyle hayata geçecek pek çok uygulama üzerinde çalışıyoruz.

Çalışanlarımıza yönelik tasarlanan uygulamalarda özellikle çocuklu çalışanlarımıza iş aile hayatı dengesini koruyabilmeleri adına özel gün planlamalarımıza çalışanlarımızın ailelerini de dâhil ediyoruz. Çalışanlarımıza faydalanabileceği izinler kapsamında da geniş bir çeşitlilik sunuyoruz. Son dönemde getirdiğimiz bir yenilik olarak her çalışanımızın ilgili ay içerisinde kullanabileceği şekilde “Doğum Günü İzni” hakkı bulunuyor.



Eğitim ve Gelişimi Destekleyen Programlarımız

GRI 2-18; GRI 205-2

Alanında yetkin çalışanlar ve genç yeteneklerimizi bünyemizde barındırmaktan ve onların kariyerlerindeki gelişim yolculuklarına eşlik etmekten büyük mutluluk duyuyoruz. Bu yolculuk boyunca, tüm destek ve gayretimizle çalışanlarımızın yanında yer alıyor, onların gelişimlerine katkı sağlayacak yeni fırsatlar sunmak için var gücümüzle çalışıyoruz.

İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğümüz aracılığıyla, çalışma arkadaşlarımızın kariyer yolculuklarının her aşamasında birlikte ilerliyoruz. Performans değerlendirmelerinden terfi süreçlerine kadar tüm eğitim ve gelişim programlarının takip ve organizasyonunu gerçekleştiriyoruz. Raporlama dönemimiz içindeki programlarımızı, liderlikten mentörlüğe, mesleki gelişimden kişisel gelişime, veri analizinden veri görselleştirme ve hikâyeleştirmesine kadar çok geniş bir yelpazeyi kapsayacak şekilde ilerletiyoruz. Bu minvalde, 2024 yılında eğitim kapsamında harcanan bütçe toplamımız yaklaşık olarak 28.332.636TL olmuştur.

Çeşitli ilgi alanlarına hitap edebilecek kapsayıcı, detaylı ve çeşitli programlarımızın içeriklerini yanda paylaşıyoruz:

AS Akademi

Çalışanlarımızın kariyer hedefleri ve gelişim planlarına katkı sağlamak amacıyla hayata geçirdiğimiz AS Akademi, bütünsel gelişimi destekleyen 6 okulu ve sosyal kulüpleriyle çalışma arkadaşlarımıza maksimum desteği sağlamak amacıyla yapılandırıldı. Üniversite iş birlikleriyle desteklenen sertifika programları sunuyor, uzun vadeli, kapsamlı eğitim modülleri planlıyoruz. AS Akademi ile katılımcılarımızın sosyal, mesleki, teknik ve yönetsel yetkinliklerini artırmayı hedefliyoruz. Ünvan veya görev fark etmeksizin tüm çalışan, acente, stajyer ve iş ortaklarımıza her an erişilebilir, dinamik bir gelişim ortamı sunmayı amaçlıyoruz.

Sektörün okulu niteliğini taşıyan Anadolu Sigorta olarak, AS Akademi yapılanmamız sayesinde her seviyeden paydaşımıza ihtiyaçları olan eğitimleri verip onları geleceğe hazırlamak ve fark yaratmak istiyoruz.

Akademi Master Class Programı

2024 yılının Eylül ayında, farklı kademelerden çalışma arkadaşlarımızın yer aldığı Akademi Master Class Programı'nı, Genel Müdürümüz Z. Mehmet Tuğtan'ın açılış konuşmasını yaptığı lansmanımızla hayata geçirdik. 5, 6 ve 7. kademelerde görev yapan arkadaşlarımızın dâhil olduğu bu özel program, 2 yıl boyunca sürecektir kapsamlı bir gelişim yolculuğu sunuyor.

Katılımcılarımız, Çevik Zihniyet'ten Müşteri Odaklı Hizmet'e, teknik branş eğitimlerinden Koçvari Yaklaşım'a kadar geniş bir yelpazede eğitimler alarak, kariyerlerine yön verecek kritik yetkinlikler kazanıyor. Özenle tasarlanan ve ilk kez uygulamaya alınan bu program, çalışma arkadaşlarımızın yeteneklerini keşfetmeleri ve kariyerlerini şekillendirmeleri için önemli bir fırsat sunuyor.

Program boyunca katılımcılarımızın edindikleri bilgi ve deneyimleri iş süreçlerine aktararak, Şirketimizin başarısına değerli katkılar sağlayacaklarına inanıyoruz. 100 yıldır olduğu gibi, geleceğin liderlerini birlikte yetiştirmeye devam ediyoruz.

Koç Üniversitesi – Yönetici Geliştirme Programı

Koç Üniversitesi iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz Yönetici Geliştirme Programı'nın 2024 yılı grubu eğitimlerini tamamladı. Yöneticilerimiz bu programda, global liderlik trendleri, stratejik yaklaşımlar ve liderlik psikolojisi gibi geniş bir yelpazede kapsamlı içeriklerle eğitim alıyor. 2024 yılında 5. grup mezunlarını veren programımızın mezuniyeti 25 Haziran 2024 tarihinde gerçekleşti. Üst yönetimimizin destek ve önderliğinde projelerini hazırlayan ve programın sonunda sunumlarını yapan yöneticilerimiz, Şirketimizin liderlik ekolünü pekiştirerek yeni süreçleri hayata geçiriyorlar.



Kadın Liderler Programı

Kadın liderlerimize özel olarak hazırladığımız bu programda, küresel bakış açıları, iş hayatına dair trendler, vaka çalışmaları ve benchmark (kıyaslama) yapılabilecek ilham verici deneyimlerle zenginleştirilmiş içerikler sunuyoruz. Liderlik stillerinin yeniden gözden geçirilmesi, iyileştirme alanlarının tespiti, ideal aksiyonların hayata geçirilmesi ve program sonunda elde edilen çıktıların Şirket içinde yaygınlaştırılması, programın kıymetli kazanımlarındandır.

Program süresince, içerikler Harvard Business School'a ait orijinal makaleler üzerinden ilerliyor. İş dünyası buluşmaları, fiziksel buluşmaların olduğu network etkinlikleri gibi farklı planlamalarla da zenginleştiriliyor. Bunun yanı sıra programın tamamında Boğaziçi, Koç, Galatasaray, Sabancı gibi birçok üniversitenin alanında uzman akademisyenleri modüllere liderlik ediyor.

SOSYAL-İZ

Çalışma arkadaşlarımızın çok yönlü gelişimini desteklemek amacıyla, farklı ilgi alanlarına hitap eden sosyal kulüp ve etkinliklerimizi Sosyal-iz markamız altında hayata geçiriyoruz. Spor kulüplerimizden kitap kulübüne, gastronomi kulübümüzden bu yıl aramıza katılan Yelken Kulübüne kadar uzanan geniş bir yelpazede, birlikte keyifli ve verimli zaman geçirme imkânı sunuyoruz. Ayrıca, çalışma arkadaşlarımızın çocuklarının gelişim ve sosyalleşmesini desteklemek amacıyla oluşturduğumuz AkadeMini markamızla miniklerimizi de bu değerli yolculuğa dâhil ediyoruz.

Üniversite İş Birlikleri

Geçtiğimiz yıllarda Ankara Üniversitesi ile başladığımız üniversite iş birliklerimizi her yıl artırarak gençlere ulaşmaya devam ediyoruz. Öğrencilere sektörü tanıtmak ve istihdamı artırmak için yola çıktığımız üniversite iş birliklerimizi yaygınlaştırma amacıyla KTO Karatay Üniversitesi ve Marmara Üniversitesi Finansal Bilimler Fakültesi Sigortacılık Bölümü öğrencileriyle de buluşuyoruz. Anadolu Sigorta Akademi, üniversitenin akademisyenleri eşliğinde bu hedeflere yönelik zenginleştirilmiş bir program hazırladı. Öğrencilere, iş hayatına adım atmadan önce sektörde yıllarını geçirmiş ve işin ehli olan uzmanlardan en güncel uygulamaları dinleme fırsatı sunulacak. Bir dönem boyunca uygulamalı sigortacılık derslerinden teknik branş eğitimlerine, detaylı hasar süreçlerinden ürün ve ekran eğitimlerine, sigortacılıkta A'dan Z'ye kadar her alanı keşfetme şansı sağlanıyor.

Gelişim Merkezi Uygulaması

Çalışanlarımızın kültürel uyumunu, strateji ve hedeflerimize ulaşma yolunda bireysel ve kurumsal başarının temel unsurlarından biri olarak görüyoruz. Bu doğrultuda şirket içi yükselme süreçlerimizi güncelliyor ve çalışma arkadaşlarımızın ihtiyaçlarına göre şekillendiriyoruz. Uygulamamızda yönetsel ünvanlara yükselme yolunda çalışma arkadaşlarımız, danışmanlarımız eşliğinde kendi gelişim yol haritalarını oluşturuyorlar. Üçer aylık periyotlarda İnsan Kaynakları temsilcileri, çalışanın yöneticisi ve uzman danışmanların katılımıyla gelişim süreçlerini düzenli olarak takip ediyoruz. Katılımcılarımızın kişisel gelişimlerini proje çalışmaları, rol model görüşmeleri, kariyer koçluğu ve yetkinlik gelişim materyalleriyle destekleyerek, onları ideal yönetici profiline ulaştırmayı hedefliyoruz.

Yetkinlik Performans Değerlendirmesi

Şirketimizin değerlerine uyumlu olarak belirlenen yetkinlik başlıklarında çalışma arkadaşlarımızın ünvanlarına göre seviyelendirilmiş içeriklerle değerlendirmelerini yapıyoruz. Çalışanlarımızın görevlerini en iyi şekilde yerine getirerek sağlam bir kariyer inşa etmelerini desteklemek amacıyla, eğitim ve gelişim süreçlerinde onlara çeşitli fırsatlar sunuyoruz. İşe başladıkları ilk günden itibaren, Akademi Kütüphanemiz ve portalımızda bulunan çevrimiçi ve canlı eğitimlerle teknik, mesleki ve kariyer gelişimleri için ihtiyaç duydukları çeşitli eğitimlere erişim imkânı tanıyor, böylece daha donanımlı hâle gelmelerini sağlıyoruz.



Çalışan Yetkinlik Gelişimi

Tüm çalışanlarımıza teknik, mesleki ve kariyer gelişimlerine yönelik, kariyerlerinin her aşamasında faydalanabilecekleri çeşitli eğitimler sunuyoruz. Bu eğitimleri hem online ve canlı oturumlarla hem de eğitim portalımız üzerinden erişilebilir kılıyoruz.

Dijitalleşme Eğitimleri

Çalışanlarımızın bilgi ve farkındalık düzeylerinin yüksek olması, içinde bulunduğumuz sektör açısından büyük önem taşıyor. Bu nedenle dijital ortamlarda karşılaşılabilecek olası risklere karşı önlem almayı önceliklerimiz arasında tutuyoruz. Bu doğrultuda, Altyapı ve Güvenlik Müdürlüğümüz tarafından hazırlanan ve düzenli olarak güncellenen bilgi güvenliği eğitimleri veriyoruz. Eğitimler kapsamında, çalışanlarımıza Ortalama Saldırıları, Sosyal Mühendislik, Parola Güvenliği, Uzaktan Güvenli Çalışma gibi konularda eğitimler sunarak onları bilgilendiriyoruz. Bunun yanı sıra, çevik, Dijital Pazarlama, Etkili LinkedIn Kullanımı, Veri Analisti ve Yurttaş Veri Bilimci yetiştirme gibi eğitimlerle çalışanlarımızın farklı alanlarda bilgi ve deneyim kazanmalarına destek sağlıyoruz.

Dönüşen ve Dönüştüren Lider Programı

Bu programla katılımcılarımızın hem kendileri hem de liderlik konusundaki farkındalıklarını artırmayı amaçlıyoruz. Bu farkındalıkların, etkili ve sürdürülebilir davranış değişikliklerine dönüşmesini destekleyerek, çalışanlarımızın ekipleri, yöneticileri, çalışma arkadaşları ve diğer tüm etkileşimde bulundukları kişilerle olan ilişkilerini bu perspektifle geliştirmelerini sağlıyoruz. Böylece, Şirketimizde liderlik anlayışını güçlü bir şekilde yerleştirerek, bu bakış açısını liderlik ekolümüzün en önemli güçlerinden biri hâline getirmeyi hedefliyoruz.

Geçtiğimiz raporlama döneminde Veri Analisti Yetiştirme Eğitimi, Yurttaş Veri Bilimci Yetiştirme Eğitimi, Geleceğin Liderleri-1 eğitimleri gerçekleştirmiş olup “Yol Arkadaşım” projemiz kapsamında mentor sayımızı 90’ın üzerine çıkarmayı başardık.

