

# Genel Müdür'ün Mesajı

**1,1 milyon katılımcı sayısına sahip olan Şirketimiz, emekli katılımcı sayısında da lider pozisyonunu devam ettirerek %25'lik pazar payını korumuştur.**

## **2018 yılında sektör istikrarlı büyümesini sürdürdü.**

Gönüllü katılıma dayalı Bireysel Emeklilik Sisteminde (Gönüllü BES) 2018 yılında, toplam fon büyüklüğü 87,9 milyar TL'ye ulaşarak yıllık %13'lük artış sağlanmıştır. Yıl sonu katılımcı sayısı 6,9 milyon olarak gerçekleşmiş, Gönüllü BES'ten emekli olan kişi sayısı ise 89 bini aşmıştır.

Otomatik Katılım Sistemi ise, 2018 yılına 3,4 milyon katılımcı sayısı ve 1,8 milyar TL fon büyüklüğüyle başlamış olup, 2018 yıl sonu itibarıyla 5 milyona yaklaşan çalışan ve 4,6 milyar TL fon büyüklüğüne ulaşmıştır.

Gönüllü BES katılımcı sayısının 2018 yılında az da olsa düşüş göstermesinde, şirketlerin Otomatik Katılım Sistemine yoğunlaşması, her iki sistemin hedef kitlesinin örtüşmesi ve ekonomik konjonktür nedeniyle çıkışların artması etkili olmuştur.

2018 yılında yaşanan ekonomik daralma, hayat sigortaları branşının itici gücü durumundaki bankacılık ürünleri ile bağlantılı sunulan ürünlerin prim üretimlerini de etkilemiştir. 2018 yıl sonu itibarıyla 6,8 milyar TL tutarında olan sektör prim üretimi, geçen yılın aynı dönemine göre %1,1'lik bir artış göstermiştir.

## **Şirketimiz 2018 yılını başarılı sonuçlarla tamamladı.**

Emeklilik Gözetim Merkezi'nin 2018 yıl sonu verilerine göre; Anadolu Hayat Emeklilik, Gönüllü BES fon büyüklüğünde toplam 16,4 milyar TL'ye ulaşmış ve fon tutarında %19 olan pazar payını muhafaza etmiştir. 2018 yılında 2,2 milyar TL'lik fon büyüklüğü ile en yüksek devlet katkısı fon büyüklüğüne sahip şirket olma özelliğini sürdüren Şirketimiz, fon büyüklüğü ve katkı payı artış tutarında da ilk sırada yer almış, 1,3 milyon sözleşme ve sertifika sayısı ile bu alandaki sektör liderliğini korumuştur.

2018 yıl sonu itibarıyla bireysel emeklilikte 1,1 milyon katılımcı sayısına sahip olan Anadolu Hayat Emeklilik, emekli katılımcı sayısında da lider pozisyonunu devam ettirerek %25'lik pazar payını korumuştur.

Otomatik katılımda ise %12 oranında pazar payı ile 587 bin çalışana ve %11 oranında pazar payı ile 485 milyon TL fon büyüklüğüne ulaşan Şirketimiz, fon büyüklüğünde özel sermayeli emeklilik şirketleri arasında ilk sırada yer almaya devam etmiştir.



Anadolu Hayat Emeklilik, 2018 yıl sonu verilerine göre, hayat sigortaları branşı prim üretimini sektörün oldukça üzerinde bir oran ile, geçen yıla göre %11 oranında artırarak toplam 639 milyon TL seviyesine ulaştırmış ve pazar payını %9,4'e yükseltmiştir. Birikimli hayat sigortası prim üretimi ise geçen yıla göre %78 artışla 170 milyon TL tutarında gerçekleşmiştir. 1,7 milyar TL seviyesindeki sigortalı varlıkları ile de bu alandaki liderlik sürdürülmektedir.

#### **Müşteri deneyimi ve dijitalleşmede önemli adımlar atmaya devam ediyoruz.**

Müşteri odaklı hizmet anlayışı ile faaliyetlerini sürdüren Anadolu Hayat Emeklilik, 2018 yılında da ürün çeşitliliğini ve hizmetlerini farklı segment ve müşteri ihtiyaçlarını kapsayacak şekilde geliştirmeye devam ederken, çalışmalarını müşteri deneyiminin mükemmelleştirilmesi ve dijitalleşme perspektifinde yürütmüştür.

