

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

8,9 milyar TL prim üretimi

Türkiye Sigorta 2020 yılında prim üretimini %24 artırarak 8.887 milyon TL'ye çıkarmış ve yılı sektör lideri olarak tamamlamıştır.

Prim Üretimi

Hazine branşları bazında önceki dönem karşılaştırmalı 2020 yılı Brüt Prim Üretimi sonuçları aşağıdaki şekilde gerçekleşmiştir:

TL	2019	2020	Pay	Artış
Genel Zararlar	2.061.036.916	3.276.311.168	%37	%59
Yangın ve Doğal Afetler	1.324.104.044	1.727.821.680	%19	%30
Kara Araçları Sorumluluk	1.704.938.349	1.403.676.104	%16	-%18
Kara Araçları	766.855.578	824.106.337	%9	%7
Hastalık/Sağlık	360.044.329	582.209.518	%7	%62
Kaza	382.420.463	405.591.022	%5	%6
Genel Sorumluluk	122.428.000	207.891.369	%2	%70
Hava Araçları	114.380.994	141.423.625	%2	%24
Hava Araçları Sorumluluk	145.782.372	114.641.836	%1	-%21
Su Araçları	56.638.418	84.664.890	%1	%49
Nakliyat	36.418.086	39.415.913	%0,4	%8
Kredi	12.908.875	29.631.833	%0,3	%130
Finansal Kayıplar	56.611.553	27.216.799	%0,3	-%52
Hukuksal Koruma	13.891.034	16.948.532	%0,2	%22
Kefalet	8.384.035	5.575.575	%0,1	-%33
Destek	158.666	1.928	%0,00002	-%99
Su Araçları Sorumluluk	-	-	-	-
Raylı Araçlar	-	-	-	-
Genel Toplam	7.167.001.712	8.887.128.129	%100	%24

Toplam prim üretimi Şirket stratejisi doğrultusunda %24 oranında artmıştır. Bu artış ve birleşmeyle birlikte Türkiye Sigorta 2020 yılını sektör lideri olarak tamamlamıştır. Prim artışı otodışı branşlarda sektörün üzerinde gerçekleşmiştir. Genel Sorumluluk, Sağlık, Genel Zararlar ve Yangın branşları sırasıyla %70, %62, %59 ve %30 büyüme ile dikkat çekmiştir. Şirket Kara Araçları Sorumluluk branşında ise %18 küçülürken Kara Araçları branşında %7 büyüme gerçekleşmiştir. Acente kanalında üretim %9 düşerken, banka ve broker kanalında prim üretimleri sırasıyla %22 ve %59 oranında artmıştır. Banka kanalı pazar payı %44'ten %47'ye yükselmiştir.

Brüt Ödenen Hasarlar

Hazine branşları bazında önceki dönem karşılaştırmalı 2020 yılı Brüt Ödenen Hasarlar sonuçları aşağıdaki şekilde gerçekleşmiştir:

TL	2019	2020	Pay	Artış
Genel Zararlar	234.448.017	291.269.387	%12	%24
Yangın ve Doğal Afetler	325.041.064	448.397.344	%18	%38
Kara Araçları Sorumluluk	944.911.088	847.213.364	%35	-%10
Kara Araçları	487.489.890	431.388.291	%18	-%12
Hastalık/Sağlık	172.396.583	156.296.006	%6	-%9
Kaza	39.652.392	32.709.598	%1	-%18
Genel Sorumluluk	24.485.206	34.442.889	%1	%41
Hava Araçları	183.316.631	87.101.666	%4	-%52
Hava Araçları Sorumluluk	43.353.729	34.363.276	%1	-%21
Su Araçları	19.544.246	32.042.715	%1	%64
Nakliyat	7.140.204	5.195.806	%0,2	-%27
Kredi	1.923.432	(745.900)	-%0,03	-%139
Finansal Kayıplar	17.687.219	39.493.377	%2	%123
Hukuksal Koruma	46.983	59.567	%0,002	%27
Kefalet	688.253	123.937	%0,01	-%82
Destek	-	-	-	-
Su Araçları Sorumluluk	-	-	-	-
Raylı Araçlar	-	-	-	-
Genel Toplam	2.502.124.937	2.439.351.323	%100	-%3

Teknik Denge (Teknik Kâr)

Hazine branşları bazında önceki dönem karşılaştırmalı 2020 yılı Teknik Denge sonuçları aşağıdaki şekilde gerçekleşmiştir:

TL	2019	2020	Pay	Artış
Genel Zararlar	186.383.040	182.153.552	%14	-%2
Yangın ve Doğal Afetler	251.782.919	282.176.777	%21	%12
Kara Araçları Sorumluluk	47.295.117	117.345.530	%9	%148
Kara Araçları	112.856.161	218.280.019	%16	%93
Hastalık/Sağlık	72.450.190	213.816.595	%16	%195
Kaza	217.535.474	318.070.225	%24	%46
Genel Sorumluluk	(1.110.513)	(9.283.200)	-%1	%736
Hava Araçları	(2.435.937)	(2.029.742)	-%0,2	-%17
Hava Araçları Sorumluluk	(2.592.159)	(2.195.031)	-%0,2	-%15
Su Araçları	(492.395)	9.168.133	%1	-%1962
Nakliyat	11.984.994	7.835.390	%1	-%35
Kredi	569.573	(12.794.511)	-%1	-%2346
Finansal Kayıplar	14.499.536	5.383.312	%0,4	-%63
Hukuksal Koruma	4.677.000	10.366.383	%1	%122
Kefalet	1.726.229	2.299.478	%0,2	%33
Destek	31.797	27.693	%0,002	-%13
Su Araçları Sorumluluk	-	-	-	-
Raylı Araçlar	-	-	-	-
Genel Toplam	915.161.026	1.340.620.603	%100	%46

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

Branşlar Bazında Teknik Bölüm Gelir Tablosu

I-TEKNİK BÖLÜM	GENEL ZARARLAR	YANGIN VE DOĞAL AFETLER	KARA ARAÇLARI SORUMLULUK	KARA ARAÇLARI	HASTALIK / SAĞLIK	KAZA	GENEL SORUMLULUK
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	412.394.290	638.523.795	1.291.796.219	928.638.335	559.577.538	448.297.524	30.916.588
Yazılan Primler (Net)	396.798.224	526.255.125	912.766.063	818.642.910	579.007.609	356.719.856	24.799.413
Kaz. Primler Karş. Değişim (Net)	(57.851.455)	(9.122.226)	261.317.810	(34.796.147)	(148.632.780)	(11.802.595)	(2.504.977)
Devam Ed. Riskler Karş. Değişim	-	-	11.674.757	-	-	-	1.951.864
Teknik Olmayan Böl. Aktarılan Yat. Gel.	71.548.265	113.247.630	54.887.843	121.368.306	129.351.159	103.365.799	6.061.839
Diğer Teknik Gelirler	-	72.500	-	2.758.553	269.301	-	546.225
Tahakkuk Eden Rücu ve Sovtaj Gelirleri (+)	1.899.256	8.070.766	51.149.746	20.664.713	(417.751)	14.464	62.224
B- Hayat Dışı Teknik Gider (-)	(230.240.738)	(356.347.018)	(1.174.450.689)	(710.358.316)	(345.760.943)	(130.227.299)	(40.199.788)
Ödenen Hasarlar (Net)	(179.243.186)	(162.070.920)	(737.201.502)	(428.344.058)	(163.037.321)	(24.745.450)	(5.305.617)
Muallak Has. Karş. Değişim	(7.500.679)	(21.878.273)	(260.927.393)	(68.011.154)	(7.066.539)	29.428.619	(33.846.018)
İkramiye ve İndirimler Karş. Değişim	(421.297)	(1.461.710)	(153.321)	(825.869)	(48.866)	(177.981)	44.358
Diğer Teknik Karş. Değişim	(887.716)	(14.189.277)	-	(2.237.909)	-	(90.185)	-
Faaliyet Giderleri (-)	(42.187.860)	(156.746.838)	(176.168.473)	(210.939.326)	(175.608.217)	(134.642.302)	(1.092.511)
C- Teknik Bölüm Dengesi - H. Dışı (A-B)	182.153.552	282.176.777	117.345.530	218.280.019	213.816.595	318.070.225	(9.283.200)

HAVA ARAÇLARI	HAVA ARAÇLARI SORUMLULUK	SU ARAÇLARI	NAKLİYAT	KREDİ	FİNANSAL KAYIPLAR	HUKUKSAL KORUMA	KEFALET	DESTEK	TOPLAM
-	-	8.642.838	17.201.028	(13.078.442)	24.960.539	19.827.976	2.893.374	27.693	4.370.619.295
-	-	9.239.432	13.315.333	204.506	7.208.633	16.986.834	2.843.046	1.928	3.664.788.912
-	-	(4.749.527)	439.964	110.712	16.766.626	(2.426.149)	(803.737)	25.765	5.971.284
-	-	1.489.923	-	-	109.309	-	-	-	15.225.853
-	-	2.135.988	3.731.909	75.171	887.054	5.267.291	878.626	-	612.806.880
-	-	-	-	110	-	-	-	-	3.646.689
-	-	527.022	(286.178)	(13.468.941)	(11.083)	-	(24.561)	-	68.179.677
(2.029.742)	(2.195.031)	525.295	(9.365.638)	283.931	(19.577.227)	(9.461.593)	(593.896)	-	(3.029.998.692)
-	-	(2.370.474)	(1.314.180)	37.229	(4.356.026)	(48.165)	(17.540)	-	(1.708.017.210)
(10.794)	-	1.161.570	(6.553.595)	61.071	(4.125.068)	267.203	(59.900)	-	(379.060.950)
-	-	-	(10.089)	1.630	(1.350)	(6.496)	(756)	-	(3.061.747)
-	-	-	-	(23.796)	(29.191)	-	-	-	(17.458.074)
(2.018.948)	(2.195.031)	1.734.199	(1.487.774)	207.797	(11.065.592)	(9.674.135)	(515.700)	-	(922.400.711)
(2.029.742)	(2.195.031)	9.168.133	7.835.390	(12.794.511)	5.383.312	10.366.383	2.299.478	27.693	1.340.620.603

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

2020 yılı sonunda yatırım gelirleri %14 artarak 1 milyar 160 milyon 394 bin TL olarak gerçekleşmiştir. 655 milyon 375 bin TL ile finansal yatırımlardan elde edilen gelirler, yatırım gelirlerinin en büyük hesabını oluşturmaktadır. İkinci büyük yatırım gelirini 327 milyon 795 bin TL'lik kambiyo kârlarından elde edilen gelirler oluşturmaktadır. İştiraklerden 106 milyon 88 bin TL, finansal varlıkların değerlemesinden 44 milyon 722 bin TL, finansal yatırımların nakde çevrilmesinden elde edilen kârlar 13 milyon 665 bin TL, arazi, arsa ve binalardan 12 milyon 739 bin TL ve diğer yatırımlardan 10 bin TL gelir gerçekleşmiştir.

Yatırım Gelirleri (TL)	2019	2020	Artış
1- Finansal Yatırımlardan Elde Edilen Gelirler	776.051.261	655.374.529	-%16
2- Finansal Yatırımların Nakde Çevrilmesinden Elde Edilen Kârlar	55.617.659	13.665.186	-%75
3- Finansal Yatırımların Değerlemesi	12.700.471	44.722.169	%252
4- Kambiyo Kârları	138.345.016	327.794.684	%137
5- İştiraklerden Gelirler	30.735.989	106.088.223	%245
6- Bağlı Ortaklıklar ve Müşterek Yönetime Tabi Teşebbüslerden Gelirler	-	-	-
7- Arazi, Arsa ile Binalardan Elde Edilen Gelirler	1.205.318	12.738.577	%957
8- Türev Ürünlerden Elde Edilen Gelirler	6.129	-	-%100
9- Diğer Yatırımlar	717.603	10.334	-%99
10- Hayat Teknik Bölümünden Aktarılan Yatırım Gelirleri	-	-	-
Genel Toplam	1.015.379.446	1.160.393.702	%14

2020 yılı sonunda yatırım giderleri %15 artarak 908 milyon 496 bin TL olmuştur. Teknik bölüme aktarılan yatırım gelirleri 612 milyon 807 bin TL ile yatırım giderlerinin en büyük hesabını oluşturmaktadır. Kambiyo zararları 236 milyon 806 bin TL olmuştur. Diğer yatırım giderleri 28 milyon 588 bin TL, amortisman giderleri 23 milyon 738 bin TL, yine aynı dönemde yatırım yönetim giderleri 6 milyon 558 bin TL olmuştur.

Yatırım Giderleri (-) (TL)	2019	2020	Artış
1- Yatırım Yönetim Giderleri - Faiz Dahil (-)	(21.358.775)	(6.557.821)	-%69
2- Yatırımlar Değer Azalışları (-)	-	-	-
3- Yatırımların Nakde Çevrilmesi Sonucunda Oluşan Zararlar (-)	(110.085)	-	-%100
4- Hayat Dışı Teknik Bölümüne Aktarılan Yatırım Gelirleri (-)	(629.517.714)	(612.806.880)	-%3
5- Türev Ürünler Sonucunda Oluşan Zararlar (-)	-	-	-
6- Kambiyo Zararları (-)	(107.301.128)	(236.806.070)	%121
7- Amortisman Giderleri (-)	(15.763.988)	(23.737.666)	%51
8- Diğer Yatırım Giderleri (-)	(16.582.933)	(28.588.048)	%72
Genel Toplam	(790.634.623)	(908.496.485)	%15

2020 yılı sonunda Diğer Faaliyetlerden Gelir ve Kârlar ile Gider ve Zararlar hesabına 163 milyon 70 bin TL gider yazılmıştır. Bu gideri oluşturan hesapların gelir tarafında 2 milyon 166 bin TL ile Diğer Gelir ve Kârlar bulunurken, 118 milyon 931 bin TL ile karşılıklar, 20 milyon 38 bin TL ertelenmiş vergi varlığı, 13 milyon 396 bin TL diğer giderler ve zararlar, 9 milyon 366 bin TL ertelenmiş vergi yükümlülüğü ve 3 milyon 456 bin TL diğer gider ve zararlar hesapları da gider tarafında yer almaktadır.

