

# 2018 Yılı Faaliyetlerinin ve Anadolu Hayat Emeklilik'in Sektördeki Konumunun Değerlendirilmesi

*Anadolu Hayat Emeklilik, yenilikçi yaklaşımı ile müşterilerine dijital çözümler sunarak faaliyetlerini müşteri deneyimi odaklı sürdürmektedir.*

## **Müşteri ihtiyaçlarına yenilikçi yaklaşım**

Anadolu Hayat Emeklilik, yenilikçi yaklaşımı ile müşterilerine dijital çözümler sunarak faaliyetlerini müşteri deneyimi odaklı sürdürmektedir. Müşterilerini ihtiyaca uygun yenilikçi ürün ve hizmetlerle buluşturmaya ve bu çalışmalarını teknolojik çözümler ile desteklemeye 2018 yılında da devam etmiştir.

Anadolu Hayat Emeklilik, bireysel emeklilik, otomatik katılım ve hayat sigortası fonları toplamındaki liderliğini, strateji ve politikaları doğrultusunda kaydettiği başarılı performansın katkısıyla 2018 yılında da sürdürmüştür. Şirket, Bireysel Emeklilik Sistemi ve Otomatik Katılım Sistemi toplamında 1,9 milyonu aşan sözleşme ve sertifika sayısı ve 2,2 milyar TL'yi aşan devlet katkısı fonu ile bireysel emeklilik sektöründe 1. sıradaki yerini korumuştur.

## **Başarılarla dolu bir yıl**

2018 yılında Anadolu Hayat Emeklilik aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirmiştir:

- 28 Aralık 2018 tarihli Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM) verilerine göre, bireysel emeklilikte, devlet katkısı fonları dâhil olmak üzere fon büyüklüğünde %12 büyüme sağlanmıştır.
- Yönetilen fon büyüklüğü, devlet katkısı fon tutarı dâhil olmak üzere, 16.379 milyon TL'ye, katılımcı sayısı ise 1.113.878 kişiye ulaşmıştır.
- %16 sözleşme ve sertifika pazar payı ile sektör liderliğini sürdürmektedir.
- 28 Aralık 2018 tarihli Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM) verilerine göre, Otomatik Katılım Sisteminde 587 bin çalışan ve 485 milyon TL fon tutarı ile özel sermayeli şirketler arasında ilk sırada bulunmaktadır.
- 31 Aralık 2018 tarihli Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) verilerine göre hayat sigortaları branşında 639 milyon TL prim üretimi ile %9,4 pazar payı elde etmiştir.
- Vefat sigortalarında 450 milyon TL prim üretmiştir. 1,7 milyar TL'yi aşan hayat sigortalılarına ait finansal varlıklar itibarıyla, bu konudaki sektör liderliğini de sürdürmüştür.
- Toplam aktifleri yıl sonu itibarıyla bir önceki yıla göre %13 oranında artış göstererek 20,2 milyar TL'ye ulaşmıştır.
- 254 milyon TL'lik net kâr ile sürdürülebilir ve kalıcı değer üretme kabiliyetini bir kez daha ortaya koymuştur.
- Sürdürülebilirlik Yönetim Sistemi kapsamında, şirket faaliyetlerinin çevreye olan etkilerini ölçme, bu etkileri asgari dereceye indirme ve farkındalık yaratma hedefleri ile 2017 yılı karbon ayak izini sınırlayarak 2018 yılında da karbon nötr olmuştur.
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ile Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi ortaklığında oluşturulan Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women's Empowerment Principles- WEPs) imzalamıştır.
- Doğru ürün ve kanal karması ile tüm segmentlerde müşteri bazının büyütülmesi, tutundurulması ve derinleştirilmesi çalışmaları sürdürülmüştür.
- Mobil Şube, müşteri ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmeye devam edilmiştir.
- Otomatik katılım müşterilerine sunulan dijital çözümler ile teklif alma ve sözleşme gönderimi süreçleri otomatik olarak yürütülmüştür.

- Müşteri Hizmetleri Merkezi'nin Kartal Manzara Adalar Ofisinde faaliyete başlaması ile hizmet ve operasyon birimleri tek merkezde toplanmıştır.
- Kurumsal yönetim ilkelerine ve faaliyet çerçevesini oluşturan yasal mevzuata tam uyuma yüksek seviyede özen göstererek, tüm uygulamalarında şeffaflık ilkesini titizlikle gözetmeyi sürdürmüştür.