2021-2024 yılları arasında çalışanlarımıza sağladığımız toplam eğitim saatlerini cinsiyet kırılımlı olarak aşağıdaki tabloda paylaşıyoruz:

Eğitim Verileri	2024		2023		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete Göre Çalışan Başına Düşen Eğitim Saati	29.551	26.533	15.486	16.906	14.715,60	14.462,50
Çalışan Başına Ortalama Eğitim Saati	31,21		17,07		17,66	

“Çalışanlarımızın farklı alanlarda bilgi ve deneyim kazanmalarına destek oluyoruz.”



Yeni Yeteneklerle Yolculuğumuz

Çalışan refahını artırmaya yönelik faaliyetlerimize ek olarak, Şirketimizde kalıcı değişimler yaratabilmek amacıyla yeni işe alımları destekliyor ve gelişimle özgünlüğe değer veren şirket kültürümüze yeni vizyonları dahil etmekten büyük mutluluk duyuyoruz.

Tercih Edilen İşveren

Türkiye'nin önde gelen üniversitelerinden mezun olan nitelikli gençlerin, sektördeki kariyerlerine başlarken tercih ettiği şirketlerden biri olmaktan kıvanç duyuyoruz. Başarımızı sürdürebilmek ve daha da ileri taşıyabilmek için üniversiteler ve çeşitli kariyer kulüpleriyle iş birliği yapıyor, düzenlenen etkinliklere katılım sağlıyoruz. Ayrıca, kulüplerle uzun süreli iletişim ve iş birlikleri kurabilmek adına sponsorluklar aracılığıyla destek sağlıyoruz. Bunun yanı sıra, MT Genç Yetenek, Bi'Başka Deneyim Staj Programı, Gençlik Senatosu-Young Vision, BT Genç Yetenek gibi çeşitli programları hayata geçiriyoruz. Bu sayede, bilinçli ve nitelikli iş gücünün sigortacılık sektörünü tanımasına fırsat vererek, Şirketimize değerli yeni yetenekler kazandırıyoruz.

Anadolu Sigorta Gençlik Senatosu- Young Vision Programı

2020 yılında başlattığımız Gençlik Senatosu-Young Vision Programı ile üniversite öğrencileriyle gerçekleştirdiğimiz çalışmalar sayesinde, yeni neslin beklentilerini anlamayı, onların bakış açılarından faydalanmayı ve gençlerle olan iletişimimizi güçlendirmeyi hedefliyoruz. Bu raporlama dönemi itibarıyla, dördüncü dönem programını başarıyla tamamladığımızı ve yeni dönem programımızın başladığını paylaşmaktan büyük bir gurur ve mutluluk duyuyoruz.

Programımız, eğitim hayatı boyunca öğrenci kulüplerinde aktif rol almış, farklı sektörlerde staj deneyimi kazanmış ve kendini geliştirmeye istekli öğrencilerle düzenli aralıklarla oturumlar gerçekleştiriliyor. Bu oturumlarda, öğrencilerimizin yöneticilerimiz ve çalışanlarımızla bir araya gelerek iş hayatına dair görüşlerini paylaşabilecekleri bir ortam oluşturmayı amaçlıyoruz. Ayrıca, profesyonel iş hayatına adım atmadan önce kendilerini geliştirmelerine ve ağ kurmalarına yardımcı olacak içerikler sunuyoruz. Young Vision programımız sayesinde, öğrencilerin kariyerlerine yön vermelerine olanak tanıyor ve uzmanlarımızdan kariyer tavsiyesi ve eğitimler almalarını sağlıyoruz.

Bi'Başka Deneyim Staj Programı

2018'den itibaren düzenlediğimiz Bi'Başka Deneyim Staj Programımız, her yıl olduğu gibi bu yıl da öğrencilerimiz tarafından büyük ilgiyle karşılandı.

Geçtiğimiz raporlama döneminde iki farklı tarih aralığında gerçekleştirdiğimiz programımıza, çeşitli üniversitelerden gelen yaklaşık 5.000 başvuru arasından, oyunlaştırılmış sınav sürecinde başarılı olan 200'e yakın öğrenciyle birebir mülakatlar gerçekleştirdik. 2024 yılı Nisan-Haziran dönemi boyunca online sınav ve mülakatlar yaparak, Temmuz-Ağustos ve Ağustos-Eylül olmak üzere iki tarih aralığında programımızı yürüttük.

Programımız dâhilinde stajyerlerimizin Anadolu Sigorta'yı yakından tanımalarını sağlayacak eğitimler ve müdürlük tanıtımları gerçekleştiriyoruz. Bununla birlikte, onları iş hayatına hazırlayacak birbirinden farklı, zengin içerikli ve deneyimli eğitimcilerin önderliğinde gerçekleştirilen eğitim ve workshoplar sunuyoruz. Stajyerlerimize, ilgi ve tercihlerine göre aynı müdürlükteki diğer

stajyerlerle birlikte ya da bireysel olarak projeler geliştirme fırsatı da sağlıyoruz.

Staj programımız boyunca her stajyerimize programın başında müdürlük çalışanlarımız arasından bir mentor atıyoruz. Bu mentorler, stajyerlerimize süreç boyunca rehberlik ederek hem teknik hem de kurumsal anlamda onların gelişimlerine katkı sağlıyor. Stajın sonunda, stajyerlerimiz kendi geliştirdikleri projeleri sunma fırsatı buluyor. Sunulan projeler arasından Şirketimizde hayata geçirilebilecek nitelikte olanlar değerlendirilerek, uygulanabilir fikirler hayata geçiriliyor. Bu yaklaşım, stajyerlerimizin sadece bir izleyici gibi değil, aynı zamanda değer katan bir takım üyesi olduklarını hissetmelerini sağlayarak aidiyet duygularını pekiştiriyor. Ayrıca staj süreci boyunca görev bazlı tasarlanmış oyunlaştırma uygulamamızla öğrenme ve gelişim süreçlerini daha etkileşimli, eğlenceli ve motive edici bir hâle getiriyoruz.



Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız

GRI 2-7; GRI 2-8; GRI 401-1



Şirket kültürümüz ve kurumsal kimliğimizi güçlendiren temel unsurlardan biri, insan odaklı bakış açımızın ayrılmaz bir parçası olan çeşitlilik ve kapsayıcılığa verdiğimiz önemdir. Bu bakış açısıyla, toplumun her kesimini kucaklamayı ve herkes için eşit olanaklar sunmayı ilke ediniyoruz. Bu yaklaşımımızı İnsan Kaynakları süreçlerimize dahil ederek şirket içinde istikrarlı şekilde adil bir işleyişin sağlanması adına kararlılıkla çalışıyoruz.

Şeffaflık, eşitlik ve adalet ilkeleri doğrultusunda yapılandırıp uyguladığımız işe alım, kariyer yönetimi, çalışanların gelişimi, ücretlendirme, performans değerlendirme ve işten ayrılma gibi temel İnsan Kaynakları süreçlerimiz hakkında çalışanlarımızın gerekli bilgiye erişimini sağlıyoruz.

Tüm çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunarak adil muamele ilkesine en yüksek düzeyde özen gösteriyoruz. Bu doğrultuda, aynı görev ve sorumluluklara sahip çalışanlarımıza eşit ücret politikası uyguluyor, ücret çeşitliliğini mesai, performans ve kıdem gibi nesnel ve

ölçülebilir kriterlere dayandırıyoruz. Bu kapsamdaki uygulamalarımızı düzenleyen **Ücretlendirme Politikamız** ve **Eşitlik Politikamıza** web sitemiz üzerinden erişebilirsiniz.

Şirketimizde sözlü, fiziksel, cinsel, ırkçı, psikolojik herhangi kötü muamele veya tacize, ayrımcılık ya da ayrımcılık olarak değerlendirilebilecek hiçbir davranışa hiçbir koşulda tolerans göstermiyoruz. Ayrımcılıkla karşılaşılması durumunda, çalışan veya iş ortaklarımızın, şikâyet ve başvurularını iş etiği kuralları çerçevesinde anonim olarak iletebilecekleri iletişim kanalları sunmaktayız. Bu kanallara yapılan her başvuruyu, özen ve gizlilik içinde inceliyoruz. Raporlama dönemi itibarıyla, Şirketimizde herhangi bir ayrımcılık vakasına rastlanmamasından ötürü memnuniyet duyuyoruz. **Eşitlik Politikamıza** "Şirketimiz, çalışanlarına yönelik cinsiyete dayalı şiddet veya zorbalığa dair ima, görüş ve eylemlere müsamaha göstermez, bildirilen, şüphe duyulan veya gözlemlenen her konuyu araştırmayı ve müdahale etmeyi taahhüt eder." ifadesini ekledik.

Öte yandan, engelli bireyler gibi erişim ve fırsat eşitliği sağlanması gereken bireylerin istihdama ve topluma katılımını engelleyen bariyerleri ortadan kaldırmak adına gerekli adımları atıyoruz. Farklılıklarımızı bir kısıtlama olarak değil, bizi ve çevremizi zenginleştiren unsurlar olarak görmenin bilinciyle hareket ediyoruz. Bu doğrultuda, İŞKUR ile iş birliğiyle çalışarak engelli istihdamını sağlamayı hedefliyor ve 2022-2024 yılları arasında engelli çalışan sayımızı, cinsiyet bazında aşağıdaki tabloda sunuyoruz:

Cinsiyete Göre Engelli Çalışan Sayısı	2024		2023		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Toplam (Cinsiyet Bazında)	11	24	11	28	13	21
Toplam	35		39		34	

Çalışanlarımızın yaş ayrımını, Şirketimizin İnsan Kaynakları stratejisine kattığı değer olarak görmekteyiz. Her yaş grubunun kendine özgü bakış açısı ve deneyimi, Şirketimizin ileri görüşlülüğünü artırırken, aynı zamanda çalışanlar arasında sağlam bir birlik ve öğrenme kültürünün oluşturulmasına katkı sağlıyor. Kurumumuzda farklı yaş gruplarının bir arada bulunmasını, kapsayıcılık ve çeşitlilik farkındalığımızın bir parçası olarak değerlendiriyoruz.



Cinsiyete ve Yaşa Göre Çalışan Sayısı	2024		2023		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 Yaş Üstü	9	28	11	36	15	54
30-50 Yaş Arası	625	562	577	558	550	526
30 Yaş Altı	305	261	319	249	273	234
Toplam Cinsiyet Bazında	939	851	907	843	838	814
TOPLAM	1.790		1.750		1.652	

Yöneticiler	2024		2023		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
50 Yaş Üstü	5	16	3	24	8	35
30-50 Yaş Arası	121	117	132	119	121	120
30 Yaş Altı	3	1	1	0	0	0
Toplam Cinsiyet Bazında	129	134	136	143	129	155
TOPLAM	263		279		284	

İş süreçlerimizin bazı kısımlarını, taşeron hizmet sağlayıcılarla iş birliği içinde yürütüyoruz. 2024 yılında taşeron personel sayımız 115 kişi olup toplam çalışan sayımızdaki oranı %6'dır.

Taşeron Çalışanlar									
Çalışan Niteliği ve Cinsiyetine Göre Taşeron Dağılımı		2024		2023		2022		2021	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Taşeron Sayısı	Tam zamanlı	29	76	40	105	69	130	89	178
	Yarı Zamanlı	6	4	11	11	11	22	9	28
Cinsiyete Göre Toplam Taşeron Sayısı		35	80	51	116	80	152	98	206
Toplam Taşeron Sayısı		115		167		232		304	

Çalışan Türüne Göre Toplam	2024	2023	2022
Kadrolu Çalışan Toplamı	1.790	1.750	1.652
Taşeron Çalışan Toplamı	115	167	232
Genel Toplam	1.905	1.917	1.884



#DahaEşit Bir Toplum Diyoruz

GRI 3-3; GRI 401-2; GRI 401-3

Anadolu Sigorta olarak, her bireyin kariyerinde eşit fırsatlarla ilerlemesini desteklemek ve adil bir çalışma ortamı yaratmak için en önemli kavramlardan birinin toplumsal cinsiyet eşitliği olduğuna inanıyoruz.

Toplumsal cinsiyet eşitliğini kurumsal kültürümüzün temel unsurlarından biri olarak görüyor, kapsayıcı, adil ve ayrımcılıktan uzak bir çalışma ortamı oluşturmak için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Bu doğrultuda, hiyerarşiden uzak ve cinsiyet dengeli bir yapıda oluşturduğumuz Eşitlik Komitesi ile, çeşitlilik ve kapsayıcılığı gözetten bir diyalog ortamını teşvik ediyoruz. Şiddetin ve ötekileştirmenin her türüne karşı sıfır tolerans yaklaşımımızı benimsiyor, bu ilkemize toplu iş sözleşmemiz kapsamında da yer vererek kurumsal taahhüdümüzü güçlendiriyoruz.