F- Diğer Faal.ve Olağandışı Faal.Gel.ve Kârl.ile Gid. ve Zar. (+/-)	2019	2020	Artış
1- Karşılıklar Hesabı (+/-)	(98.117.106)	(118.930.779)	%21
2- Reeskont Hesabı (+/-)	10.059.447	(3.456.170)	-%134
3- Özellikli Sigortalar Hesabı (+/-)	-	-	-
4- Enflasyon Düzeltmesi Hesabı (+/-)	-	-	-
5- Ertelenmiş Vergi Varlığı Hesabı (+/-)	(22.608.072)	(20.037.721)	-%11
6- Ertelenmiş Vergi Yükümlülüğü Gideri	-	(9.365.716)	-
7- Diğer Gelir ve Kârlar	3.282.065	2.116.263	-%36
8- Diğer Gider ve Zararlar (-)	(1.682.837)	(13.396.240)	%696
9- Önceki Yıl Gelir ve Kârları	-	-	-
10- Önceki Yıl Gider ve Zararları (-)	-	-	-
Genel Toplam	(109.066.503)	(163.070.363)	%50

Gelir Tablosu Özet

1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 faaliyet dönemi içinde 4 milyar 370 milyon 619 bin TL teknik gelir elde edilirken, 3 milyar 29 milyon 999 bin TL teknik gider gerçekleşmiştir. Sonuç olarak teknik bölüm dengesinde 1 milyar 340 milyon 621 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

Teknik bölüm dengesine eklenen 1 milyar 160 milyon 394 bin TL'lik yatırım geliri ve 908 milyon 496 bin TL yatırım gideri ile 163 milyon 70 bin TL'lik diğer ve olağandışı faaliyetlerden kaynaklı gider sonucunda, 276 milyon 428 bin TL vergi karşılığı düşüldükten sonra cari dönemde 1 milyar 153 milyon 19 bin TL net kâr gerçekleşmiştir.

Gelir Tablosu Özet	2019	2020	Artış
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	3.957.943.719	4.370.619.295	%10
B- Hayat Dışı Teknik Gider(-)	(3.042.782.693)	(3.029.998.692)	-%0,4
C- Teknik Bölüm Dengesi- H. Dışı (A-B)	915.161.026	1.340.620.603	%46
D- Yatırım Gelirleri	1.015.379.446	1.160.393.702	%14
E- Yatırım Giderleri (-)	(790.634.623)	(908.496.485)	%15
F- Diğer Faaliyetlerden ve Olağandışı Faaliyetlerden Gelir ve Kârlar ile Gider ve Zararlar (+/-)	(109.066.503)	(163.070.363)	%50
G- Dönem Net Kârı veya Zararı	828.378.599	1.153.019.269	%39
<i>Dönem Kârı Vergi ve Diğer Yasal Yükümlülük Karşılıkları</i>	<i>(202.460.747)</i>	<i>(276.428.188)</i>	<i>%37</i>

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

Genel Zararlar

2020 yılı sonunda Genel Zararlar Sigortaları branşında prim üretimi %59 oranında artarak 3 milyar 276 milyon 311 bin TL olmuştur. Hasar Prim oranı %47'den %55'e çıkmıştır.

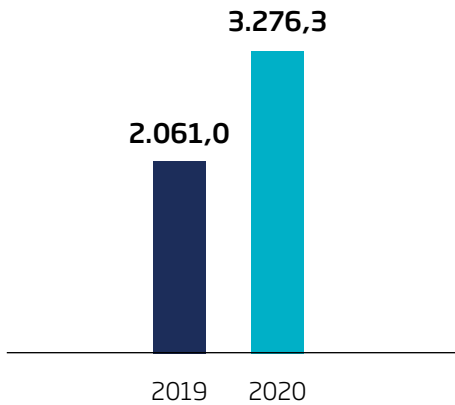
Genel Zararlar Sigortaları

GENEL ZARARLAR	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	2.061.036.916	3.276.311.168	%59
Konservasyon Oranı %	15	12	-%3
Kazanılmış Primler (net) - TL	275.292.558	338.946.769	%23
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(130.144.261)	(186.743.865)	%43
Teknik Bölüm Dengesi - TL	186.383.040	182.153.552	-%2
Hasar / Prim (net) %	47	55	%8
Teknik Denge / Prim %	9	6	-%3

2020 yılı sonunda Genel Zararlar Sigortaları branşında prim üretimi %59 oranında artarak 3 milyar 276 milyon 311 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %12 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı sonunda Genel Zararlar Sigortaları branşında net hasar/prim oranı %55 olarak gerçekleşmiştir. Net kazanılmış prim tutarı 338 milyon 947 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 186 milyon 744 bin TL'dir. Şirketin teknik bölüm dengesinde %2 azalış ile 182 milyon 154 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

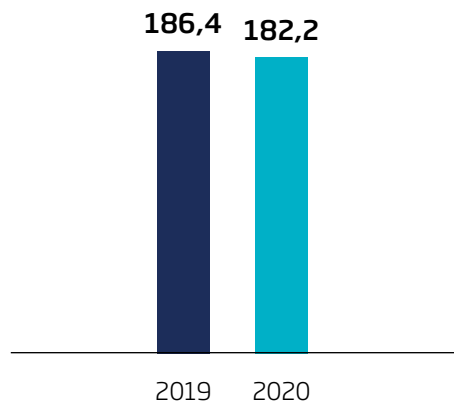
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %59 artış



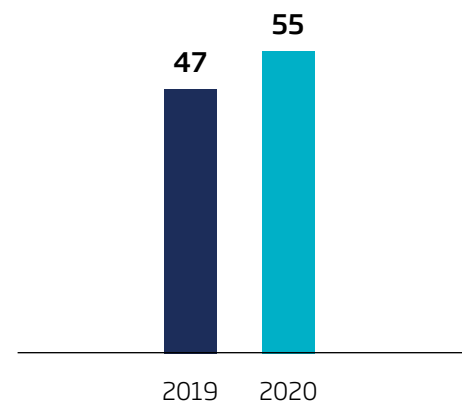
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 -%2 azalış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 %8 artış



Yangın ve Doğal Afetler Sigortaları

YANGIN VE DOĞAL AFETLER	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	1.324.104.044	1.727.821.680	%30
Konservasyon Oranı %	37	30	-%7
Kazanılmış Primler (net) - TL	428.722.216	517.132.899	%21
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(133.162.146)	(183.949.193)	%38
Teknik Bölüm Dengesi - TL	251.782.919	282.176.777	%12
Hasar / Prim (net) %	31	36	%5
Teknik Denge / Prim %	19	16	-%3

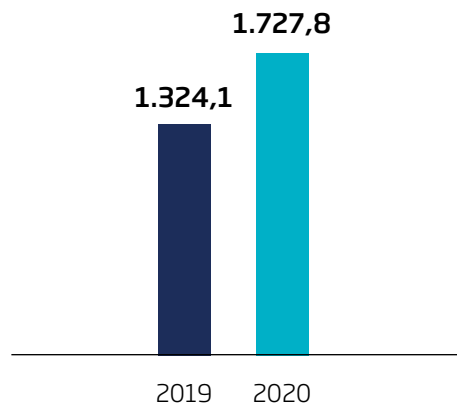
2020 yılı sonunda Yangın ve Doğal Afetler Sigortaları branşında prim üretimi %30 oranında artarak 1 milyar 727 milyon 822 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %30 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı sonunda Yangın ve Doğal Afetler Sigortaları branşında net hasar/prim oranı %36 olarak gerçekleşmiştir. Net kazanılmış prim tutarı 517 milyon 133 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 183 milyon 949 bin TL'dir. Şirketin Yangın ve Doğal Afetler teknik bölüm dengesinde 282 milyon 177 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

Yangın ve Doğal Afetler

2020 yılı sonunda Yangın ve Doğal Afetler Sigortaları branşında prim üretimi %30 oranında artarak 1 milyar 727 milyon 822 bin TL olmuştur. Teknik bölüm dengesi %12 artmıştır.

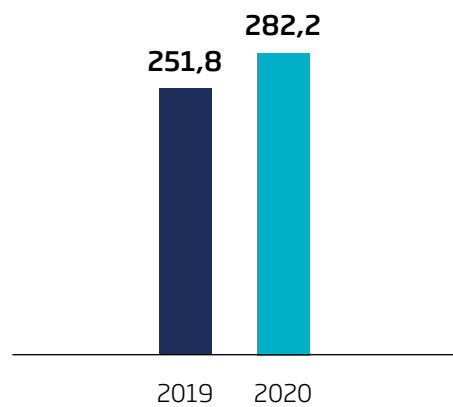
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %30 artış



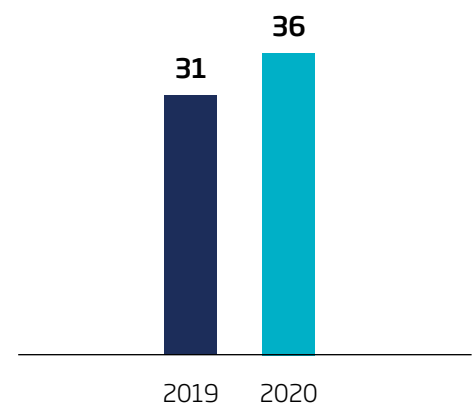
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 %12 artış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 %5 artış



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

Kara Araçları Sorumluluk

2020 yılı sonunda Kara Araçları Sorumluluk Sigortaları branşında prim üretimi %18 oranında azalarak 1 milyar 403 milyon 676 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %12 düşmüştür. Hasar Prim oranı %103'ten %84'e düşmüştür.

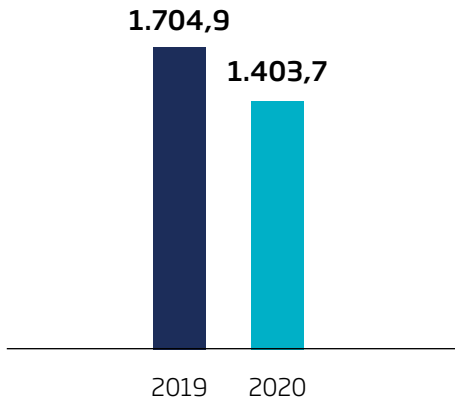
Kara Araçları Sorumluluk Sigortaları

KARA ARAÇLARI SORUMLULUK	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	1.704.938.349	1.403.676.104	-%18
Konservasyon Oranı %	77	65	-%12
Kazanılmış Primler (net) - TL	1.238.136.144	1.185.758.630	-%4
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(1.271.181.183)	(998.128.895)	-%21
Teknik Bölüm Dengesi - TL	47.295.117	117.345.530	%148
Hasar / Prim (net) %	103	84	-%19
Teknik Denge / Prim %	3	8	%5

2020 yılı sonunda Kara Araçları Sorumluluk Sigortaları branşında prim üretimi %18 oranında azalarak 1 milyar 403 milyon 676 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %65 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı sonunda Kara Araçları Sorumluluk Sigortaları branşında net hasar/prim oranı %84 olarak gerçekleşmiştir. Net kazanılmış prim tutarı 1 milyar 185 milyon 759 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 998 milyon 129 bin TL'dir. Şirketin teknik bölüm dengesinde geçen seneye göre %148 artış ile 117 milyon 346 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

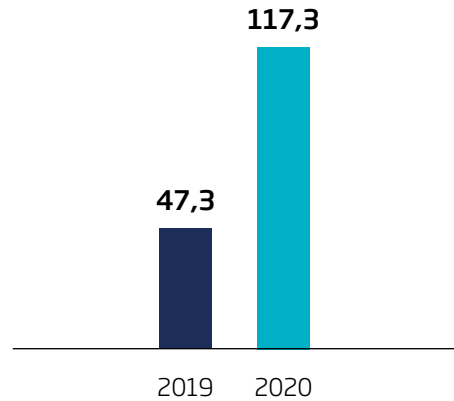
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 -%18 azalış



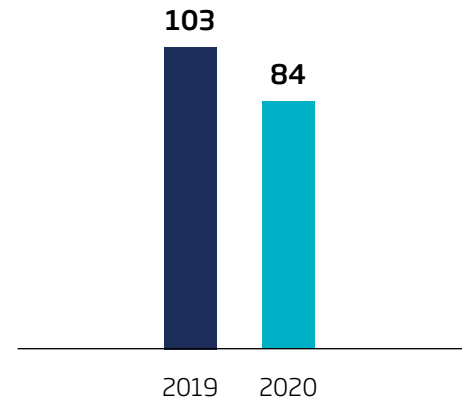
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 %148 artış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 -%19 azalış



Kara Araçları Sigortaları

KARA ARAÇLARI	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	766.855.578	824.106.337	%7
Konservasyon Oranı %	99	99	-
Kazanılmış Primler (net) - TL	695.393.868	783.846.763	%13
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(483.358.250)	(496.355.212)	%3
Teknik Bölüm Dengesi - TL	112.856.161	218.280.019	%93
Hasar / Prim (net) %	70	63	-%7
Teknik Denge / Prim %	15	26	%11

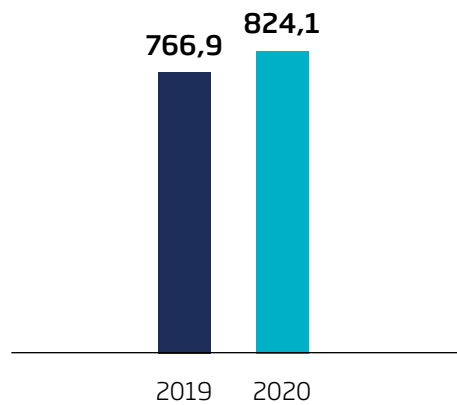
2020 yılı sonunda Kara Araçları Sigortaları branşında prim üretimi %7 oranında artarak 824 milyon 106 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %99 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı sonunda Kara Araçları Sigortaları branşında net hasar/prim oranı %63 olarak gerçekleşmiştir. Net kazanılmış prim tutarı 783 milyon 847 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 496 milyon 355 bin TL'dir. Şirketin Kara Araçları teknik bölüm dengesi 218 milyon 280 bin TL kâr ile sonuçlanmıştır.

Kara Araçları

2020 yılı sonunda Kara Araçları Sigortaları branşında prim üretimi %7 oranında artarak 824 milyon 106 bin TL olmuştur. Teknik denge %93 artmıştır.

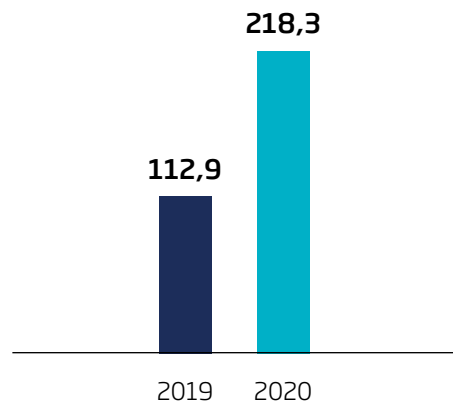
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %7 artış



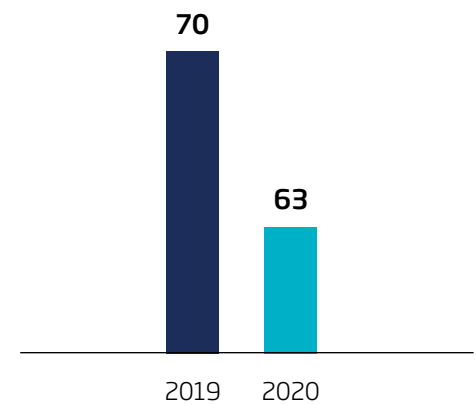
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 %93 artış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 -%7 azalış



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

Hastalık/Sağlık

2020 yılı sonunda Hastalık/Sağlık Sigortaları branşında prim üretimi %62 oranında artarak 582 milyon 210 bin TL olmuştur. Hasar prim oranı %63'ten %40'a gerilemiştir.