### **Pazarlama ve Satış**

Anadolu Hayat Emeklilik 2018 yılında, otomatik katılımı yüksek penetrasyon elde edilmesi, dağıtım kanallarının etkin kullanımı ile müşteri tabanının genişletilmesi, satış öncesi ve sonrası hizmet kalitesinin artırılması ile müşteri deneyiminin iyileştirilmesine odaklanmıştır.

Yeni müşteri kazanımı ile birlikte mevcut müşterilerin devamlılığını sağlayacak çalışmalar sürdürülmüştür.

Anadolu Hayat Emeklilik, emeklilik yatırım fonlarının yönetimi konusunda başta İş Portföy Yönetimi olmak üzere sektörün önde gelen portföy yönetimi şirketleriyle işbirliklerini sürdürmektedir. Emeklilik fon bileşenlerinin sadeleştirilerek, katılımcılara daha şeffaf ve anlaşılır bir yapı oluşturulabilmesi yönünde çalışmalara devam edilmiş ve müşterilerin risk seviyesini ölçerek, kendi risk profili ve getiri beklentilerine en uygun fonlarda yatırım yapmalarına olanak sağlayan 4 farklı "IQ Fon" sunulmuştur.

### **Otomatik katılım herkese iyi gelecek**

Bireysel emeklilikte yeni bir dönemin başlangıcı olan ve 2017'de hayata geçirilen otomatik katılım uzun vadeli fon ihtiyacını karşılayan Bireysel Emeklilik Sisteminin katılımcı tabanı genişlemeye başlamış ve bu genişleme 2018 yılında da devam etmiştir. Anadolu Hayat Emeklilik, geçen yıl olduğu gibi bu yıl da özel sermayeli emeklilik şirketleri arasında fon büyüklüğünde ilk sırada yer almıştır.

Tekliften sözleşmeye kadar tüm işlemlerin kolaylıkla gerçekleştirilmesini sağlayan Online Otomatik Katılım ile kurumlara maliyet ve zaman tasarrufu sağlanmıştır. 2019 yılında da Anadolu Hayat Emeklilik, Online Otomatik Katılım ile kurumlara ve çalışanlara hızlı çözüm sunmayı sürdürecektir.

### **Bordro entegrasyonu ile işlemler de otomatik**

Önde gelen insan kaynakları ve bordro uygulamalarının yazılım firmaları ile birlikte yürütülen entegrasyon çalışmaları kapsamında otomatik katılıma dâhil olan şirketlerin operasyonel iş yükü azaltılmıştır. Çalışanların hesaplarının açılışı, hesapların güncel durumunu görüntüleme, çalışanların değişiklik talepleri ve tahsilat mutabakatı gibi işlemler hızla ve kolaylıkla gerçekleştirilmektedir.

Ürün, hizmet ve altyapı yetkinlikleri ile sektörün her alanda öncü şirketi olan Anadolu Hayat Emeklilik, otomatik katılımı da yol gösterici olmaya devam edecektir.

### **Müşteri deneyimi odaklı çözümler**

Anadolu Hayat Emeklilik, tüm ürün ve hizmetlerini en üst düzeyde müşteri deneyimi hedefiyle, beklentilere uygun ve kişiselleştirilmiş çözümlerle birlikte sunmaktadır.

Anadolu Hayat Emeklilik, bireysel emeklilik branşında katılımcıların yatırım ve risk beklentilerine uygun birçok alternatifi içeren, farklı içerik ve kesinti yapısındaki emeklilik planları ile emeklilik yatırım fonlarından oluşan zengin bir portföyle hizmet vermektedir.

Bireysel emeklilik katılımcılarının gereksinimleri doğrultusunda; ev hanımlarına yönelik katkı payı ödeme teminatı, tüm müşterilere yönelik olarak da sosyal güvenlik danışmanlığı, yatırım danışmanlığı, acil ambulans ve sağlık danışmanlığı hizmetleri sunulmaktadır.