Cinsiyet ve fırsat eşitliği yaklaşımımız doğrultusunda, doğum sonrası 6 ay olarak tanımladığımız ücretsiz izin hakkını, cinsiyetten bağımsız olacak şekilde yeniden düzenledik. Bu uygulamamızı evlat edinen bireyleri ve koruyucu aile olarak sorumluluk üstlenen çalışanlarımızı da kapsayacak şekilde genişlettik. Ayrıca, süt izni kullanan çalışanlarımıza, çocukları

bir yaşına gelinceye kadar uzaktan çalışma imkânı sunmaya devam ediyoruz.

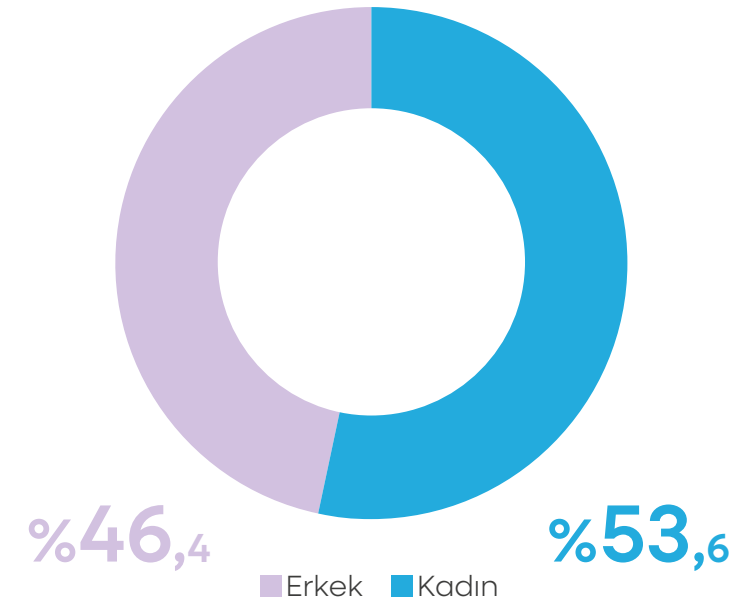
#DahaEşit Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Programımız kapsamında, tüm çalışanlarımızın katılımıyla toplumsal cinsiyet eşitliği eğitimleri düzenledik. Kadın istihdamını artırmayı ve kadın çalışanlarımızın kariyer gelişimini desteklemeyi öncelikli hedeflerimiz arasında konumlandırıyor, bu alandaki çalışmalarımızı kararlılıkla sürdürüyoruz.

Kadın iş gücüne verdiğimiz önemi, en üst yönetim organımızdan başlayarak tüm organizasyon yapımıza yansıtıyor, toplumsal cinsiyet eşitliğini kurumsal kültürümüzün temel bir unsuru olarak benimsiyoruz. Bu doğrultuda, kadınların iş yaşamındaki güçlü varlığını desteklemek ve kadın emeğinin iş gücündeki yerini daha da görünür kılmak amacıyla, şirketlerin yönetim kurullarında ve üst yönetiminde kadın temsiliini artırmayı hedefleyen Yüzde 30 Kulübü'nün 2023'ten

itibaren imzacıları arasında yer alıyoruz. Kadınların iş ve sosyal yaşamlarında desteklenip güçlendirilmesine yönelik bir dizi taahhüdü içeren Birleşmiş Milletler ve UN Women ortaklığındaki Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women's Empowerment Principles – WEPs) 2021'de imzaladık.

2024 yılında Yönetim Kurulumuzdaki kadın oranının %67 seviyesine ulaşmasından gurur duyuyoruz. Aynı bakış açısıyla, yönetici kadrolarımızda da toplumsal cinsiyet eşitliğini gözetiyor ve kadın liderliğini teşvik ediyoruz. 2023 yılında %48,7 olan kadın yönetici oranımızı, 2024 yılında %49,04'e yükselterek bu alandaki kararlılığımızı sürdürdük.

Cinsiyet Kırılımında Yeni İşe Alım Oranı





UN Women Türkiye'nin Sözden Eyleme WEPS Programı'na katılan 10 şirketten biri olarak, Eşitlik Komitesi koordinasyonunda #DahaEşit mottosuyla sigortacılık ekosistemini toplumsal cinsiyet eşitliği alanında dönüştürmeyi hedefliyoruz. Bu kapsamda acentelerimizin katıldığı eğitim ve atölyeleri de içerecek şekilde iş birliğini artırmaya yönelik aksiyonlarımızı almaya başladık. 2024'te belirlediğimiz aksiyon planı doğrultusunda acentelerimiz arasında gönüllülük esasıyla Eşitlik Elçilerinin belirlenmesi, bu elçilere özel eğitim, atölye çalışmaları yapılması ve bu konuyla alakalı farkındalığın sektörde artırılması gibi hedeflerimiz bulunuyor. "Eşitlik dilde başlar" düşüncesinden yola çıkarak, tüm çalışanlarımızın katıldığı "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği" eğitimleri ve dilde farkındalık konularına odaklandık. Çalışma hayatımızda istemsizce kullandığımız ayrımcı ifadeleri tüm ofis programlarında otomatik olarak değiştiren otomatik düzelti uygulamasını hayata geçirdik.

Ayrıca, Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından çalışanların maruz kaldığı aile içi şiddete karşı iş yerlerinde destek mekanizmaları oluşturma adına yürütülen İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı (Business Against Domestic Violence-BADV) projesine dâhil olduk.

Eşitlik anlayışımızı yalnızca kadın istihdamıyla sınırlandırmıyoruz. #DahaEşit bir toplum için BlindLook iş ortaklığında sesli yönlendirmelerle yeniden tasarlanan Anadolu Sigorta web sitemiz, Audio Simulation teknolojisi sayesinde siteyi zihinde haritalayabilme imkânı sunuyor. Kullanıcılar sesli yönlendirme sistemiyle teklif alma, ürünleri inceleme, müşteri destek ve hasar bildirimini gibi pek çok hizmetten kolaylıkla faydalanabiliyor. Bu tarz uygulamalarla kapsayıcılığı artırmak ve herkese eşit bir hizmet sunmak hedeflerimiz arasında yer alıyor. 2023 Entegre Sürdürülebilirlik Raporumuzu Engelsiz Çeviri ile web sitemize ekledik.

Çalışanlarımızın aile hayatlarıyla iş yaşamlarını dengeli şekilde yürütebilmeleri için ebeveyn izni haklarına büyük önem veriyoruz. Bu kapsamda, ebeveyn izninden faydalanan çalışanlarımıza adil ve destekleyici uygulamalar sunuyor, izin sonrası işe dönüş süreçlerini yakından takip ediyoruz. Aşağıdaki tabloda, raporlama döneminde ebeveyn izni hakkına sahip olan, izni kullanan, iznin ardından işe dönen ve 12 ay sonra hâlâ bizimle çalışmaya devam eden ekip arkadaşlarımıza ilişkin verileri cinsiyete göre sunuyoruz.

Ebeveynlik İzni	2024		2023		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Ebeveynlik İznine Hak Kazanan Çalışan Sayısı	59	27	60	32	44	34
Ebeveynlik İznine Hak Kazanan Toplam Çalışan Sayısı	86		92		78	
Ebeveynlik İznini Kullanan Çalışan Sayısı	59	27	60	32	44	34
İznini Kullanan Toplam Çalışan Sayısı	86		92		78	
İzninden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı	59	27	57	30	35	27
İzinden Dönen ve Dönüşünden 12 Ay Sonra Hala İşe Devam Eden Çalışan Sayısı	59	26	57	30	35	27

Ebeveynlik İzni	2024		2023		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Ebeveynlik İzni Kullanan Çalışanların İşe Dönüş Oranı (%)	100	100	95	94	80	79
Ebeveynlik İzni Kullanan Çalışanların İşe Tutunma Oranı (%)	100	96	95	94	80	79



Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar

GRI 2-16; GRI 2-19; GRI 2-20; GRI 2-21;
GRI 2-25; GRI 2-26; GRI 201-3

Dünyada önde gelen tüm şirketlerin işleyişinde çalışanlarla güçlü bağlar kurmak, günümüzün rekabetçi iş dünyasında istikrarlı başarının temelini oluşturur. Bu bağların sağlamlık ve etkinliğini değerlendirmek üzere uluslararası şirketler tarafından yaygın kabul görmüş kriterler, kurumların çalışanlarıyla kurdukları ilişkinin nitelik ve derinliğini ölçmede kritik rol oynar. Çalışan bağlılığı, memnuniyet, iletişim kalitesi ve iş-özel yaşam dengesi gibi unsurları kapsayarak kurumların **insan kaynakları politikalarını** şekillendirmelerinde önemli bir rehberlik sağlar.

Biz de bu yaklaşımdan yola çıkarak çalışanlarımızın iş süreçlerinde yaşadıkları sorun, kaygı veya memnuniyetsizliklerini açıkça paylaşılabilmeleri için gerekli desteği sunuyoruz. İş yerinde kendilerini güvende hissetmelerini ve kuruma olan aidiyet duygularının güçlenmesi amacıyla çeşitli çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Çalışanlarımız tarafından açıkça dile getirilen sorun ve önerilerin, sadece bağlılığı artırmakla kalmayıp Şirketimizin gelişimine de önemli katkılar sağlayacağına inanıyoruz. Bu doğrultuda, farklı yöntemlerle düzenli olarak memnuniyet anketleri gerçekleştiriyor,

çalışanlarımızın geri bildirimlerini özenle dinliyor ve değerlendiriyoruz.

İşe Giriş Memnuniyet Anketimiz aracılığıyla, aramıza yeni dâhil olan çalışanlarımızın oryantasyon sürecini daha kolay ve verimli hâle getirmeyi, aynı zamanda ilk izlenimleri ve işe alım sürecine dair geri bildirimlerini almayı amaçlıyoruz. İnsan Kaynakları departmanımız, çalışanlarımızın anketlerde verdikleri cevapları dikkate alarak tüm yeni girişli çalışanlarımızla "İK ile Bi'Mola" ismini verdiğimiz birebir görüşmeler gerçekleştiriyor. Bu çalışmalarda hem geri bildirimlerin üzerinden geçerek mevcut süreçleri iyileştirmeye yönelik önerileri alıyor hem de Şirketimiz, kendi müdürlükleri ve birimleri ile ilgili oryantasyon ve eğitim süreçlerini ele alıyoruz. Bu doğrultuda 2024 yılında 201 çalışanımızla birebir görüşmeler yapıldı. Çalışan Bağlılığı Anketimizi ise her yıl düzenli olarak gerçekleştiriyor ve Şirketimizin geneliyle ilgili kapsamlı sonuçlar ediniyoruz. Sonuçlarımızı üst yönetim ve ilgili müdürlüklere aktararak gelişim alanlarımızı iyileştirmek amaçlı somut adımlar atıyoruz. Bu yıl gerçekleştirdiğimiz anket sonuçlarına göre, çalışan bağlılığı kategorisinde elde ettiğimiz 10 puanlık artış, iş ortamı ve yönetim anlayışımıza

yönelik çalışanlarımızın algısında olumlu bir gelişme yaşandığını ortaya koyuyor. TEM'AS uygulamamızla Şirketimizde en az iki yıl süre ile çalışan, daha kıdemli personelimizle görüşmeler gerçekleştiriyor, şikâyet, öneri ve beklentileri gözetmekle birlikte, anlık geri bildirimlerini dikkatlice izliyoruz. Bu uygulamanın, dönüşen dünya ve iş düzeniyle birlikte Y ve Z kuşakları ve onların beklentilerini daha iyi anlamak, çalışanlar ile İnsan Kaynakları arasındaki iletişimi desteklemek, işten ayrılma nedenlerini tespit etmek ve Şirketimizdeki yetenekleri yitirmeden önce doğru müdahalelerde bulunmak amacıyla çalışmasını sağlıyoruz. TEM'AS projemiz sayesinde, dünyanın en prestijli iş ödüllerinden biri olan ve geçen yıl sekizincisi düzenlenen Stevie Büyük İşverenler Ödülü'nde Bronz ödülü kazandık.

Şirket içi iletişimi sağlıklı ve kesintisiz sürdürebilmek adına "Biz Bize" mobil uygulamamızı her geçen gün daha da geliştiriyoruz. Fikir ve başarılarımızı paylaştığımız, şirkete geliş rezervasyonlarımızı uygulama üzerinden takvimimize ekleyebildiğimiz, izin taleplerimizi bilgisayara ihtiyaç duymadan kolayca oluşturabildiğimiz uygulamamız sayesinde yöneticilerimiz yer ve zaman

fark etmeksizin bu talepleri onaylayabiliyor. Tüm Şirket içi duyurularımız, İlan Tahtası ve "As'lı Chatbot"u da bu uygulamaya taşıdık. Anket ve çekiliş özellikleri eklenen uygulamamız üzerinden şirket gelişmeleri anlık takip edilebiliyor ve günlük yemek menüsüne de kolayca ulaşılabilir. Tüm aksiyonlarımızı, söz edilen anket ve geri bildirimlerin sonuçlarını titizlikle analiz ettikten sonra planlıyoruz.

