

**“İyi ki’lerle
dolu bir
gelecek için
çalışıyoruz!”**

[Giriş](#)[Kurumsal Profil](#)[İnsan Odaklı Organizasyon](#)[Etki Odaklı Organizasyon](#)[Ekler](#)

İçindekiler

08 Giriş	38 İnsan Odaklı Organizasyon	61 Etki Odaklı Organizasyon	74 Ekler
09 Rapor Hakkında	40 AgeSA'da Çalışma Hayatı	62 Çevresel Etkinin Sıfırlanması	75 EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
10 CEO Mesajı	41 Çalışan Profili	62 İklim Değişikliği ve Emisyon Yönetimi	75 Ekonomik Performans Göstergeleri
12 2021 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler	42 Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	63 Enerji Yönetimi	75 Çevresel Performans Göstergeleri
13 Kurumsal Profil	44 Çalışan Hakları ve Memnuniyeti	64 Su ve Atık Yönetimi	76 Sosyal Performans Göstergeleri
15 AgeSA Hakkında	47 Yetenek Yönetimi	66 Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırımlar	78 EK 2: Kurumsal Üyelikler
17 Organizasyon Yapısı	51 Çalışan Sağlığı ve Esenliği	66 AgeSA Sürdürülebilirlik Fonu	79 EK 3: AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası
18 Kurumsal Yönetim	54 Toplum ile İlişkiler	67 Dijitalleşme Yolculuğu	81 Raporlama Kılavuzu
20 İş Etiği ve Uyum	55 Toplumsal Yatırımlar	68 Dijital Ürün ve Hizmetler	88 Bağımsız Güvence Raporu
21 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	57 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmaları	71 Müşteri Odaklı Sigortacılık	91 GRI Standartları İçerik Endeksi
22 Risk Yönetimi	60 İnsan Hakları	72 Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	93 İletişim
24 Sürdürülebilirlik Riskleri		72 Müşteri Memnuniyeti	
26 Tedarik Zinciri Yönetimi			
28 Sürdürülebilirlik Yönetimi			
32 Sürdürülebilirlik Hedefleri			
33 Sürdürülebilirlik Stratejisi			
35 Sürdürülebilirlik Öncelikleri			
35 Paydaş İletişimi			
36 2021 Yılı Öncelikli Konuları			
37 AgeSA'nın Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na Etkisi			

Sabancı Holding ve 200 yıllık dünya devi Ageas iştiraki AgeSA Hayat ve Emeklilik olarak; "keşke" denen anlara karşı bir dolu "iyi ki" anı biriktirmeniz için özümüzde var olan iyilikle çalışıyoruz.

İşimize duyduğumuz bağlılık ve etik sorumluluklarla, paydaşlarımızla kurduğumuz karşılıklı güven bağının korunmasını sağlıyoruz.

Müşterilerimizin ve çalışanlarımızın en önemli değerlerimiz olduğunun bilinciyle sorumluluklarımızı yerine getirmeye özen gösteriyoruz.

Ürün ve hizmetlerimizin yanında çevresel farkındalık ve bilinçlendirme çalışmalarımızı sürdürmeye devam ediyoruz.





Hayat ve Kaza Branşında
Prim Üretimi (2021)

2,0 milyar TL

Sektöre “iyi ki”lerle dolu yeni bir soluk getirdik!

Sektöre yeni bir soluk getiren AgeSA olarak, yeniliklerle ve yatırımlarla büyümeye devam ediyoruz. Sektörün üzerinde yakaladığımız oranlarla yeni zirvelere tırmanışımız sürüyor. %42 oranında artırdığımız prim üretimimizle iddiamızı ortaya koyuyoruz. BES'te de fon büyüklüğünde sektör liderleri arasında yer alıyoruz. Oluşturduğumuz ekosistem her geçen gün büyüyor ve etki alanımız genişlemeye devam ediyor.



Müşteri sayısı (2021)

2,9 milyon

Memnuniyet odaklı yaklaşımımızla müşterilerimiz "iyi ki" demeye devam ediyor!

Sigortacılık sektörünün merkezinde yer alan insan odaklı yaklaşımı işimizin temeline konumlandırıyoruz. Müşteri deneyimi ve memnuniyetini yükseltmek için farklı uygulamaları hayata geçiriyoruz. Müşterilerimizden gelen talepleri evraksız, ıslak imza olmaksızın sesli onaylamaya başladık. Müşteri odaklı bakış açımızın sunduğumuz tüm hizmet ve deneyimlerde fark yaratmasını önemsiyoruz. Hayata güven ve konfor katan yenilikleri daha fazla insanla buluşturma yolunda önemli adımlar atıyoruz.



Çalışan sayısı (2021)

1.575

Etik ve uyum süreçlerimizle “iyi ki” diyen mutlu çalışan sayımız artıyor!

Özümüzde var olan iyiliği sunmak için pandemiye ve zorlu koşullara rağmen istihdama önem vermeye devam ettik. Pek çok yeni pozisyon için bu dönemde de işe alımlar gerçekleştirdik. Mutlu çalışan sayımızı sürekli artırıyor, güler yüzlü ailemizi genişletiyoruz. AgeSA olarak, etik ve uyum süreçlerini öncelikli konularımız arasında değerlendiriyoruz. Bu konudaki özenli yaklaşımımız ödüllerle taçlandırılıyor.



Karbon emisyonu
azaltma

75 ton CO₂

Doğa dostu yapımızla çevresel performansımızı iyileştiriyoruz!

AgeSA'lı olmak, iyiliği hayatın her alanında yaşamak demek. Gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için iyiliklerle dolu projeler geliştiriyoruz. Düşük karbon izi, tasarruf ve geri dönüşüm gibi sürdürülebilirlik prensiplerini gözetirken, LEED Gold sertifikalı merkez ofisimizle doğaya dost yapımızı somutlaştırdık. Çevresel performansımızı iyileştirerek "Net Sıfır" yaklaşımını benimsiyoruz. Özümüzde var olan iyilikle en içten şekilde çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



Giriş



Rapor Hakkında

Türkiye'nin en köklü ve en büyük topluluklarından biri olan Sabancı Holding ve 200 yıllık geçmişi ile Avrupa'nın en büyük sigorta şirketlerinden biri olan Ageas ortaklığı ile hayata geçen şirketimizde, yürüttüğümüz tüm işlerde çevresel, sosyal ve yönetişimsel performansımızı gözetiyoruz. Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı kendimize yol gösterici olarak attığımız her adımda doğaya ve topluma saygılı olmayı önceliklendiriyoruz. 2021 yılı itibari ile strateji, performans, hedef ve ilerlemelerimizi çevresel, sosyal, etik ve ekonomik perspektiften değerlendirdiğimiz AgeSA Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayımlamaya başladık.

AgeSA Sürdürülebilirlik Raporu 01.01.2021-31.12.2021 raporlama dönemindeki performans ve faaliyetlerimizi kapsıyor. AgeSA 2021 Sürdürülebilirlik Raporu, Küresel Raporlama İnisiyatifi'nin (GRI) Standartları'nın "Temel" seçeneğine uygun olarak hazırlandı. Rapor içerisinden 2021 yılı boyunca sahip olduğumuz stratejik yönetim yaklaşımımıza, paydaş ilişkilerimize ve iyi uygulamalarımıza erişim sağlayabilirsiniz.

Raporla ilgili soru ve görüşleriniz için surdurulebilirlik@agesa.com.tr adresi üzerinden bize ulaşabilirsiniz.



CEO Mesajı

TÜM PAYDAŞLARIMIZ İÇİN DEĞER YARATMAK AMACIYLA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİMİZİ OLUŞTURDUK.

2022 yılında çevresel ve sosyal etki odaklı bir perspektifle şirketimizin tüm faaliyetlerine sürdürülebilirliği entegre etmek, yaptığımız yatırımlarla tüm paydaşlarımız için değer yaratmak amacıyla sürdürülebilirlik stratejimizi oluşturduk.

Dünya olarak değişimlerin çok sık yaşandığı, adeta krizlerle iç içe yaşadığımız bir dönem geçiriyoruz. Risk ve fırsatların iç içe geçtiği bu dönemde değişime uyum sağlayabilen, sürdürülebilirliği odağına alan, esnek ve dayanıklı şirketler ise güçlenmeye devam ediyor.

Biz de günümüzde etkileri hızla artan çevresel, sosyal ve ekonomik konularda, riskleri yönetmenin ve ön görmenin kilit önem taşıdığı sigortacılık sektörünün öncü şirketlerinden biri olarak sürdürülebilirliği önemsiyoruz. 2022 yılında çevresel ve sosyal etki odaklı bir perspektifle şirketimizin tüm faaliyetlerine sürdürülebilirliği entegre etmek, yaptığımız yatırımlarla tüm paydaşlarımız için değer yaratmak amacıyla sürdürülebilirlik stratejimizi oluşturduk. Hedefimiz ürün ve hizmetlerimizle pozitif etki oluştururken, paydaş refahını artırmayı hedefleyen etki ve insan odaklı bir organizasyona dönüşmek.

Son yıllarda iş gücünde büyük bir değişim yaşanıyor, çalışanların beklentileri ve tercihleri de büyük bir dönüşüme uğruyor. Kapsayıcılık, çeşitlilik ve fırsat eşitliği ile yeni nesil çalışma modelleri, şirketlerin hızla yanıt vermesi gereken alanların başında geliyor. AgeSA olarak biz de kadınların iş gücüne etkin katılımını destekliyor, çeşitlilik ve fırsat eşitliğine hizmet eden uygulamalarımızı artırmak üzere yatırımlar yapıyoruz. Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri'nin (Women Empowerment Principles-WEPs) imzacısı olduk. Ayrıca, Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi'ne dâhil olmak için hazırlıklarımızı tamamladık. Kadın çalışan oranımız %67; 2019 yılında %42 olan kadın yönetici oranımızı ise %49'a çıkararak hedefimiz olan %50 oranına neredeyse ulaştık. Sigortacılık sektöründeki yeniliklere uyum sağlamada yeteneklere yapılan yatırımın öneminin farkındayız. 2021 yılında eğitim harcamalarına yaklaşık 4 milyon TL ayırarak çalışanlarımıza yönelik çok sayıda eğitim ve gelişim programını hayata geçirdik.



**AgeSA olarak,
%67 kadın çalışan
oranına sahibiz;
2019 yılında %42
olan kadın yönetici
oranımızı ise %49'a
çıkarak hedefimiz
olan %50 oranına
neredeyse ulaştık.**



CEO Mesajı

SİGORTACILIK SEKTÖRÜNDEKİ YENİLİKLERE UYUM SAĞLAMADA YETENEKLERE YAPILAN YATIRIMIN ÖNEMİNİN FARKINDAYIZ.

2021 yılında eğitim harcamalarına yaklaşık 4 milyon TL ayırarak çalışanlarımıza yönelik çok sayıda eğitim ve gelişim programını hayata geçirdik.

Sigortacılık sektörü, küresel krizlerden en çok etkilenen hassas gruplar ile her zaman temas halinde bulunuyor. İhtiyaç sahibi kişilere hizmet verebilmek, müşterilerimizin yanında olmak ve büyük ölçekli değişimleri hızlı bir şekilde üstlenmek sorumluluklarımız arasında yer alıyor. Bu noktada, amaç odaklı liderlik ve beklentileri karşılama konusunda önemli bir avantaja sahibiz. Yaşlılar başta olmak üzere kadınlar, mülteciler ve çocuklar ile ilgili çalışmalar yapan sivil toplum kuruluşlarını desteklemek amacıyla Her Yaşta Fonu'nu hayata geçirdik. Sivil Toplum İçin Destek Vakfı koordinasyonu ile yaptığımız hibe çağrısı sonucunda, Her Yaşta Fonu ile dört farklı sivil toplum kuruluşunun beş farklı projesine toplamda 390.670 TL hibe desteği sağladık. 2021 yılı boyunca kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında 1.191.093 TL tutarında harcama gerçekleştirdik.