Bu çerçevede, internet sitesi, İnternet Şubesi ve Mobil Şube'nin ihtiyaçlara uygun yeniden tasarlanması ile yapay zeka teknolojisini kullanarak müşterilerimize anında destek sağlanmasının hedeflendiği Chatbot (AHE Asistan) ve müşterilerimizin birikimlerini, risk eğilimlerine uygun olarak

otomatik şekilde yatırıma yönlendirecek robot fon danışmanı (Roboadvisor) hizmetlerinin kullanıma açılmasına yönelik çalışmalar yürütülmüştür.

Diğer taraftan yüksek adette ve tekrarlayan operasyonel işlemlerde hata payı düşük ve hızlı işlem yapma imkanı sağlayan "robotik süreç otomasyonu" kullanılmaya başlanmıştır.

Otomatik katılımımda, müşterilerin daha hızlı ve sağlıklı hizmet alabilmelerini ve kurumların sisteme diledikleri yerden, diledikleri zaman dâhil olabilmelerini sağlamak amacıyla kullanıma açılan Online Otomatik Katılım sayfamızda bordro entegrasyonuna ilişkin geliştirmelerle otomatik katılıma dâhil olan kurumlara operasyonel verimlilik sağlanmıştır.

Müşterilerimizin deneyimlerini en iyi noktaya taşımak amacıyla müşteri profili bazında belirlediğimiz gelişim alanlarını hayata geçirerek fark yaratmayı ve faaliyette bulunduğumuz iş kollarında dünya ölçeğinde pazarlama, dağıtım, servis ve operasyon süreçlerinin en etkin uygulamalarını esas alarak yarattığımız katma değeri üst seviyelere taşıma konularındaki kararlılığımız sürdürülmüştür.

**Anadolu Hayat Emeklilik, köklü kurum kültürü, güçlü sermaye yapısı, müşteri odaklı hizmet anlayışı ve nitelikli insan kaynağını teknolojik üstünlüğü ile harmanlayarak müşterileri ve ülke ekonomisi için çalışmayı ve katma değer yaratmayı tüm kararlılığı ile sürdürecektir.**

Temel Sigortacılık Dönüşüm Projemiz Feniks, global danışmanlık şirketi Celent tarafından verilen "Örnek Sigortacı" ödülüne "Miras Ana Sistem ve Ekosistem Dönüşümü" kategorisinde layık görülmüştür.

**Güçlü dağıtım kanalı yapımız ile faaliyetlerimizi sürdürüyoruz.**

Anadolu Hayat Emeklilik, geniş bir dağıtım kanalı yapılanması ile faaliyet göstermektedir. Kuruluşundan itibaren acente dağıtım kanalını yoğun şekilde kullanan Şirketimiz, sürekli olarak geliştirdiği bu kanalda 250'ye yakın acente ile çalışmaktadır. Birikimli hayat sigortası ve bireysel emeklilik branşlarındaki 2018 yılı toplam katkı payı ve prim tahsilatının %22'si acentelerimiz aracılığı ile gerçekleşmiştir.

Ana sermayedarımız Türkiye İş Bankası ile sağlam temellere dayalı işbirliğimizin sonucunda bankasürans kanalımız, müşteriye kolay ulaşım konusunda çok önemli bir görevi üstlenmektedir. Türkiye genelinde 1.330'un üzerindeki İş Bankası şubesinde konumlandırılmış, 503 kişilik direkt satış ekibimiz önemli bir rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. 2018 yılı bireysel emeklilikteki katkı payı üretimimizin %91'ini, vefat sigortaları prim üretimimizin ise %98'ini bankasürans kanalı ile gerçekleştirmiş bulunuyoruz.

**Kadınlarımızın sosyal ve kültürel gelişimine katkıda bulunuyoruz.**

Ekonomik ve toplumsal gelişimimizin anahtarının kadınlara fırsat eşitliği sunmak olduğuna inanıyor ve sosyal sorumluluk projelerimizi fırsat eşitliği ve kadının güçlenmesi prensipleri üzerine kurguluyoruz.

Türkiye'nin kadınlara özel ilk ve tek fotoğraf yarışması, Kadın Gözüyle Hayattan Kareler ile kadınlara kendilerini özgürce ifade edebilecekleri bir platform sunuyoruz. İlk kez düzenlendiği 2007 yılından bu yana 15 bini aşkın kadının, 62 bini aşkın fotoğrafla katıldığı yarışma kısa zamanda Türkiye'nin en çok ilgi gören fotoğraf yarışmalarından biri haline gelmiştir.