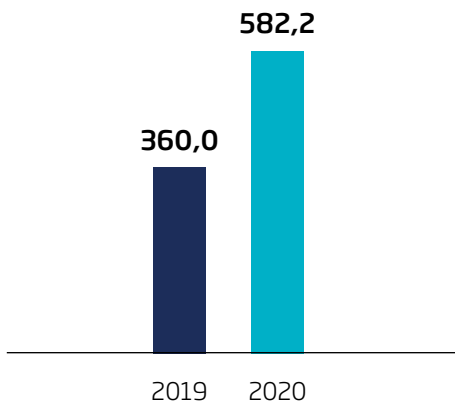
Hastalık/Sağlık Sigortaları

HASTALIK /SAĞLIK	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	360.044.329	582.209.518	%62
Konservasyon Oranı %	98	99	%1
Kazanılmış Primler (net) - TL	271.063.695	430.374.829	%59
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(171.222.750)	(170.103.860)	-%1
Teknik Bölüm Dengesi	72.450.190	213.816.595	%195
Hasar / Prim (net) %	63	40	-%23
Teknik Denge / Prim %	20	37	%17

2020 yılı sonunda Hastalık/Sağlık Sigortaları branşında prim üretimi %62 oranında artarak 582 milyon 210 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı ise %99'dur. 2020 yılı sonunda Hastalık/Sağlık Sigortaları branşında net hasar/prim oranı %40 olarak gerçekleşmiştir. Net kazanılmış prim tutarı 430 milyon 375 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 170 milyon 104 bin TL'dir. Şirketin Hastalık/Sağlık teknik bölüm dengesinde 213 milyon 817 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

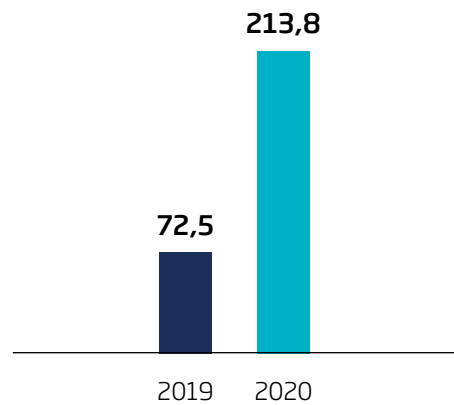
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %62 artış



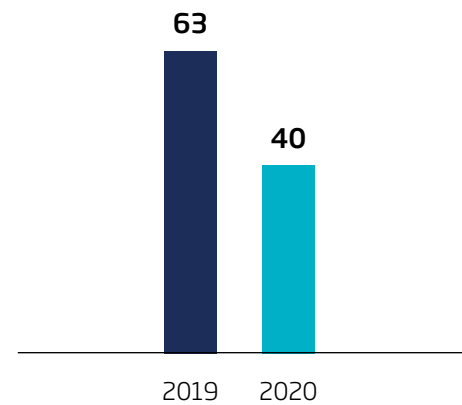
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 %195 artış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 -%23 azalış



Kaza Sigortaları

KAZA	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	382.420.463	405.591.022	%6
Konservasyon Oranı %	85	88	%3
Kazanılmış Primler (net) - TL	271.753.861	344.917.261	%27
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(29.149.639)	4.683.169	%116
Teknik Bölüm Dengesi - TL	217.535.474	318.070.225	%46
Hasar / Prim (net) %	11	-1	-%12
Teknik Denge / Prim %	57	78	%21

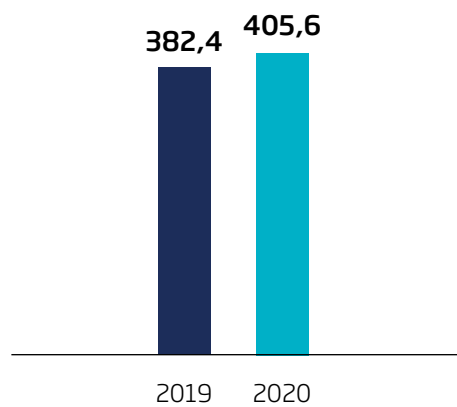
2020 yılı sonunda Kaza Sigortaları branşında prim üretimi %6 oranında artarak 405 milyon 591 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı ise %88 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı sonunda Kaza Sigortaları branşında net hasar/prim oranı (-%1) olarak gerçekleşmiştir. Net kazanılmış prim tutarı 344 milyon 917 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 4 milyon 683 bin TL gelir etkilidir. Şirketin Kaza teknik bölüm dengesi geçen yılın aynı dönemine göre %46 artarak 318 milyon 70 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

Kaza

2020 yılı sonunda Kaza Sigortaları branşında prim üretimi %6 oranında artarak 405 milyon 591 bin TL olmuştur. Teknik bölüm dengesi %46 artmıştır.

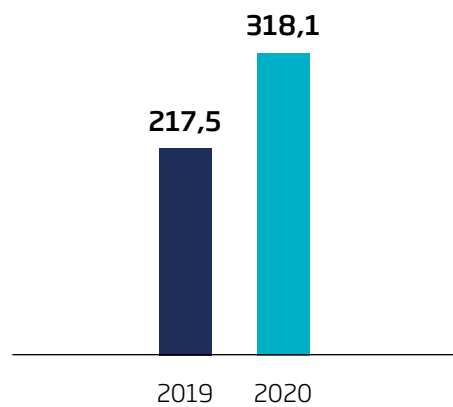
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %6 artış



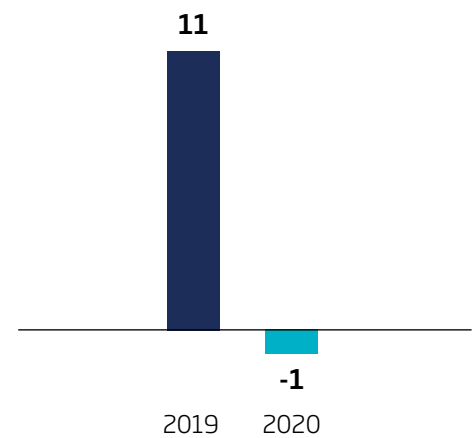
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 %46 artış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 -%12 azalış



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

Genel Sorumluluk

2020 yılı sonunda Genel Sorumluluk Sigortaları branşında prim üretimi geçen yılın aynı dönemine göre %70 artarak 207 milyon 891 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %12 olarak gerçekleşmiştir.

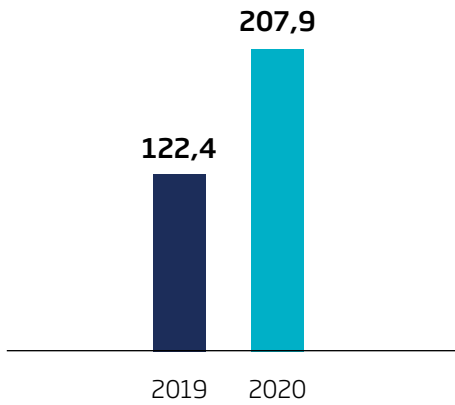
Genel Sorumluluk Sigortaları

GENEL SORUMLULUK	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	122.428.000	207.891.369	%70
Konservasyon Oranı %	19	12	-%7
Kazanılmış Primler (net) - TL	16.693.670	24.246.300	%45
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(26.745.912)	(39.151.635)	%46
Teknik Bölüm Dengesi - TL	(1.110.513)	(9.283.200)	%736
Hasar / Prim (net) %	160	161	%1
Teknik Denge / Prim %	-1	-4	-%3

2020 yılı sonunda Genel Sorumluluk Sigortaları branşında prim üretimi geçen yılın aynı dönemine göre %70 artarak 207 milyon 891 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %12 olarak gerçekleşmiştir. Net kazanılmış prim tutarı 24 milyon 246 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 39 milyon 152 bin TL'dir. Net hasar/prim oranı %161 olarak gerçekleşmiştir. Şirketin Genel Sorumluluk teknik bölüm dengesinde 9 milyon 283 bin TL zarar gerçekleşmiştir.

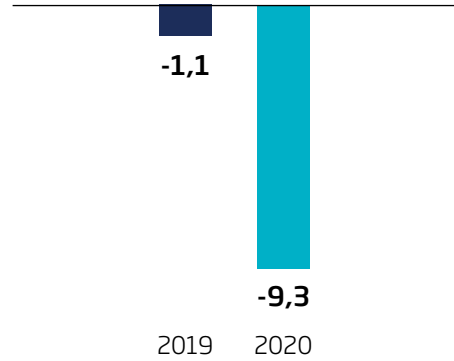
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %70 artış



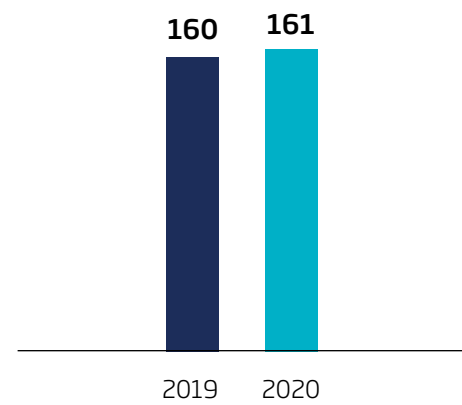
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 %736 artış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 %1 artış



Hava Araçları Sigortaları

HAVA ARAÇLARI	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	114.380.994	141.423.625	%24
Konservasyon Oranı %	-	-	-
Kazanılmış Primler (net) - TL	-	-	-
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	41.687	(10.794)	-%126
Teknik Bölüm Dengesi - TL	(2.435.937)	(2.029.742)	-%17
Hasar / Prim (net) %	-	-	-
Teknik Denge / Prim %	-2	-1	%1

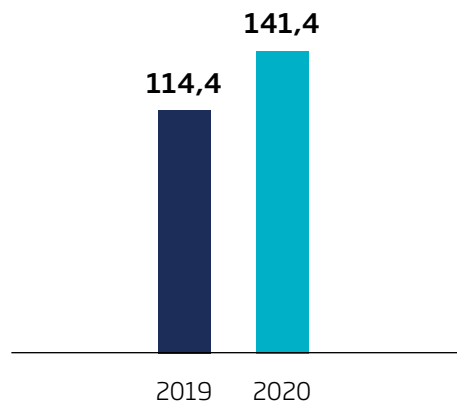
2020 yılı sonunda Hava Araçları Sigortaları branşında prim üretimi %24 oranında artarak 141 milyon 424 bin TL olmuştur. Hava Araçları Sigortaları branşında konservasyonda üretim tutulmamıştır. Şirketin Hava Araçları teknik bölüm dengesinde 2 milyon 30 bin TL zarar gerçekleşmiştir.

Hava Araçları

2020 yılı sonunda Hava Araçları Sigortaları branşında prim üretimi %24 oranında artarak 141 milyon 424 bin TL olmuştur. Hava Araçları Sigortaları branşında konservasyonda üretim tutulmamıştır.

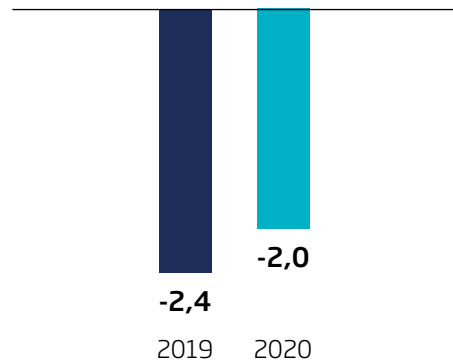
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %24 artış



Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 -%17 azalış



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

Hava Araçları Sorumluluk

2020 yılı sonunda Hava Araçları Sorumluluk Sigortaları branşında prim üretimi %21 oranında azalarak 114 milyon 642 bin TL olmuştur.

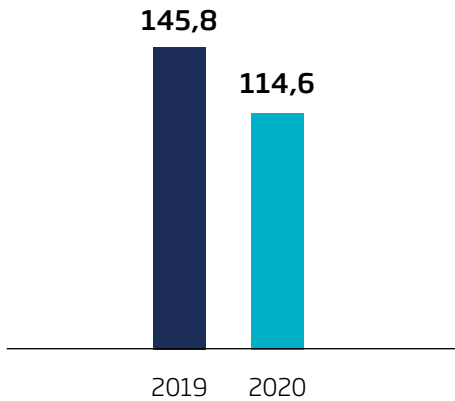
Hava Araçları Sorumluluk Sigortaları

HAVA ARAÇLARI SORUMLULUK	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	145.782.372	114.641.836	-%21
Konservasyon Oranı %	-	-	-
Kazanılmış Primler (net) - TL	-	-	-
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	-	-	-
Teknik Bölüm Dengesi - TL	(2.592.159)	(2.195.031)	-%15
Hasar / Prim (net) %	-	-	-
Teknik Denge / Prim %	-2	-2	-

2020 yılı sonunda Hava Araçları Sorumluluk Sigortaları branşında prim üretimi %21 oranında azalarak 114 milyon 642 bin TL olmuştur. Hava Araçları Sorumluluk Sigortaları branşında konservasyon tutulmamıştır. Şirketin Hava Araçları Sorumluluk teknik bölüm dengesinde 2 milyon 195 bin TL zarar gerçekleşmiştir.

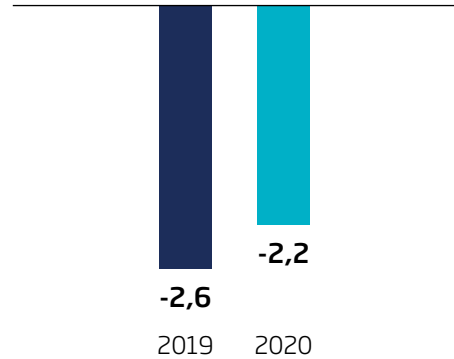
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 -%21 azalış



Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 -%15 azalış



Su Araçları Sigortaları

SU ARAÇLARI	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	56.638.418	84.664.890	%49
Konservasyon Oranı %	8	11	%3
Kazanılmış Primler (net) - TL	3.309.891	5.979.828	%81
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(5.434.852)	(1.208.904)	-%78
Teknik Bölüm Dengesi - TL	(492.395)	9.168.133	%1962
Hasar / Prim (net) %	164	20	-%144
Teknik Denge / Prim %	-1	11	%12

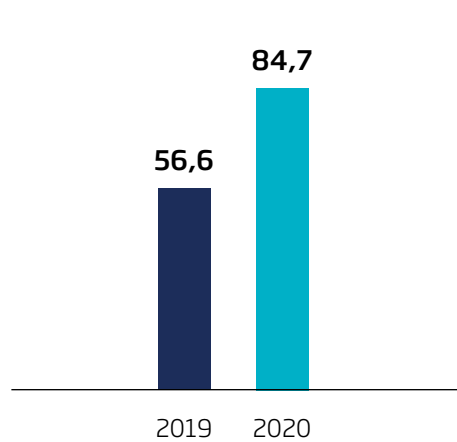
2020 yılı sonunda Su Araçları Sigortaları branşında prim üretimi %49 oranında artarak 84 milyon 665 bin TL olmuştur. 2020 yılı sonunda Su Araçları Sigortaları branşında net kazanılmış prim tutarı 5 milyon 980 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 1 milyon 209 bin TL'dir. Şirketin Su Araçları teknik bölüm dengesinde 9 milyon 168 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

Su Araçları

2020 yılı sonunda Su Araçları Sigortaları branşında prim üretimi %49 oranında artarak 84 milyon 665 bin TL olmuştur. Net Hasar Prim oranı %20'ye gerilemiştir.