Paris Anlaşması ile ülkelerin verdiği küresel ısınmayı 1,5°C ile sınırlandırma taahhüdü, Avrupa Yeşil Mutabakatı, Sınırdaki Karbon Düzenlemesi gibi regülasyonlar net sıfır ekonomiye geçiş sürecini hızlandırdı. İklim değişikliği sigortacılık sektörünün finansal performansı üzerinde en büyük ve en hızlı etkiye sahip olacak risklerin başında geliyor. Net sıfır ekonomiye geçişte sigortacılık sektörünün katkısı da oldukça büyük bir paya sahip. İklim değişikliğine bağlı fiziksel ve geçiş risklerinin etkin yönetimi ile düşük karbonlu ekonominin teşviki başta olmak üzere AgeSA'nın sunduğu yenilikçi portföy düzenlemeleri ve poliçe içerikleriyle de bu süreci desteklemeyi ve kolaylaştırmayı amaçlıyoruz. Bunun yanı sıra çevresel etkimizi

azaltmayı ve 2050 itibarıyla net sıfır emisyonlu bir şirket olmayı da hedefliyoruz. Ofislerimizde enerji ve su verimliliği ile atık azaltımına yönelik projeler hayata geçiriyoruz. 2025 yılına kadar satış öncesi ve satış sonrası tüm hizmetlerde dijital dönüşüm odağında kâğıt tasarrufu sağlamak da hedeflerimiz arasında yer alıyor. Sürdürülebilir ürün, hizmet ve uygulamalar, AgeSA sürdürülebilirlik fonu, mobil uygulama ya da web sitesi üzerinden self-servis satış süreçleri gibi sürdürülebilir özellikteki ürün ve hizmetler ile bu ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirleri artırmayı hedefliyoruz.

Teknoloji odaklı inovasyon, sigorta sektörünü temelden ve yeniden şekillendiriyor. Telematik, yapay zekâ, makine öğrenimi ve otomasyon dâhil olmak üzere bu alanlarda gelişen yetenekler de sigorta değer zincirini dönüştürüyor, müşteriler için yeni ve geliştirilmiş çok kanallı deneyimler yaratmaya devam ediyor. Müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılarken dijital çözümlerle onların hayatını kolaylaştırmak vizyonumuzu oluşturuyor.

Bu çerçevede biz de özelleştirilmiş ürünler, kanallar ve hizmetler geliştirerek daha çevik bir dijital altyapı için yatırımlar yapıyoruz. Verimlilik, siber güvenlik ve yetenekleri geliştirmek için gelişen teknolojiler ve veri analitiği çalışmaları ile kişiselleştirilmiş ürün ve hizmet ailemizi genişleterek müşteri deneyimini iyileştiriyoruz.

Sürdürülebilirlik odağında özel sektörün küresel hedeflere katkısı sadece önem değil, kayda değer bir aciliyet gerektiriyor. Sigortacılık sektörü, karşı karşıya kaldığımız krizlerle mücadelede, risk ve krizleri öngörmede ve bunların sonuçlarının hafifletilmesinde hayati bir role sahip. AgeSA olarak sürdürülebilirlik odağındaki stratejimizi, çalışmalarımızı, hedef ve performansımızı paylaştığımız ilk sürdürülebilirlik raporumuzu siz değerli paydaşlarımıza sunmaktan gurur duyuyoruz. Bu süreçte başta çalışanlarımız olmak üzere birlikte yol aldığımız hissedarlarımıza, müşterilerimize ve tüm paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunuyorum.

Fırat KURUCA
CEO

2021 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler

EMİSYON TÜKETİMİNİ 2020 YILINA GÖRE %16 ORANINDA AZALTTIK.

Genel Müdürlük Ofisi için LEED GOLD sertifikası aldığımız 2021 yılında, 2050 net sıfır emisyon hedefi doğrultusunda aksiyonların planlandığı yol haritası çalışmasına başladık.

- AgeSA paydaş analizi ve mevcut durum analizi yapılmış, çok yüksek ve yüksek öncelikli konular belirlenmiştir.
- BİST Sürdürülebilirlik Endeksine girmek için çalışmalara başlanmıştır.
- Bloomberg Gender Equality Index'e raporlama yapılmış ve gelişim alanları tarif edilmiştir.
- BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women Empowerment Principles-WEPs) imzalanmıştır.
- AgeSA CEO'su Fırat Kuruca, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Elçisi olmuştur.
- 2019 yılında %42 olan kadın yönetici oranı %49'a çıkararak hedeflenen %50 oranına neredeyse ulaşılmıştır.
- 2021 yılında düzenlenen AgeSA Bağlılık Anketi'ne çalışanların %98'i katılmış, bağlılık skoru %83 olarak gerçekleşmiştir.
- Genel Müdürlük Ofisi için LEED GOLD sertifikası almıştır.
- 2050 net sıfır emisyon hedefi doğrultusunda aksiyonların planlandığı yol haritası çalışması başlamıştır.
- Araç filosunun %96'sı hibrit araçlarla yenilenmiştir.
- Kağıt tüketimi %37 oranında azaltılmıştır.
- Emisyon tüketimi 2020 yılına göre %16 oranında azaltılmıştır.
- Sivil Toplum için Destek Vakfı koordinasyonu ile yapılan hibe çağrısı sonucunda, Her Yaşta Fonu ile, seçilen 4 farklı sivil toplum kuruluşunun 5 farklı projesine toplam 390.670 TL hibe desteği sağlanmıştır.
- Yaşlanma ve yaşlılık konularında hedef kitleyi bilgilendirmek amacıyla Heryasta.org adresinde yayınlanan ve sosyal medya hesaplarında da paylaşılan içerikler 2021 yılı boyunca toplam 181.068 kullanıcı tarafından ziyaret edilmiştir.
- Turkey Call Center Awards 2021'de "En İyi Müşteri Deneyimi" kategorisinde birincilik elde edilmiştir.
- "Şikayetvar ACE" ödülleriinde "Mükemmel Müşteri Memnuniyeti" kategorisinde altın madalya kazanılmıştır.
- Brandon Hall Group 2021 İnsan Kaynakları Mükemmellik Ödülleri kapsamında, İş'in Geleceği Ödülleri başlığında "Kriz Dönemlerini En İyi Yönetenler" kategorisinde "Next@Work" programıyla gümüş ödül sahibi olunmuştur.



A person in a dark suit is seated at a desk, working on a silver laptop. Their right hand is on the trackpad, and their left hand holds a pen. In the foreground, there is a clipboard with a document featuring a colorful circular logo. Another clipboard with a document is visible behind it. The background is blurred, showing warm, out-of-focus lights. A large, stylized graphic overlay in blue and orange shapes is positioned on the right side of the image.

Kurumsal Profil



Kurumsal Profil

SABANCI HOLDİNG VE AGEAS ORTAKLIĞI SONUCUNDA 2021 İTİBARIYLA FAALİYETLERİMİZE "AGE SA HAYAT VE EMEKLİLİK" UNVANIYLA DEVAM EDİYORUZ.

AgeSA, bireyleri ve ailelerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına alıyor.

AgeSA, Türkiye'nin en köklü ve en büyük topluluklarından biri olan Sabancı Holding ve 200 yıllık geçmişi ile Avrupa'nın en büyük sigorta şirketlerinden biri olan Ageas ortaklığı sonucunda 1 Temmuz 2021 itibarı ile faaliyetlerine "AgeSA Hayat ve Emeklilik" unvanıyla devam etmeye başlamıştır.

AgeSA, Avrupa'nın en büyük sigorta şirketlerinden biri olarak 14 farklı ülkede sayısı milyonları bulan perakende ve kurumsal müşterilerine hayat ve hayat dışı sigorta alanlarında çözümler sunmaktadır.





AgeSA Hakkında

MÜŞTERİLERİMİZE "BİREYSEL EMEKLİLİK", "HAYAT SİGORTASI" VE "FERDİ KAZA SİGORTASI" ALANLARINDA YENİLİKÇİ ÜRÜNLER SUNUYORUZ.

2021 yılında Otomatik Katılım hariç bireysel emeklilik pazarında 42,1 milyar TL fon büyüklüğü ile %18,5 pazar payına sahip olduk.

AgeSA Hayat ve Emeklilik, 5 Mayıs 2021 yılı itibarıyla, Sabancı Holding ve Ageas'ın eşit oranlı ortaklık prensibi doğrultusunda yola devam etmekte olup şirketin hisselerinin yüzde 20'lik bölümü "AGESA" koduyla Borsa İstanbul'da işlem görmektedir. 2007 yılında AvivaSA Emeklilik ve Hayat olarak kurulan firma 1 Temmuz 2021 itibarıyla ismini "AgeSA Hayat ve Emeklilik" olarak değiştirmiştir.

AgeSA, bireylerin tasarruf ve birikim ihtiyaçlarına yönelik olarak bireysel ve grup emeklilik planları kapsamında geniş fon çeşitliliği ve fon danışmanlığı hizmetleri sunarken, Hayat sigortası ürünleriyle de bireyleri ve ailelerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına almaktadır.

AgeSA olarak müşterilerimize "bireysel emeklilik", "hayat sigortası" ve "ferdi kaza sigortası" alanlarında yenilikçi ürünler sunduğumuz 2021 yılı boyunca 31 Aralık 2021 verilerine göre Otomatik Katılım hariç bireysel emeklilik pazarında 42,1 milyar TL fon büyüklüğü ile %18,5 pazar payına sahip olduk. Türkiye Sigorta Birliği (TSB) ve HAYMER verilerine göre 2,0 milyar TL toplam hayat ve kaza prim üretimiyle emeklilik ve/veya hayat şirketlerine ait direkt prim üretim pazarında %11,0 pazar payı elde ettik.



Diğer
%20

H.Ö. Sabancı
Holding A.Ş.
%40

AgeSA
Ortaklık Yapısı
(%)

Ageas
Insurance
International NV
%40



AgeSA Hakkında

Varlık Nedenimiz

Mutlu bireyleri olan, güven dolu bir toplum hedefiyle, işimizin özündeki iyiliği sunmak için varız.

Değerlerimiz

Varlık nedenimizi hayata geçirirken yolumuzu aydınlatan rehberimiz, bizi biz yapan değerlerimiz:

İyilik için harekete geçeriz!: İşimizde ve içimizde var olan iyiliği bizi harekete geçiren bir güç olarak görürüz. Ancak iyilik için harekete geçtiğimizde hayal ettiğimiz etkiyi yaratabiliriz.

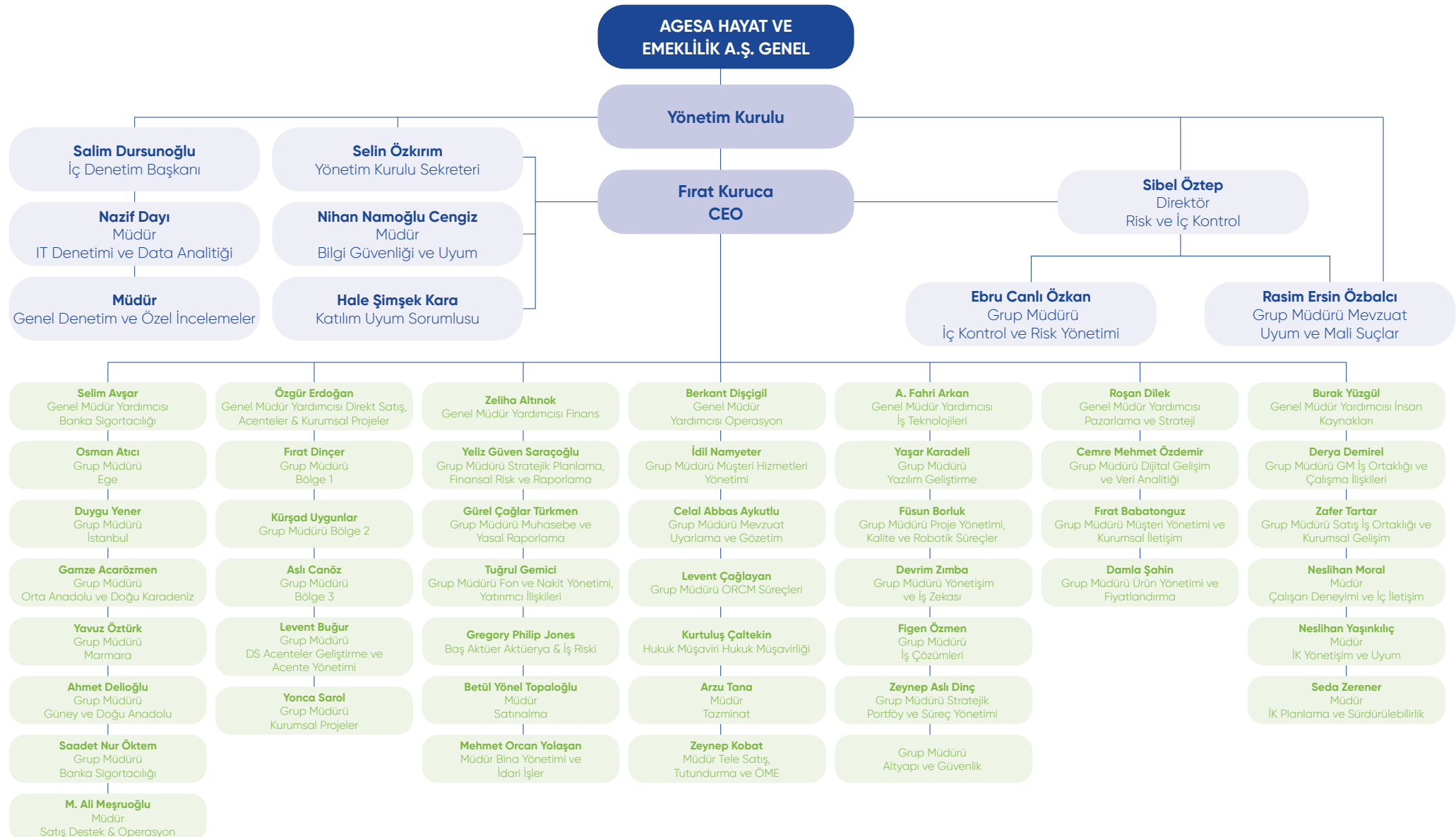
Keşfetmek için heyecan duyarız!: Yeniliği, ilk olmayı, denenmemiş yolları keşfetmeyi severiz. Heyecanımız ve merakımız bizi dinamik kılar.

Gelişmek için sade düşünürüz!: Kendimizi ve işimizi geliştirmek karmaşık olmak zorunda değil. Gelişmek için basit ve sade çözümler üretiyoruz.

Fark yaratmak için cesur davranırız!: Yaptığımız her işte, attığımız her adımda fark yaratmayı hedefleriz. Hata yapmaktan korkmayız, elimizi taşın altına koyarız.

Sınırları aşmak için birlikte çalışırız!: Büyük bir etki yaratmak için iş birliğinin önemine inanırız. Ailemizdeki her bireyin katacağı ayrı bir değer vardır. Yalnızca el ele verirse sınırları aşabiliriz.

Organizasyon Yapısı





Kurumsal Yönetim

AGESA'DA KURUMSAL YÖNETİM SÜREÇLERİMİZDE ŞEFFAFLIĞI VE HESAP VEREBİLİRLİĞİ MERKEZİMİZE ALIYORUZ.

Tüm kararlarımızı kendimize yol gösterici olarak belirlediğimiz ilkelerden sapmadan veriyor, insan odaklı ve sürdürülebilir süreçler yürütüyoruz.



AgeSA'da kurumsal yönetim süreçlerimizde şeffaflığı ve hesap verebilirliği merkezimize alıyoruz. Tüm kararlarımızı kendimize yol gösterici olarak belirlediğimiz 4 ilkeden sapmadan veriyor, insan odaklı ve sürdürülebilir süreçler yürütüyoruz. Kurumsal yönetim ilkeleri olarak kendimize belirlediğimiz eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk konularına aşağıdaki gibi ele alıyoruz.

- **Eşitlik**, şirket yönetiminin tüm faaliyetlerinde, gerek pay sahiplerine gerekse menfaat sahiplerine kendi aralarında eşit davranması ve olası çıkar çatışmalarının önüne geçmesini,
- **Şeffaflık**, ticari sır niteliğindeki ve henüz kamuya açıklanmamış bilgiler hariç olmak üzere, şirket ile ilgili finansal ve finansal olmayan bilgilerin zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, yorumlanabilir, düşük maliyetle ve kolay erişilebilir bir şekilde kamuya duyurulmasını,
- **Hesap verebilirlik**, yönetim kurulu üyelerinin esas itibarıyla anonim şirket tüzel kişiliğine ve pay sahiplerine karşı olan hesap verme zorunluluğunu,
- **Sorumluluk**, şirket yönetiminin anonim şirket adına yaptığı tüm faaliyetlerinin mevzuata, esas sözleşmeye ve şirket içi düzenlemelere uygunluğunu ve bunun denetlenmesini ifade eder.

AgeSA Bilgilendirme Politikası, SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde Yönetim Kurulumuz tarafından hazırlanarak onaylanmıştır. Şirketin kamunun aydınlatılması ve bilgilendirme politikasının izlenmesi, gözetimi ve geliştirilmesi Yönetim Kurulu'nun yetki ve sorumluluğu altındadır. Şirket dahilinde faaliyet gösteren komitelerin çalışma esasları ve gözetimleri Yönetim Kurulu'nun yerin getirmesi gereken ana fonksiyonlar arasındadır.

Yönetim Kurulumuz ikisi bağımsız olmak üzere toplam 8 üyeden oluşmaktadır. Üyelerden Yönetim Kurulu Başkanı, Başkan Vekili ve sigortacılık mevzuatına göre Yönetim

Kurulu'nun zorunlu üyesi olan genel müdürün icrai görevleri bulunmaktadır. Denetim, Riskin Erken Saptanması ve Kurumsal Yönetim Komiteleri Yönetim Kuruluna bağlı komitelerdir.

AgeSA'da Yönetim Kurulu'na bağlı çalışan komitelere, amaçlarına ve işleyişlerine dair detaylı bilgiye bu bağlantıda yer alan sayfadan veya 2021 Faaliyet Raporumuzdan ulaşabilirsiniz.

Yönetim Kurulu'nda oluşturulan komitelerin 2021 yılı içerisinde gerçekleştirdikleri toplantılar ve temel konu başlıkları aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

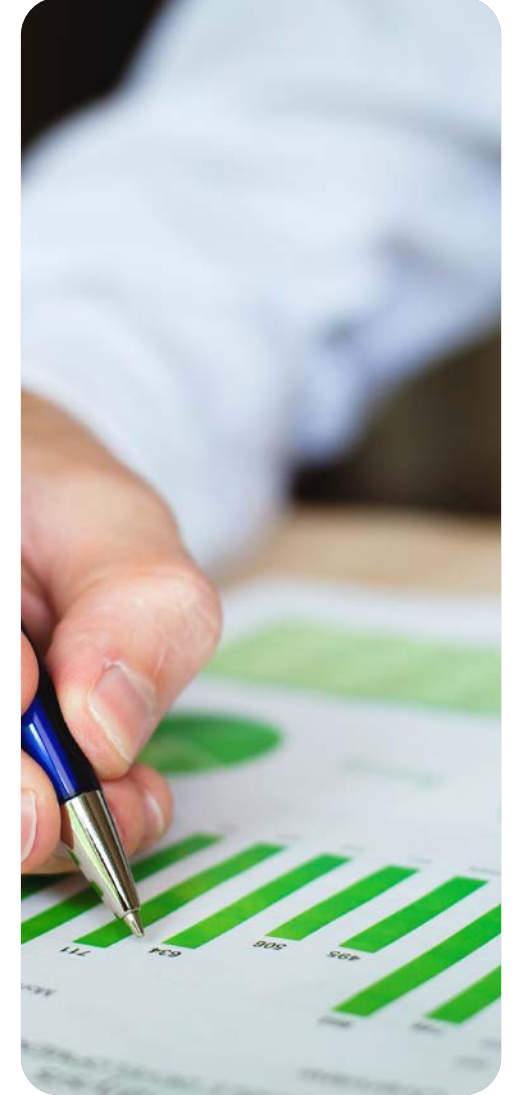
AgeSA'da Yönetim Kurulu'na bağlı çalışan komitelere, amaçlarına ve işleyişlerine dair detaylı bilgiye [bu bağlantıda](#) yer alan sayfadan veya 2021 Faaliyet Raporumuzdan ulaşabilirsiniz.



Kurumsal Yönetim

DENETİM, RİSKİN ERKEN SAPTANMASI VE KURUMSAL YÖNETİM KOMİTELERİ YÖNETİM KURULU'NA BAĞLI KOMİTELERDİR.

Komite	Üyeler	Toplantı tarihleri	Toplantı konuları
Denetim Komitesi	Lütfiye Yeşim Uçtum Hüseyin Gürer (Başkan)	26.01.2021 20.04.2021 26.07.2021 18.10.2021	İç denetim raporlarını görüşülmesi, Şirket'in mali tablolar ve raporlarının doğruluğunun tespiti ve bağımsız denetime kuruluşunun görevlendirilmesine ilişkin tavsiye, kamuya açıklanması gereken tüm duyuruların zamanında ve gerçeğe uygun olarak yapıldığının tespiti
Kurumsal Yönetim Komitesi	Lütfiye Yeşim Uçtum (Başkan) Burak Yüzgöl Emmanuel Gerard C. Van Grimbergen Zeliha Ersen Altınok	26.01.2021 18.10.2021	Yatırımcı ilişkileri departmanının faaliyetleri, aday gösterme ve ücretlendirmeye ilişkin gündem konuları ve Etik Kılavuz ile uyum
Riskin Erken Teşhisi Komitesi	Lütfiye Yeşim Uçtum (Başkan) Hüseyin Gürer Emmanuel Gerard C. Van Grimbergen	26.01.2021 20.04.2021 26.07.2021 18.10.2021 26.11.2021 23.12.2021	Şirket'in risklerinin ve değişen mevzuat konularının görüşülmesi



AgeSA Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Bilgi Formu ve Uyum Raporu'na ve Sürdürülebilirlik Uyum Raporu'na [AgeSA 2021 Faaliyet Raporu'nun](#) 81. sayfasından ulaşabilirsiniz.



Kurumsal Yönetim

ÇALIŞMALARIMIZI, SİGORTACILIK FAALİYETLERİNİ DÜZENLEYEN YASA VE DÜZENLEMELERE TAM UYUM İÇERİSİNDE YÜRÜTÜYÖRÜZ.