**Önümüzdeki dönem Gönüllü BES ve otomatik katılım açısından önemli kazanımlar vadediyor.**

Otomatik katılıma 5-9 arası çalışana sahip işyerlerinin de katılımıyla tamamlanacak fazların sonunda, 45 yaş altı 16 milyon çalışanın sisteme girmiş olacağı öngörülmektedir. Ayrıca, önümüzdeki dönemde daha önceki fazlarda cayma hakkını kullanan veya sistemden ayrılan 45 yaş altı çalışanlar sisteme yeniden dâhil edilmeye başlanacaktır. Otomatik Katılım Sistemini iyileştirmeye ve sisteme katılımı daha cazip hale getirmeye yönelik mevzuat düzenlemelerinin 2019 yıl sonuna kadar tamamlanması beklenmektedir.

Buna ek olarak, kıdem tazminatı uygulamasının fonlu bir yapıya dönüştürülerek emeklilik sistemine adaptasyonu ile ülkemizdeki istihdam sayıları da dikkate alındığında, sistemde ciddi bir büyümenin gerçekleşebileceği düşünülmektedir.

Otomatik Katılım Sisteminde tüm fazların tamamlanmasını müteakip şirketlerin Gönüllü BES'teki yeni satış faaliyetlerine yoğunlaşmaları ile birlikte, sistemin işyeri bazlı uygulamanın kapsamı dışında kalan hedef kitle, ev hanımları, gençler, çocuklar, tasarruf kapasitesi yüksek ve varlıklı müşteri gruplarının odağında büyümesini sürdüreceği ve müşteri tutundurma ve derinleştirme faaliyetlerinin daha da önem

kazanacağı düşünülmektedir. Bu doğrultuda, değişen müşteri davranış ve beklentilerini de karşılamayı hedefleyen dijitalleşme ekseninde müşteri deneyiminin yükseltilmesine yönelik uygulamaların, şirketler arasında farklılaşma yaratacak ana unsurlardan olacağı öngörülmektedir.

#### **Tüm branşlarda daha yüksek müşteri deneyimi için çalışmayı sürdüreceğiz.**

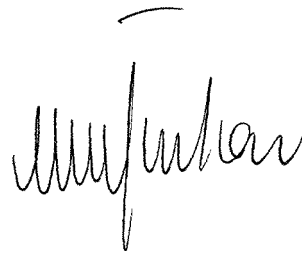
Hayat sigortası branşında, emeklilik ürünlerini tamamlayıcı nitelikte risk ürünlerinin farklı müşteri gruplarına daha etkin sunulması, bankasürans ve dijital kanallardan müşterilerin farklı yaşam evrelerine yönelik risk ve birikim unsurlarını içeren hayat sigortası ürünlerinin sistematik şekilde sunulması ve bankacılık ürünleri ile bağlantılı sigorta ürünlerinde yaygınlığın ve etkinliğin artırılması önümüzdeki dönemde odaklanacağımız alanların başında yer alacaktır.

Tüm bu beklentiler ışığında, müşteri deneyimi ve operasyonel işlemlerde mükemmellik sağlanmasına yönelik projeler yoğun şekilde sürdürülecek ve bu robotik teknolojiler, yapay zeka kullanımı ile tüm müşteri temas noktalarında yüksek seviyede müşteri deneyimi ve maliyet optimizasyonu sağlanması hedefleri doğrultusunda çalışmalar yürütülecektir.

Anadolu Hayat Emeklilik, köklü kurum kültürü, güçlü sermaye yapısı, müşteri odaklı hizmet anlayışı ve nitelikli insan kaynağını teknolojik üstünlüğü ile harmanlayarak müşterileri ve ülke ekonomisi için çalışmayı ve katma değer yaratmayı tüm kararlılığı ile sürdürecektir.

Bizi tercih ederek bize güvendiklerini gösteren müşterilerimize, başarılı sonuçlarımızdaki destek ve katkılarından dolayı ana hissedarımız Türkiye İş Bankası'na, tüm üretim kanallarımıza, çalışanlarımıza ve diğer tüm paydaşlarımıza en içten teşekkürlerimi iletiyorum.

Saygılarımla,



M. Uğur Erkan  
Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür