

Genel Kurul'a Sunulan Özet Yönetim Kurulu Raporu

Sayın Ortaklarımız,

Kurulduğu günden bu yana, Şirketimizin temel felsefesi; çağdaş hayat sigortacılığı ve bireysel emeklilik uygulamalarının en iyi örneklerini sunmak, kuvvetli sermaye yapısını, bütün uygulamalarında şeffaflığı ve müşteri memnuniyetini ön planda tutmak, yenilikçi ve yaratıcı olmak, mevcut kaynaklarını ve yeni teknolojileri verimliliğini artırmaya yönelik kullanmak, sosyal sorumlulukların bilinci ile hareket etmek suretiyle toplumsal faaliyetlere azami ölçüde katılmak başta olmak üzere tüm kurumsal değerleri ile ortaklarının, yatırımcılarının ve müşterilerinin nezdinde her yönüyle müşteri odaklı olmaktır.

Anadolu Hayat Emeklilik, hayat sigortacılığı branşında elde ettiği bilgi ve sermaye birikimini sosyal güvenlik sisteminin çok önemli bir parçası olarak görülen bireysel emeklilik sektörüne de taşımayı başarmıştır. Halka açık ilk bireysel emeklilik şirketi olarak sermaye piyasasının önde gelen finansal şirketleri arasındaki yerini pekiştirerek hayat sigortacılığı ve bireysel emeklilik branşlarındaki öncü ve yenilikçi uygulamalarıyla piyasa liderliğini sürekli kılmayı ana hedef olarak belirlemiştir.

2018 yılı, birçok ekonomide risklerin arttığı ve finansal piyasaların dalgalı seyrettiği bir dönem olmuştur. Türkiye ekonomisinde de özellikle yılın ikinci yarısında yaşanan piyasa belirsizlikleri, faiz artışları, yoğun kur hareketliliği ve hızlı enflasyon artışına rağmen yılı başarılı sonuçlarla kapatan Şirketimiz, sürdürülebilir kârlı büyüme stratejisi çerçevesinde müşteri deneyimini daha ileri seviyelere taşıma hedefiyle faaliyetlerini sürdürmeye devam etmiştir.

Eylül 2018'de açıklanan Yeni Ekonomi Programında, otomatik katılımın yeniden yapılandırılarak daha sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulacağı, kıdem tazminatı reformunun gerçekleştirileceği ve finansal okuryazarlık eylem planı kapsamında kamu ve özel emeklilik sistemleriyle ilgili farkındalık çalışmaları yapılacağına yer verilmiştir. Bireysel Emeklilik Sisteminin önümüzdeki dönemde ülkemizin ekonomik dönüşümüne öncülük edecek sektörlerin başında geleceği ve otomatik katılımda önümüzdeki dönemde geçişlerin tamamlanması ve sistemdeki cayma oranlarını düşürmeye ve teşvikleri artırmaya yönelik önlemlerin alınması kapsamında planlanan yasal düzenlemelerin yürürlüğe girmesi ile otomatik katılımı arzu edilen yüksek rakamlara ulaşılacağı öngörülmektedir.

Otomatik Katılım Sisteminde son fazın 2019 yılı başında tamamlanmasını müteakip, gönüllü katılımı dayalı Bireysel Emeklilik Sisteminde (Gönüllü BES) yeni satış faaliyetlerine daha fazla yoğunlaşılması beklenmektedir. Müşteri tutundurma ve derinleştirme faaliyetlerinin daha da önem kazanacağı önümüzdeki dönemde müşteri deneyiminin yükseltilmesine yönelik olarak dijitalleşme eksenindeki uygulamaların, şirketler arasında önemli farklılaşma yaratacağı düşünülmektedir.

Şirketimiz 2018 yılında, stratejik hedefleri doğrultusunda istikrarlı ve kârlı büyümesini sürdürmek amacıyla;

- Sigortacılık yazılım altyapısının dönüşümü kapsamında bireysel emeklilik altyapısının iyileştirilmesi ve hayat sigortası altyapısının güncellenmesine yönelik hazırlıkların tamamlanması,
- Otomatik katılımı yönelik ürün ve hizmet altyapısının geliştirilmesi, mevcut ve potansiyel iş ortaklarıyla penetrasyonu artırma çalışmaları yapılması,
- Bireysel emeklilik branşında farklı hedef kitlelere yönelik ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi,
- Kredi bağlantılı ve bağımsız hayat sigortalarının prim üretimlerinin artırılmasına yönelik ürün, satış ve pazarlama çalışmalarının gerçekleştirilmesi,
- Müşteri Deneyiminde Mükemmellik Projesi kapsamında belirlenen Müşteri Deneyimi Yol Haritasının hayata geçirilmesine yönelik çalışmaların yürütülmesi,
- Operasyonel Mükemmellik Projesi dâhilinde müşteri süreçlerinin iyileştirilmesi,
- Dijital kanallarının kullanımı ve etkinliğinin artırılmasına yönelik çalışmaların sürdürülmesi,
- Portföy yönetim şirketi çeşitlendirilmesi ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu başta olmak üzere mevzuat düzenlemelerine uyum çalışmalarının yürütülmesi,
- Müşteri operasyonları ve hizmetlerini yürüten birimlerin aynı lokasyona taşınması,
- Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi kapsamında çalışmaların yürütülmesi

faaliyetlerine odaklanmıştır.

2018 yılında, hissedarlarımıza brüt 170 milyon TL nakit temettü ödemesinde bulunulmuş, 26 Mart 2018 tarihinde gerçekleştirilen Olağan Genel Kurul Toplantısı'nda alınmış olan kararların tamamı yerine getirilmiştir.

Faaliyetlerini mevzuat düzenlemelerine uygun biçimde yürüten ve Şirketimizin genel işleyiş ve uygulamalarının düzenli, etkin ve şeffaf bir şekilde sürdürülmesini hedefleyen Yönetim Kurulu Komitelerimiz, bu dönemde de çalışmalarına devam etmişlerdir. Ayrıca, Risk Yönetimi ve İç Kontrol Müdürlüğü tarafından üçer aylık dönemler itibarıyla Risk Değerlendirme Raporu ve Uyum Raporu, yıllık olarak İç Kontrol Raporu, aylık olarak Piyasa Riski İzleme Raporları hazırlanmakta, günlük olarak "Riske Maruz Değer" hesaplamaları gerçekleştirilmektedir. MASAK mevzuatı uyarınca yıllık ve üç aylık raporlar düzenlenmektedir. Yönetim Kurulumuz tarafından onaylanan söz konusu raporlardan elde edilen veriler ışığında, karşılıklı muhtemel risklerin düzenli olarak değerlendirilmesi ve takip edilmesi sağlanmaktadır.

2018 yılına ilişkin sektör verileri ele alındığında;

- Hayat sigortalarında toplam 6,8 milyar TL prim üretimi sağlanmış, bu üretimin %85'i sektördeki ilk 10 şirket tarafından gerçekleştirilmiştir.
- 28 Aralık 2018 tarihi itibarıyla, Gönüllü BES'te katılımcı sayısı 6,9 milyona, katılımcıların toplam fon tutarı, devlet katkısı dâhil 87,9 milyar TL'ye ulaşmıştır. Aynı tarih itibarıyla, sektördeki toplam katkı payı tutarı 58,3 milyar TL olarak açıklanmıştır.
- 1 Ocak 2017 itibarıyla başlayan Otomatik Katılım Sistemine 28 Aralık 2018 itibarıyla 4,6 milyar TL fon büyüklüğüne ve yaklaşık 5 milyon çalışana ulaşılmıştır.

Şirketimizin mevcut misyonu, vizyonu, kurumsal stratejileri ve ana hedefleri dikkate alındığında, 2018 yılı da, faaliyet gösterdiğimiz sektörlerdeki öncü konumumuzu sürdürdüğümüz ve başarılı finansal sonuçlara ulaştığımız bir dönem olmuştur:

- 2018 yılında Şirketimizce toplam 640 milyon TL tutarında prim üretimi (hayat/hayat dışı) gerçekleştirilmiştir. Vefat sigortaları üretimi ise 450 milyon TL seviyesinde oluşmuştur.
- 28 Aralık 2018 tarihi itibarıyla Şirketimiz tarafından 1.113.878 katılımcı adına 1.299.955 adet bireysel emeklilik

sözleşmesi düzenlenmiş ve 10.763 milyon TL tutarında katkı payı tahsil edilmiştir. Şirketimiz katılımcılarının devlet katkısı dâhil toplam fon tutarı 16.379 milyon TL'ye ulaşmıştır.

- Otomatik Katılım Sistemine, 28 Aralık 2018 tarihi itibarıyla 587.408 çalışan ve 485 milyon TL fon tutarı büyüklüğüne ulaşan Şirketimiz kamu sermayeli şirketlerin ardından otomatik katılım fon büyüklüğünde ilk sırada yer almaktadır.
- Halka açık ilk bireysel emeklilik şirketi olan Anadolu Hayat Emeklilik, Hayat Sigortaları ve Bireysel Emeklilik Sistemine en büyük fon yaratan şirket olma özelliğini 2018 yılında da devam ettirmiştir.
- 2018 yılına ilişkin faaliyetlerini başarı ile sonuçlandırmış olan Şirketimiz, net kârını %13 artırarak 253,6 milyon TL düzeyine ve aktif büyüklüğünü %13 artırarak 20.222 milyon TL seviyesine ulaştırmıştır.
- Bu dönemde, Şirketimizin teknik kârı bir önceki yıla göre %19 artarak 237,6 milyon TL seviyesine ulaşmıştır.