Uyum ve etik konularını risk yönetim ve iş kontrol süreçlerimizin bir parçası olarak değerlendiriyor, uyumsuzlukları içeren raporlamalarımızı halka açık mecralarda şeffaflık ilkemiz ışığında beyan ediyoruz.

İş Etiği ve Uyum

Sigortacılığın önde gelen şirketleri arasında bulunan AgeSA olarak özellikle sektörümüz dahilinde hassas bir konu olan etik ve uyum süreçlerini son derece öncelikli konularımız arasında inceliyoruz. Çalışmalarımızı, sigortacılık faaliyetlerini düzenleyen yasa ve düzenlemelere tam uyum içerisinde yürütüyoruz. Uyum ve etik konularını risk yönetim ve iş kontrol süreçlerimizin bir parçası olarak değerlendiriyor, uyumsuzlukları içeren raporlamalarımızı halka açık mecralarda şeffaflık ilkemiz ışığında beyan ediyoruz.

AgeSA'da tüm süreçlerimizi [Sabancı İş Etiği Kuralları'nda](#) belirtilen kurallara uygun olarak yönetiyoruz. Aynı zamanda Şirketimizde uygulamakta olduğumuz Disiplin Prosedürü için de yine bu kuralları yol gösterici alıyoruz.

İş etiği ilkelerine ilişkin tüm dokümanları şirketimizin intranet alanında konumluyoruz ayrıca bu dokümanlar Sabancı Holding web sitesinde de erişime açık halde bulunuyor.

Davranış ve etik kurallarımızı kapsayan prosedürleri çalışanlarımız ve dış paydaşlarımız ile mail yolu ile paylaşıyoruz. Ayrıca her yıl düzenli olarak SaEtik hatırlatma eğitimi kapsamında tüm çalışanlara online etik eğitimleri atanıyor.

AgeSA'da etik ihbarları e-posta ve telefon yolu ile yapıyor. Ayrıca etik kurallarla ilgili risk takibi "AgeSA'nın Değerleri" başlıklı risk altında değerlendiriliyor.

2021 yılı boyunca 1.313 çalışanımıza toplam 262,6 saat etik eğitimi sağladık. Bu kapsamda aşağıdaki konularda eğitimler verildi.

1**İŞ ETİĞİ KURALLARIMIZ****2****ÇIKAR ÇATIŞMASI POLİTİKASI****3****UYGULANACAK MEVZUAT****4****ÇALIŞANLARIN SORUMLULUKLARI****5****YÖNETİCİLERİN SORUMLULUKLARI****6****ETİK KURAL DANIŞMANLARININ SORUMLULUKLARI****7****DİĞER SORUMLULUKLAR****8****ETİK KURALLARA UYUMSUZLUKLARIN BİLDİRİMİ VE ÇÖZÜMLENMESİ**



Kurumsal Yönetim

2021 YILINDA 1.330 ÇALIŞANIMIZA TOPLAM 399 SAAT YOLSUZLUKLA MÜCADELE EĞİTİMİ VERDİK.

2021 yılında etik hatta bu konuda gelen herhangi bir bildirim ile karşılaşmadık, disiplin cezası uygulaması gerçekleşmedi.

Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

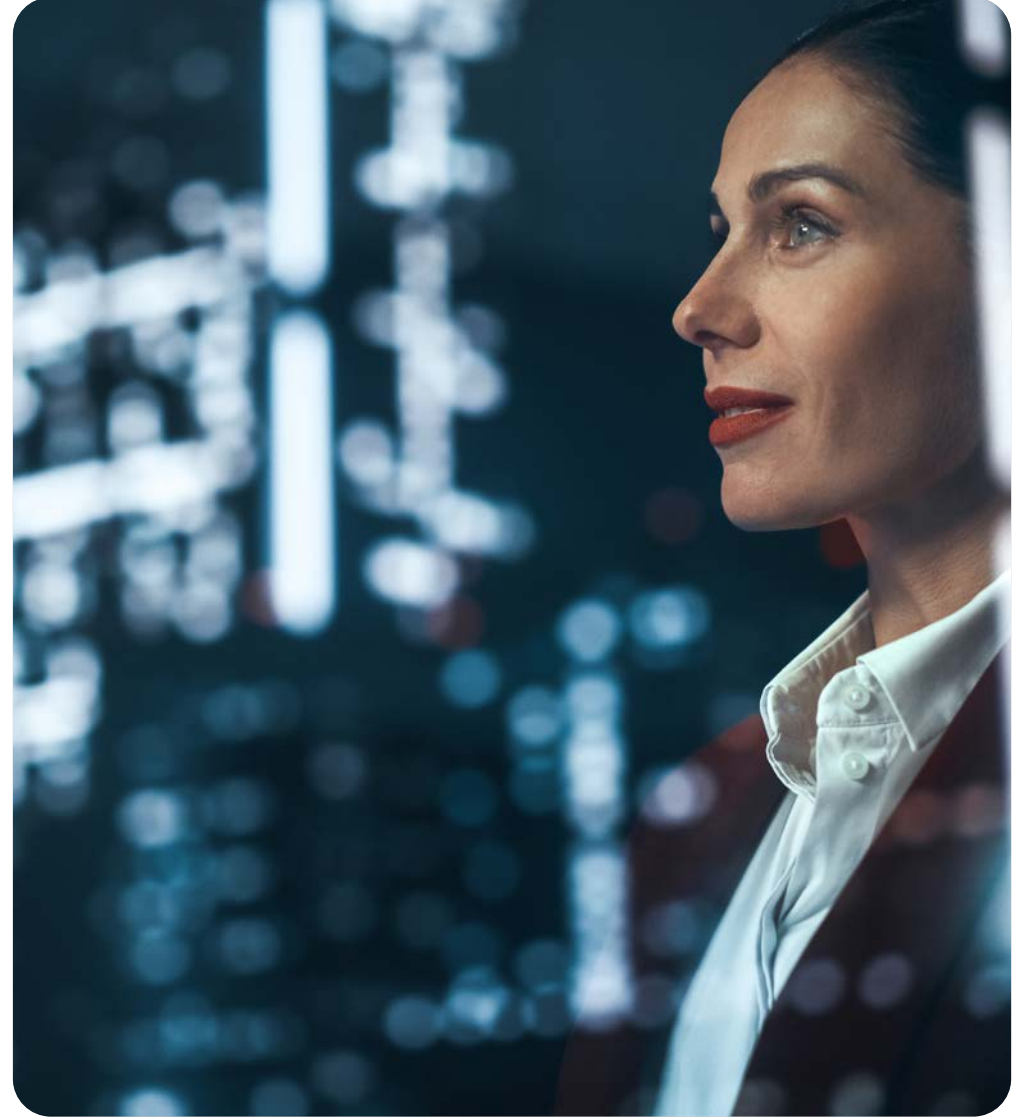
AgeSA'da müşterilerimizi, iş ortaklarımızı ve tedarikçilerimizi tanımak, onlar hakkında bilgi sahibi olmak risk yönetim süreçlerimizin önemli bir parçası. Bu kapsamda T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı'na bağlı olarak görev yapan Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) tarafından suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının engellenmesi amacıyla yürürlüğe alınan kanun, tebliğ ve yönetmeliklere göre hazırladığımız rüşvetle mücadele politikamızı kendimize yol gösterici alıyoruz.

AgeSA Yönetim Kurulu tarafından, bağımsız YK üyeleri arasından seçilen Denetim Kurulu'muz rüşvetle mücadele politikamız ve sistemlerimizin yeterliliği konusunda bağımsız bir denetleme yapmakla sorumludur.

Bu denetlemeler sonucu 2021 yılında karşılaşılan rüşvet ve yolsuzlukla mücadele vakaları bulunmamaktadır. Aynı zamanda 2021 yılında etik hatta bu konuda gelen herhangi bir bildirim ile karşılaşmamış, disiplin cezası uygulaması gerçekleşmemiştir.

Şirketimizde çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda proaktif ve katılımcı olmalarını bekliyoruz. Bu nedenle rüşvet verdiği bilinen kurum ve tedarikçiler ile çalışmaktan kaçınıyor, çalışanlarımıza yolsuzlukla mücadele alanında eğitimler sağlıyoruz.

2021 yılında 1.330 çalışanımıza toplam 399 saat yolsuzlukla mücadele eğitimi verilmiştir.



AgeSA Şirket ve çalışanları tarafından uyulması gereken temel ilkelere, yükümlülöklere ve ihlal durumunda uygulanacak cezalara [bu bağlantıda](#) yer alan mevzuattan ulaşabilirsiniz.



Kurumsal Yönetim

ÇEVRESEL, SOSYAL VE YÖNETİŞİMSEL PERFORMANS ODAKLI SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ TÜM FAALİYETLERİMİZE ENTEGRE EDİYORUZ.

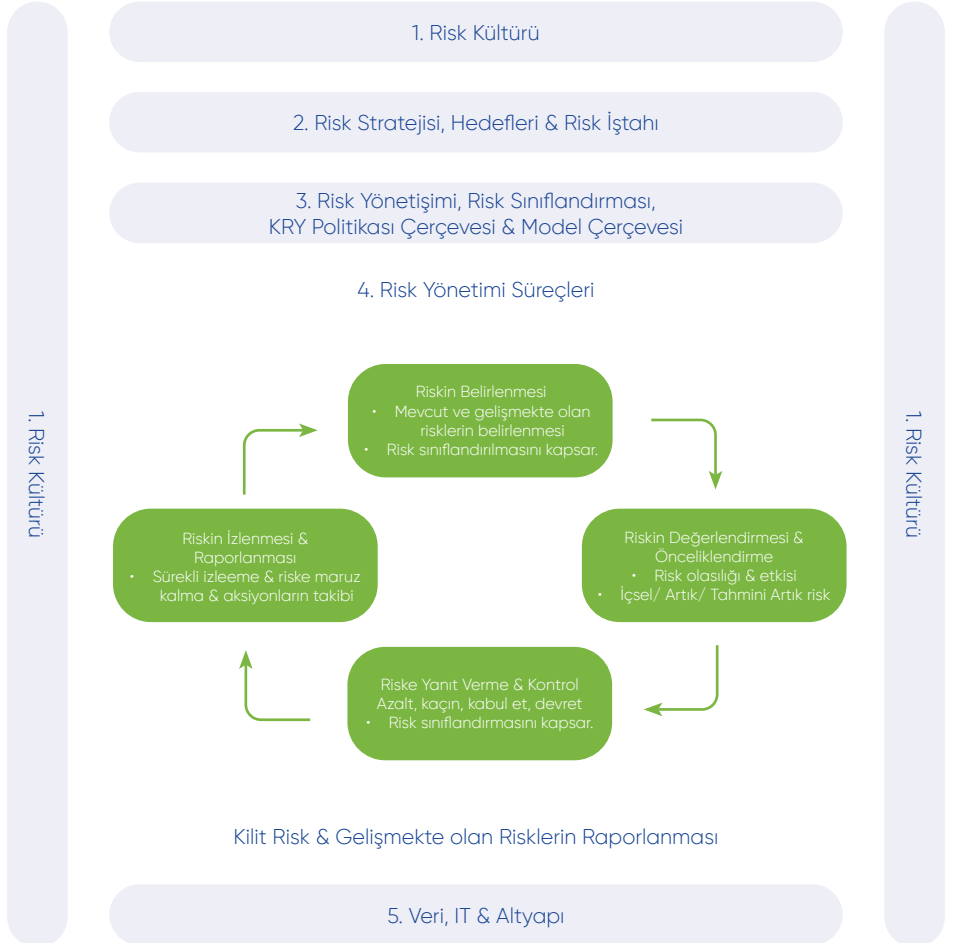
AgeSA'da düzenli olarak risk analizlerinde bulunuyor, stratejimizi risk yönetimi çerçevesinde değerlendiriyoruz.

Risk Yönetimi

AgeSA olarak tüm faaliyetlerimize entegre ettiğimiz çevresel, sosyal ve yönetişimsel performans odaklı sürdürülebilirliği doğru bir şekilde yönetebilmek adına düzenli olarak risk analizlerinde bulunuyor, stratejimizi risk yönetimi çerçevesinde değerlendiriyoruz.

AgeSA Risk Yönetimi Çerçevesi bileşenleri aşağıda gösterilmiştir. Risk Yönetim Çerçevesi, AgeSA genelinde; risk yönetimine yönelik sağlam, tutarlı ve uyumlu bir yaklaşım sağlar.

AgeSA risk kültürü, Şirketin risk yönetimine ilişkin tutum ve yaklaşımına yön verirken, risk stratejileri, hedefleri ve iştahı Risk Yönetimi Çerçevesinin ayrılmaz bir parçasıdır.





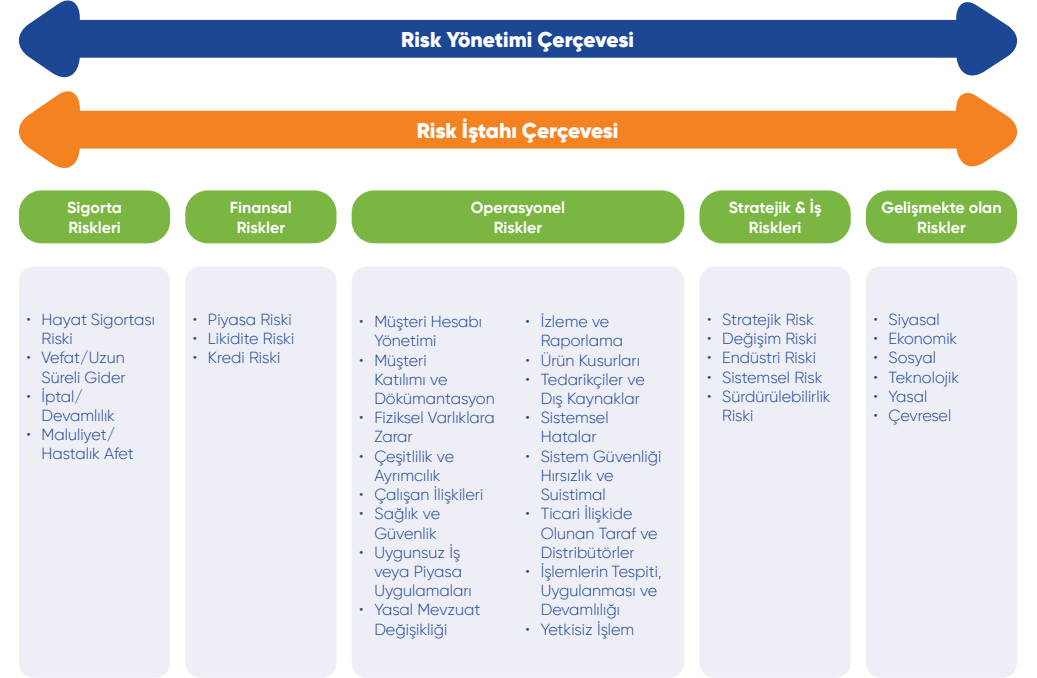
Kurumsal Yönetim

İŞİMİZİ YAPARKEN ESAS ALDIĞIMIZ İLKELERDEN ÖDÜN VERMEDEN KURUMSAL RİSKLERİMİZE UYGUN ADIMLAR ATIYORUZ.

2022 yılında gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi çalışması ile AgeSA'da yürüttüğümüz operasyonları etkileme potansiyeli olan küresel gündem ve trendleri belirledik.

2022 yılında gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi çalışması ile AgeSA'da yürüttüğümüz operasyonları etkileme potansiyeli olan küresel gündem ve trendleri belirledik. Stratejimizi kurgularken bu küresel gündem ve trendler ve şirket içi önceliklerden faydalanarak kapsamlı bir süreç takip ettik. Bu bağlamda işimizi yaparken esas aldığımız ilkelerden ödün vermeden kurumsal risklerimize uygun adımlar atıyoruz.

AgeSA risklerin belirlenmesinde tutarlı ve bütünsel bir yaklaşım sağlamak amacıyla Şirket'i etkileyebilecek temel riskleri sınıflandırmıştır. Risklerin yönetim seviyesinde takibinden Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Operasyonel Risk Komitesi sorumludur. Ayrıca AgeSA bünyesinde Risk Yönetim Birimi, Risk Yönetimi İç Kontrol Grup Müdürlüğü ve Risk Yönetimi İç Kontrol Uyum Direktörlüğü görev almaktadır. Riskin Erken Saptanması Komitesi başkanlığı Yönetim Kurulu'nda temsil edilmekte, CRO sorumluluğunda yürütülmektedir. Uygulanacak risk yönetimi ilke ve standartları, politikaların güncellenmesi ve etkin risk yönetim süreçlerinin takibi Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır.



AgeSA risk yönetimi ile ilgili detaylı bilgiye [AgeSA 2021 Faaliyet Raporu'nun 88-93 numaralı sayfalarından](#) ulaşabilirsiniz.



Kurumsal Yönetim

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİĞİ ANA STRATEJİMİZİN BİR PARÇASI OLARAK KONUMLANDIRIYORUZ.

AgeSA genelindeki operasyonel risklerin tanımlanması, ölçümü, yönetimi, izlenmesi ve raporlanması hassasiyetle yürütülüyor.

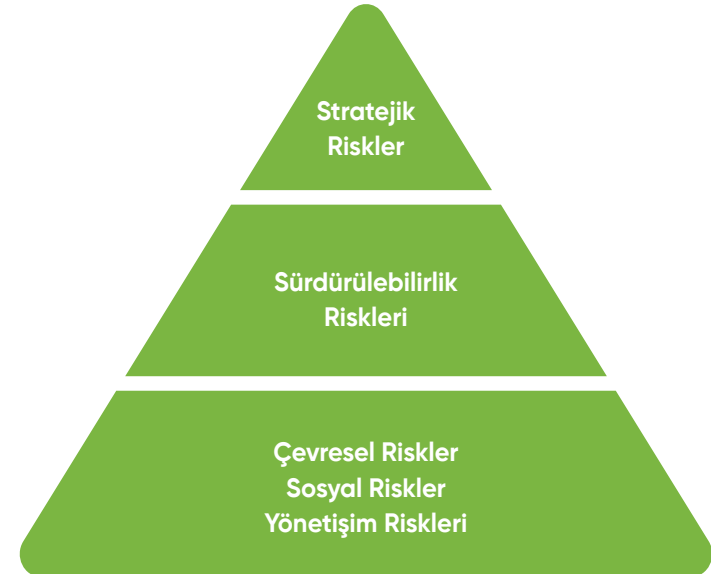
Operasyonel Risk ve Kontrol Yönetimi Çerçevesi, AgeSA genelindeki operasyonel risklerin tanımlanması, ölçümü, yönetimi, izlenmesi ve raporlanmasını (IMMR) sağlamak üzere tasarlanmıştır. Operasyonel Risk ve Kontrol Yönetimi Çerçevesinde, üçlü savunma hattı için belirlenen sorumluluklar aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

	Sorumlu	Odaklandığı Kalem
1. Savunma Hattı	İş Sahibi	- Kurumsal risk yönetimi çerçevesini uygular - Şirket risklerini belirler, sahiplenir, ölçer ve yönetir - Riskleri yönetmek için kontroller kurgular ve bunların etkin bir şekilde çalışmasını sağlar - Riskleri yönetmek için aksiyonlar belirleyip uygular - Risk yönetimine ilişkin raporlama yapar - Yönetmeliklere uygun faaliyet gösterir - Yönetim Kurulu'na ve düzenleyiciye kontrollerin yeterli ve etkili olduğunu gösterir
2. Savunma Hattı	Risk Yönetimi, Uyum, Veri Güvenliği Sorumlusu, CISO ve Aktüeryal Fonksiyonlar ve İç Kontrol Direktörlüğü	- Stratejilere ve risk iştahının belirlenmesine ilişkin Üst Yönetim'e ve Yönetim Kurulu'na tavsiyelerde bulunur - Kurumsal risk yönetimi çerçevesini kurar ve yönetir - Risk yönetimi sisteminin işleyişini etkinleştirir, değerlendirir ve izler - Risk yönetimi eğitimleri ile risk yönetimi farkındalığının artmasını sağlar - Risklerin nasıl ölçüldüğünü gözetir ve sorgular - Risk iştahının ve politikaların uyumunu takip eder - Risklerin, süreçlerin ve kontrollerin etkinliğini denetler - Mevzuata uyumu gözden geçirir ve Şirket'in ilgili fonksiyonlarını gereklilikler hakkında bilgilendirir
3. Savunma Hattı	İç Denetim	Yönetişim, risk yönetimi ve kontrollerin yeterliliği ve etkinliği konusunda Üst Yönetim ile Yönetim Kurulu'na makul düzeyde bağımsız güvence sağlar



Sürdürülebilirlik Riskleri

Sürdürülebilirliği ana stratejimizin bir parçası olarak konumladığımız AgeSA'da, sürdürülebilirlik risklerini Stratejik Riskler genel başlığı altında inceliyoruz.





Kurumsal Yönetim

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RİSKLERİNİ TÜM PAYDAŞLARIMIZ İÇİN MİNİMUMA İNDİRMİYİ HEDEFLİYORUZ.

Çevresel olayların, iklim kaynaklı felaketlerin, sosyal eşitsizliklerin ve ekonomik sıkıntıların giderek arttığı bu dönemde, sigortacılık sektörü kilit önem taşıyor.



Çevresel olayların, iklim kaynaklı felaketlerin, sosyal eşitsizliklerin ve ekonomik sıkıntıların etkilerini her geçen gün daha yoğun bir şekilde hissettiğimiz günümüzde, ana odağında riskleri yönetmek ve ön görmek

olan sigortacılık sektörünün kilit önem taşıdığını düşünüyoruz. Bu risklerden hem etkilenen tarafta hem de birey ve kurumların bu risklerle karşılaştıklarında uğrayacakları zararı göğüsleyen yapılar olma noktasında sürdürülebilirlik risklerini ele alıyoruz.

Çevresel, Sosyal, Yönetişim (ÇSY) başlıkları altında ele aldığımız temel sürdürülebilirlik riskleri aşağıda listelenmiştir.

ÇEVRESEL

Doğal çevre ve sistemlerin kalitesi, işleyişi ve şirketin bunlara olumlu katkısı ile ilgilidir.

- Biyoçeşitlilik kaybı (küresel ile yerel türlerin (bitkiler veya hayvanlar) neslinin tükenmesi veya azalması)
- Sera gazı emisyonları
- İklim değişikliği (kuvvetli rüzgarlar, aşırı hava koşulları, doğal afetler, küresel ısınma vb.)
- Yenilenebilir enerji
- Enerji verimliliği
- Atık yönetimi
- Arazi kullanımındaki değişiklik

SOSYAL

İnsanların ve toplumların hakları, refahı ve çıkarları ile ilgilidir.