Otomatik katılım kapsamında, kurum çalışanlarına hukuki danışmanlık, check-up, psikolojik danışmanlık gibi çeşitli konularda indirimli ve ücretsiz hizmetler sağlanmaya devam edilmiştir.

Hayat sigortası branşında, ihtiyaçlar doğrultusunda kredi bağlantılı ve bağımsız hayat sigortası ürünlerinde prim revizyonları gerçekleştirilmiştir.

Çocukların eğitim hayatını kesintisiz sürdürebilmelerine olanak sağlayan "Çocuğum İçin Eğitim Sigortası" satışa sunulmuştur.

Farklı müşteri segmentlerine yönelik ürün çalışmaları kapsamında, genellikle kırsal kesimde yaşayan ve geçimini tarım faaliyetleri üzerinden sağlayan katılımcılara yönelik "Çiftçilere Özel Emeklilik Planı" satışa sunulmuştur.

Müşteri Deneyiminde Mükemmellik Projesi'nde belirlenen vizyonla, müşterilere temas edilen noktalarda ve operasyonel süreçlerde müşteri deneyiminin mükemmelleştirilmesi amacıyla, dijital kanallar başta olmak üzere tüm kanallarda aktif çalışmalar sürdürülmüştür.

Müşteri ile temas edilen tüm noktalarda kullanılan dilin tekilleştirilmesi ve iletişimin etkinleştirilmesi amacıyla "Marka Dili Projesi" yürütülmüştür.

Mesafeli satış kanalının etkinlik ve kapasitesi artırılmış, kanala özgü ürünlerle yeni müşteri kazanımı ve çapraz satış faaliyetleri sürdürülmüştür.

Gelen aramalarda ve sesli yanıt sisteminde kişiselleştirilmiş teklif sunumlarına devam edilmiştir.

Özel Müşteri Yönetimi kapsamında, birebir hizmet anlayışı ile özel müşterilere sunulan hizmet kalitesi sürekli olarak artırılmıştır.

Şirket ürün ve hizmetlerine ilişkin memnuniyeti ölçmek üzere, segment bazında ayrıştırılmış örnek müşteri gruplarını kapsayacak şekilde müşteri memnuniyeti anket çalışmalarına devam edilmiş ve anket çıktıları değerlendirilerek müşteri memnuniyet seviyesini artıracak ve deneyimini iyileştirecek aksiyonlar alınmıştır.

# 2018 Yılı Faaliyetlerinin ve Anadolu Hayat Emeklilik'in Sektördeki Konumunun Değerlendirilmesi

***Kurumsallığı, marka değeri ve yenilikçi insan kaynağı uygulamalarıyla sektörün en çok tercih edilen şirketlerinden biri olan Anadolu Hayat Emeklilik; çalışanına verdiği değer, sunduğu eğitim ve kariyer olanakları ile her zaman fark yaratmaktadır.***

## ***Müşteri ilişkilerini destekleyen kampanyalar***

Müşteri devamlılığı ve derinliğinin artırılması amacıyla yürütülen etkin müşteri ilişkileri uygulamalarını destekleyen kampanyalar, dağıtım kanalları arasındaki işbirliğini güçlendirmede ve satış hedeflerine ulaşmada güçlü bir araç olmuş, Anadolu Hayat Emeklilik'in 2018 yılında da sektör liderliğini pekiştirmesinde önemli rol oynamıştır.

Dijital mecraların tanıtımı ve kullanım oranlarının artırılmasına, segmente yönelik ürünlerin ve kredi bağlantısız olarak sunulan hayat sigortası ürünlerinin satışlarında artış sağlanmasına yönelik kampanyalar düzenlenmiştir.

## ***Müşteri Hizmetleri***

### ***Müşteri hizmetlerinde dijital yaklaşım***

Günümüzde teknolojik gelişmelere bağlı müşteri beklenti ve kullanım alışkanlıklarının hızla değişmesi sigortacılık sektöründe de dijital kanal kullanımını giderek yaygınlaştırmakta ve müşteriye yönelik inovatif çözümleri olmazsa olmaz hale getirmektedir. Anadolu Hayat Emeklilik de bu bilinç ve farkındalıkla dijital teknolojileri müşteri odaklı olarak kurgulayarak, her an ve her yerden erişilebilen üstün bir müşteri deneyimi sunma amacıyla çalışmalarını sürdürmüştür.