Şirketimizin 2018 yılında, bireysel emeklilik ve hayat sigortalarında pazar payını artırarak sürdürülebilir kârlı büyüme hedefi ile yürüttüğü başlıca faaliyetler aşağıda sunulmaktadır:

- Müşterinin tüm operasyonun uçtan uca en iyi şekilde çalışması ve müşteriye istenen çıktının sağlanması amacıyla başlatılan "Müşteri Deneyiminde Mükemmellik Projesi" kapsamında belirlenen Müşteri Deneyimi Yol Haritasının hayata geçirilmesine yönelik çalışmalar yürütülmüştür.
- Marka dilinin belirlenmesi ve tekilleştirilmesi amacıyla yürütülen Marka Dili Projesi kapsamında çalışmalar gerçekleştirilmiş ve marka dili kılavuzu oluşturulmuştur.
- Türkiye İş Bankası ile yaratılan bankasürans verimliliğinin geliştirilmesi ve dijital kanalların kapasitesinin artırılması ile Şirketimizin büyüme ivmesi etkin bir şekilde sürdürülmüştür.
- Otomatik Katılım Sistemine yüksek pazar payı elde edilmesi, müşteri bazının maliyet verimliliği yüksek kanalların etkin kullanımı ile büyütülmesi, satış sonrası tutundurma ve derinleştirme faaliyetleri ile kalitesinin artırılması amacıyla satış ve pazarlama faaliyetleri gerçekleştirilmiştir.

Genel Kurul'a Sunulan Özet Yönetim Kurulu Raporu

- Temel Sigortacılık Dönüşüm Projemiz Feniks'in ikinci fazı olarak ele alınan Feniks Hayat projesi çalışmaları yürütülmüştür. Feniks Projesi global danışmanlık şirketi Celent tarafından verilen "Örnek Sigortacı" ödülüne "Miras Ana Sistem ve Ekosistem Dönüşümü" kategorisinde layık görülmüştür.
- 2018 yılı müşteri hizmetleri faaliyetlerimiz; müşteri hizmet seviyelerinin iyileştirilmesi ve hizmet verimliliğinin artırılması amacıyla çağrı merkezi ile dijital kanalların kullanımının yaygınlaştırılarak etkinliğinin sağlanması ekseninde yürütülmüştür.
- Kadınların ekonomik yaşamın içinde yer alabilmelerini sağlamak amacıyla 2010 yılında Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UN Global Compact) ve Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi (UN Women) ortaklığında oluşturulan Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women's Empowerment Principles - WEPs) konusunda Şirketimizin niyetini ortaya koyan CEO Destek Beyanı Kasım 2018'de imzalanmıştır.
- Şirketimiz Marketing Türkiye ve Akademetre tarafından bu yıl dördüncüsü düzenlenen A.L.F.A. Awards'ta müşteri deneyimini en iyi yöneten bireysel emeklilik markası seçilmiştir.
- Şirketimiz Marketing Türkiye ve BoomSonar işbirliği ile düzenlenen, Türkiye'nin en kapsamlı ilk sosyal medya yarışması "Social Media Awards Turkey'de" Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigortaları kategorisinde geçen sene olduğu gibi yine "Altın Ödül"ün sahibi olmuştur.
- Sosyal güvencesi BAĞ-KUR olan çiftçi müşteri segmentine yönelik hazırlanan Çiftçilere Özel Emeklilik Planı ve özel okul velilerine yönelik konumlandırılan Çocuğum İçin Eğitim Sigortası ürünleri satışa sunulmuştur.
- Müşteri İlişkileri ve Dijital Kanal Yönetimi Müdürlüğü ile Müşteri Operasyonları Müdürlüğü Kartal Manzara Adalar'da bulunan yeni ofislerine taşınmıştır.
- 2017 yılı faaliyetlerimiz neticesinde oluşan karbon ayak izimiz, yenilenebilir enerji projelerine finansal destek sağlanarak sıfırlanmış ve 2018'de de karbon nötr şirket olmaya devam edilmiştir.

Şirketimiz, önümüzdeki dönemde de güçlü ortaklık yapısı, finansal alandaki başarılı performansı, sahip olduğu kurum kültürü ve müşteri odaklı hizmet anlayışı ile Türkiye'nin ilk halka açık emeklilik şirketi olarak sektör ve ülke ekonomisi için katma değer yaratmaya devam edecektir.

Bireysel Emeklilik Sisteminde katılımcılara verilen hizmet kalitesinin sürekli olarak artırılmasına ve yasal düzenlemelere uyum sağlanmasına yönelik çalışmalarımız önümüzdeki dönemde de kesintisiz olarak sürdürülecektir.

Müşteri deneyimi ve operasyonel işlemlerde mükemmellik sağlanmasına yönelik projelere devam edilecek, robotik teknolojiler ve yapay zeka kullanımı ile tüm müşteri temas noktalarında yüksek seviyede müşteri deneyimi ve maliyet optimizasyonu sağlanması hedefimiz doğrultusunda çalışmalarımız yürütülecektir.

Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporumuz ile 2018 yılına ait finansal tablolarımız, izleyen sayfalarda bilgi ve onaylarınıza sunulmaktadır.

Elde ettiğimiz sonuçlar nedeniyle kurucumuz Türkiye İş Bankası A.Ş. ile diğer pay sahiplerimize, Şirketimize güvenlerini esirgemeyen müşterilerimize, bütün dağıtım kanallarımıza ve çalışanlarımıza teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Yönetim Kurulu