- İnsan hakları
- Tedarik zincirindeki çalışma standartları
- Çocuk, istek dışı çalıştırma ve borç karşılığı işçilik
- İş sağlığı ve güvenliği
- Örgütlenme ve ifade özgürlüğü
- İnsan sermayesi yönetimi ve çalışan ilişkileri
- Çeşitlilik ve fırsat eşitliği
- Yerel toplumlar ile ilişkiler
- Sağlık ve ilaca erişim
- Virüsler (AIDS / HIV / Koronavirüs)
- Tüketici hakları
- Sosyal yatırım

YÖNETİŞİM

Karar alma süreçlerinin tüm paydaşlar için iyi ve kapsayıcı bir kültür yarattığından emin olunması ile ilgilidir.

- Yönetim kurulu yapısı, büyüklüğü, çeşitliliği, becerileri ve bağımsızlığı
- Yönetici maaşları
- Hissedar hakları
- Paydaş etkileşimi
- Bilgi paylaşımı
- İş ahlakı
- Rüşvet ve yolsuzluk
- İç kontroller ve risk yönetimi
- İş stratejisinin çevresel ile sosyal konular için uygulanması
- Şirket ile yönetim arasındaki ilişkide oluşan problemlerin yönetilmesi



Kurumsal Yönetim

PAYDAŞ KAPİTALİZMİ İLE BİRLİKTE DÜNYA ÇAPINDA DEĞİŞEN TEDARİKÇİ POLİTİKALARINI YAKINEN TAKİP EDİYORUZ.

Tedarikçilerimizi seçerken AgeSA değerlerine, çalışma prensiplerine ve ilkelerine uygun kurumlarla iş birlikleri gerçekleştiriyoruz, karşılıklı verim alarak gelişim kaydedebileceğimiz süreçler yürütüyoruz.

Tedarik Zinciri Yönetimi

AgeSA'da paydaş kapitalizmi ile birlikte dünya çapında değişen tedarikçi politikalarını yakinen takip ediyoruz. Artık tüm şirketlerin paydaşlarını her açıdan düşündüğü ve paydaşlarından sorumlu olduğu yeni sistemlerin yaratılması gerekliliğinin farkında olarak 2020 yılı itibari ile başlattığımız "İş Teknolojileri Tedarik Yönetimi ve İletişim Fonksiyonları"nı tedarik zinciri yönetimimizin önemli bir parçası olarak konumladık. Tedarikçilerimizi seçerken söz konusu fonksiyonlar ile kapsamlı değerlendirmelerde bulunarak AgeSA değerlerine, çalışma prensiplerine ve ilkelerine uygun kurumlarla iş birlikleri gerçekleştiriyoruz, karşılıklı verim alarak gelişim kaydedebileceğimiz süreçler yürütüyoruz.

Bir tedarikçinin performansı ve yüksek iş standartlarına bağlılığı AgeSA değer zincirinin önemli ve ayrılmaz bir parçasıdır. AgeSA, kendi işimizde ve tedarikçilerimiz arasında yasal, ahlaki, çevresel ve personelle ilgili standartların en üst düzeyde uygulamasını teşvik eder ve bekler. Uzun süreli iş ilişkisine girilen tedarikçiler ile [Satıcı Davranış Kuralları](#) dokümanı paylaşılar ve uyum sağlaması beklenir.

AgeSA'da tedarikçi politikamız iş ahlakı, kanunlara uyulması, insan haklarına saygı, çevre, çıkar çatışması, suç gelirlerinin aklanması ve uygulama olmak üzere toplam 7 başlıkta incelenmektedir. Bu başlıkların kapsadığı konular haricinde tedarikçilerin kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) performansı da periyodik olarak incelenmektedir. AgeSA ile tedarik ilişkisine giren tüm satıcıların Satıcı Davranış Kuralları isimli tedarikçi politikasını imzalaması beklenmektedir.

Satıcı Davranış Kuralları'nın kapsamında yer alan bazı konular aşağıdaki gibidir.

- AgeSA, işimizin bütün yönlerinde dürüstlük, şeffaflık ve adillik üzerinde ısrar eder ve kendileriyle iş yaptığımız bütün iş ortaklarıyla ilişkilerimizde aynısını bekler.
- Satıcı, meşru ticari amaçlarını gerçekleştirmeye çalışırken, mevcut kanunlar çerçevesinde sosyal bakımdan sorumlu bir şekilde hareket edecektir. Satıcı, bu kanunlara uymak için, resmi makamlar ve düzenleyici organlar ile yapıcı iş birliği sürdürecektir.
- Satıcı, dünya çapında ilan edilen bütün insan haklarına saygılı olacak ve işlerini yürütürken Birleşmiş Milletler Evrensel İnsan Hakları Beyannamesini ve Milletlerarası Çalışma Teşkilatı (ILO) temel çalışma standartlarını rehber alacaktır. Satıcı özellikle

kanuni yükümlülöklere uyacaktır ve cinsiyet, cinsel yönelim, evlilik durumu, inanç, renk, ırk, din, yaş, etnik köken, milliyet, birlik statüsü veya fiziksel engel temelinde ayrımcılık yapmaksızın, istihdamda herkes için fırsat eşitliğini gözetecektir.

- Satıcı, çevre sorunlarında ihtiyatlı bir yaklaşıma destek olacak; çevresel sorumluluğu arttırmaya yönelik girişimlerde bulunacak ve bir ürünün yaşam döngüsü (hammaddeler, imalat, ambalaj, nakliye, enerji tüketimi ve kullanım sonunda bertaraf etme) bakımından çevre dostu teknolojiler geliştirilmesi ve uygulanmasını teşvik edecektir.

Yukarıda yer alan maddeler haricinde AgeSA tedarikçi politikasını oluşturulmasında aşağıdaki başlıklar önceliklendirilmiştir.

- Tedarikçiler süreç, ürün veya hizmetleri için çevre standartları
- Çocuk işçilik
- Temel insan hakları (ILO, işçi hakları, örgütlenme özgürlüğü vb.)
- Çalışma koşulları
- Ücretlendirme
- İş sağlığı ve güvenliği
- İş etiği
- Tedarikçilerin kendi tedarikçileri ile yürürlükte olan tedarik politikaları



Kurumsal Yönetim

TEDARİKÇİLERİMİZİN TAMAMI YEREL TEDARİKÇİLERDEN OLUŞUYOR.

2021 yılında anlaştığımız 374 yeni tedarikçi ile birlikte toplam 1.227 tedarikçimiz olduğunu paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.



Tedarikçi
1.277



Acente
307

Tedarik Yönetimi fonksiyonumuz tarafından;

- Tedarikçi adayları ile toplantıların düzenlenmesi,
 - Tedarikçi adaylarının değerlendirilmesi, hizmet alımı sözleşmelerinin tamamlanması ve yenilenmesinin takibi,
 - Mevcut tedarikçiler ile etkin iletişim yürütülmesi,
 - Tedarikçi geri bildirimlerinin toplanması,
 - Tedarikçilere AgeSA tarafından gelen geri bildirimlerin iletilmesi
- faaliyetleri takip edilmektedir.

Geçtiğimiz sene boyunca tedarik zincirlerinde yaşanan zorlukların ve iş gücü eksikliğinin farkındayız. AgeSA olarak güçlü ve sürdürülebilir şirketlerin iyi bir tedarikçi politikası ile her geçen gün büyümeye devam edebilmesi gerektiğini düşünüyoruz. **Bu bağlamda 2021 yılında anlaştığımız 374 yeni tedarikçi ile birlikte toplam 1.227 tedarikçimiz olduğunu paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz. Tedarikçilerimizin tamamı yerel tedarikçilerden oluşmaktadır.**

AgeSA olarak aynı zamanda birçok acente ile çalışıyoruz. **Ortağı olduğumuz veya bağımsız bir şirket olarak birlikte çalıştığımız toplam 307 acente ve toplam 497 çalışan bulunmaktadır.** Bu yapılar sene boyunca gerçekleşen denetimlere tabi tutuluyor. Ayrıca acentelerin şirket süreçlerine katılımı destekleniyor ve bu çerçevede aksiyonlar alınıyor.

Acentelerin Katılımı

Birlikte çalıştığımız acentelerimizin Şirket süreçlerine aktif paydaşlar olarak dahililiyetini desteklemek için her bölgeden

beş acentemiz ile kazanç, iletişim ve süreç çalıştayları yürütüyoruz. İlgili çalıştayların komiteleri eşliğinde inovatif fikirlerin oluşması ve hep birlikte daha iyiye doğru gelişim sağlanması hedefleniyor. Ortaya çıkan fikirler Geliştirme Ekibi tarafından değerlendiriliyor, oylamalar sonucunda hayata geçiriliyor ve geliştirilen kampanyalardan elde edilen kazanç, fikir sahibi çalışanlara nakit kazanç olarak geri sağlanıyor.

Acentelere Sağlanan Eğitimler

Her daim, insanı odağına alan bir şirket olarak, hem müşterilerimizin memnuniyetini artırmayı hem de birlikte çalıştığımız acentelerimizin gelişimini desteklemeyi amaçladığımız eğitimler düzenliyoruz. Acentelere yıl boyunca verilecek eğitimleri belirlerken mevzuat ve şirket uygulamalarında yapılan değişiklikler çoğunlukta olmak üzere mevcut ve yeni ürün, piyasa ve fon durumunu da dikkate alıyoruz. Eğitimlere katılacak acenteler eğitim içeriğine, eğitimin efektif olarak kaç kişi ile yapılabileceğine, acentelerin ve acente yönetiminin ihtiyaçlarına göre belirlenmektedir.

2021 yılı boyunca AgeSA tarafından acentelere sağlanan eğitimler aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir.

Eğitim Adı	Yeni Müşteriye Uzakdan Satış Eğitimi	Police Başvuru-Sözleşme Arama Ekran Eğitimi	Yaşam Döngüsü Fonları Eğitimi	Zorunlu Temel Eğitimler Yıl Sonu Eğitimi 2021-Acenteler	Müşteri Kartı Eğitimi 2021
Kişi Sayısı	162	283	226	404	38
Eğitim Saati	162	142	38	808	19



Sürdürülebilirlik Yönetimi

AGESA'DA ATTIĞIMIZ HER ADIM VE ALDIĞIMIZ HER KARARDA ETKİ ODAKLI SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR ŞİRKET OLMA VİZYONUMUZU GÖZETİYORUZ.

AgeSA'da attığımız her adım ve aldığımız her kararda etki odaklı sürdürülebilir bir şirket olma vizyonumuzu gözetiyoruz.

Tüm şirketlerin doğaya ve insana saygılı, yarattığı etkiden sorumlu olma yolculuklarında kurum stratejilerini sürdürülebilir bir perspektiften

değerlendirmeleri gerektiğine inanıyoruz. Bu nedenle şirket stratejilerimizi sürdürülebilirlik politikalarımız ile paralel bir şekilde hazırlıyoruz. Yarattığımız ürün ve hizmetler ile düşük karbonlu ve paydaş odaklı ekonomik büyüme modelimizi destekliyor, operasyonlarımız ile çevresel performansımızı iyileştirerek Net Sıfır yaklaşımını benimsiyoruz.



KARAR VERME SÜRECİ	YAPI	SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KAPSAMI	TOPLANTI FREKANSI	ÜYELER
	Yönetim Kurulu	Kılavuz fonksiyon Sürdürülebilirlik çatı vizyonu ve stratejisi	Yılda 4 kez	YK Üyeleri
	İcra Kurulu	Bilgi fonksiyonu Çatı kararlar	Haftada 1 kez	İcra Kurulu Üyeleri
	Sürdürülebilirlik Komitesi	Günlük icra ve geliştirme fonksiyonu Hedef-takip-raporlama Proje grupları Proje uygulamaları	Yılda en az 6 kez	Sürdürülebilirlik Komitesi Üyeleri

BİLGİ AKIŞI

2021 yılı itibari ile sürdürülebilirlik konusundaki yönetim yaklaşımımızı gösteren temel stratejik ilkeleri belirlemek, politika ve hedefleri oluşturmak ve bunlara yönelik planlama, takip, iyileştirme, raporlama faaliyetlerini göstermekle sorumlu bir Sürdürülebilirlik Komitesi AgeSA'da İnsan Kaynakları çatısı altında görev yapmaya başladı. Sürdürülebilirlik Komitemiz yılda en az 6 kere olmak üzere toplanıyor ve İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı'na durum bildiriminde bulunuyor.



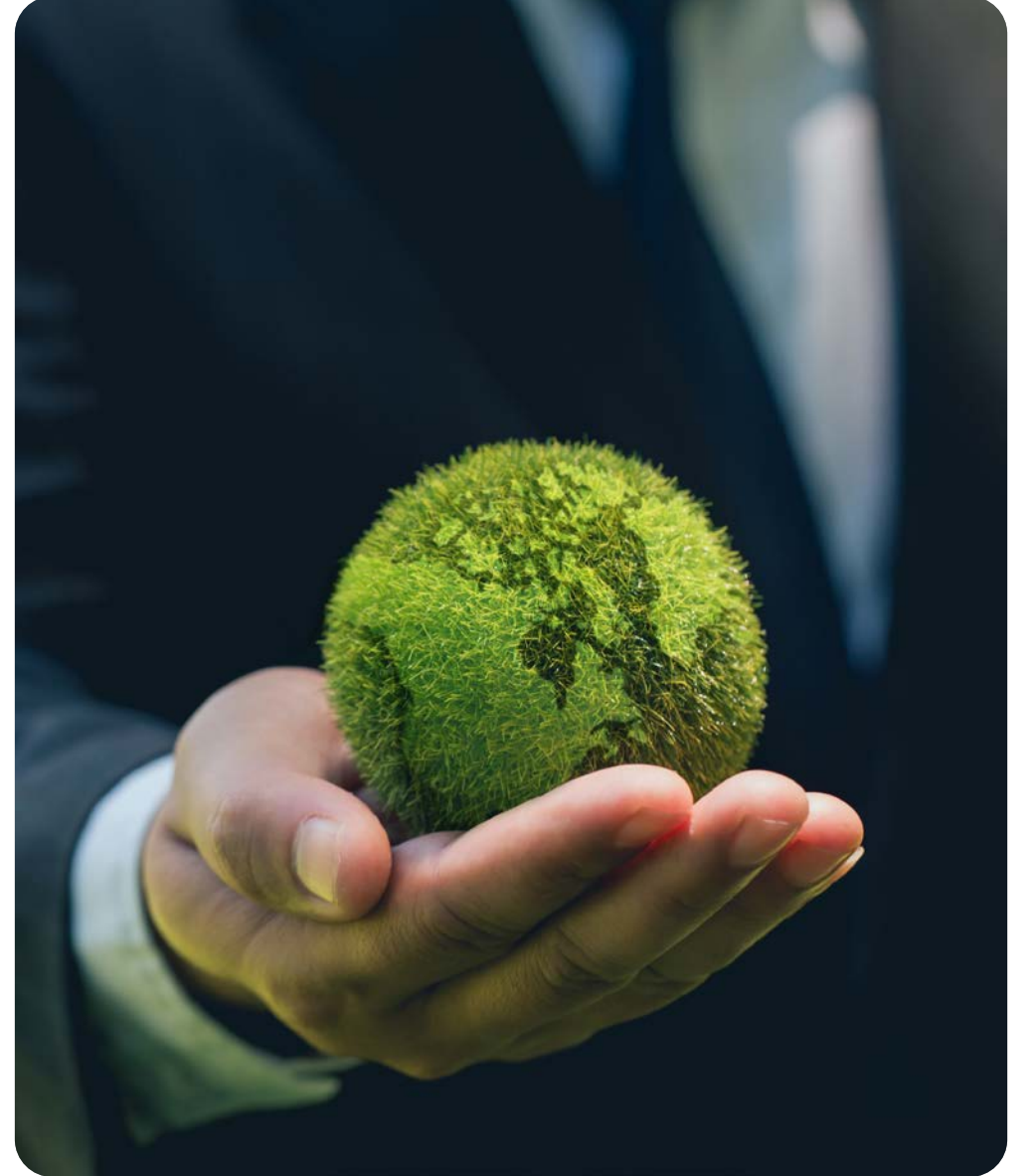
Sürdürülebilirlik Yönetimi

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK KOMİTESİ, AGESA İNSAN KAYNAKLARI ÇATISI ALTINDA GÖREV YAPMAYA BAŞLADI.

Yarattığımız ürün ve hizmetler ile düşük karbonlu ve paydaş odaklı ekonomik büyüme modelimizi destekliyor, operasyonlarımız ile çevresel performansımızı iyileştirerek Net Sıfır yaklaşımını benimsiyoruz.

AgeSA'da Sürdürülebilirlik Komitesi aşağıda yer alan başlıklarda faaliyet göstermektedir.

- Sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedeflerinin belirlenmesi,
- Sürdürülebilirlik stratejilerine yönelik planlama yapılması,
- Paydaş katılımı ve iş stratejilerine uyum başlıklarında durum analizlerinin yürütülmesi,
- Sürdürülebilirlik uygulamalarının izlenmesi ve geliştirilmesi,
- Sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatların tanımlanması.



[Giriş](#)[Kurumsal Profil](#)[İnsan Odaklı Organizasyon](#)[Etki Odaklı Organizasyon](#)[Ekler](#)

Sürdürülebilirlik Yönetimi

Komite 2021 yılında, BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne girmek için çalışmalara başladı ve endekste yer alan TCFD, Çevre, Sosyal ve Yönetişim başlıklarındaki sorularını cevapladı.

Raporlama döneminde AgeSA Sürdürülebilirlik Komitesi aşağıdaki üyelerin katılımıyla faaliyetlerini gerçekleştirdi.



AgeSA Sürdürülebilirlik Komitesi'nin çalışmaları sonucunda ortaya çıkarttığımız ve tüm kilit paydaşlarımız için değer yaratma hedeflerimizin yer aldığı AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası'nı bu raporun Ekler kısmında yer alan EK-3'de bulabilirsiniz.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

AGEAS VE SABANCI HOLDİNG SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ÇALIŞMA GRUPLARI İLE ORTAK ÇALIŞMALAR YÜRÜTÜYÖRÜZ.

Sürdürülebilirlik Komitesi olarak 2021 yılında sosyal sorumluluk projelerimizin BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile ilişkisini kurduk.

Sürdürülebilirlik Komitesi olarak;

- Sürdürülebilirlik [Politikası](#) oluşturduk.
- Bloomberg Gender Equality Index'e raporlama yaptık ve gelişim alanlarımızı tarif ettik.
- İnsan Hakları öz-değerlendirme anketini tamamladık ve gelişim alanlarımızı belirledik.
- Mevcut durum analizinin yapılmasını sağlayarak ortaya konulan önerileri sınıflandırıp kısa vadede uygulanabilecek aksiyonları belirledik.
- Sürdürülebilirlik açısından [kilit paydaşları](#); müşteriler, çalışanlar, hissedarlar, yatırımcılar ve iş ortakları olarak belirledik.
- Belirlenen kilit paydaşlara çevresel, sosyal ve yönetim kategorilerinde toplam 34 sorudan oluşan kapsamlı bir soru listesi göndererek [çok yüksek öncelikli ve yüksek öncelikli konularını](#) tanımladık. Tanımlanan bu konular Üst Yönetim ile birlikte gözden geçirilerek son haline getirildi.
- Çok yüksek öncelikli ve yüksek öncelikli konulardan yola çıkarak [stratejimizi](#)

kurguladık ve etki alanlarının BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile ilişkisini kurduk.

- BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne girmek için çalışmalara başladık ve endekste yer alan TCFD, Çevre, Sosyal ve Yönetişim başlıklarındaki sorularını cevapladık.
- Ürün ve hizmetlerin sürdürülebilirlik özelliklerini, çevresel ve sosyal konulara katkısı açısından değerlendirdik ve sürdürülebilirlik oranını hesapladık.
- Genel Müdürlük Ofisimiz için LEED GOLD sertifikası aldık.
- Sosyal sorumluluk projelerimizin BM Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları ile ilişkisini kurduk.
- Ageas iş birliği ile sürdürülebilirlik eğitimleri düzenledik.
- Ageas ve Sabancı Holding sürdürülebilirlik çalışma grupları ile ortak çalışmalar yürüttük.
- Sürdürülebilirlik girişimlerine üyelik konusunu değerlendirdik.



Sürdürülebilirlik Alanında Desteklediğimiz Girişimler

- TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu
- WEPs

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Sağladığımız Katkı



Katkı sağladığımız Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları altında yürüttüğümüz projelere dair detaylı bilgiye [SDG Map Turkey AgeSA](#) sayfası üzerinden veya bu raporun 42, 43, 55, 56, 57, 58. sayfalarından erişim sağlayabilirsiniz.



Sürdürülebilirlik Yönetimi

Sürdürülebilirlik Hedefleri

AgeSA olarak sürdürülebilirlik stratejimiz ve sürdürülebilirlik politikamız doğrultusunda kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerimizi belirliyoruz. Belirlediğimiz hedefleri kamu ile paylaşıyor, şeffaf bir şekilde takibini yaparak raporlarımızda yer veriyoruz. 2021 yılı itibari ile sürdürülebilirlik hedeflerimizi beş başlık altında belirledik.