Dijital kanal yönetimine yönelik uzmanlık ve kapasitesini geliştirmeye devam eden Anadolu Hayat Emeklilik, 2018 yılında da bu kanalları zenginleştirmeye ve müşteri deneyimini iyileştirerek hizmet kalitesini artırmaya yönelik projeleri hayata geçirmeye devam etmiştir.

## ***AHE Mobil - Emeklilik cepte***

Teknoloji yatırımlarına ağırlık vermeye devam eden Anadolu Hayat Emeklilik, AHE Mobil ile bireysel emeklilik, otomatik katılım ve hayat sigortası ürünlerine ilişkin bilgilere her an her yerde ulaşmaya olanak sağlamaktadır.

Anadolu Hayat Emeklilik müşterileri, AHE Mobil ve İnternet Şube'den bireysel emeklilik, otomatik katılım, hayat ve ferdi kaza sigortası sözleşmelerine ait bilgileri, birikimlerini, devlet katkılarını, teminatlarını, ödemelerini ve fon performanslarını anlık olarak görüntüleyebilmekte, işlemlerini güvenli bir şekilde gerçekleştirebilmektedir.

2018 yılında, AHE Mobil 414 bin ve İnternet Şubesi 827 bin Anadolu Hayat Emeklilik müşterisi tarafından ziyaret edilmiştir.

## ***Müşteri ilişkilerinde sürekli artan verimlilik***

Müşterilere daha hızlı ve daha üst seviyede hizmet sunma ve verimliliğin artırılması amacıyla Çağrı Merkezi IVR akışı geliştirme ve düzenleme çalışmalarına devam edilmiştir. Dış arama ve gelen çağrı ekiplerinin çalışan sayısı artırılarak, gerçekleştirilen görüşme hacminde ve çeşitliliğinde büyüme sağlanmıştır. 2018 yılında Çağrı Merkezi'nde 6 milyon üzerinde çağrı karşılanmış ve 1,5 milyon üzerinde dış arama yapılmıştır. Aynı dönemde müşteri operasyonları alanında toplam 2.334.246 adet işlem gerçekleştirilmiştir.

## Dağıtım Kanalları

### Etkin dağıtım kanalı yönetimi ile sağlanan üst düzey müşteri erişimi

Anadolu Hayat Emeklilik'in etkinlik ve verimlilik odaklı satış ve dağıtım stratejisinin temelinde ülke geneline yaygın dağıtım kanalı yapılanmasının etkisi büyüktür. Şirket aşağıdaki farklı kanallar aracılığı ile geniş bir müşteri erişimi sağlamaktadır:

- İstanbul (3), Ankara (2), İzmir, Adana, Bursa, Antalya, Trabzon ve Kocaeli'nde bulunan Bölge Satış Müdürlükleri ve KKTC Şubesi
- direkt satış ekibi
- acentelik ilişkisi içinde olduğu banka şubeleri
- özel acenteler ağı
- alternatif dağıtım kanalları

### Bankasürans uygulamasında öncü şirket

Bankasürans kanalında en yaygın dağıtım ağına sahip şirketlerden biri olma özelliğini taşıyan Anadolu Hayat Emeklilik, bu gücü ve yetkinliğiyle fark yaratmaya devam etmektedir.

Anadolu Hayat Emeklilik, 2018 yılında ana iş ortağı Türkiye İş Bankası ile sinerjik işbirliğini sürdürmüş, Banka'nın 1.330'un üzerindeki şubesi, güncel teknolojik altyapısı ve alternatif dağıtım kanalları ile çoklu kanal kullanımı açısından eşsiz bir rekabet üstünlüğü elde etmiştir.

Bu geniş ağ sayesinde, ürünlerini büyük bir kitleye ulaştıran Anadolu Hayat Emeklilik, 2018 yılında bireysel emeklilik branşında yeni iş değerinin %91'ini, vefat sigortaları prim üretiminin ise %98'ini bankasürans kanalı ile gerçekleştirmiştir.