8. Kat Sohbetleri kapsamında, "Biz Bize Konuşuyoruz, Paylaştıkça Zenginleşiyoruz" anlayışını benimsiyor ve çalışanlarımızla üst yönetimimizi belirli aralıklarla bir araya getiriyoruz. Güncel başlık, akım ve gelişmeler hakkında konuşmalarını sağlayacak, iş dışında da paylaşımı destekleyici oturumlar gerçekleştiriyoruz. Çalışanlarımızın verimliliği açısından daha doğru olduğunu düşündüğümüz Hibrit ve Esnek çalışma sistemiyle, çalışan memnuniyetini artırmayı hedefliyor ve ayda 5 gün ofisten çalışıyoruz. Bunun yanı sıra yaz aylarında çalışanlarımıza 1 ayı geçmeyecek şekilde, istedikleri lokasyondan işe katılabilme imkânı sunuyoruz.



Çalışanlarımızın fiziksel ve zihinsel sağlığı için sağlık kuruluşlarıyla iş birliğine devam ediyoruz. Farklı konu başlıklı webinarlarımızda çalışanlarımızı alanında uzman doktorlarla buluşturuyoruz. Pandemi döneminde başlayan spor derslerimize haftada iki gün pilates ve stretching (esneme ve germe hareketleri) dersleriyle devam ediyoruz. Ayrıca çalışanlarımızın kullanabileceği spor salonumuz bulunuyor ve çeşitli spor kulüplerimizi destekliyoruz. Takımlarımızın ulusal ve uluslararası liglerde müsabakalara katılmaları için özel bütçeler ayırıyor ve sportif başarılarını ödüllendiriyoruz. Çocuklu çalışanlarımızın iş ve aile hayatı dengesini koruyabilmeleri adına özel gün planlamalarımıza aileleri dâhil ediyor ve doğum günü izni sunuyoruz.

Etkin bir şikâyet yönetiminin çalışan memnuniyeti ve bağlılığını sağlamlaştırmakta önemli bir rol oynadığının bilincindeyiz. Bu nedenle, çalışan memnuniyet anketlerimize benzer

şekilde, çalışanların öneri ve şikâyetlerini de dikkatle ele alıyoruz. Biz bize platformu aracılığıyla çalışanlarımızın şirket faaliyetleri ve uygulamaları hakkında önerilerini rahatlıkla iletebilmelerini sağlıyoruz. Bu önerileri, Öneri Sistemi Yönetmeliği doğrultusunda inceleyip değerlendiriyor ve uygun gördüklerimizi ödüllendirerek şirket içinde uygulamaya geçiriyoruz. 2021-2024 yılları arasında çalışanlarımızdan hiç şikâyet gelmemesi bizi mutlu ediyor ve uyguladığımız şikâyet yönetiminin başarı ve etkinliğini kanıtlamış olmaktan gurur duyuyoruz.

Ayrıca, Şirketimizde ücretlerin asgari ücrete oranı %127 olup ücretlendirme konusunda cinsiyet ayrımcılığına kesinlikle yer vermiyoruz. Din, dil, ırk, yaş ve cinsiyet gibi unsurlardan bağımsız ve ölçülebilir bir ücretlendirme sistemi uyguluyoruz. Her iki yılda bir gerçekleşen toplu iş sözleşmesiyle güncel koşullara göre kararlaştırılan yıllık artış oranları doğrultusunda çalışanlarımızın maaşlarını daha refah bir yaşam koşuluna

erişebilmeleri adına iyileştiriyoruz. Aylık ücretlere ek olarak, çalışanlarımıza geniş bir sosyal yardım paketiyle de destek sağlıyoruz.

Çalışanlarımıza, mevcut koşullara uygun sosyal hak ve imkânlar sunuyoruz. Ayrıca, çalışanlarımızın bakımını üstlendikleri aile bireylerinin sağlık harcamalarını da "Sağlık Yardımı Yönetmeliği" doğrultusunda şirket olarak karşılıyoruz. Tüm çalışanlarımıza, anlaşmalı sağlık kuruluşları aracılığıyla ücret ödemedi bütünü sağlık hizmetlerinden faydalanma imkânı sunuyoruz. Ayrıca, çalışanlarımızın işe ulaşımını kolaylaştırmak için servis aracı sağlıyor ve öğle yemeği ihtiyaçlarını karşılıyoruz.

Çalışanlarımızın, Şirketimizin özel statüsü doğrultusunda kurulan iki özel sandıktan emekli olabilmelerini sağlıyor ve bu sandıklardan aldıkları aylıklarla, emeklilik yıllarında iyi yaşam koşullarına sahip olmalarına destek veriyoruz.

“

Çalışanlarımızla sağlam bağlar kurmayı önemsiyoruz.

”

“

Çalışanlarımızın sağlığını ön planda tutuyoruz.

”



İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimimiz

GRI 3-3; GRI 416-1; GRI 416-2;

Anadolu Sigorta olarak, en değerli kaynağımız olan çalışanlarımızın güvenli ve sağlıklı koşullarda çalışmasını sağlamak, çalışma kültürümüzün temel taşlarından birini oluşturuyor. Her bireye mutlu ve huzurlu bir iş ortamı sunabilmek için onların sağlık ve güvenliklerini koruma altına alıyoruz. Öncelikli paydaşlarımız olan çalışanlarımızın sağlık ve güvenlik risklerinin en düşük seviyeye indirilmesine hassasiyet gösteriyoruz ve bu yaklaşım doğrultusunda iş yerinde oluşabilecek kazalar, yaralanmalar ve meslek hastalıklarının öngörülmesini sağlıyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) mevzuatını titizlikle takip ederek İSG performanslarımızı düzenli aralıklarla gözden geçiriyor ve değerlendiriyoruz. Yaptığımız değerlendirmeler doğrultusunda, periyodik raporlamalar ile maddi ve manevi tüm potansiyel kayıpları en aza indirmeyi amaçlıyoruz.

İSG uygulamalarımızla çalışanlarımızın güvenliği ve sağlığı için en yüksek düzeyde önlemler alıyoruz ve

Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinden biri olan Sağlık ve Kaliteli Yaşam doğrultusunda ilerliyoruz. Her bir çalışanın, yetki alanı dâhilinde sorumluluk üstlenmesi gerektiği bilinciyle, faaliyet gösterdiğimiz tüm ortamlarda güvenli ve sağlıklı bir çalışma alanı yaratmayı amaçlıyoruz.

Sektörümüzde, çalışma ortamlarımız 'az tehlikeli' sınıfına dâhil edilse dahi, İSG uygulamalarını önceliklerimiz arasında konumlandırıyoruz. Çalışanlarımıza İSG bilincini kazandırmak adına onları eğitim süreçlerine dâhil ediyoruz. Çalışanlarımızın afet bilinçlerinin artırılması için düzenli eğitimler düzenliyoruz.

Geride bıraktığımız üç yıl boyunca gerçekleştirdiğimiz İSG eğitimlerinin toplam süreleri ve katılımları yanda paylaşıyoruz:

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Eğitimleri	2024			2023			2022		
	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Kadın	Kadın	Toplam
İSG Eğitimlerine Katılan Çalışan Sayısı	341	325	666	247	279	526	146	128	274
Verilen Toplam İSG Eğitim Saati	2.884	2.624	5.508	1.976	2.232	4.208	1.168	1.024	2.192

Raporlama dönemimiz boyunca gerek Anadolu Sigorta operasyonlarında gerekse iş ortaklarımızın faaliyetlerinde herhangi bir meslek hastalığı ya da iş kazasına bağlı ölüm vakası yaşanmadığını belirtmekten memnuniyet duyuyoruz. Son üç yıla ait kaza sıklık oranlarını, gerçekleşen kaza sayıları ile kaza kaynaklı kayıp gün sayılarını, cinsiyete göre dağılımlarıyla birlikte aşağıdaki tabloda sunuyoruz:

İSG Verileri	2024			2023			2022		
	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam
Kaza Sayısı	0	1	1	3	3	6	2	3	5
Kaza Kaynaklı Kayıp Gün	0	1	1	37	2	39	0	0	0
Kaza Sıklık Oranı	0	0,79	0,39	1,89	1,77	1,83	1,3	1,89	1,6
Kayıp Gün Oranı	%0	%0	0	%0,02	%0	%0,01	%0	%0	%0



İSG alanında benimsediğimiz proaktif risk yönetimi yaklaşımının bir yansıması olarak, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı şekilde 7 farklı İSG kurulumuz faaliyet gösteriyor. Bu kurullar kapsamında, **2024 yılı boyunca toplam 28 toplantı gerçekleştirilmiş, toplantılara 10 çalışan temsilcisi ve 42 kurul üyesi aktif olarak katılım sağlamıştır.**

İSG Kurulumuz tarafından oluşturulan İSG Uygulama Esasları çerçevesinde, iş yerinde sağlıklı ve güvenli bir ortam oluşturmayı hedefliyoruz. Bu esaslar, çalışanların iş kazaları ve meslek hastalıklarına maruz kalmalarını önlemek için gereken güvenlik kuralları ve uygulamalarını belirlememizi sağlıyor. Ayrıca, muhafaza etmek istediğimiz bu güvenli çalışma ortamının sürekliliğini sağlamak amacıyla, Risk Değerlendirmesi ekibimizle düzenli olarak risk değerlendirmelerini güncelliyoruz.

Bir iş kazası gerçekleştiğinde, iş yeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı tarafından olay ve ön kaza denetiminin doğrudan

gerçekleştirilmesini sağlıyoruz. Öte yandan, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürlüğü'ne bilgi vererek yasal bildirimlerde bulunuyor ve gerekli önlemleri alıyoruz. Kaza sonrasında olayın ciddiyetine göre ya derhal ya da gerçekleştirilecek ilk İSG kurulunda, kaza ve olay denetimini yeniden gözden geçirerek son alacağımız aksiyonları belirliyor ve süreci tamamlıyoruz.

Değişen şartlar ve yılda bir tekrarlanan tatbikatların sonuçlarına göre, acil durum planlarımızı düzenli olarak güncelliyoruz. Bu doğrultuda, acil durum ekiplerinin de en yeni özel eğitimlere ulaşmalarını sağlıyoruz. Ayrıca, yukarıda bahsettiğimiz tüm İSG uygulamalarımızı acente, işveren ve taşeronlar gibi farklı birimleri kapsayan bir yaklaşımla yürütüyor, çalışanlarımızın huzurlu ve mutlu kalabildikleri bir çalışma ortamı sağlamak için gayret gösteriyoruz.



9

Sürdürülebilirlik ve Toplumsal Etkimiz



Sürdürülebilirlikle İlgili Farkındalık Çalışmalarımız

AS Akademi E-Learning platformunda SKA (Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları) ve sürdürülebilirlik eğitimleri sunuyoruz. Şirket içi “Biz Bize” mobil uygulamasında her ay bir SKA’yı tanıtan içerikler paylaşıyoruz. Genel Müdürlük binasında SKA küpleri, bilgilendirici duvar afişleri ve geri dönüşüm panoları sergiliyoruz. Kurumsal iç yayın organı Maksimum Biz dergisinde ise düzenli olarak sürdürülebilirlik içerikleri yayımlıyoruz. Sosyal medya platformlarında SKA’larla ilgili bilgilendirici ve görsel açıdan zengin içerikler paylaşıyoruz.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamında farklı müdürlüklerden çalışma arkadaşlarımızın katılımıyla iki Sürdürülebilirlik Atölyesi düzenledik. Dijital medyada yayın yapan Tomorrow platformunda sürdürülebilirlik konulu yayınlar gerçekleştirmeye başladık. Ek olarak Tomorrow LinkedIn hesabında aylık sürdürülebilirlik bültenleri yayınlıyoruz.

Anadolu Sigorta olarak sürdürülebilirlik vizyonumuz doğrultusunda, 15-17 Kasım tarihleri arasında gerçekleştirilen Marmaris Ultra Trail etkinliğinde çevre dostu uygulamalarla doğayla uyumlu

yaşamı destekledik. Etkinlikte filtre kahve atıklarından üretilen ileri dönüşüm bardaklar kullanarak, tek kullanımlık ürünler yerine geri dönüştürülebilir ve doğa dostu alternatifler tercih ettik. Bilgilendirme içeriklerini, güneş enerjisiyle çalışan monitörler aracılığıyla sunarak kâğıt israfını önlemeyi hedefledik.

Sıfır atık kutularıyla atıkları ayrıştırdık ve karbon ayak izimizi hesapladık. Katılımcılarla “Eşini Bul” oyunu gibi etkileşimli yöntemlerle sürdürülebilirlik bilincini kazandırmayı hedefledik. Ayrıca, “Ormanın Gözleri” belgeselimizin ilk gösterimiyle orman yangınlarıyla mücadeledeki katkılarımızı anlatarak katılımcıların farkındalık seviyesini artırmaya çalıştık. Yerel üreticilerden temin edilen ikramlarla da bölgesel kalkınmayı destekledik.

Önümüzdeki dönemde gerçekleştireceğimiz farkındalık çalışmalarımızı planlamak için şirket içinde sürdürülebilirlik anketi düzenledik.

Sürdürülebilirlik eğitimlerine 730 çalışan katılım sağladı.

Sürdürülebilirlik atölyelerine 25 çalışan katıldı.

Ocak-Aralık 2024 arasında iç ve dış iletişimde 45 farklı farkındalık paylaşımı yapıldı.





Sosyal Sorumluluk Projelerimiz

GRI 3-3

Gezegeneimizi korumak ve hepimizin arzuladığı toplumsal refaha ulaşmak, ancak sürdürülebilir kalkınmayla mümkündür. Sürdürülebilir kalkınma konusunda da devlet, kurum, sivil inisiyatif ve özel şirketlere önemli sorumluluklar düşüyor.

Ekonomik faaliyet ve sektörel çalışmalarımızın yanı sıra topluma yönelik pozitif etkimizi artırma amacıyla da çalışmalarımızı sürdürmekteyiz. Operasyonlarımızı, çevre ve topluma verdiğimiz önem doğrultusunda, etik değerler, toplumsal ihtiyaçlar ve sürdürülebilirlik kriterleri çerçevesinde yürütüyoruz.

Sürdürülebilirlik yaklaşımımız doğrultusunda ekonomik ve sosyal refahın artırılmasına katkı sunarken, gelecek nesillere karşı sorumluluğumuzu da gözetiyoruz. Bu kapsamda, toplumsal ihtiyaçlara duyarlı, uzun vadeli fayda sağlayan kurumsal sosyal sorumluluk projeleri geliştiriyor ve kurulduğumuz günden bu yana bu projelerle toplumsal kalkınmaya destek olmayı amaçlıyoruz.

Daha sürdürülebilir bir dünya yaratmanın, kurduğumuz iş birlikleri ve ortaklıklar yoluyla mümkün olduğuna inanıyor, bu sayede topluma olan katkımızın etkisini artırmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkı sağlayan sosyal sorumluluk projelerinin hayata geçirilmesi, öncelikli odak alanlarımız arasında yer alıyor.

Planladığımız ve uygulamaya aldığımız sosyal sorumluluk projelerinin detaylarını sunuyoruz.

Ormanın Gözleri

2020 yılında başlattığımız sürdürülebilir sosyal etki odaklı kurumsal sosyal sorumluluk projesi araştırmamız kapsamında, marka kimliğimizle örtüşen, kamu nezdinde ve hedef kitlemizde karşılık bulacak bir proje oluşturmayı amaçladık. Bu süreçte **“Kaybetmek Yok”** misyonumuzla harekete geçmemiz gereken alanın doğa olduğuna karar verdik.

Bu doğrultuda, orman yangınlarının önlenmesine katkı sunmak amacıyla farkındalık ve bilinçlendirme çalışmalarını odağımıza alarak, mevcut yangın gözetleme kulelerinin yenilenmesi ve insansız kulelerin yaygınlaştırılmasını hedeflediğimiz “Ormanın Gözleri” projemizi T.C. Tarım ve Orman Bakanlığı iş birliğiyle hayata geçirdik.

2022 yılının aralık ayında Orman Genel Müdürlüğü ile iş birliği içinde Adana'da ilk insansız yangın gözetleme kulesini tamamlayarak hizmete aldık. 2023 yılında, Adana'daki ikinci kuleye ek olarak Antalya ve Çanakkale'de insansız, Muğla'da ise insanlı yangın gözetleme kulelerini tamamladık. 2024 yılı itibarıyla İstanbul, Bursa, Mersin, Kahramanmaraş ve İzmir'de kurduğumuz beş yeni insansız kuleyle birlikte toplam 10 kule aktif hâle getirildi. Bu kuleler, 420 bin hektarlık orman alanında yangınların erken tespiti ve etkin müdahalesine katkı sağlıyor. Nitekim 150'nin üzerinde riskli yangın tespit edilerek en yakın ilk müdahale ekiplerine yönlendirilmesinde bu kuleler önemli bir rol üstlendi.

2025 yılı içerisinde altı yeni kulenin devreye alınmasına yönelik çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyoruz.



Anadolu Sigorta Kütüphaneleri

2023 yılında İstanbul'un Beykoz ilçesinde başlattığımız "Anadolu Sigorta Kütüphaneleri" projemizde, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında yer alan "Kapsayıcı ve hakkaniyete dayanan nitelikli eğitimin sağlanması ve herkes için yaşam boyu öğrenme fırsatlarının teşvik edilmesi" hedefine katkı sunmayı amaçlıyoruz. Bu doğrultuda, kütüphanesi bulunmayan ya da mevcut kaynakları yetersiz olan okullarda kütüphane kurulmasına yönelik çalışmalarımızı sürdürüyor, çocuk ve gençleri kitaplarla buluşturarak bilgiye erişimlerini kolaylaştırma, eğitimde fırsat eşitliğini sağlama ve kültürel ve sosyal gelişimlerine destek olma amacı taşıyoruz.

Beykoz'da 5 okulda başlattığımız projede, 2024 yılında İstanbul Ümraniye'de 12 okulu daha bu projeye dâhil ettik. Bu okullarda, kitaplar ve mobilyalardan oluşan tüm gerekli donanımları sağlayarak, eğitim ortamlarını zenginleştirdik. Ümraniye'de 10.053 öğrenciyi kitaplarla buluşturduk.

Ayrıca, Şanlıurfa'da görme engelli öğrencilerin eğitim aldığı bir okula, sesli içeriklere erişimi sağlayan kulaklık ve Braille alfabeli kitaplar içeren özel bir kütüphane kurarak, kapsayıcı eğitime katkı sağladık.

Proje kapsamında, 2023 ve 2024 yılları arasında toplamda 12.132 öğrenciyi ulaştık. 2023 yılında 7.357 adet kitap, 2024 yılında 14.419 adet kitap olmak üzere toplamda 21.776 adet kitabı okullarımıza kazandırdık.

2025 yılı içinde Üsküdar'da Milli Eğitim Müdürlüğü'nün önerdiği 7 okulda kütüphane kurulumu için çalışmalarımız sürüyor. Ayrıca, Üsküdar'daki 7 okula ek olarak, Ümraniye'de bir otizm sınıfı kurmayı, Mardin ve Eskişehir'de ise yeni kütüphaneler açmayı hedefliyoruz.

ASPET

Hayvansever ekip arkadaşlarımızın öncülüğünde gönüllü olarak başlattığımız ASPET projesiyle sahipsiz sokak hayvanlarının beslenip tedavi edilmesi için destek sağlıyoruz. ASPET çatısı altında, sokak hayvanlarına yardımcı olmak amacıyla iletişim ve organizasyon faaliyetlerini etkin bir şekilde gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda, 2024 sonu itibarıyla 126.000 TL'lik mama ve tedavi desteği verildi.

TURMEPA ile İş Birliği

Denizlerin kirlenmesini önlemek ve deniz kirliliğiyle mücadeleye katkı sağlamak amacıyla DenizTemiz Derneği / TURMEPA ile iş birliği yapıyoruz. 2011 yılından itibaren, deniz araçlarının sigortalanmasından elde ettiğimiz prim gelirinden TURMEPA'ya pay aktarmaktayız.

Kurtaran Araç

Özellikle doğal afetler sırasında gezici veteriner kliniği ihtiyacını karşılamak amacıyla önemli bir projeye imza attık. 2023 yılında başlattığımız Kurtaran Araç projemizle, afet dönemlerinde sokak hayvanlarının yaşam koşullarını iyileştirmeyi ve toplum sağlığına katkı sağlamayı hedefliyoruz. Kurtaran Araç, hemogram, biyokimya, ultrason, röntgen ve operasyon odası gibi bir klinikte bulunması gereken ileri seviye ekipmanlarla donatılıyor. Gönüllü veteriner hekimlerimiz, sokak hayvanlarının tedavisi ve rehabilitasyonu süreçlerine katkı sağlıyor. Proje kapsamında, bir yıl içinde 500'ün üzerinde hayvanın ilk muayenesi, röntgen, hemogram ve biyokimya testleri yapıldı.

“Kurtaran Araç ile sokak hayvanlarının refahı için elimizi taşın altına koyuyoruz.”



Marmara Depremine Hazırlık

GRI 3-3

Deprem kuşağında yer alan bir ülke olarak, gerekli önlemleri almanın öneminin farkındayız. Bu doğrultuda, sigortacılık sektörünün bu süreçte üstlendiği kritik rolün bilincindeyiz.

Bu nedenle, başta çalışanlarımız olmak üzere etkileşimde bulunduğumuz tüm paydaşların deprem konusunda bilinçlenmelerine katkı sağlamak için aktif bir rol üstlenmeye özen gösteriyoruz.

Gerçekleşmesi beklenen Marmara depremi gibi büyük felaketlere yol açabilecek depremler karşısında, önceden önlem almak ve kurumların iş sürekliliği yetkinliklerini geliştirerek dirençlerini artırmak büyük önem taşıyor. Bu çerçevede en temel önceliğimiz can güvenliğini sağlamak olup çalışma arkadaşlarımızın günün her anında depreme hazırlıklı olmalarını desteklemek

amacıyla tatbikat, eğitim, anket ve bilgilendirme duyuruları gibi çeşitli uygulamalardan faydalanmalarını sağlıyoruz.

Bu doğrultuda hem deprem öncesi hem de deprem sonrasında, farkındalık ve bilincin artmasına yönelik proje çalışmalarımıza devam ediyoruz. Yaşanması beklenen Marmara depremine yönelik riskler doğrultusunda, organizasyonel ve operasyonel dayanıklılığımızı artırmayı hedefleyen çalışmalarımıza devam ediyoruz. 2022 yılında başlattığımız program kapsamında, mevcut durumun tespit edilmesi ve geliştirilmesi gereken alanların belirlenmesine yönelik analizler yürüttük. 2024 yılı içinde İş Sürekliliği Yönetim Sistemimizi gözden geçirdik ve uluslararası standartlarla uyumlu hâle getirerek gerekli güncellemeleri yaptık. Aynı yıl, “Beklenen Marmara Depremi” senaryosuna yönelik masa başı tatbikat gerçekleştirdik ve tatbikat sonuçlarına göre başta çalışanlarımız olmak üzere tüm organizasyonumuzun dayanıklılığını artırmaya yönelik iyileştirme adımlarını hayata geçirdik.

Sektörümüzün doğası gereği, olası afet durumlarında sigortalılarımıza

ve çalışanlarımıza karşı olan sorumluluklarımızın bilinciyle hareket ediyor, beklenen bir depremin meydana gelmesi halinde iş sürekliliğimizi en hızlı şekilde sağlayabilmek için belirlediğimiz aksiyon planını uygulamaya koyuyoruz. Tüm Türkiye’yi derinden etkileyen Kahramanmaraş Depremi sonrasında da tüm paydaşlarımızla hızlıca iletişime geçerek, bölgedeki sorumluluklarımızı yerine getirmeye ve ortaya çıkan ihtiyaçlara yönelik çözüm odaklı çalışmalar yürütmeye odaklandık.

Kahramanmaraş Depremi sürecini anbean takip ederek, en önemli sorumluluklarımızdan biri olan hasar ödeme süreçlerinin kesintisiz, sistemli ve sorunsuz bir şekilde yürütülmesini sağladık. Deprem sonrasında da sigortalama hizmetlerimizi kesintiye uğratmadan, yüksek kalitede sunmak adına tüm sorumluluklarımızı yerine getirmek için azami çaba gösterdik. Bu süreçle birlikte, hem bölgedeki yaraları sarmaya devam ediyor hem de doğal afet riski yüksek bir ülkede yaşadığımızın bilinciyle, deprem özelinde yürüttüğümüz çalışmaları daha da geliştirmeyi hedefliyoruz.



10

Ekler



Sera Gazı Envanteri

GRI 3-3; GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-3;
GRI 305-4; GRI 305-5; GRI 305-7

Hesaplamalarda faaliyet verileri (tüketim verileri ya da satın alma verileri) yukarıda kaynakları verilen emisyon faktörleriyle çarpılarak sera gazı emisyonları karbondioksit eşdeğeri (CO₂e) cinsinden sonuçlar ortaya koyuluyor. Bu çalışmada IPCC İklim Değişikliği 6. Değerlendirme Raporu'ndaki küresel ısınma potansiyelleri kullanılmış ve aşağıdaki tabloda verilmiştir:

Kimyasal Formülü	Küresel Isınma Potansiyelleri (kgCO ₂ e/birim)
CO ₂	1
CH ₄	27,9
N ₂ O	273

1. Emisyon Faktörleri ve Faaliyet Verileri

Hesaplamalarda kullanılan emisyon faktörleri aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Kategori 1 başlığındaki faaliyet verilerini sera gazı emisyonuna dönüştürmek için kullanılan emisyon faktörleri aşağıdaki tablolarda birimleriyle verilmiştir:

Alt Kategori	Başlık	Emisyon Kaynağı	Birim	Ana Kaynaklar
Kategori 1.1	Sabit Yanma	Doğal Gaz	kgCO ₂ e/m ³	IPCC Vol.2 Ch.2 Tablo 2.3
Kategori 1.2	Hareketli Yanma	Şirket Araçları - Dizel (litre)	kgCO ₂ e/L	IPCC Vol.2 Ch.3 Tablo 3.3.1 ve Tablo 3.3.2
Kategori 1.2	Hareketli Yanma	Şirket Araçları - Benzin (litre)	kgCO ₂ e/L	IPCC Vol.2 Ch.3 Tablo 3.3.1 ve Tablo 3.3.2
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Soğutucu Gazlar - R410A	kgCO ₂ e/kg	IPCC AR6
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Soğutucu Gazlar - R134A	kgCO ₂ e/kg	IPCC AR6
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Soğutucu Gazlar - R600A	kgCO ₂ e/kg	IPCC AR6
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Yangın Söndürücü - FM200	kgCO ₂ e/kg	IPCC AR6
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Yangın Söndürücü - Halon 1201	kgCO ₂ e/kg	IPCC AR6
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Yangın Söndürücü - CO ₂	kgCO ₂ e/kg	IPCC AR6



Kategori 2 başlığındaki faaliyet verilerini sera gazı emisyonuna dönüştürmek için kullanılan emisyon faktörleri aşağıdaki tabloda birimleriyle verilmiştir:

Alt Kategori	Başlık	Emisyon Kaynağı	Birim	Ana Kaynaklar
Kategori 2.1	Satın Alınan Elektrik	Şebeke Elektrliği	kgCO ₂ e/kWh	T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
Kategori 2.1	Satın Alınan Elektrik	GES	kgCO ₂ e/kWh	T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı

Kategori 3, 4, 5 ve 6 başlıklarındaki faaliyet verilerini sera gazı emisyonuna dönüştürmek için kullanılan emisyon faktörleri aşağıdaki tabloda birimleriyle verilmiştir:

Alt Kategori	Başlık	Emisyon Kaynağı	Birim	Ana Kaynaklar
Kategori 3.1	Kuruluşa Gelen Lojistik	Gelen Kargolar - Evrak	kgCO ₂ e/ton.km	Defra - Freightng Goods
Kategori 3.2	Kuruluştan Giden Lojistik	Giden Kargolar - Paket/Koli	kgCO ₂ e/ton.km	Defra - Freightng Goods
Kategori 3.3	Çalışan Ulaşımı	Servisler 18 Kişiye Kadar %0-%50 Doluluk	kgCO ₂ e/km	Defra - Freightng Goods
Kategori 3.3	Çalışan Ulaşımı	Servisler 27 Kişiye Kadar %0-%50 Doluluk	kgCO ₂ e/km	Defra - Freightng Goods
Kategori 3.3	Çalışan Ulaşımı	Araçlar	kgCO ₂ e/km	Defra - Business Travel Land
Kategori 3.3	Çalışan Ulaşımı	Evden Çalışma	kgCO ₂ e/saat	Defra + Türkiye Elektrik Emisyon Faktörü
Kategori 3.3	Çalışan Ulaşımı	Taksi	kgCO ₂ e/TL	Epa Supply Chain v1.3
Kategori 3.4	Müşteri ve Ziyaretçi Ulaşımı	Araç - Kişi	kgCO ₂ e/kişi	Defra - Business Travel Land
Kategori 3.5	İş Seyahatleri	Uçuşlar - Kısa Mesafe (Ortalama)	kgCO ₂ e/yolcu.km	Defra - Business Travel Air
Kategori 3.5	İş Seyahatleri	Uçuşlar - Uzun Mesafe (Ortalama)	kgCO ₂ e/yolcu.km	Defra - Business Travel Air
Kategori 3.5	İş Seyahatleri	Konaklama - Türkiye	kgCO ₂ e/gece	Defra - Hotel Stay

Alt Kategori	Başlık	Emisyon Kaynağı	Birim	Ana Kaynaklar
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Kağıt Yaprak	kgCO ₂ e/adet	Defra Material Use
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Kağıt Top	kgCO ₂ e/top	Defra Material Use
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Karton Bardak (adet)	kgCO ₂ e/adet	Defra Material Use
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT Doğalgaz (m ³)	kgCO ₂ e/m ³	Defra - WTT Fuels
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT Benzin (litre)	kgCO ₂ e/litre	Defra - WTT Fuels
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT Dizel (litre)	kgCO ₂ e/litre	Defra - WTT Fuels
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Şebeke Suyu Kullanımı	kgCO ₂ e/m ³	Defra - Water Supply
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT - Elektrik T&D	kgCO ₂ e/kWh	T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Karton Koli Satın Alması	kgCO ₂ e/kg	Defra - Material Use
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Kâğıt Yaprak	kgCO ₂ e/adet	Defra - Material Use
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Kâğıt Top	kgCO ₂ e/top	Defra - Material Use
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Karton Bardak (adet)	kgCO ₂ e/adet	Defra - Material Use
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT Doğalgaz (m ³)	kgCO ₂ e/m ³	Defra - WTT Fuels
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT Benzin (litre)	kgCO ₂ e/litre	Defra - WTT Fuels
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT Dizel (litre)	kgCO ₂ e/litre	Defra - WTT Fuels
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Şebeke Suyu Kullanımı	kgCO ₂ e/m ³	Defra - Water Supply
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT - Elektrik T&D	kgCO ₂ e/kWh	T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Karton Koli Satın Alması	kgCO ₂ e/kg	Defra - Material Use



Alt Kategori	Başlık	Emisyon Kaynağı	Birim	Ana Kaynaklar
Kategori 5.4	Yatırımlar	Portföy Yönetimi-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	Finansal Yatırım-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	İletişim Hizmetleri Yatırımı-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	Temel Tüketimi Malları Yatırımı-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	Sanayi Yatırımı-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	Kamu Hizmetleri Yatırımı-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	Tüketici İhtiyaçları Yatırımı-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	Materyaller Grubu Yatırımı-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	Sağlık Hizmetleri Yatırımı-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	Enerji Sektörü Yatırımı-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3
Kategori 5.4	Yatırımlar	Gayrimenkul Yatırımı-TL	kgCO ₂ e/TL	EPA Supply Chain v1.3

Hesaplamalarda kullanılan emisyon kaynakları ve birimleri aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Alt Kategori	Başlık	Emisyon Kaynağı	Birim
Kategori 1.1		Doğalgaz	m ³
Kategori 1.1	Hareketli Yanma	Şirket Araçları- Dizel (litre)	litre
Kategori 1.2	Hareketli Yanma	Şirket Araçları- Benzin (litre)	litre
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Soğutucu Gazlar- R410A	kg
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Soğutucu Gazlar- R600A	kg
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Soğutucu Gazlar- R134A	kg

Alt Kategori	Başlık	Emisyon Kaynağı	Birim
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Yangın Söndürücü - FM200	kg
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Yangın Söndürücü- Halon 1201	kg
Kategori 1.2	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Yangın Söndürücü- CO ₂	kg
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Soğutucu Gazlar- R410A	kg
Kategori 1.4	Gazların Sızması/Kaçak Oluşumu	Soğutucu Gazlar- R600A	kg
Kategori 2.1	Satın Alınan Elektrik	Şebeke Elektrikliği	kWh
Kategori 2.1	Satın Alınan Elektrik	GES	kWh
Kategori 3.1	Kuruluşa Gelen Lojistik	Gelen Kargolar- Evrak	kg.km
Kategori 3.2	Kuruluştan Giden Lojistik	Giden Kargolar - Paket/Koli	kg.km
Kategori 3.3	Çalışan Ulaşımı	Servisler 27 Kişiye Kadar %0-%50 Doluluk	km
Kategori 3.3	Çalışan Ulaşımı	Araçlar	km
Kategori 3.3	Çalışan Ulaşımı	Evden Çalışma	saat
Kategori 3.3	Çalışan Ulaşımı	Taksi	kişi
Kategori 3.3	Müşteri ve Ziyaretçi Ulaşımı	Araç - Kişi	kişi
Kategori 3.5	İş Seyahatleri	Konaklama - Türkiye	gece
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Kağıt Yaprak	yaprak
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Kağıt Top	top
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Karton Bardak (adet)	adet
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT Doğalgaz (m ³)	m ³
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT Benzin (litre)	litre



Alt Kategori	Başlık	Emisyon Kaynağı	Birim
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT Dizel (litre)	litre
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Şebeke Suyu Kullanımı	m³
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	WTT - Elektrik T&D	kWh
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Karton Koli Satın Alması	adet
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Kartvizit Satın Alması	adet
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Küçük Kağıt Zarf	adet
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Büyük Kağıt Zarf	adet
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Tekstil Ürünleri Satın Alması - TL	TL
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Su Satın Alımı - TL	TL
Kategori 4.1	Satın Alınan Ürün ve Hizmetler	Gıda Ürünleri - TL	TL
Kategori 4.2	Sermaye Varlıkları	IT Ekipmanları	USD
Kategori 4.2	Sermaye Varlıkları	Elektronik Aletler	USD
Kategori 4.2	Sermaye Varlıkları	Bilgisayarlar - adet	adet
Kategori 4.2	Sermaye Varlıkları	Cep Telefonları - adet	adet
Kategori 4.3	Atıkların Bertarafı	Plastik Atık	ton
Kategori 4.3	Atıkların Bertarafı	Kâğıt – Karton Atıkları	ton
Kategori 4.3	Atıkların Bertarafı	Elektronik Atık	ton
Kategori 4.3	Atıkların Bertarafı	Atık Pil	ton

Alt Kategori	Başlık	Emisyon Kaynağı	Birim
Kategori 4.4	Kiralanan (Kuruluş Tarafından) Varlıklar	Elektrik Tüketimi	kWh
Kategori 4.5	Danışmanlık, Temizlik vb. Hizmet Alımı	Danışmanlık Hizmeti	TL
Kategori 5.4	Danışmanlık, Temizlik vb. Hizmet Alımı	Çağrı Hizmeti	TL
Kategori 5.4	Danışmanlık, Temizlik vb. Hizmet Alım	Temizlik Hizmeti	TL
Kategori 5.4	Kiralanan (Kuruluşa Ait) Varlıklar	Elektrik Tüketimi	kWh



2. Emisyon Kaynaklarına ve Kategorilerine Göre Dağılım:

Alt Kategori	2024	2023	2022	2021	2019
Kapsam 1	637,42	613,28	909	341	512,94
Kapsam 2	0	0	787	1403	1639,83
Kapsam 3	44.918,0491	1.532,18	278,94	511,90	744,08
Toplam	46.510,53	2.145,46	1.974,94	2.255,90	2.896,85

Kapsam 3 Emisyon Verileri (tCO ₂ e)	2024	2023	2022	2021	2019
1. Satın alınan mal ve hizmetler	574,38	786,03	13,19	62,29	83,90
2. Sermaye malları	245,61	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
3. Yakıt ve enerji ile ilgili faaliyetler	190,11	112,61	N.A.	379,67	486,39
4. Yukarı yönde taşıma ve dağıtım	22,52	0,07	N.A.	N.A.	N.A.
5. Operasyonlarda oluşan atıklar	15,12	4,07	2,80	3,46	5,04
6. İş seyahati	4,88	8,75	21,79	N.A.	N.A.
7. Çalışanların işe gidiş gelişleri	441,82	603,91	241,16	66,48	168,75
8. Yukarı yönde kiralanan varlıklar	270,48	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
9. Aşağı yönde taşıma ve dağıtım	39,46	11,50	N.A.	N.A.	N.A.

Kapsam 3 Emisyon Verileri (tCO ₂ e)	2024	2023	2022	2021	2019
10. Satılan ürünlerin işlenmesi	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
11. Satılan ürünlerin kullanımı	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
12. Satılan ürünlerin kullanım ömrü sonu işlemleri	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
13. Aşağı yöndeki kiralanan varlıklar	29,54	5,24	N.A.	N.A.	N.A.
14. Franchiseler	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
15. Yatırımlar	43.084,11	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Toplam	46.510,53	1.532,70	278,94	511,90	2896,85

Not: Anadolu Sigorta olarak, üretim ve imalat sektörlerine dahil olmadığımızdan NO_x ve SO_x emisyonlarımız bulunmamaktadır.