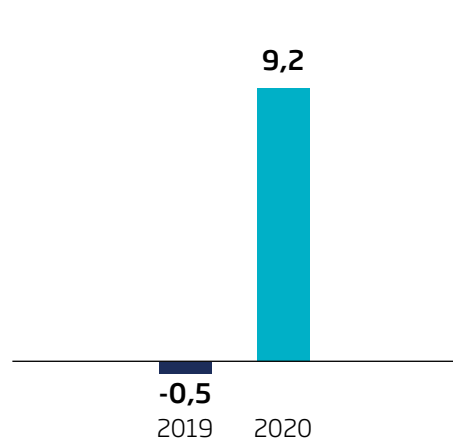
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 **%49** artış



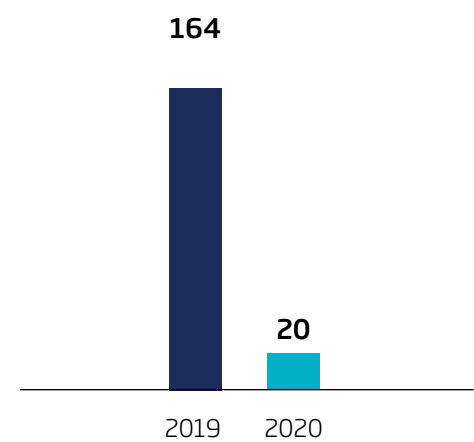
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 **%1962** artış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 **-%144** azalış



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

Nakliyat

2020 yılı sonunda Nakliyat Sigortaları branşında prim üretimi %8 oranında artarak 39 milyon 416 bin TL olmuştur. Hasar Prim oranı %30'dan %57'ye çıkmıştır.

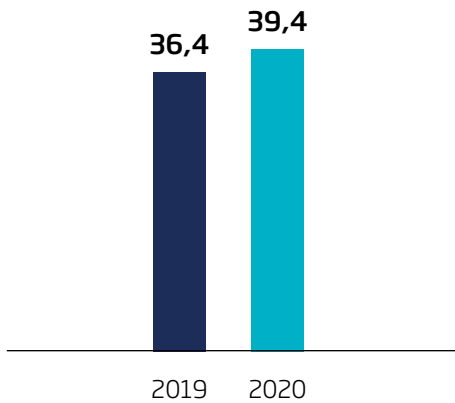
Nakliyat Sigortaları

NAKLİYAT	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	36.418.086	39.415.913	%8
Konservasyon Oranı %	35	34	-%1
Kazanılmış Primler (net) - TL	12.704.096	13.755.297	%8
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(3.827.184)	(7.867.775)	%106
Teknik Bölüm Dengesi - TL	11.984.994	7.835.390	-%35
Hasar / Prim (net) %	30	57	%27
Teknik Denge / Prim %	33	20	-%13

2020 yılı sonunda Nakliyat Sigortaları branşında prim üretimi %8 oranında artarak 39 milyon 416 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %34 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı sonunda Nakliyat Sigortaları branşında net kazanılmış prim tutarı 13 milyon 755 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 7 milyon 868 bin TL olmuştur. Şirketin Nakliyat teknik bölüm dengesi geçen yıla göre %35 azalarak 7 milyon 835 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

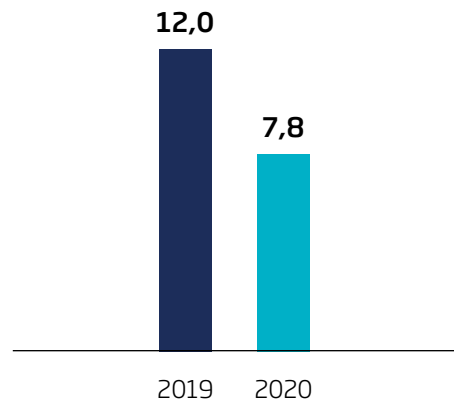
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %8 artış



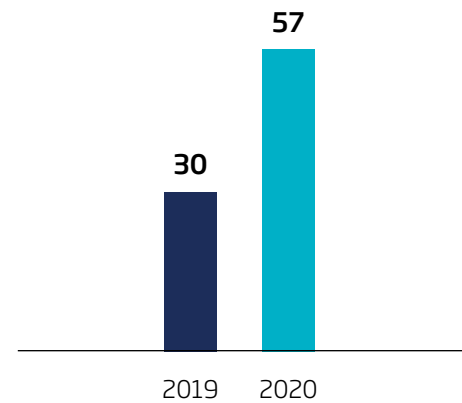
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 -%35 azalış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 %27 artış



Kredi Sigortaları

KREDİ	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	12.908.875	29.631.833	%130
Konservasyon Oranı %	1	1	-
Kazanılmış Primler (net) - TL	1.781	315.218	%17599
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	332.267	98.300	-%70
Teknik Bölüm Dengesi - TL	569.573	(12.794.511)	-%2346
Hasar / Prim (net) %	-18656	-31	%18625
Teknik Denge / Prim %	4	-43	-%47

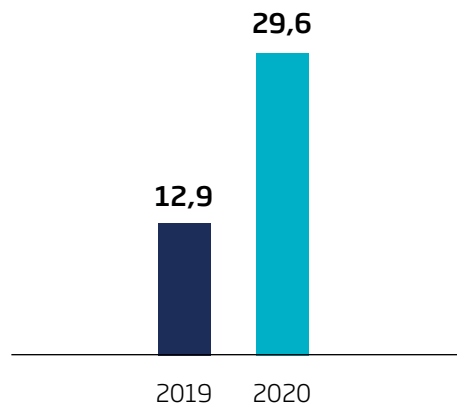
2020 yılı sonunda Kredi Sigortaları branşında prim üretimi 29 milyon 632 bin TL olmuştur. Kredi Sigortaları branşında konservasyon oranı %1 olarak gerçekleşmiştir. Şirketin Kredi branşı teknik bölüm dengesinde 12 milyon 795 bin TL zarar gerçekleşmiştir.

Kredi

2020 yılı sonunda Kredi Sigortaları branşında prim üretimi 29 milyon 632 bin TL olmuştur.

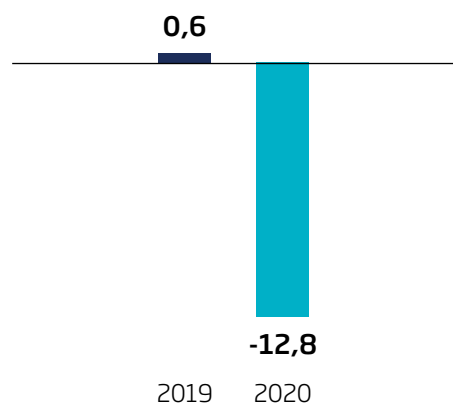
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %130 artış



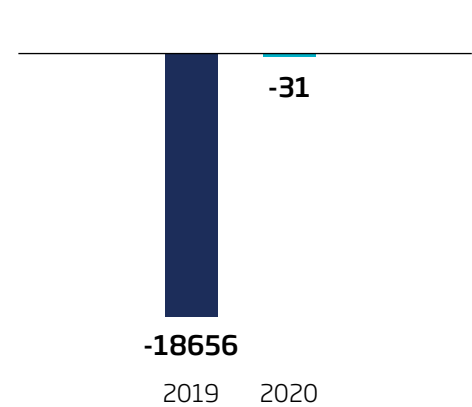
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 -%2346 azalış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 %18625 artış



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

Finansal Kayıplar

2020 yılı sonunda Finansal Kayıplar Sigortaları branşında prim üretimi %52 oranında azalarak 27 milyon 217 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %81'den %26'ya gerilemiştir.

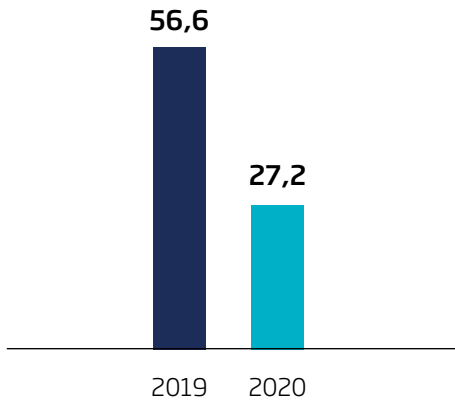
Finansal Kayıplar Sigortaları

FİNANSAL KAYIPLAR	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	56.611.553	27.216.799	-%52
Konservasyon Oranı %	81	26	-%55
Kazanılmış Primler (net) - TL	30.790.311	24.084.568	-%22
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	(4.744.384)	(8.481.094)	%79
Teknik Bölüm Dengesi - TL	14.499.536	5.383.312	-%63
Hasar / Prim (net) %	15	35	%20
Teknik Denge / Prim %	26	20	-%6

2020 yılı sonunda Finansal Kayıplar Sigortaları branşında prim üretimi %52 oranında azalarak 27 milyon 217 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %26'dır. Net kazanılmış prim tutarı 24 milyon 85 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar ise 8 milyon 481 bin TL'dir. Şirketin Finansal Kayıplar teknik bölüm dengesinde 5 milyon 383 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

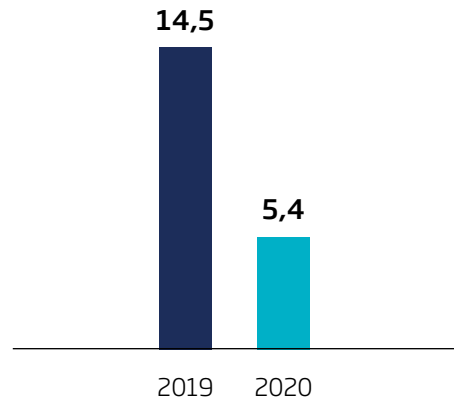
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 -%52 azalış



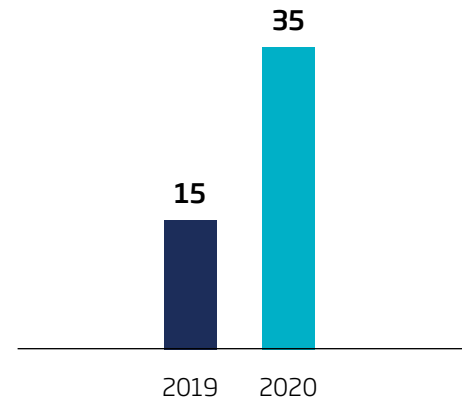
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 -%63 azalış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 %20 artış



Hukuksal Koruma Sigortaları

HUKUKSAL KORUMA	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	13.891.034	16.948.532	%22
Konservasyon Oranı %	92	100	%8
Kazanılmış Primler (net) - TL	9.562.053	14.560.685	%52
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	491.875	219.038	-%55
Teknik Bölüm Dengesi - TL	4.677.000	10.366.383	%122
Hasar / Prim (net) %	-5	-2	%3
Teknik Denge / Prim %	34	61	%27

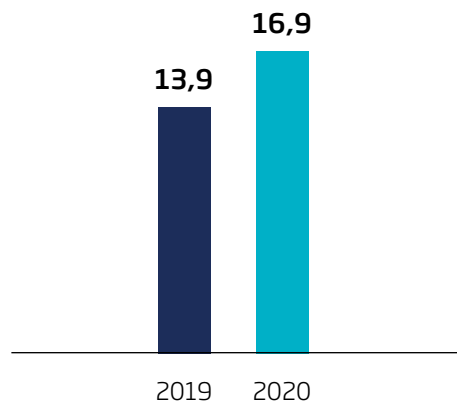
2020 yılı sonunda Hukuksal Koruma Sigortaları branşında prim üretimi %22 oranında artarak 16 milyon 949 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %100'dür. Net kazanılmış primler 14 milyon 561 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 219 bin TL olmuştur. Şirketin Hukuksal Koruma teknik bölüm dengesinde 10 milyon 366 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

Hukuksal Koruma

2020 yılı sonunda Hukuksal Koruma Sigortaları branşında prim üretimi %22 oranında artarak 16 milyon 949 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %100'dür.

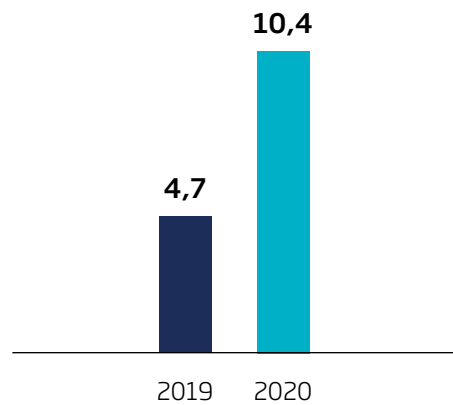
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 %22 artış



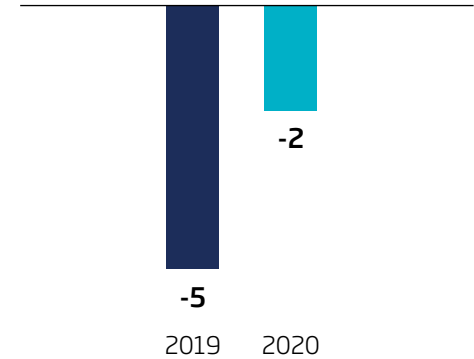
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 %122 artış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 %3 artış



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

TEKNİK SONUÇLAR

Kefalet

2020 yılı sonunda Kefalet Sigortaları branşında prim üretimi 5 milyon 576 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %16'dan %51'e çıkmıştır.

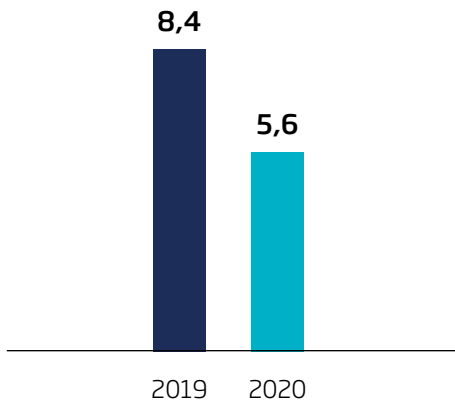
Kefalet Sigortaları

KEFALET	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	8.384.035	5.575.575	-%33
Konservasyon Oranı %	16	51	%35
Kazanılmış Primler (net) - TL	974.135	2.039.309	%109
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	320.770	(77.440)	-%124
Teknik Bölüm Dengesi - TL	1.726.229	2.299.478	%33
Hasar / Prim (net) %	-33	4	%37
Teknik Denge / Prim %	21	41	%20

2020 yılı sonunda Kefalet Sigortaları branşında prim üretimi 5 milyon 576 bin TL olmuştur. Konservasyon oranı %51'dir. Net kazanılmış prim tutarı 2 milyon 39 bin TL olurken, gerçekleşen net hasar 77 bin TL'dir. Şirketin Kefalet branşı teknik bölüm dengesinde 2 milyon 299 bin TL kâr gerçekleştirmiştir.

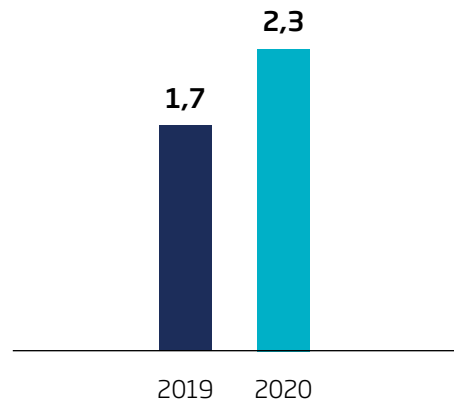
Prim Üretimi (milyon TL)

2019-2020 -%33 azalış



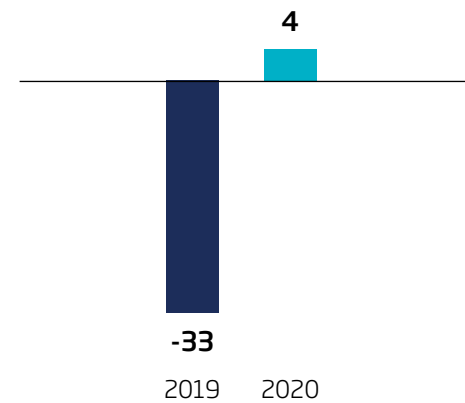
Teknik Bölüm Dengesi (milyon TL)

2019-2020 %33 artış



Hasar / Prim (Net) (%)

2019-2020 %37 artış



Destek Sigortaları

DESTEK	2019	2020	Artış
Prim Üretimi - TL	158.666	1.928	-%99
Konservasyon Oranı %	100	100	-
Kazanılmış Primler (net) - TL	154.165	27.693	-%82
Gerçekleşen Hasar (net) - TL	-	-	-
Teknik Bölüm Dengesi - TL	31.797	27.693	-%13
Hasar / Prim (net) %	-	-	-
Teknik Denge / Prim %	20	1436	%1416

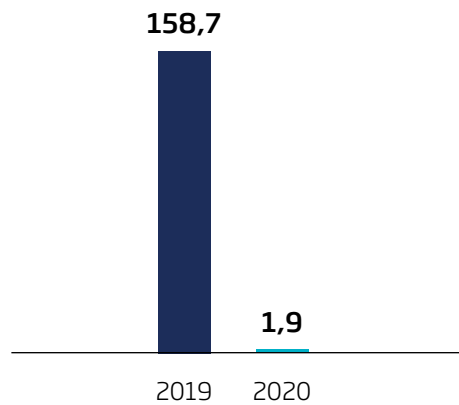
2020 yılı sonunda Destek Sigortaları branşında prim üretimi 2 bin TL olmuştur. Net kazanılmış primler 28 bin TL olurken, Destek branşı teknik bölüm dengesinde 28 bin TL kâr gerçekleşmiştir.

Destek

2020 yılı sonunda Destek Sigortaları branşında prim üretimi 2 bin TL olmuştur.

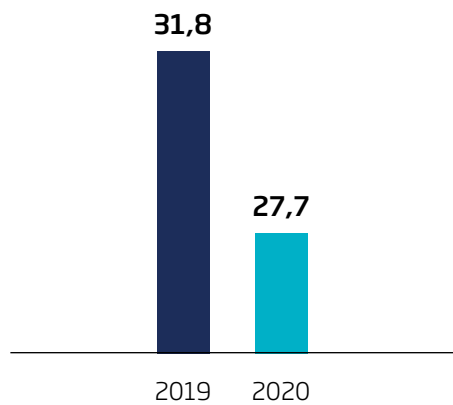
Prim Üretimi (bin TL)

2019-2020 -%99 azalış



Teknik Bölüm Dengesi (bin TL)

2019-2020 -%13 azalış



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

satış ligi

Dengeli, sürdürülebilir, yenilenebilir bir portföy oluşturmak, potansiyeli ortaya çıkarmak ve müşteri ilişkisi ağını güçlendirmek amacıyla satış kanallarında çalışanlara yönelik Satış Ligi uygulaması başlatılmıştır.

Satış kanalları performansının artırılmasına yönelik çalışmalara hız verilmiştir.

Türkiye Sigorta, satış-pazarlama alanında da ülke çapına yayılan bir uzmanlık ve deneyime sahiptir. Bu doğrultuda; 2020 faaliyet döneminde kârlı branşlarda ve ürünlerde büyüme stratejisi kapsamında, hedef ürünlerle birlikte, dağıtım kanallarına ve satış ekiplerine yönelik kampanyalar ve uygulamalar etkin olarak yönetilmiştir.

2020 yılında acente kanalında Ticari Yangın Uygulamaları düzenlenmiş olup kampanyalarda başarı gösteren acentelerin komisyon gelirleri artırılmıştır. Son çeyrekte Konut, Yangın, Tamamlayıcı Sağlık, Kasko ve Ferdi Kaza ürünleriyle yeni bir kampanya modeli hayata geçirilmiştir.

Güçlü dağıtım ağı konumundaki Bankasürans tarafında, Türkiye Vakıflar Bankası kanalında düzenlenen kampanyalar kapsamında başarılı olan personel hediye çekiyle ödüllendirilmiştir. Son çeyrekte ise Ziraat Bankası, Halk Bankası, VakıfBank, Ziraat Katılım, Vakıf Katılım ve Albaraka Katılım bankaları ile kampanyalar düzenlenmiştir.

Dengeli, sürdürülebilir, yenilenebilir bir portföy oluşturmak, potansiyeli ortaya çıkarmak ve müşteri ilişki ağını güçlendirmek amacıyla satış kanallarında çalışanlara yönelik Satış Ligi uygulaması başlatılmıştır. Düzenlenen kampanyalara paralel olarak da yürütülen Satış Ligi uygulamaları ile kampanyaların başarısına katkı sağlanmaktadır.

Müşteri analitiği çalışmaları hizmet modelimizin temelini güçlendirmektedir.

Türkiye Sigorta, veri analitiğinin getirdiği disiplinler doğrultusunda, temel olarak verinin gücünü kullanarak istatistiksel dayanağı olan projeleriyle yön verdiği kısa-orta vadeli bir yol haritası belirlemiştir.

Müşteri veri analitiğinde esas amaç, şirket kârlılığını ve müşteri memnuniyetini artıracak, sürdürülebilir büyümeyi ve rekabet avantajını sağlayacak stratejik çıktılar elde etmektir. Bu kapsamda Şirketin temel stratejisi; doğru ürünün, doğru kanaldan, doğru tüketiciye, doğru fiyatla ulaşmasını sağlama amacıyla müşteriyi iyi tanımak üzerine yapılandırılmıştır. Müşterinin demografik özellikleri yanında onların alışkanlıkları, tutum ve davranışlarını iyi okumakla belirlenecek değer ve davranış segmentasyonları, müşterileri 360° bakış açısıyla çok yakından tanıma imkânı sağlayacaktır. Değer segmentasyonu ile mevcut ve potansiyel değeri yüksek müşterilere odaklanıp kaynak verimliliği sağlanabileceği gibi, müşteri özelinde hizmet farklılaştırmasına da gidilebilecektir.

Şirket bağlılığını artırıcı, çapraz/yukarı satış için ürün ve müşteri profillerinin bileşenleri ilişkilendirilerek bir öneri sistemi devreye alınacaktır. Bu sayede hem müşteri başına poliçe ortalaması artırılabilir hem de stratejik büyüme beklenen ürünlerde hedeflere kolay ulaşılabilir.

Müşteri memnuniyetini yukarı taşımaya odaklıyız.

Türkiye Sigorta, müşteri memnuniyeti odaklı bakış açısıyla dağıtım kanallarını daha etkin yönetebilmek ve sigortalılarına en iyi hizmeti verebilmek için kapsamlı çalışmalarla tüm süreçlerini geliştirmeye devam etmektedir.

Bu kapsamda, müşteri beklentilerine yönelik ürün ve çözümler sunabilmek ve hizmet kalitesinin sürekli artışını sağlamak için müşteri geri bildirimleri tüm dağıtım kanallarında ölçümlenecektir. Tüm satış ve satış sonrası süreçlere uygulanacak Net Tavsiye Skoru (Net Promoter Score-NPS) ve müşteri memnuniyet anketleri ile gerçek zamanlı geri bildirimler elde edilmesi amaçlanmaktadır. Müşteri deneyiminin stratejik olarak yönetilmesi için kapsamlı "Müşterinin Sesi" programları tasarlanmaktadır.

Ayrıca kritik temas noktaları belirlenerek sigortalıların beklentileri doğrultusunda en çok talep gelen konuların çözümüne odaklanılacaktır. Dijital dönüşüme yapılan yatırımlar aracılığıyla da dijital yetkinliğin artırılarak satış süreçlerinde müşteri eforunun düşürülmesi ve kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi hedeflenmektedir.

Türkiye Sigorta'nın güçlü dağıtım kanalları ve müşteri odaklı vizyonu ile birlikte müşteri iletişimi ve bu doğrultuda yapılan çalışmalar daha da önem kazanmış ve artmıştır. Etkin müşteri iletişimini desteklemek için anlaşılır ve sade bir iletişim dili kullanımına ve tüm süreçlerde ürün, hizmet, poliçe bilgilendirmelerinin şeffaf bir şekilde yapılmasına önem verilmektedir.

Bu doğrultuda, basit ve anlaşılır hizmet sunma odağıyla ürünlerin sadeleştirilmesi ve kolay anlaşılabilir olması, müşteriler için sorunsuz ve hızlı süreçlerin devreye alınması için "Sadeleştirme Projesi"ne başlanması planlanmaktadır. Yeniden oluşturulan süreç ve ekranlarla hem müşterilere hem de satış kanallarına üst seviyede bir deneyim yaşatılması hedeflenmiştir.

Hizmet etkinliğini güçlendirmek ve kişiselleştirilmiş deneyim sunmak için beklenti ve alışkanlıklara yönelik hizmetler geliştirilmektedir. Deneyim odaklı pazarlama bakışı ile birlikte segmente özel hizmet farklılaştırması sunularak müşteri memnuniyetinin ve bağlılığının artırılması amaçlanmaktadır.

Türkiye Sigorta, tüm fiziksel ve dijital kanallarında kişiselleştirilebilen, yani çok kanallı kişiselleştirilmiş pazarlamaya odaklanacağı alanlara yatırımlar yapmaktadır. Veri toplama, analiz etme ve otomasyon teknolojisinin kullanımı yoluyla bireyselleştirilmiş içerik sağlama yönünde stratejik projeler geliştirilmeye devam edilmektedir. Bu kapsamda müşteri deneyiminde farklılaştırma ve benzersiz sunumlar ile müşteri sadakatini artırmak için öncelikli olarak, müşteri tutum ve alışkanlıkları sınıflandırılmakta, beklenti ve alışkanlıklarına yönelik ürün ve çözümler sunabilmek için CRM yatırımları yapılmaktadır.

Müşteri tutundurma faaliyetlerinde müşteri iletişiminin önemi dikkate alınarak, satış sonrası kusursuz müşteri deneyimi ve hizmet sunumu için planlanan paylaşım ve bilgilendirme çalışmaları kapsamında;

- Poliçe sürecinin tamamlanmasıyla poliçe bilgisinin SMS/e-posta olarak gönderilmesi, poliçenin video içerik olarak paylaşımı, çağrı merkezi üzerinden hoş geldiniz aramaları,
- Eksik bilgilendirmeleri azaltarak memnuniyeti artırmak ve şikayeti azaltmak amacıyla şikayetler öncelikli analiz başlığı olacak şekilde müşteri bilgilendirme içeriklerinin oluşturulması ve müşteriler ile e-posta olarak paylaşılması,
- Müşteri iletişimini güçlendirmek amacıyla poliçe vade ortasında kontrol ve memnuniyet aramaları,
- Ayrıca, özel gün yönetimi içerisinde yeni yıl, doğum günü gibi özel günlerde ödül gönderimleri tasarlanmaktadır.

Satış performansını artırmada dijital çözümler ilk sırada yer almaktadır.

Türkiye Sigorta, dijital kanallar üzerinden sigortalılara ulaşma konusunda yol kat etmek ve satış kaynaklarının operasyonel verimliliğine destek vermek amacıyla güçlü altyapısı sayesinde birleşme sonrasında internet sitesi üzerinden satış yapan kaynakların sayısını ve bu kanaldaki üretimini artırmıştır.

Satış kanalları bazında yürütülen çalışmalar kapsamında, web sitesi kanalında satışın doğrudan site üzerinden kapanabileceği ürün eklemeleri devam etmektedir. Mevcutta DASK ve COVID-19'a yönelik Turist Koruma ve Destek Sigortası'nın satışının devam ettiği web sitesine, trafik ve kasko sigortalarının online satışının eklenmesi planlanmıştır.

Web sitesinde hızlı değişen gündeme ayak uydurabilmek ve müşterileri her an bilgilendirerek yakın iletişimi hissettirmek adına da düzenli olarak pop-up içeriklerle paylaşım yapılmaktadır.

online satış

DASK ve COVID-19'a yönelik Turist Koruma ve Destek Sigortası'nın satışının devam ettiği web sitesine, trafik ve kasko sigortalarının online satışının eklenmesi planlanmıştır.



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

Çağrı Merkezi

Türkiye Sigorta, Türkiye Vakıflar Bankası Çağrı Merkezi üzerinden sigortalıların yenilemeleri ve yeni ürün satışlarını yürütmektedir.

Çağrı merkezi aracılığı ile yapılan satışlar da pandemi ile artış göstermiştir.

Pandemi sürecinde sigortalıların acente ofisi veya banka şubelerine gitmek yerine dijital platformlara ve alternatif diğer kanallara yönelimi ivmelenirken, çağrı merkezi aracılığı ile yapılan satışlar da bu dönemde artış göstermiştir.

Türkiye Sigorta, Türkiye Vakıflar Bankası Çağrı Merkezi üzerinden sigortalıların yenilemeleri ve yeni ürün satışlarını yürütmektedir. Bu kapsamda;

- Şifrelerim Güvende ve Kart Koruma Sigortası ürünü satışına başlanmıştır.
- Tamamlayıcı Sağlık, Konut ve DASK Sigortası yenileme aramaları yapılmış olup Konut ve DASK sigortası aramalarına devam edilmektedir.

Alternatif kanalların 2021 yılında da aktif kullanılması doğrultusunda, bankasürans kanalı olan Ziraat Bankası, Halk Bankası ve VakıfBank ile sinerjik iş birliğini artırıcı çalışmalar devam etmektedir. Bankaların hem dijital platformlarında hem de çağrı merkezlerinde müşterilere sunulacak olan ürünler için entegrasyon ve yeni ürün çalışmaları yürütülmektedir. Bu kapsamda mevcut ürünlerin satışına ek olarak;

- VakıfBank ile Eşyam Güvende Sigorta ürünü,
- Halkbank ile Şifrelerim Güvende Sigorta ürünü,
- Ziraat Bankası ile çiftçilere yönelik yeni ürün geliştirilmesi ve satışına başlanması için aksiyon planları hazırlanmıştır.

Satış ve satış sonrası hizmetlerde dijitalleşmenin avantajları kullanılmaktadır.

Son dönemde deneyimlendiği üzere, finansal işlemler hızla online ve dijital mecralara kaymaktadır. Pandemi başlangıcıyla birlikte zorunlu hızlı dönüşüm başlamış ve mobil uygulama kullanımı pandemi döneminde %40 artmıştır. Dünyada ve Türkiye'de trendleri doğru analiz eden sigorta şirketleri de sigortacılık ürünlerini ve dağıtım kanallarının etkinliğini bu yöne kaydırmaya başlamıştır.

Türkiye Sigorta'nın yeni dönemde üzerinde çalışacağı konuların başında tüm sigorta ürünlerinin mobil ve web kanalları vasıtasıyla sunulması ve uçtan uca kurgulanacak ideal dijital sigortacılık müşteri deneyimi ile müşterilerin bu ürünleri kolayca satın almalarını sağlamak olacaktır. Bu kapsamda sadece sigortacılık ürünlerinin dijital satışında değil, satış sonrası süreçlerinde de dijitalleşmenin avantajlarının kullanılması planlanmaktadır. Sağlık sigortalarında poliçesinin değerini sorgulayan kullanıcılar için QR kod ile kullanım ve anlık yardım sunan müşteri destek sistemleri, konut sigortalarında IoT yazılım sistemi ile evine zarar gelmeden koruma sağlanması, kaskoda sadece bir foto ile karşılıklı temas olmadan uzaktan hasar formu doldurulmasının sağlanması ve primlerini ödemekte zorlandığını ispatlayabilen müşteriler için prim ödemede birçok kolaylık ve indirim sağlanması gibi uygulamalar üzerinde çalışılması planlanmaktadır.

Birleşme projesinde Bilgi Teknolojileri altyapısı başarıyla tesis edilmiştir.

Aralık 2019 tarihi itibarıyla tüm paydaşların katılım ve destekleri ile beraber başlatılan birleşme projesi kapsamında; öncelikli olarak birleşmeye yönelik süreçlerin koordinasyonunun sağlanması amacıyla komiteler ve alt çalışma grupları oluşturulmuştur. İlk aşamada, oluşturulan komite ve çalışma gruplarının görüşleri de alınarak, birleşmeye konu şirketlerin Temel Sigortacılık Paket seçimi için çalışmalar başlatılmıştır.

Nisan ayı içerisinde yeni yapıda kullanılacak olan Temel Sigortacılık Paketi için hizmet sağlaması öngörülen aday firmaların çözüm önerileri ile yazılım mimarileri incelenerek Toplam Sahip Olma Maliyeti (TCO-Total Cost of Benefit) ve Mevcut Durum Analizleri (GAP analizleri) yapılmıştır.

Sistemlerin fonksiyonel yetkinlikleri de göz önünde bulundurularak Haziran ayı içerisinde Temel Sigortacılık Paketi belirlenmiş olup, sonrasında proje ekipleri ile birlikte Birleşme Projesi Programı planlanmıştır.



Birleşme Programı kapsamında, 30 Ağustos 2020 tarihine kadar tüm yazılım geliştirme faaliyetleri tamamlanarak proje 1 Eylül 2020 tarihinde tüm kanallarda hayata geçirilmiştir.

Planlanan çalışmaların tamamlanması ile beraber güçlü acente ve bankasürans ağı tesis edilmiş ve entegre sigortacılığa yönelik bakış açısının geliştirilmesi sağlanmıştır.

Projenin operasyonel katkıları;

- Ekiplerin ve kaynakların ortak kullanımı sonucu ölçek ekonomisi sayesinde fayda sağlanması,
- Üç sigorta şirketinin toplam ürün yelpazesinin tek bir şirkette birleşmesi neticesinde sektörün en zengin ürün portföyünün oluşturulması,
- Ürünlerin çoklu kanal yapısını destekleyen tek bir sistem üzerinden satılabilmesi ve geniş bir müşteri kitlesine her kanaldan ulaşılabilmesi,
- Farklı deneyimlerin sentezi,
- Operasyonel verimliliğin artırılması,
- Gerçek ve tüzel kişilerin toplam riskinin yönetilmesinin sağlanması

şeklinde özetlenebilir.

Bilgi Teknolojileri kapsamında yıl içerisinde farklı projeler yürütülmüştür.

Acente Kaynaklarının Pusula Sistemine

Dönüşü: Birleşme sonrası acente satış kanallarının hedef sistem olan PUSULA'ya geçişleri gerçekleşmiş olup acenteler için tek bir sigortacılık sisteminden poliçelerini üretebilmeleri, tahsil edebilmeleri ve raporlayabilmeleri sağlanmıştır.

Katılım Bankacılığı Kaynaklarının Pusula

Sistemine Dönüşü: Birleşme sonrası hedef sistem olan PUSULA ortamına katılım bankacılığı kaynaklarının dönüşü kapsamında başlatılan çalışma tamamlanmış olup Mart 2021 tarihinde geçiş ile ilgili takvimlendirme yapılmıştır.

Pusula Sağlık Branşı İyileştirmeleri: Sağlık branşının PUSULA sisteminde devam etmesi sonrası özellikle branştaki büyüme hedeflerine paralel olarak büyük grupların operasyonel yönetimi ve sigortalılarına daha iyi hizmet verebilmesi için iyileştirmeler yapılmıştır.

Sağlık Otomatik Kural Yönetimi Projesi:

Sağlık provizyon işlemlerinde evrensel kuralların poliçelere, gruplara özel olarak yönetilebildiği bir alt yapı kurularak, iletilen her bir provizyon talebi için bu kuralların sistemden otomatik olarak çalıştırılması ve böylelikle provizyon süreçlerinin otomatize edilerek verimliliğin artırılması sağlanmıştır.

IFRS17 Projesi:

Sigorta sözleşmelerinin muhasebeleştirilmesinde ve reasürans sözleşmelerine ilişkin bilgilerin raporlanmasında kullanılan standartların, IFRS17 standartlarına uyumlu hale getirilmesi için çalışmalar devam etmektedir.

Operasyonel faaliyetlere ilişkin tekilleşme ve entegrasyon çalışmaları ağırlıklı bir dizi çalışma da yıl içerisinde sonuçlandırılmıştır.

- Ziraat Sigorta ve Halk Sigorta için ürün, tahsilat, reasürans ve hasar operasyonlarında veri aktarımı çalışmaları tamamlanmıştır.
- SBM, DASK, TARSİM, TOBB ve ORYM için temel sistem entegrasyonları tamamlanmıştır.
- Müşteri Yönetimi kanalında müşteri birleştirme ve kara liste süreçleri tamamlanmıştır.
- Dijital kanallarda tekilleşme çalışmaları tamamlanmıştır.
- Yasal mercilere yapılan bildirimler, acente bildirimleri, sigortalı bildirimleri ve banka kanalı bildirimleri için envanter ve analiz çalışmaları yapılarak tüm bildirimler güncellenmiştir.
- Üretim konfigürasyonu kapsamında ürünler, zeyiller ve otorizasyon kuralları tekilleştirilmiştir.

ideal müşteri deneyimi

İdeal dijital sigortacılık müşteri deneyimi için sadece sigortacılık ürünlerinin dijital satışında değil, satış sonrası süreçlerinde de dijitalleşmenin avantajlarının kullanılması planlanmaktadır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

mobil uygulama

Türkiye Sigorta Mobil Uygulama, birleşme projesi kapsamında hem dijital sigortacılıkta öncü ve lider olmak hem de mobil uygulamalarda atılım yapmak amacıyla sıfırdan yazılmıştır.

- Acente ve banka satış kanalları için sistemsel tanım ve entegrasyon çalışmaları tamamlanmıştır.
- Tahsilat ödeme şekilleri, ödeme planları ve tahsilat süreçleri analiz edilerek, yeni matrisler oluşturulmuş, sistemsel parametreler tanımlanmıştır.
- Hasar süreçleri ile ilgili operasyonel konfigürasyonlar ve hasar entegrasyonları tamamlanmıştır.
- Muhasebe hesap adresleme çalışmaları ve parametre tanımları yapılarak, muhasebe entegrasyonları tamamlanmıştır.
- Basım ve raporlamalar için yazılı ve basılı tüm evrakların envanteri çıkartılarak kurumsal kimlik çalışması yapılmıştır.

Operasyonel süreçlerde dijital dönüşüm çalışmaları hızlandırılmaktadır.

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




























Bu kapsamda başlatılan çalışmalarda yapılan analizler sonucu 70'e yakın ana ve subdomainde kurumsal kimlik revizesi ihtiyacı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra her bir şirketin ayrı ayrı web sitesinin olması ve Türkiye Sigorta isminde bir mobil uygulama olmaması müşteri nezdinde kafa karışıklığı ve memnuniyetsizlik yaratacağından web sitesi sayısının elementer olarak üçten bire düşürülmesi ve Türkiye Sigorta için mobil uygulama yazılması çalışmalarına başlanmıştır. Bu süreçte Türkiye Sigorta mobil uygulamasının da geliştirilmesi tamamlanmış ve store'larda yerini almıştır. Üç aylık geçiş döneminin sonuna gelindiğinde kısıtlı süreye ve kaynağa rağmen tüm domainlerde gerçekleştirilen başarılı kimlik

revizeleri, baştan yazılan web sitesi ve mobil uygulamayla birlikte müşteri gözündeki tek şirket algısı güçlendirilmiş ve yaşanabilecek olası memnuniyetsizlikler minimuma indirgenmiştir.

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

Mobil uygulamaların iyileştirilmesi çalışmaları sürmektedir.

Türkiye Sigorta Mobil Uygulama, birleşme projesi kapsamında hem dijital sigortacılıkta öncü ve lider olmak hem de mobil uygulamalarda atılım yapmak amacıyla sıfırdan yazılmıştır. Bu uygulama, hem elementer hem de emeklilik hizmetlerinin yer aldığı inovatif çözümler sunan ve kullanıcının acil durum anlarında yanında olduğumuzu hissettirecek şekilde inşa edilmiştir. Türkiye Sigorta mobil uygulaması ile hiçbir indirme (download) kampanyası yapılmamasına rağmen 15 bin gibi bir indirme sayısına ulaşılmıştır. Bu sonuç sektör özelinde önemli bir seviyeyi işaret etmektedir. Uygulama içerisinde; müşterilerin Türkiye Hayat Emeklilik tarafındaki işlemleri üç şirket özelinde gerçekleştirebilmeleri adına ilgili mobil uygulamalara yönlendirilmesi eklenmiştir. Elementer sigortacılık hizmetleri için acil yardım hizmeti altında; ambulans, çilingir, çekici ve tesisatçı çağırma gibi birçok ürün özelinde talep toplama (lead generation), hızlı DASK satınalma hizmeti sunulurken, kullanıcının bulunduğu konuma göre en yakınındaki anlaşmalı kurumlar (acenteler, hastaneler, poliklinikler, laboratuvarlar, eczaneler vb.) uygulama içerisinde harita üzerinde gösterilerek ilgili adrese kolay ulaşımı sağlanmaktadır.

Web Sitesi	Elementer	  	
	Emeklilik	  	
Online Şube	Elementer	  	
	Emeklilik	  	  
Mobil	Elementer	 	
	Emeklilik	  	  
		17	10

tekilleşme projesi

Türkiye Sigorta'da birleşme öncesi üç şirkete ait web sitesi ve online şube uygulamalarının yanı sıra mobil uygulamalardan iki uygulamanın tekilleşmesi tamamlanmıştır.

Sağlıkta Mobil Uygulaması, sağlık poliçesi olan müşterilerin mobil uygulama üzerinden poliçe ve sağlık alanında maksimum verimi alması amacıyla başlatılmıştır. Geliştirmelerle birlikte sağlık poliçesi olan müşterilerin erişebileceği fonksiyonlar; poliçe görüntüleme, poliçe basımı, kalan limit bilgisi sorgulama, sağlık harcaması talebinde bulunma, sağlık harcamalarını görüntüleme, ödeme planı görüntüleme, anlaşmalı kurumları sorgulama olarak belirlenmiştir.

Dijital Uygulamalarda Tekilleşme Projesi, birleşmenin ardından 17 uygulamadan (domain) 10 uygulamaya düşürülen müşteriye dokunulan platformların, üçe indirilerek, müşteriye maksimum temas sağlanmasını hedeflemektedir. Tekilleşmiş web sitesi, online şube ve mobil uygulama vizyonuyla yola çıkılan bu projenin ilk adımları atılmaya başlanmıştır. Türkiye Sigorta'da birleşme öncesi üç şirkete ait web sitesi ve online şube uygulamalarının ve mobil uygulamalardan iki uygulamanın tekilleşmesi tamamlanmıştır.

Satış Hizmet Modeli Projesi, acente, bankasürans ve diğer tüm satış kanallarında, satış yetkinliğini artırmak ve proaktif satış yönetimini sağlamak amacıyla başlatılmıştır. Tüm satış kanallarında, en hızlı, en kolay ve en etkili hizmeti sağlamak mottosu ile başlatılan proje aynı zamanda emeklilik ve hayat branşları için kullanılan ROTA satış uygulaması üzerine inşa edilmektedir. Hayat ve emeklilik alanında başarıya ulaşmış uygulamanın yaygınlaştırılması niteliğinde olan bu proje, şirketimizin birleşme vizyonunda yer alan sinerji alanlarının hayata geçirilmesi amacıyla hizmet etmektedir. 2020 yılında başlanan bu projenin tüm yönleri ile 2021 sonunda tamamlanması hedeflenmektedir.

Intranet Projesi, birleşmeyle birlikte hızlıca doğan tekilleşmiş intranet ihtiyacını karşılamak adına ilk günden çalışmalar başlatılmıştır. 2021 yılı başlarında tüm çalışanların bu ortak platformda buluşturulması planlanmıştır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ



Turist Koruma ve Destek Sigortası ile Türkiye'ye seyahat eden kişilerin COVID-19 tedavi masrafları karşılanmaktadır.



"Yörüngedeki Uydu Operasyon Sigorta Poliçesi" ile uzaydaki uydularımız sigortalanmıştır.

Ürün karmamız tek bir platform altında birleştirilmiştir.

Türkiye Sigorta'nın 31 Ağustos 2020'deki birleşme sonrasında ürün yönetimine ilişkin temel hedefi, üç sigorta şirketinin ayrı teknolojiler ve sistemler üzerinde satışını gerçekleştirdiği sigorta ürünlerinin tek bir platform altına toplanarak, bu platformun ve ürünlerin tüm satış kanallarına entegrasyonunun sağlanması yönünde olmuştur. Birleşme projesi kapsamında bu entegrasyon başarıyla sağlanmış olup, tüm ürünlerin tek bir çatı altında toplanması, erişilebilmesi, satış ve takibinin gerçekleştirilmesi sağlanmıştır.

Müşterilerin değişen taleplerini karşılayan ve deneyimini kolaylaştıran ürün ve uygulamalar geliştirilmektedir.

2020 yılı içerisinde Türkiye Sigorta, mesafeli satış kanalları üzerinden satılmak üzere ürün geliştirme çalışmaları gerçekleştirmiştir. Bu bağlamda Eşyam Güvende, Şifrelerim Güvende ve Kart Koruma Sigortası ürünleri geliştirilmiş ve bankasürans kanalı olan kamu bankalarının çağrı merkezlerine konumlandırılarak satışlarına başlanmıştır.

Zorunlu Deprem Sigortasının (DASK) müşterilere kolay ve hızlı şekilde satışına ve poliçelerini yenilemesine imkân sağlayan online satış modülü web sitesi üzerinden uygulamaya alınmıştır.

Hastaneye ve sağlık kuruluşuna gitmeden 7/24 görüntülü sağlık danışmanlığı sunan "Online Doktorum" uygulaması ile tüm çalışanlar, özel sağlık ve grup hayat sigortalıları, online tıbbi danışmanlık, psikolojik danışmanlık ve diyetisyen hizmetlerine ulaşabilmektedir.

Özel Sağlık Sigortası müşterilerinin tazminat taleplerini daha hızlı çözüme ulaştırmanın yanı sıra COVID-19 salgınına karşı verilen mücadelede evden çıkmadan ve kargo işlemleri ile uğraşmalarına gerek duymadan, anlaşmalı olmayan kurumlardan yapmış oldukları sağlık harcamalarına ilişkin sağlık tazminatı taleplerini iletebilmelerini teminen BiP uygulaması hizmete

sunulmuştur. Uygulamanın ikinci fazında kanala Online Doktorum menüsü de ilave edilerek 7/24 canlı ve görüntülü sağlık danışmanlığı hizmeti alınması sağlanmıştır.

Tamamlayıcı Sağlık Sigortasının daha da yaygınlaşması amacı ile teminatlarına; ameliyat tazminat teminatı, check-up teminatı ve isteğe bağlı doğum ve hamilelik takibi teminatı dâhil edilerek ürün güçlendirilmiştir.

Müşteri odaklı hizmet sağlayabilmek için Sağlık İletişim Merkezi kurulmuştur. Sigortalılar ve satış kanalları, Sağlık İletişim Merkezi'ne hafta içi 9:00 ile 18:00 arası 0850 202 2020 numaralı hattan ve sim@turkiyesigorta.com.tr e-posta adresinden ulaşabilmektedir.

Pandemi döneminde önemi artan, kapsamı ve imkânları genişletilen Devlet Destekli Ticari Alacak Sigortası'nın daha iyi tanıtılması, yaygınlaşması ve kolaylaştırılmış adımlarla müşteriye sunulması için yapılan iş birliğiyle Dünya Gazetesi web sitesi ana sayfasına yerleştirilen form aracılığıyla teklif almak isteyenlerin bilgileri toplanarak satış kanalı üzerinden iletişime geçilmiş, bu uygulama Dünya Gazetesi YouTube kanalında webinar canlı yayını gerçekleştirilerek desteklenmiştir.

Pandemi sürecinde sigortalıların ihtiyaçlarına hızlı çözümler üreten Türkiye Sigorta, Turist Koruma ve Destek Sigortası ile COVID-19 Konaklama Destek Sigortası'nı hayata geçirmiştir. Bu ürünler, güvenli tatilin tadını çıkartmaları için yurt dışından gelecek turistleri, COVID-19 riskine karşı güvence altına almak ve turizm sektörüne destek olmak amacıyla geliştirilmiştir. Turist Koruma ve Destek Sigortası ile Türkiye'ye seyahat eden kişilerin COVID-19 hastalığı kesin tanısı nedeni ile hastanede tedavi görmesi durumunda, özel hastane/devlet hastanesi ayrımı olmaksızın tüm pandemi hastanelerinde yattığı süre boyunca tedavi masrafları karşılanmaktadır. Online satış için web sitesine eklenen satın al yönlendirmesi doğrultusunda beş ayrı dilde hazırlanmış olan ürün içerik metinleri ile satış işleminde turistlere

kolaylık sağlanmıştır. COVID-19 Konaklama Destek Sigortası ise seyahat eden kişinin COVID-19'a yakalanması ve karantinede kalması halinde, bu süre boyunca otel masraflarını karşılamaktadır.

Diğer yandan, dijitalleşen dünyada önümüzdeki en büyük riskler içerisinde görülen siber risklere karşı geliştirilen sigorta ürünü yakın zamanda müşterilere sunulacaktır.

Türkiye Sigorta ürün geliştirmede sektörde ilklere imza atmaya başlamıştır.

Türkiye Sigorta, ülkemizin tek uydu operatörü olan Türksat ile dev bir iş birliği gerçekleştirmiş, düzenlenen sigorta poliçesi ile Türkiye'nin uzaydaki gözleri olan ve toplam değeri 280 milyon doları aşan milli haberleşme uyduları 'Türksat 3A', 'Türksat 4A' ve 'Türksat 4B' 1 yıl süreyle Türkiye Sigorta tarafından sigortalanmış ve olası risklere karşı 2.225.000.000 TL değerinde teminat sağlanmıştır.

Düzenlenen "Yörüngedeki Uydu Operasyon Sigorta Poliçesi", yangın ve ek teminatlarını içermesinin yanında uydularımız yörüngede görevlerini yerine getirirken meydana gelebilecek göktaşı çarpması, yörüngeden çıkma ve çarpışma gibi risklere karşı da güvence sunmaktadır.

Üç milli uydunun, yerli ve milli bir sigorta şirketi tarafından teminat altına alınması, gerek poliçe tutarının büyüklüğü gerekse daha önce sigorta geliştirilmemiş bir alan olarak sektör açısından da bir "ilk"i teşkil ederken; söz konusu iş birliği ile Türkiye Sigorta'nın hizmet sınırları uzaya ulaşmıştır.

Hasar yönetiminde organizasyon ve süreçlerimiz etkinleştirilmektedir.

Müşteri memnuniyetini ön planda tutan etkin hasar yönetimi ile sektörde önemli oyuncular arasına giren Türkiye Sigorta, birleşme ile oluşan ölçek ekonomisinin kaldıraç etkisiyle hasar süreçlerinde müşterilerine daha uygun maliyetli hizmet sunma amacındadır.

Türkiye Sigorta'nın kasko, konut ve işyeri sigortalarındaki asistans ağı, (anlaşmalı servis, cam servisleri, tedarikçi) sigortalılara daha hızlı ve kaliteli hizmet verilebilmesi için genişletilmiştir. Anlaşmalı oto servisleri, tedarikçiler, mini onarım servisleri, anlaşmalı cam servisleri, konut onarım firmaları ile birlikte 3.500 adet üzerinde tüm bölgelere yayılmış geniş asistans ağı, müşteri sayısı ve bölge ihtiyaçları çerçevesinde genişletilmektedir.

Türkiye Sigorta, uçtan uca sürekli takip ve iyileştirmeler ile hasar yönetiminin etkinliğinin ve verimliliğinin artırılması amacıyla kalite ve performans birimleri tesis etmektedir.

Oto direktörlüğü altında; hem ağın genişlemesi hem de müşterilere verilen hizmetin etkinleşmesine yönelik Anlaşmalı Kurumlar ve Lojistik olmak üzere iki ayrı müdürlük kurulurken; servis, tedarikçi ve tüm anlaşmalı kurumlarda, yapılan onarım ve verilen hizmetin kalitesinin kontrolünü yürütmek üzere Saha Denetim Müdürlüğü faaliyete geçmiştir. Saha operasyonlarının yanında; hasar ekibi içerisinde yürütülen süreçlerin takibi ve etkinliği, müşteriye dokunan süreçlerin düzenli izlenmesi amacıyla Kalite, Süreç Denetimi ve Performans Raporlama müdürlükleri ayrı birimler olarak faaliyet göstermektedir.

Mevcut süreçlerin iyileştirilmesi konusunda çalışmalar ve planlamalar sürdürülmektedir.

Türkiye Sigorta, dijitalleşme ve teknoloji odağında daha da güçlendirilmiş bir hasar yönetimini hedeflemektedir. Bu doğrultuda, optimize edilen ve dijitalleşen hasar süreçleri ile sektördeki öncü kimliğini perçinlemek amacıyla Şirket; otomatik/robotik hasar süreçleri ve mobil üzerinden hasar süreçlerinin takibi gibi müşterilerin dijital deneyimini ileri taşıyacak projeleri, gelecek planlarına dâhil etmektedir.

etkin hasar yönetimi

Müşteri memnuniyetini ön planda tutan etkin hasar yönetimi ile sektörde önemli oyuncular arasına giren Türkiye Sigorta, birleşme ile oluşan ölçek ekonomisinin kaldıraç etkisiyle hasar süreçlerinde müşterilerine daha uygun maliyetli hizmet sunma amacındadır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

Katılım sigortacılığı

Katılım sigortacılığının ülke genelinde yaygınlaştırılmasını teminen öncü ve yenilikçi olmayı hedefleyen Türkiye Sigorta, dağıtım kanalı, ürün ve hizmet çeşitliliğinin artırılması kapsamında çalışmalarına devam etmektedir.

Türkiye Sigorta katılım sigortacılığının sunduğu potansiyeli değerlendirmeyi hedeflemektedir.

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

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

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

Türkiye Sigorta katılım sigortacılığında Hibrit Model ile hizmet vermektedir.

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

Şirket, müşterilere katılım sigortacılığı prensiplerine uygun kasko, konut, iş yeri yangın, ferdi kaza, sağlık sigortaları başta olmak üzere faizsiz sigortacılık ürünlerini sunmaktadır.

2021 yılında iş ortağı olan katılım bankalarının internet ve mobil şubeleri ve acente dağıtım kanalı da devreye alınarak dağıtım kanalı bazında yaygınlaşma sağlanması, katılım sigortacılığı üretim hacminin artırılması hedeflenmektedir.

Katılım sigortacılığındaki dağıtım kanalı yapılanmamız güçlenmektedir.

Sektörde bulunan altı katılım bankasından, Ziraat Katılım Bankası, Vakıf Katılım Bankası, Albaraka Türk Katılım Bankası, Türkiye Finans Katılım Bankası ve Emlak Katılım Bankası ile acentelik anlaşması bulunmaktadır. 2020 yılı katılım sigortacılığı üretimi acente konumundaki katılım bankalarının şubelerinden sağlanmıştır. Ayrıca VakıfBank şubelerinden katılım sigortacılığı ürünlerinin satışına başlanarak yeni bir dağıtım kanalı oluşturulmuş, bankanın müşterilerine alternatif ürünler sunulmuştur.

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

Lansman İletişimi

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

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

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

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

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

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

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

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

İletişim Tavrı

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

İletişim Dili

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



7 Eylül 2020'de Türkiye Sigorta tanıtım toplantımızı gerçekleştirdik.



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

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

Manifestomuz

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

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

Bizim ülkemiz...

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

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

Hedefimiz belli, idealimiz ortak...

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

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

İşte biz, bu göreve talibiz.

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

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

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

Hedeflerimiz iddialı, sorumluluğumuz çok büyük, biliyoruz;

Ama söz veriyoruz; GÜCÜMÜZLE, BAŞARACAĞIZ...

Türkiye Sigorta "Gücü, adında"



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



RASYONEL VE GEOMETRİK TEMEL

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

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

"T"

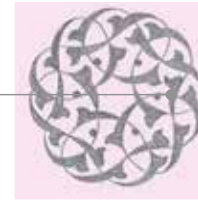


TÜRKİYE SİGORTA



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

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



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

Logonun Öyküsü

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

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

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

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

hedefimiz belli, idealimiz ortak...

El, güç ve gönül birliğiyle; değer yaratan, ekonomik ve sosyal açıdan güçlü sigorta anlayışını "sonra"dan "önce"ye taşıyan hayatın her anında güven ihtiyacına yönelik çözümler sunan bir şirket olmak.



7 Eylül 2020 tarihinde düzenlenen Türkiye Sigorta tanıtım toplantısı.

Reklam Filminin Öyküsü

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

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

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

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

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

Medya Yansımaları

7 Eylül 2020 tarihinde düzenlenen Türkiye Sigorta tanıtım toplantısının ardından 7 Eylül - 30 Eylül tarihleri arası Türkiye Sigorta lansman reklam filmi eş zamanlı olarak ulusal ölçülebilir ve tematik TV kanallarında yayınlanmıştır. 70 sn ve 40 sn'lik versiyonları ile gündüz ve akşam kuşaklarında toplam 3.155 kez yayına girmesi planlanan reklam filminin hedef kitlesi 20+ABC1 olarak belirlenmiştir. Bunun yanı sıra ulusal radyo kanallarında 3.240 adet spotla reklam kampanyası başlatılmıştır. Radyo ve TV yayınlarını desteklemek ve lansman tanıtımını geniş hedef kitlelere duyurmak amacıyla Eylül sonuna kadar açık hava reklamlarına, Eylül - Aralık ayları arasında farklı zamanlarda ulusal gazetelerde, ulusal dergilerde ve sektörel dergilerde ilanlara yer verilmiştir. Billboardlarda kullanılan devam reklam çalışmaları ise yıl sonuna kadar sürdürülmüştür.

Elde edilen verilere göre 2020 Eylül ayında Türkiye Sigorta'nın toplam 4.063 olumlu haberi yansımıştır. 2020 Eylül ayında 293'ü yazılı basın, 3.401'i internet mecrası ve 369'u televizyon mecrası olmak üzere toplam 4.063 olumlu nitelikte haberi yansımıştır. Bu değerleriyle Türkiye Sigorta 2020 yılı Eylül ayında hem yazılı basın, hem internet hem de televizyon mecrasında en fazla olumlu haber yansımaları elde eden marka konumundadır.

2020 Eylül ayında Türkiye Sigorta basın ve internette olumlu haberleriyle toplam 43.520.842 iletişim değeri puanı elde etmiştir. 2020 Eylül ayında Türkiye Sigorta'nın 293 olumlu yazılı basın haberiyle 6.055.880 iletişim değeri puanı, 3.401 olumlu internet haberiyle de 37.464.962 iletişim değeri puanı elde ettiği belirlenmektedir. Bu değerleriyle Türkiye Sigorta'nın 2020 Eylül ayında yazılı basında, internet mecrasında ve toplamda en iyi iletişim değeri puanı elde eden, bir diğer ifadeyle en iyi iletişimi yapan marka olduğu görülmektedir.

Yıl içerisinde gerçekleştirilen farklı etkinlikler ve alınan ödüller

• Türkiye Sigorta Big Bang Sponsorluğu

Üniversitelerin girişimcilik kuluçka merkezleri arasında dünyada ilk 5'te yer alan İTÜ ARI Teknokent'in Kuluçka Merkezi İTÜ Çekirdek'in her yıl desteklediği girişimlerin en iyilerini belirlediği Big Bang Start-up Challenge, "Rise Together" mottosuyla 3 Aralık 2020'de, online olarak düzenlenmiştir. Big Bang bir kez daha Türkiye'nin ve dünyanın yükselen girişimlerini ağırlarken, izleyicilere benzersiz bir online deneyim sunmuştur. 100 binden fazla girişimcilik, teknoloji ve inovasyon odaklı kişinin takip ettiği etkinlikte 80 girişim standını online olarak gezebilme imkânı sağlanmıştır.