### Gelecek Planlama Uzmanları: Türkiye'nin her yerinde 503 kişilik direkt satış ekibi

Anadolu Hayat Emeklilik Bireysel Emeklilik Sisteminde ulaştığı sözleşme sayısı ile 2018 yılında da zirvedeki yerini korumuştur.

Bu başarının en önemli temellerinden biri, müşterilerle Şirket arasında doğrudan iletişim köprüsü görevini üstlenen 503 kişilik direkt satış ekibi olmuştur.

Gelecek Planlama Uzmanları olarak adlandırılan direkt satış ekibi, Türkiye İş Bankası'nın Türkiye'nin tüm illerindeki şubelerinde hizmet sunmaktadır. Anadolu Hayat Emeklilik'in çözüm sunma yetkinliğini, bireysel emeklilik ve hayat sigortası ürünlerinin pazarlamasında gösterdiği performansla en etkin şekilde ifade eden satış ekibi, 2018 yılında bireysel emeklilik satışlarının %83'ünü gerçekleştirmiştir.

## Yaygın ve köklü acente ağı

Anadolu Hayat Emeklilik, çeşitli iş modellerini bir arada uyumla barındıran, bu mozaiği güçlü bir gelenek ve kurumsal yapı ile birleştiren, yurt geneline yayılmış 250'ye yakın acente ile çalışmaktadır. Anadolu Hayat Emeklilik'in en eski dağıtım kanalı olan bu güçlü acente ağı, gelişen teknoloji ile çeşitlenen dağıtım kanallarına rağmen 2018 yılında da başarılı bir satış performansı sergilemiştir. Birikimli hayat sigortası ve bireysel emeklilik alanlarında 2018 yılı üretimi toplam katkı payı ve prim tahsilatının %22'si acenteler aracılığı ile gerçekleşmiştir.

### Bireysel Emeklilik Aracıları

Bireysel Emeklilik Sisteminde aracı olarak hizmet veren acentelerin ve satış temsilcilerinin e-BEAS'tan (Bireysel Emeklilik Aracıları Sınavı) geçmeleri gereklidir.

Anadolu Hayat Emeklilik, 2018 yılında da tüm dağıtım kanallarındaki bireysel emeklilik aracı adaylarının bu sınava katılımını sağlamıştır. Şirket'in bireysel emeklilik aracı sayısı 2018 yıl sonu itibarıyla 3.255 kişiye ulaşmıştır.

## İnsan Kaynakları

### Başarının arkasındaki güç: Yetkin çalışanlar

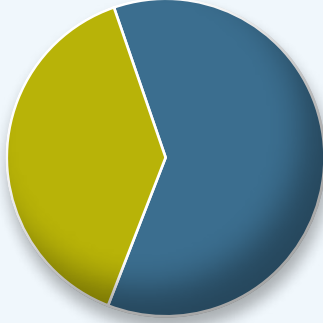
Anadolu Hayat Emeklilik'in ulaştığı başarının arkasında bilgi birikimi yüksek, yaratıcı, dinamik, köklü kurum kültürünü faaliyetlerine ve hizmet yaklaşımına yansıtan ve ortak paydada buluşabilen çalışanları yer almaktadır.

Anadolu Hayat Emeklilik'in direkt satış ekibi dâhil toplam çalışan sayısı, 2018 yıl sonu itibarıyla 1.064'tür. Genç bir ekibe sahip olan Anadolu Hayat Emeklilik çalışanlarının %64'ü 18-34 yaş aralığındadır.

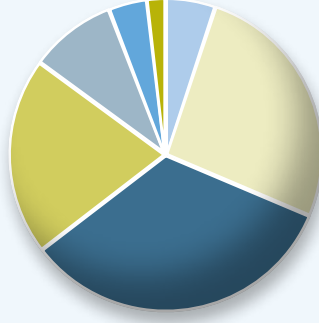
Kurumsallığı, marka değeri ve yenilikçi insan kaynağı uygulamalarıyla sektörün en çok tercih edilen şirketlerinden biri olan Anadolu Hayat Emeklilik; çalışanına verdiği değer, sunduğu eğitim ve kariyer olanakları ile her zaman fark yaratmaktadır.

Anadolu Hayat Emeklilik, çalışanlarının mesleki ve kişisel gelişimlerini desteklemekte ve onlara kariyer planlarına uygun eğitimler ile yenilikleri takip etme, farklı perspektifler kazandırma ve müşterilere verilen hizmet çitasını daha yükseğe taşıma fırsatı sunmaktadır. 2018 yılında, ağırlıklı olarak Bireysel Emeklilik Sistemi ile mesleki ve kişisel gelişim başlıklarında organize edilen eğitimler kapsamında Şirket çalışanlarına toplam 38.604 saat eğitim verilmiştir.

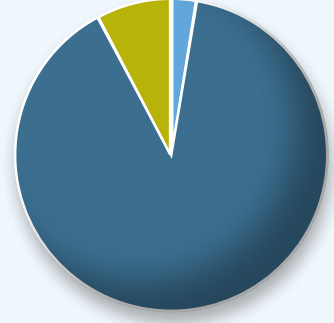
# 2018 Yılı Faaliyetlerinin ve Anadolu Hayat Emeklilik'in Sektördeki Konumunun Değerlendirilmesi



Cinsiyet Dağılımı	Kişi	%
■ Kadın	651	61
■ Erkek	413	39



Yaş Aralığı	Kişi	%
■ 18-24	55	5
■ 25-29	279	26
■ 30-34	353	33
■ 35-39	218	20
■ 40-44	96	9
■ 45-49	42	4
■ 50 ve üstü	21	2



Eğitim Durumu	Kişi	%
□ İlkokul-Ortaokul	4	0
■ Lise	28	3
■ Üniversite	949	89
■ Yüksek Lisans ve Üzeri	83	8

İstanbul Bilgi Üniversitesi ile yapılan eğitim işbirliği anlaşması ile hayata geçirilen, yönetici ve yönetici adaylarına yönelik "Yönetim Becerileri Eğitimleri" 2018 yılında da devam etmiştir. Bu eğitimlere satış yöneticileri de dâhil olmak üzere toplam 363 yönetici ve yönetici adayı katılmaktadır.

Anadolu Hayat Emeklilik, çalışanlarına daha keyifli ve verimli bir çalışma ortamı sunma amacıyla "Çalışan Memnuniyeti Anketi" ve "İç Müşteri Memnuniyeti Anketi" çalışmaları yürütmekte ve bu anketlerin sonuçlarını, önemli ve dönüşüm yaratacak projelerde girdi olarak kullanmaktadır.

## İletişim

### Kurumsal sosyal sorumluluk projeleri

Ekonomik ve sosyal kalkınmada kadının rolünü önemseyen ve kadınların gelişimini sürekli olarak odak noktasında tutan Anadolu Hayat Emeklilik, kadını destekleyen uzun soluklu sosyal sorumluluk projelerini başarı ile yürütmektedir.

### Kadın Gözüyle Hayattan Kareler Fotoğraf Yarışması

Türk kadınının sosyal, kültürel ve toplumsal gelişimine katkıda bulunmayı hedefleyen "Kadın Gözüyle Hayattan Kareler" fotoğraf yarışması kadınlara kendilerini özgürce ifade edebilecekleri bir platform sunmaktadır.

Türkiye Fotoğraf Sanatı Federasyonu'nun danışmanlığında, ilk kez düzenlendiği 2007 yılından bu yana 15 bini aşkın kadının, 62 bini aşkın fotoğrafla katıldığı "Kadın Gözüyle Hayattan Kareler" fotoğraf yarışmasının 2018 yılında on ikincisi düzenlenmiştir. "Hayata Dair" temasında düzenlenen, amatör ve profesyonel tüm kadın fotoğrafçılara açık olan yarışma Türkiye'de kadınlara özel ilk ve tek fotoğraf yarışması olma özelliği taşımaktadır.

Yarışma sonucunda dereceye giren ve sergilenme alan eserler İstanbul başta olmak üzere çeşitli illerde düzenlenen sergilerle fotoğrafseverlerle buluşmakta ve her yıl özel bir katalogta toplanmaktadır.

### Sektöre yön veren lider iletişimi

İletişim faaliyetlerini, sorumluluk bilinci ve tüm Türkiye'ye güvenli gelecek bilincinin aşılması hedefiyle uzun soluklu planlar ekseninde sürdüren Anadolu Hayat Emeklilik'in 2018 yılında yürüttüğü çalışmalar aşağıda yer almaktadır:

- Genç Emeklilik Planı için hazırlanan "Birlikim İyi Fikir" temalı reklam filmi basın, dijital, sinema, radyo ve açık hava mecralarında yayınlanmıştır.
- Çiftçi Emeklilik Planı'nı tanıtmaya yönelik yerel mecralar yoğun olacak şekilde iletişim çalışmaları yapılmıştır.

- Çocukum için Yatırım Sigortası tanıtım faaliyetleri kapsamında İş Bankası ile ortak çalışmalar hazırlanmış, dijital mecralarda banner, mailing, sinema ve sosyal medya yayınları yapılmıştır.
- Emeklilik Yatırım Fonlarına yeni eklenen IQ Fonların tanıtım videosu ile ilanı hazırlanmış ve dijital mecralar, ulusal gazete ve sektör dergilerinde yayınlanmıştır.
- Kültür/Sanat, Hayata Dair, Görülmesi Gereken Yerler ve Kariyer kategori başlıklarından oluşan "Anadolu Hayat Emeklilik Blog"u 2018 yılında da devam etmiştir.
- Sosyal medyadaki etkileşim oranının artırılmasına yönelik çalışmalar sürdürülmüş ve kampanyalar düzenlenmiştir.
- Cinemaximum sinema salonlarında reklam filmleri yayınlanmaya devam etmiş ve kampanya afişleri sinema fuayelerinde yer almıştır.
- Genç Emeklilik Planı'nın 100.000 katılımcıya ulaşmasını duyurmak amacıyla basın toplantısı düzenlenmiştir.
- Kurumsal internet sitesinin arama motoru sonuçlarında en üst sıralarda yer almasını sağlamak için SEO (arama motoru optimizasyonu) çalışmaları ve internet sitesi aracılığı ile satış fırsatı yaratabilmek için SEM (arama motoru pazarlaması) çalışmalarına devam edilmiştir.
- Kurum içi iletişimi ve kurum bilincini artırmayı hedefleyen Şirket içi iletişim çalışmaları, farklı organizasyonlar ile sürdürülmüştür.

- Şirket çalışanlarının hayata bakış açılarını yansıtmalarına olanak sağlayan ve kurum içi iletişimi artırmayı amaçlayan "Çalışan Gözüyle Hayattan Kareler" fotoğraf yarışmasının on ikincisi gerçekleştirilmiştir.

#### Ödüller: Özverili çalışmanın karşılığı

Anadolu Hayat Emeklilik'in yenilikçi, teknolojik ve müşteri odaklı yaklaşımı ile yürüttüğü faaliyetler hem müşterileri hem de alanlarındaki saygın kuruluşlar tarafından takdir edilmektedir. Müşterilerinin güveni ve çalışanlarının özverili çalışmaları sonucunda alınan ödüller, Anadolu Hayat Emeklilik'in gücüne güç katmaktadır.

Anadolu Hayat Emeklilik'in paydaşlarına ve tüm topluma yönelik üstlendiği misyon, 2018 yılında aldığı aşağıdaki ödüller ile bir kez daha desteklenmiştir:

- Sosyal medya merkezli kampanyaların yarıştığı Social Media Awards Turkey'de, Facebook, Twitter, Instagram ve Youtube başta olmak üzere tüm sosyal medya kanallarında gerçekleştirilen başarılı kampanyalar ile 2018 yılında da sektörünün en iyisi seçilmiştir.
- Marketing Türkiye ve Akademetre tarafından düzenlenen A.L.F.A. Awards'ta müşteri deneyimini en iyi yöneten bireysel emeklilik markası ödülüne layık görülmüştür.
- Finansal hizmetler alanında global bir danışmanlık şirketi olan Celent tarafından düzenlenen Model Insurer Awards 2018'de, "Miras Sistem ve Ekosistem Dönüşümü" alanında Temel Sigortacılık Dönüşüm Projesi olan Feniks ile "Model Insurer" / "Örnek Sigortacı" ödülünü almıştır.



**Birinci - Oya Akkul** Kendirci Çocuk



**İkinci - Gülseren Sarıgül** Pencere



**Üçüncü - Filiz Gürsu** Ayna