Sera Gazı Doğrulama Beyanı Raporu

QSI
CERTIFICATION & VERIFICATION

Greenhouse Gas Verification Statement
Sera Gazı Doğrulama Beyanı

ANADOLU ANONİM TÜRK SİGORTA ŞİRKETİ

Organizational Boundaries / Organizasyonel Sınırlar
Rüzgarlıbahçe Mahallesi, Çam Pınarı Sokak No:6 34805 Beykoz/İstanbul

The Greenhouse Gas emissions inventory has been verified to meet the standard requirements specified below according to ISO 14064-3:2019 / Sera Gazı emisyonları envanterinin, ISO 14064-3:2019'a göre aşağıda belirtilen standart gerekliliklerini karşıladığı doğrulanmıştır.

ISO 14064-1:2018

Category 1- Direct emissions / Doğrudan emisyonlar	637,42	t CO ₂ eq
Category 2- Purchased energy emissions (Location based) / Satın alınan enerji emisyonları (Lokasyon bazlı)	955,06	t CO ₂ eq
Category 3- Emissions from transportation / Ulaştırma kaynaklı emisyonlar	508,69	t CO ₂ eq
Category 4- Emissions from products, service used / Kullanılan ürün - hizmet kaynaklı emisyonlar	1.295,70	t CO ₂ eq
Category 5- Emissions from associated with the use of the product / Ürün kullanımı kaynaklı em.	43.113,66	t CO ₂ eq
Category 6- Other Emissions / Diğer emisyonlar	-	t CO ₂ eq
Total Location Based Emissions / Toplam Lokasyon Bazlı Emisyonlar	46.510,53	t CO₂ eq
Total Market Based Emissions / Toplam Market Bazlı Emisyonlar	45.555,47	t CO₂ eq
Biogenic Emissions / Biyojenik Emisyonlar	-	t CO ₂ eq
Amount of renewable energy purchased / Satın alınan yenilenebilir enerji miktarı	2.500.000	Kwh
Purchased renewable energy emission allowance / Satın alınan yenilenebilir enerji emisyonu karşılığı	1.050	t CO ₂ eq
Category 2- Purchased energy emissions (Market based) / Satın alınan enerji emisyonları (Market bazlı)	0,00	t CO ₂ eq
Renewable energy references / Yenilenebilir enerji referansları: / REC 1 8 7 9 3 6 7 1		
Credits from GHG Scheme / Satın alınan krediler	-	t CO ₂ eq
Credits references / Kredi referansları		
Level of Assurance / : Reasonable / Makul	Verification Report Date / : 05.05.2025	
Reporting Period / : 01.01. 2024 – 31.12. 2024	Statement No / : SG-GNL-411 / 2024	

Approved by / Onaylayan
Okay Kayhanlı – Genel Müdür

TURKISH
Carbon
Verified
Company

QSI Belgelendirme, Müeyyene ve Test Hizmetleri Ltd. Şti.
Beştepe Mah. 5397 Sokak, Mira Ofis B1 Blok D:2, Çankaya – Ankara
Tel : +90 312 472 60 67 Faks : +90 312 472 60 68
E-mail: info@qsi.com.tr Web: www.qsi.com.tr

QSI
CERTIFICATION & VERIFICATION

Greenhouse Gas Verification Statement
Sera Gazı Doğrulama Beyanı

ANADOLU ANONİM TÜRK SİGORTA ŞİRKETİ

Organizational Boundaries / Organizasyonel Sınırlar
Rüzgarlıbahçe Mahallesi, Çam Pınarı Sokak No:6 34805 Beykoz/İstanbul, İstanbul, Antalya, İzmir, Samsun, Adana, Ankara, Trabzon, Bursa, Gaziantep ve Lefkoşa (KKTC) Regional Directorates

The Greenhouse Gas emissions inventory has been verified to meet the standard requirements specified below according to ISO 14064-3:2019 / Sera Gazı emisyonları envanterinin, ISO 14064-3:2019'a göre aşağıda belirtilen standart gerekliliklerini karşıladığı doğrulanmıştır.

GHG PROTOCOL

Scope 1- Direct emissions / Doğrudan emisyonlar	637,42	t CO ₂ eq
Scope 2- Location based purchased energy emissions / Lokasyon bazlı satın alınan enerji emisyonları	955,06	t CO ₂ eq
Scope 3- Other indirect emissions / Diğer dolaylı emisyonlar	44.918,95	t CO ₂ eq
Total Location Based Emissions / Toplam Lokasyon Bazlı Emisyonlar	46.510,53	t CO₂ eq
Total Market Based Emissions / Toplam Market Bazlı Emisyonlar	45.555,47	t CO₂ eq
Biogenic Emissions / Biyojenik Emisyonlar	-	t CO ₂ eq
Amount of renewable energy purchased / Satın alınan yenilenebilir enerji miktarı	2.500.000	Kwh
Purchased renewable energy emission allowance / Satın alınan yenilenebilir enerji emisyonu karşılığı	1.050	t CO ₂ eq
Scope 2- Market based purchased energy emissions / Market bazlı satın alınan enerji emisyonları	0,00	t CO₂ eq
Renewable energy references / Yenilenebilir enerji referansları: / REC 1 8 7 9 3 6 7 1		
Level of Assurance / : Reasonable / Makul	Verification Report Date / : 05.05.2025	
Reporting Period / : 01.01. 2024 – 31.12. 2024	Statement No / : SG-GNL-411 / GHG / 2024	

Approved by / Onaylayan
Okay Kayhanlı – Genel Müdür

Carbon
Verified
Company

QSI Belgelendirme, Müeyyene ve Test Hizmetleri Ltd. Şti.
Beştepe Mah. 5397 Sokak, Mira Ofis B1 Blok D:2, Çankaya – Ankara
Tel : +90 312 472 60 67 Faks : +90 312 472 60 68
E-mail: info@qsi.com.tr Web: www.qsi.com.tr



GRI İçerik Endeksi



Hizmet Beyanı	İçerik Endeksi - Gereklilikler Hizmeti (Content Index – Essentials Service) hizmeti kapsamında GRI, içerik indeksinin GRI Standartlarına uygun raporlama gereklilikleriyle tutarlı bir şekilde bulunduğunu ve indekste yer alan bilgilerin paydaşlara açıkça sunulduğunu ve erişilebilir olduğunu inceledi. Hizmet (Content Index – Essentials Service), raporun Türkçe sürümü üzerinden gerçekleştirildi.
Kullanım Beyanı	Anadolu Sigorta, 1 Ocak 2024-31 Aralık 2024 dönemine ilişkin GRI Standartlarına uyumlu bir şekilde raporlama yapmıştır.
Kullanılan GRI 1	GRI 1: TEMEL İLKELER 2021

GRI Standartları	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulanlar
GRI 1: TEMEL İLKELER 2021			
GRI 2: GENEL BİLDİRİMLER 2021			
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Kurum Profili	Rapor Hakkında, s.3 Hakkımızda, s.7 İletişim, s.110	
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dahil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında, s.3	
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve iletişim bilgisi	Rapor Hakkında, s.3	
	2-4 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Rapor Hakkında, s.3	
	2-5 Dış Denetim	Rapor kapsamında bir dış denetim alınmamıştır.	
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Hakkımızda, s.7 Ürün Gruplarımız, s.11 Acente ve İş Ortaklarımız, s.52-53 Tedarikçilerimizle Büyüyoruz, s.54	
	2-7 Çalışanlar	Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız, s.82-83	

GRI Standartları	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulanlar
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	Rakamlarla Anadolu Sigorta, s.8 Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız, s.82-83	
	2-9 Yönetişim yapısı	Yönetim Kurulumuz, s.22-23	
	2-10 En yüksek yönetim organının üyelerinin yetkinlik ve yeterliliklerinin belirlenme süreci	Yönetim Kurulumuz, s.22-23 Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapımız, s.38-39	
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Yönetim Kurulumuz, s.22-23 Etik İlkelerimiz, s.24	
	2-12 En yüksek yönetim organının kuruluşun faaliyetler kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesindeki rolü	Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı, s.4 Genel Müdürümüzün Mesajı, s.5 Yönetim Kurulumuz, s.22-23 Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapımız, s.38-39	
	2-13 Faaliyet kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesinde sorumluluk iradesi	Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı, s.4 Genel Müdürümüzün Mesajı, s.5 Yönetim Kurulumuz, s.22-23 Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapımız, s.38-39	
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı, s.4 Genel Müdürümüzün Mesajı, s.5 Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapımız, s.38-39	
	2-15 Çıkar çatışmalarını engelleyen süreçler	Etik İlkelerimiz, s.24 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Yapımız, s.25 Sürdürülebilirlik Politikalarımız, s.40-41	
	2-16 Kritik konuların en yüksek yönetim organına aktarılması süreci	Etik İlkelerimiz, s.24 Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49 Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar, s.86-87	



GRI Standartları	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulanlar
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-17 En yüksek yönetim organının yeterlilikleri	Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı, s.4 Genel Müdürümüzün Mesajı, s.5 Yönetim Kurulumuz, s.22 Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapımız, s.38	
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Eğitim ve Gelişimi Destekleyen Programlarımız, s.78-80	
	2-19 Ücret politikaları	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız, s.77 Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar, s.86-87	
	2-20 Ücretlerin belirlenmesine yönelik süreç	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız, s.77 Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar, s.86-87	
	2-21 Yıllık toplam ücret oranı	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız, s.77 Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar, s.86-87	
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Yönetim Kurulu Başkanımızın Mesajı, s.4 Genel Müdürümüzün Mesajı, s.5 Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapımız, s.38	
	2-23 Politika taahhütleri	Sürdürülebilirlik Politikalarımız, s.40-41	
	2-24 Politika taahhütlerinin uygulanması	Sürdürülebilirlik Politikalarımız, s.40-41	
	2-25 Olumsuz etkileri iyileştirmeye yönelik süreçler	Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49-51 Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar, s.86-87	
	2-26 Etik ve yasal davranışla ilgili konular hakkında öneri alınması ve endişelerin dile getirilmesine yönelik mekanizmalar	Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49-51 Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar, s.86-87	
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-27 Yasal mevzuata uyum	Etik İlkelerimiz, s.24 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Yapımız, s.25 Sürdürülebilirlik Politikalarımız, s.40-41	
	2-28 Kurumsal üyelikler	Ödüllerimiz, s.12 Üyelik ve İş Birliklerimiz, s.13	
	2-29 Paydaş katılımı	Paydaşlarla İletişimimiz, s.34-37	
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-30 Toplu iş sözleşmesine tabi çalışan oranları	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız, s.77	

GRI Standartları	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulanlar
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenmesine yönelik süreç	Öncelikli Konularımız, s.46-47	
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Öncelikli Konularımız, s.46-47	
Sorumlu finansman yatırımları			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Stratejik Hedefler ve Pazar Pozisyonumuz, s.19 Finansal İstikrar ve Sürdürülebilirlik Perspektifi, s.20 Öncelikli Konularımız, s.46-47	
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan doğrudan ekonomik değer	Finansal İstikrar ve Sürdürülebilirlik Perspektifi, s.20	
	201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan mali sonuçlar ve diğer riskler ve fırsatlar	Finansal İstikrar ve Sürdürülebilirlik Perspektifi, s.20 Değer Yaratma Modelimiz, s.32-33	
	201-3 Tanımlanmış fayda planı yükümlülükleri ve diğer emeklilik planları	Çalışanlarımızla Güçlü Bağlar, s.86-87	
Etik ilkeler, çevik ve şeffaf yönetim			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Yapımız, s.25	
GRI 205 Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla İlgili Riskler Bakımından Değerlendirilen Faaliyetler	Etik İlkelerimiz, s.24 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Yapımız, s.25 Sürdürülebilirlik Politikalarımız, s.40-41	
	205-2 Yolsuzlukla Mücadele Politikaları ve Prosedürleri Hakkında İletişim ve Eğitim	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Yapımız, s.25 Eğitim ve Gelişimi Destekleyen Programlarımız, s.78-79	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Çevre Yönetimimiz, s.68 Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69	
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Organizasyonun Enerji Tüketimi	Çevre Yönetimimiz, s.68 Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69	
	302-3 Enerji Yoğunluğu	Çevre Yönetimimiz, s.68 Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69	
	302-4 Enerji Tüketiminin Azaltımı	Çevre Yönetimimiz, s.68 Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69	