İnovasyon ve dijitalleşmede güçlü hedeflerle sektöre adım atan Türkiye Sigorta, bu konudaki yaklaşımını ortaya koyan sponsorluklara imza atmayı sürdürecektir.

• İTÜ Çekirdek InsurTech Programı "Kişiselleştirilmiş Deneyim Sağlayan Uygulamalar" Etkinliği

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

• İTÜ Çekirdek Kuluçka Merkezi Sigortek Programı

Vakıf Emeklilik ve Güneş Sigorta katılımı ile 15 Ocak 2020 tarihinde İTÜ Çekirdek Kuluçka Merkezi Sigortek Programı, gerçekleştirilen lansman etkinliği ile tanıtılmıştır. Düzenlenen etkinlikte, müşteri deneyimini ve operasyonel verimliliği merkeze alarak hayata geçirilen teknolojik girişimlerin başarıya ulaşacağı ele

alınmış; kişiselleştirilmiş Deneyim, Nesnelerin İnterneti, Robotik Süreç Otomasyonu gibi gelişim alanlarına değinilmiştir.

• 42. İstanbul Maratonu katılımı

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

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

• Güneş Sigorta "Çalışan Bağlılığı Başarı Ödülü" ve Vakıf Emeklilik "Kincentric Best Employer Ödülü"nü Aldı.

Türkiye'de 2006 yılından bu yana faaliyetlerini yürüten ve İnsan Kaynakları ve Yönetim Danışmanlığı alanında dünyanın önde gelen şirketlerinden olan Kincentric'in çalışanlarla yaptığı ve işyeri mükemmelliğini ölçümlendiği araştırmalar kapsamında Güneş Sigorta "Çalışan Bağlılığı Başarı Ödülü" ve Vakıf Emeklilik "Kincentric Best Employer" en iyi iş yeri ödülüne layık görülmüştür. Şimdiye kadar 15 milyon çalışana ulaşan Kincentric Best Employers Programı, Türkiye'nin en geniş katılımlı işyeri araştırmasıdır.

• Güneş Sigorta Faaliyet Raporu'na ARC Ödülü

Güneş Sigorta'nın 2019 yılını kapsayan faaliyet raporu, uluslararası raporlama yarışması olan ARC Ödülleri'nde geleneksel faaliyet raporları kategorisindeki sigorta sektörü kapsamında bronz ödül kazanmıştır.

inovasyona destek

İnovasyon ve dijitalleşmede güçlü hedeflerle sektöre adım atan Türkiye Sigorta, bu konudaki yaklaşımını ortaya koyan sponsorluklara imza atmayı sürdürecektir.



42. İstanbul Maratonu katılımı

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

Ar-Ge İş Ortaklığı

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



Küçük Ressamlardan Büyük Eserler Resim Yarışması

• Küçük Ressamlardan Büyük Eserler Resim Yarışması

İlköğretim çağındaki çocukların zihinsel gelişimlerine destek olmak, resim sanatına ve güzel sanatlara ilgilerini artırmak amacıyla Güneş Sigorta, çalışanlarının ve acentelerinin çocuklarının katılımı ile "Küçük Ressamlardan Büyük Eserler" resim yarışmasının dördüncüsünü gerçekleştirmiştir.

"Küçük Ressamlardan Büyük Eserler" resim yarışmasının 2020 yılı teması "Doğayı Korumak" olarak belirlenmiştir.

Doğayı korumak ile ilgili hayallerini resimle ifade eden çocukların resimleri 5-9 yaş grubu ve 10-15 yaş grupları olarak değerlendirilmiştir. Küçük ressamların kendi kategorilerinde doğayı koruma hayallerini resmettikleri toplam 42 eserin katıldığı yarışmanın sonuçları 22 Temmuz 2020'de Güneş Sanat Galerisi'nde gerçekleştirilen ödül töreni ve sergi açılışında açıklanmıştır. Yarışmanın kazananlarına yaş gruplarına uygun olacak şekilde bisikletten scooter'a, tablet bilgisayardan hediye çeklerine kadar birçok ödül verilmiştir.

• 8 Mart Dünya Kadınlar Günü Kutlaması

Güneş Sigorta'da kurum içinde düzenlenen etkinlikle 8 Mart Dünya Kadınlar Günü çalışanlarla beraber kutlanmıştır. Genel Müdürlük binasında Genel Müdür ve kadın çalışanların katılımıyla gerçekleşen etkinlikte; kadınların iş hayatında daha aktif ve daha etkin olabilmesi için öneri ve talepler dile getirilmiş, çözüm önerileri üzerine görüş alışverişinde bulunulmuştur.

Yeni Hizmet ve Faaliyetlerle İlgili Olarak Araştırma ve Geliştirme Uygulamaları

Tüm sektörde olduğu gibi sigortacılıkta da operasyonlar hızlı bir şekilde dijitalleşmekte ve bu dijitalleşme işlerin yapılış şeklini, kalitesini ve hızını önemli ölçüde iyileştirmektedir. Poliçe kesme (underwriting), poliçe yönetimi ve hasar yönetimi gibi alanlarda dijital uygulamaların, yapay zekâ çözümlerinin ve robotik süreç

otomasyonu çözümlerinin arttığı görülmektedir. Sigortaya özgü operasyonel alanlara ek olarak finans ve insan kaynakları gibi daha geleneksel faaliyet modeli alanlarında da dijitalleşme etkisini göstermeye devam etmektedir.

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

"Bir Olma" kavramını içselleştirmiş insan kaynağı

Türkiye Sigorta İnsan Kaynakları Politikası çerçevesinde;

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



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

İnsan Kaynakları Politikamız

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

Bu kapsamda;

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

temel hedeflerimiz arasında yer almaktadır.

Şirket, İnsan Kaynakları politikasının tespit ve uygulamasında;

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

temel ilkeleri esas alır.

2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

gelişim odaklı sistem

Gelişim planlarının oluşturulabildiği ve sürekli geri bildirim süreçlerine imkân tanıyan performans sisteminin kurulmasını planlıyoruz.

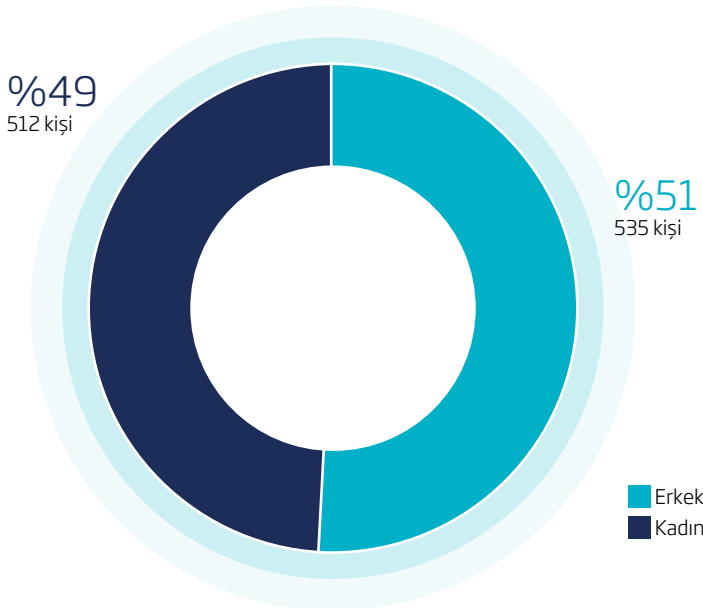
Türkiye Sigorta tüm konularda örgütsel gelişimini destekleyici bir ekosistem oluşturmaktadır.

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

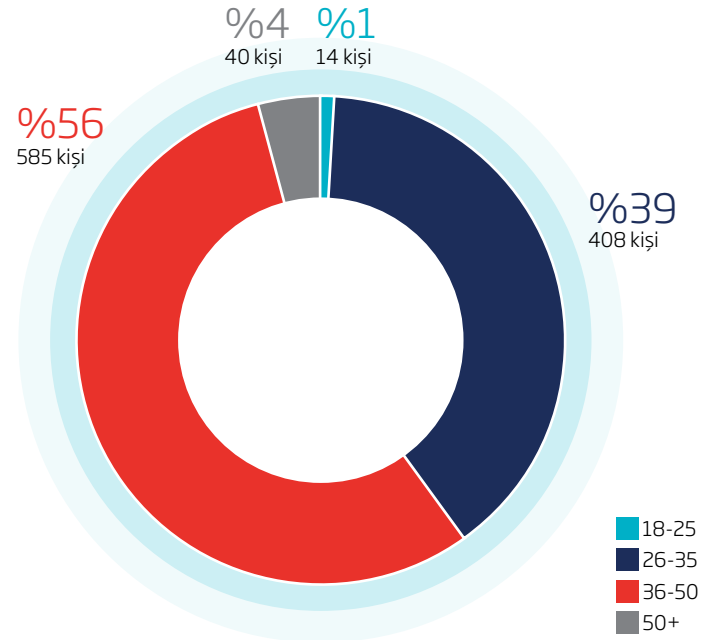
Türkiye Sigorta, bu kapsamda stratejik hedeflerinden beslenen, pozisyon kırılımlı iş hedeflerinin belirlenmesi ve Şirket kültürü ile uyumlu yetkinliklerinin oluşturulması için

çalışmaktadır. Şirket; tüm çalışanların üzerinde mutabık kaldığı, ana stratejik hedefle bağlantısını takip edebildiği bir hedef sistemini hayata geçirmeyi; gelişim planlarının oluşturulabildiği ve sürekli geri bildirim süreçlerine imkân tanıyan performans sisteminin kurulmasını planlamaktadır. Çalışanların kariyer ve yetenek yönetimi açısından gelişime ilişkin konularda talep ve beklentilerinin aktif olarak iletebilmeleri amaçlanmaktadır.

Çalışanların Cinsiyet Dağılımı (%)



Çalışanların Yaş Dağılımı (%)



Türkiye Sigorta eğitim ve gelişimin sürekliliğini sağlamaktadır.

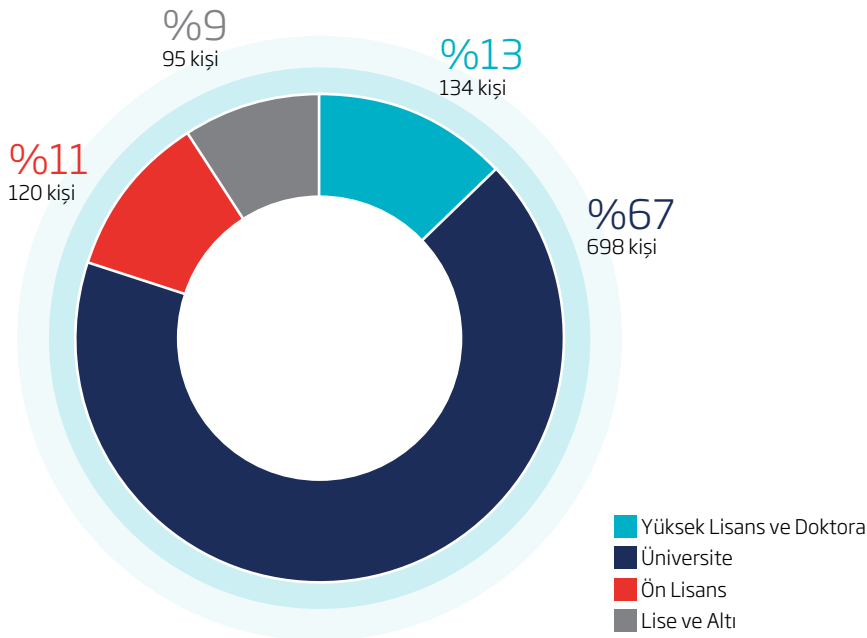
Yıl başında birleşme sürecinin şirketlere duyurulması ve ardından yaşanan pandemi süreci, 2020 yılının eğitim ve gelişim faaliyetlerine daha stratejik bir bakış açısıyla yaklaşılması gerekliliğini ortaya koymuştur. Yaşanan pandemi kısıtlamaları döneminde birleşme öncesi eski şirketlerde devam eden eğitim programları hızlıca online eğitime adapte edilerek eğitimlerin sürdürülebilir şekilde tamamlanması sağlanmıştır. Bunun yanı sıra evde kal döneminde hem sağlık ve salgından korunmaya yönelik hem de psikolojik

dayanıklılık, motivasyon ve kaygı alanlarında dijital içerikler ile çalışanlar desteklenmiştir. Birleşme öncesi faaliyetlerin hız kazanmasıyla 1 Eylül öncesi saha ekipleri de ihtiyaç duyulan konularda uzaktan eğitimlerle Türkiye Sigorta'nın ilk gününe hazırlanmışlardır. Tüm bunların yanı sıra şirketlerin stratejileri ve üst yönetim değerlendirmelerine paralel olarak ilgili pozisyonlardaki mesleki ihtiyaçlar, performans değerlendirme sonuçları, yetkinlik bazlı ölçümler, gerektiğinde yüz yüze görüşmeler, yöneticilerden veya çalışanlardan gelen talepler ve bulunulan görev gereği mevzuat ve yönetsel ihtiyaçlar doğrultusunda ele alınmış ve hayata geçirilmiştir.

güçlü yetenek yönetimi

En başarılı yetenekleri bulmak, geliştirmek, aynı zamanda mevcut insan kaynağını etkin ve verimli kullanmak amacıyla güçlü bir yetenek yönetimi ile yetenekleri tespit etmek hedefimizdir.

Çalışanların Öğrenim Durumu Dağılımı (%)



2020 YILI FAALİYETLERİMİZ

değerlere bağlılık

Kültürel değerlerimiz olan meraklı, erdemli, duyarlı ve özgüvenli olma özelliklerimizi geliştirebilmek adına çalışanlarımızın iş süreçlerinde aktif rol almalarını destekliyoruz.

Birleşme Öncesi;

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

Birleşme sonrası;

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

Birleşme Öncesi/Sonrası	Eğitim Alan Kişi Sayısı	Eğitim Saati	Kişi Başı Eğitim Saati
Birleşme Öncesi	1.871	2.560	2,1
Birleşme Sonrası	2.255	3.085	2,2

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

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

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

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

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

Türkiye Sigorta güçlü bir işveren markası oluşturmaya çalışmaktadır.

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

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

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

Kalite Yönetimi

2020 yılında Şirket bünyesinde bulunan toplam otuz üç iç kalite denetçisi tarafından, Kalite Yönetim Sistemi kapsamında iç tetkikler gerçekleştirilmiştir. 17-18 Şubat 2020 tarihlerinde bağımsız bir belgelendirme kuruluşu tarafından gerçekleştirilen denetimler neticesinde Kalite Yönetim Sistemi (ISO 9001:2015) ve Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi (ISO 10002) belgeleri yenilenmiştir.

güçlü işveren markası

Sektörün en çok tercih edilen Şirketi olmak amacıyla, kurumsal markamıza değer katarak güçlü bir işveren markası oluşturmaya çalışıyoruz.