GRI Standartları	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulanlar
Çevre dostu ve kapsayıcı ürünler			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69 Sera Gazı Envanteri, s.96	
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69 Sera Gazı Envanteri, s.96	
	305-2 Dolaylı enerji (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69 Sera Gazı Envanteri, s.96	
	305-3 Diğer dolaylı (Kapsam 3) sera gazı emisyonları	Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69 Sera Gazı Envanteri, s.96	
	305-4 Sera gazı yoğunluğu	Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69 Sera Gazı Envanteri, s.96	
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69 Sera Gazı Envanteri, s.96	
	305-7 Nitrojen oksit (NO _x), sülfür oksit (SO _x), ve diğer önemli gaz emisyonları	Emisyon ve Enerji Yönetimimiz, s.69 Sera Gazı Envanteri, s.96	
Tercih edilen işveren olmak			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız, s.77 #DahaEşit Bir Toplum Diyoruz, s.84-85	
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devir hızı	Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız, s.82-83 İnsan Kaynakları Yaklaşımımız, s.77	
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	İnsan Kaynakları Yaklaşımımız, s.77 #DahaEşit Bir Toplum Diyoruz, s.84-85	
	401-3 Ebeveyn izni	#DahaEşit Bir Toplum Diyoruz, s.84-85	
Müşteri sağlığının korunması			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Kalite Yönetimimiz, s.28 Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49-51 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimimiz, s.88-89	

GRI Standartları	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulanlar
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1 Sağlık ve güvenlik etkilerinin iyileştirme amacıyla değerlendirildiği belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49-51 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimimiz, s.88-89	
	416-2 Ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49-51 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimimiz, s.88-89	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sigorta Okuryazarlığı, s.66	
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-1 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme gereksinimleri	Sigorta Okuryazarlığı, s.66	
	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Sigorta Okuryazarlığı, s.66	
	417-3 Pazarlama iletişimlerine ilişkin uyumsuzluk vakaları	Sigorta Okuryazarlığı, s.66	
Müşteri bilgi gizliliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Bilgi Güvenliği Yönetimimiz, s.29 Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49-51	
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2021	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybıyla ilgili doğrulanmış şikayetler	Bilgi Güvenliği Yönetimimiz, s.29 Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49-51	
Dijital çağda sigortacılık			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Dijital Çağ'da Sigortacılık Serüvenimiz, s.61-65	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Dijitalleşme kavramının büyük bir ivmeyle gelişerek sigortacılık sektörünün işleyişine entegre olduğundan Anadolu Sigorta olarak önem veriyoruz.	Dijital Çağ'da Sigortacılık Serüvenimiz, s.61-65	



GRI Standartları	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulanlar
Müşteri odaklılık			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49-51 AR-GE Çalışmalarımız, s.57-60	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Anadolu sigorta olarak müşterilerimizi iş süreçlerimizde odak noktamıza almaktayız.	Müşteri Memnuniyetine Verdiğimiz Önem, s.49-51 AR-GE Çalışmalarımız, s.57-60	
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Ürün Gruplarımız s.11	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Anadolu Sigorta olarak sigortalama süreçlerimizi yürütürken çevresel ve sosyal değerlere önem veriyoruz.	Ürün Gruplarımız s.11	
Acil durum hazırlığı ve iş sürekliliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Marmara Depremine Hazırlık, s.94	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Anadolu Sigorta olarak, olası bir acil duruma karşı hazırlık yapıyor, iş sürekliliği için önlemler alıyoruz.	Bilgi Güvenliği Yönetimimiz, s.29 Marmara Depremine Hazırlık, s.94	
Risk yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Kurumsal Risk Yönetim Süreçlerimiz, s.26	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Anadolu Sigorta olarak, risk süreçlerimizi doğru ve verimli şekilde yönetmekteyiz.	Kurumsal Risk Yönetim Süreçlerimiz, s.26	
Girişimciliğin desteklenmesi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Kalite Yönetimimiz, s.28	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Kurum içi girişimcilik programımız ile inovasyon ve girişimcilik alanında hızlı ve etkili bir ilerleme kaydediyoruz.	Kalite Yönetimimiz, s.28	
Sigorta okuryazarlığı			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sigorta Okuryazarlığı, s.66	

GRI Standartları	Bildirim	Sayfa numaraları, açıklamalar ve/veya URL	Hariç Tutulanlar
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Sigorta okuryazarlığı ile müşterilerimizin sigorta ürünleri, kapsamı, primleri, poliçe şartları ve tazminat süreçlerinde bilinçli olmalarını sağlamaktayız.	Sigorta Okuryazarlığı, s.66	
Acente ve iş ortaklarının gelişimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Acente ve İş Ortaklarımız, s.52-53	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Anadolu Sigorta olarak acente ve iş ortaklarımızla düzenli iletişimi kurarak katılımcı ve sürdürülebilir iş yapış biçimine önem veriyoruz.	Acente ve İş Ortaklarımız, s.52-53	
Sürdürülebilirlik için ortaklar			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Paydaşlarla İletişimimiz, s.34-37	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Sürdürülebilirlik anlayışımıza paydaşlarımızı da dahil ediyoruz.	Paydaşlarla İletişimimiz, s.34-37	
Paydaş iletişimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Paydaşlarla İletişimimiz, s.34-37	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Paydaşlarımızda iletişimde, müşteri odaklı ve çok yönlü bir iletişim anlayışı benimsiyor, pazarlama ve iletişim faaliyetlerimizle paydaşlarımızla iletişim halinde kalıyoruz.	Paydaşlarla İletişimimiz, s.34-37	
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmaları			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Sosyal Sorumluluk Projelerimiz, s.92-93	
Anadolu Sigorta kendi öncelikli konu bildirimi	Topluma pozitif yönde etkimizi artırabilmek amacıyla kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarına önem veriyoruz.	Sosyal Sorumluluk Projelerimiz, s.92-93	



UN Global Compact ve WEPs Raporlama Endeksi

UN Global Compact İlerleme Tablosu

Konu Başlıkları	Konu Başlıkları	Açıklanma Yeri
İnsan Hakları	İlke 1-İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve bu haklara saygı duymalıdır.	Etik İlkelerimiz Anadolu Sigorta'da Çalışma Hayatı
	İlke 2-İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalıdır.	Etik İlkelerimiz Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Yapımız
Çalışma Standartları	İlke 3- İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemelidir.	Anadolu Sigorta'da Çalışma Hayatı
	İlke 4- Her türlü zorla ve zorunlu çalıştırmaya son verilmelidir.	Etik İlkelerimiz Anadolu Sigorta'da Çalışma Hayatı
	İlke 5-Her türlü çocuk işçiliğine son verilmelidir	Etik İlkelerimiz Tedarikçilerimizle Büyüyoruz
	İlke 6-İşe alma ve çalışma süreçlerinde ayrımcılığa son verilmelidir.	Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız #DahaEşit Bir Toplum Diyoruz
Çevre	İlke 7- İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemelidir.	Çevre Yönetimimiz Emisyon ve Enerji Yönetimimiz Atık Yönetimimiz Su Yönetimimiz
	İlke 8-İş dünyası, çevreye yönelik sorumluluğu artıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek vermemelidir.	Tedarikçilerimizle Büyüyoruz Çevre Yönetimimiz Emisyon ve Enerji Yönetimimiz Atık Yönetimimiz Su Yönetimimiz
	İlke 9- Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması özendirilmelidir.	Ürün Gruplarımız Çevre Yönetimimiz Emisyon ve Enerji Yönetimimiz Atık Yönetimimiz Su Yönetimimiz
Yolsuzlukla Mücadele	İlke 10- İş dünyası, rüşvet ve haraç dâhil her türlü yolsuzlukla mücadele etmelidir.	Etik İlkelerimiz Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Yapımız

WEPs İlerleme Tablosu

Prensip	Açıklanma Yeri
Prensip 1-Toplumsal cinsiyet eşitliği için üst düzey kurumsal liderlik sağlanması	Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız #DahaEşit Bir Toplum Diyoruz
Prensip 2-Tüm kadın ve erkeklere iş yaşamında adil davranılması, insan haklarına ve ayırım yapmama ilkesine saygı gösterilmesi, bu ilkelerin desteklenmesi	Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız #DahaEşit Bir Toplum Diyoruz
Prensip 3-Tüm kadın ve erkek çalışanların sağlık, güvenlik ve refahının sağlanması	Anadolu Sigorta'da Çalışma Hayatı Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız #DahaEşit Bir Toplum Diyoruz
Prensip 4-Kadınların eğitim, kurs ve profesyonel gelişim olanaklarının desteklenmesi	Eğitim ve Gelişimi Destekleyen Programlarımız #DahaEşit Bir Toplum Diyoruz
Prensip 5-Kadınların güçlenmesi için girişimci gelişimi, tedarik zinciri ve pazarlama yöntemlerinin uygulanması	Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız #DahaEşit Bir Toplum Diyoruz
Prensip 6-Toplumsal girişimler ve savunuculuk çalışmalarıyla eşitliğin teşvik edilmesi	Birlikte Daha Güçlüyüz: Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Anlayışımız #DahaEşit Bir Toplum Diyoruz
Prensip 7-Toplumsal cinsiyet eşitliğine ilişkin elde edilen başarıların değerlendirilmesi ve halka açık raporlanması	#DahaEşit Bir Toplum Diyoruz



Sorumluluk Reddi Beyanı

YASAL UYARI:

Anadolu Sigorta Entegre Sürdürülebilirlik Raporu, GRI Standartları'na uyumlu olarak hazırlanmıştır. Rapor içerisinde yer alan ve eksiksiz olma vasfını taşımayan tüm bilgi ve görüşler, rapora katkı sağlayan Anadolu Sigorta üyesi kuruluşlar tarafından iletilmiştir. Bu rapor kapsamındaki TSRS uyumlu sürdürülebilirlik raporu kısmı dışındaki veri ve bilgilerin tamamı bağımsız olarak doğrulanmamış ve sadece bilgilendirme amacıyla hazırlanmış olup herhangi bir yatırım kararı için temel oluşturma amacı taşımaz. Raporda yer alan tüm veriler, raporun hazırlanma tarihi itibarıyla verilen tüm bilgi ve belgelerin doğru olduğuna inanılmakta olup iyi niyetle açıklanmış ve güvenilir kaynaklara dayanmaktadır. Anadolu Sigorta ve ESG Turkey® Danışmanlık (ESG Strateji Danışmanlığı ve Eğitim Ltd. Şti), bu raporda yer alan bilgilerin doğruluğuna veya eksiksizliğine ilişkin hiçbir beyan veya taahhütte bulunmamaktadır. Anadolu Sigorta ve ESG Turkey® Danışmanlık, ileriye dönük beyanlar da dâhil olmak üzere, işbu rapor içerisinde yer alan, açıkça veya üstü kapalı olarak ifade edilen hiçbir beyan, ifade, eksik bilgi ya da paylaşılan veya kullanıma sunulan diğer yazılı ve sözlü iletişime ilişkin hiçbir sorumluluk kabul etmemektedir. İşbu raporun kullanılmasından kaynaklanabilecek herhangi bir zarardan Anadolu Sigorta ve ESG Turkey® Danışmanlık veya müdürleri, yöneticileri, çalışanları veya üçüncü şahıslar hiçbir şekilde sorumlu addedilemez.



Rapor
Hakkında

Kurumsal
Profilimiz

Yarının Sigortası: Gelecek
Trendleri ve Sektörel Vizyon

Güvenin Mimarı: Etik,
Şeffaflık ve Uyumluluk

İş Modelimiz ve Değer
Yaratma Sürecimiz

Değer Zincirimizde
Sürdürülebilirlik

Müşteri Odaklı Çözümlerimiz
ve Teknolojik İnovasyon

Doğaya Duyarlı
Anadolu Sigorta

İnsan Merkezli
Yaklaşımımız

Sürdürülebilirlik ve
Toplumsal Etkimiz

Ekler

İletişim

GRI 2-1

Anadolu Sigorta



Genel Müdürlük: Rüzgarlıbahçe Mahallesi Çam Pınarı Sokak No: 6 34805
Beykoz - İstanbul / Türkiye

Telefon: (0850) 724 0 850

Faks: (0850) 744 0 745

İnternet Adresi: anadolusigorta.com.tr

E-posta: bilgi@anadolusigorta.com.tr



LinkedIn



Instagram



Facebook



Youtube



@Anadolu_Sigorta

Sürdürülebilirlik Raporlaması Danışmanlığı & Tasarım



Yönetim ve Eğitim Merkezi: Altunizade Sitesi Okul Sk. No: 1 E Blok Kat: 3 Daire: 16
Altunizade Mah. 34662 Üsküdar - İstanbul / Türkiye

İnternet Adresi: esgturkey.com

E-Posta: esg@esgturkey.com

Telefon: +90 (212) 263 82 82



[esg-turkey-danismanlik](#)



[esgturkeydanismanlik](#)



[ESGTurkeyDanismanlik](#)



ANADOLU
SİGORTA