Konu Başlığı	Hedefler	Vade	Mevcut Durum
Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırım	2022 yıl sonuna kadar en az 1 sürdürülebilir ürün/hizmet/uygulama geliştirilmesi	●	BlindLook ile yaptığımız iş birliği çerçevesinde görme engelli müşterilerimize dijital uygulamalarında sesli yönlendirme hizmeti sunuyoruz.
	Sürdürülebilirlik Fonu'nun BES planlarına yaygınlaştırılması ve 2023 yıl sonuna kadar fonda %30 artış sağlanması	●	Yeni ürünümüz Hayata Yatırım Sigortası için biyometrik imza ile onaylama imkânı sunarak basılı evraklarla ilerleyen başvuru-onay sürecini dijital ortama taşıdık.
	2024 itibariyle gelirlerin %25'inin sürdürülebilir özellikteki ürünlerden elde edilmesi	●●●	Sürdürülebilirlik fonunu on farklı bireysel emeklilik planına dahil ettik.
	2025'e kadar mobil uygulama ya da web sitesi üzerinden self-servis satış sürecinin hayata geçirilmesi	●	Bu oranı iki farklı yöntem ile hesaplıyoruz ve raporlıyoruz. Sabancı Holding'e raporladığımız hesaplama sistemine göre bağımsız denetimden geçmiş olan değer %25,52'dir. Bu değeri kendi iç raporlama sitemimize göre %22,18 olarak hesaplıyoruz.
Müşteri Memnuniyeti	NPS puanının kamu hariç üç büyük rakibin ortalamasından %40 fazlası olması	●	Dijital Yol Haritası planına alınmış olup çalışmalarımız devam etmektedir.
Çevresel Performans	Agesa Hatıra Ormanı oluşturulması	●	Mevcut durumda %7'yi gerçekleştirmiş bulunuyoruz. %40'ı yakalamak için çalışmalarımız devam ediyor.
	2050 yılına kadar karbon nötr şirket olunması	●	Sivas Karşıyaka sahamızın fidan dikimlerine bu senenin sonunda başlamayı ve dikimleri 2023 yılı ilkbahar döneminde tamamlamayı planlıyoruz.
	2050 yılına kadar sıfır atık olunması	●	2050 yılında net sıfır emisyon olmak için alacağımız aksiyonları planladığımız yol haritası çalışmasına başladık.
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	Yılda en 1 kez ciddi sağlık riskleri, sağlıklı yaşam vb. konularda müşteriye bilgilendirme/eğitim/iletişim yapılması	●	2050 yılında net sıfır atık olmak için alacağımız aksiyonları planladığımız yol haritası çalışmasına başladık.
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	'Her Yaşta' kurumsal sosyal sorumluluk projesiyle yaşlanmaya hazırlık ve yaşlılık konularında farkındalık çalışmalarıyla 2022 yılında 10 milyon kişiye erişilmesi	●	Müşterilerin sağlıklı yaşam ve risklerle ilgili bilgilendirilmesine yönelik çalışmalara başladık.
	Kadın yönetici oranının %50 oranına yükseltilmesi	●●●	Her Yaşta farkındalık oluşturuca içerik çalışmalarımızla Ocak Eylül 2022 tekil erişim sayımız 13,9 milyon kişiye ulaştı.
	Atanan kadın yönetici oranının %50 oranına yükseltilmesi	●	Kadın yönetici oranımızı %49'a çıkarmış bulunuyoruz.
Çalışan Bağlılığı	Türkiye'nin en iyi işyerleri arasında olunması	●	2021 yılında atanan kadın yönetici oranımız %68 ile hedefimizin üstüne çıkmış durumdayız.
	Kilit çalışan kaybının %20'den az olması	●	2021 yılı Kincentric Türkiye Best Employers araştırmasında Türkiye En İyi İş Yerleri arasında girerek "Kincentric Best Employer" ödülünü aldık.
Çalışan Sağlığı ve Esenliği	Farkındalık ve Bilinçlendirme - İSG iletişim planına %90 uyum sağlanması.	●	2021 yılında kilit çalışan kaybımız olmadı.
	Eğitim - Temel İSG Eğitimi tamamlanma oranının %90'ın altına düşmemesi	●	İSG iletişim planına %98 uyum sağlamış durumdayız.
Yetenek Yönetimi	Agesa çalışan bağlılık anketinde Yetenek Odağı sorularına verilen yanıtların ortalama %70 ve üzerinde değerlendirilmesi	●	Temel İSG Eğitimi tamamlanma oranı %96.
İnsan Hakları	Değer zinciri boyunca uygunluk denetimi yapılması ve riskli alanların tespit edilmesi	●	Bu parametreyi 2022 yılında değerlendirmeye başlayacağız.
	İnsan hakları politika veya prosedürleri kapsamında çalışanlara yönelik yapılan eğitim/ faaliyet sayısının ve katılım oranının artırılması	●●●	Çalışmalarımıza 2022 yılı son çeyreğinde başlayacağız.
	Finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim kapsamında çalışmalar yapılması	●●●	Çalışmalarımıza 2022 yılı son çeyreğinde başlayacağız.
Toplumsal Yatırım	2022 yıl sonuna kadar 'Her Yaşta Fonu' ile yaşlanma ve yaşlılıkla ilişkili konulardaki sivil toplum projelerine 360.970 TL hibe desteği sağlanması	●	Finansal okuryazarlık eğitimlerine 2022 yıl sonunda başlamayı planlıyoruz.
	2023 yıl sonuna kadar 'Her Yaşta Fonu' ile yaşlanma ve yaşlılıkla ilişkili konulardaki sivil toplum projelerine 300.000 TL hibe desteği sağlanması	●	2022 yılında 4 STK'nın 5 projesine 360.970TL tutarında hibe desteği sağladık. Projeler tamamlandı.

- Kısa
- Orta
- Uzun
- Sürekli



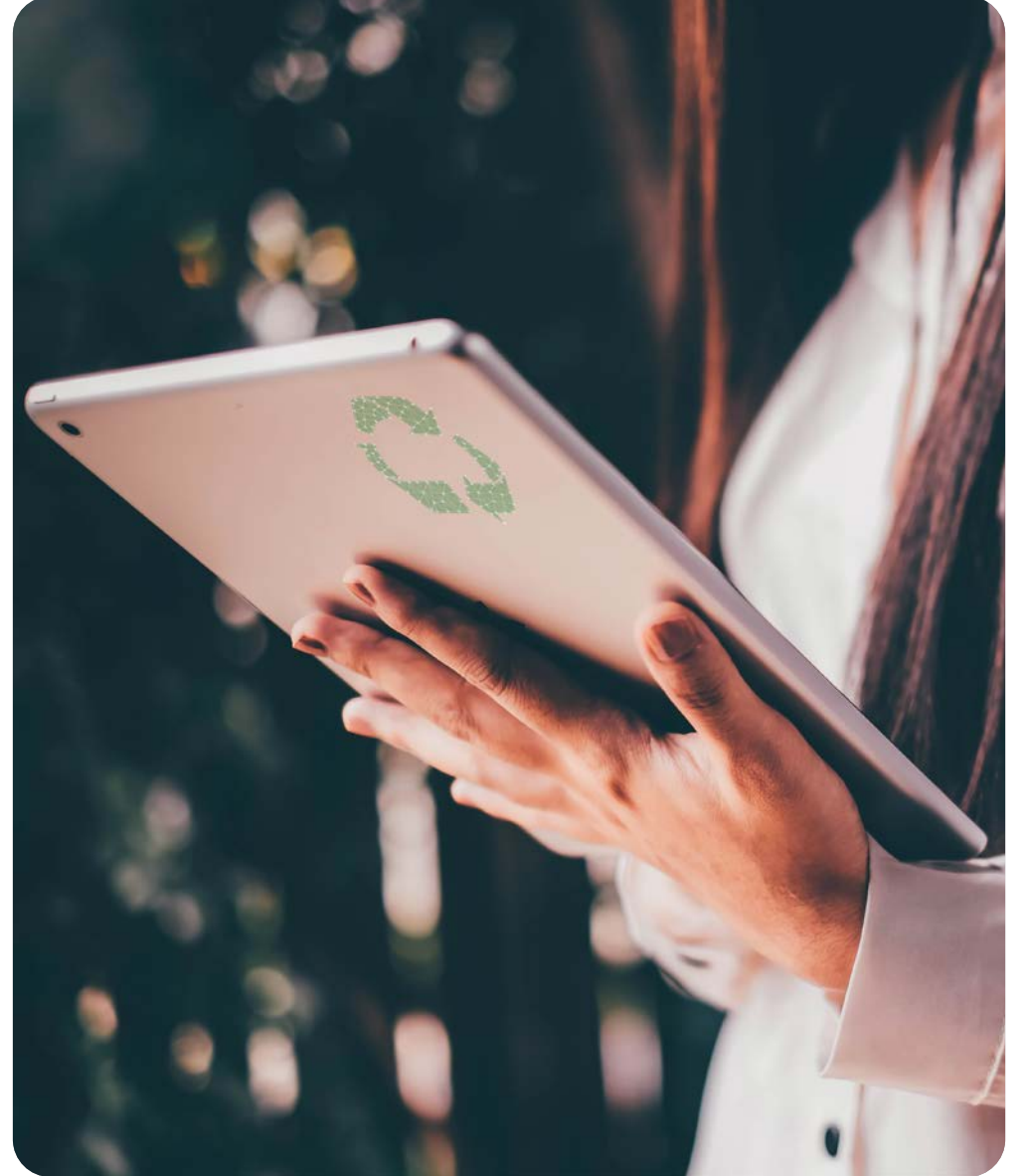
Sürdürülebilirlik Stratejisi

AGESA OLARAK ÖNCELİKLİ KONULARIMIZI BELİRLEDİK.

Kuruluşumuzun ilk yılında şirketimizin tüm faaliyetlerinde çevresel ve sosyal etki odaklı bir perspektifle sürdürülebilirliği entegre etmek, yaptığımız yatırımlarla sürdürülebilir geleceğe katkı sağlamak amacıyla Sürdürülebilirlik Stratejimizi oluşturduk.

AgeSA'da sürdürülebilirliği yalnızca trendi yakalamak için ele alınan bir konu olarak değil ana iş stratejimizin bir parçası olarak görüyoruz. Bu nedenle kuruluşumuzun ilk yılında şirketimizin tüm faaliyetlerinde çevresel ve sosyal etki odaklı bir perspektifle sürdürülebilirliği entegre etmek, yaptığımız yatırımlarla sürdürülebilir geleceğe katkı sağlamak amacıyla Sürdürülebilirlik Stratejimizi oluşturduk.

2021 yılı boyunca yaptığımız çalışmalar sonucunda AgeSA Değer Alanlarını Etki Odaklı Organizasyon ve İnsan Odaklı Organizasyon olarak iki çatı altında inceledik. Bu başlıkları ve ilgili hedefleri belirlerken tüm paydaşlarımızın katılımcısı olduğu kapsamlı süreçler yürüttük ve tüm AgeSA olarak öncelikli konularımızı belirledik. Çalışmalarımıza yön ve hız verdiğine inandığımız dijitalleşme, inovasyon, kurumsal yönetim ve etik anlayışımızı da değerlendirerek hazırladığımız Sürdürülebilirlik Stratejimizi AgeSA 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nda paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz.





Giriş

Kurumsal Profil

İnsan Odaklı Organizasyon

Etki Odaklı Organizasyon

Ekler



Sürdürülebilirlik Stratejisi

Amaç

AgeSA olarak tüm faaliyetlerimize çevresel ve sosyal etki odaklı bir perspektifle sürdürülebilirliği entegre ediyor, yaptığımız yatırımlarla sürdürülebilir geleceğe katkı sağlıyoruz.

Değer Alanları

Etki Odaklı Organizasyon



Hem geliştirdiğimiz ürünlerde hem de hizmet ve operasyonlarımızda olumlu etkiye odaklanıyoruz. Sigortacılık sektöründe primler aracılığıyla yapılan yatırımların sürdürülebilirlik lensiyle değerlendirilmesi kritik öneme sahip. AgeSA olarak düşük karbonlu ve paydaşı odağa alan ekonomik büyümeyi desteklemek için olumlu etki yaratmaya aracı olacak ürün ve hizmetlere odaklanıyoruz. Operasyonlarımızın çevresel performansını iyileştiriyor, Net Sıfır yaklaşımı benimsiyoruz.

- Çok Yüksek ve Yüksek Öncelikli Konular:**
- Sürdürülebilir ürünler ve sorumlu yatırım
 - Müşteri memnuniyeti
 - Çevresel performans
 - Müşteri sağlığı ve güvenliği

İnsan Odaklı Organizasyon



İşimizin merkezinde insan yer alıyor. Bireylerin hayatına olumlu katkıda bulunmak için AgeSA'yı insanı odağına alan bir organizasyon olarak tanımlıyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz toplumun kalkınması, refahı ve daha iyi bir yaşama erişmesi için program ve projeler tasarlıyoruz. Ayrıca işimizi en iyi yapmamızı sağlayan insan kaynağımızın sürekli gelişimine ve mutlu çalışma deneyimine odaklanıyoruz.

Çok Yüksek ve Yüksek Öncelikli Konular:

- Çeşitlilik ve fırsat eşitliği
- Çalışan bağlılığı
- Çalışan sağlığı ve esenliği
- Yetenek yönetimi
- İnsan hakları
- Toplumsal yatırım

Değer alanlarımızda yüksek performans ortaya koymamızı kolaylaştıran ve hızlandıran araçlarımız var.

Hızlandırıcı



Teknoloji - Dijitalleşme



İnovasyon

Temeller

Performansımızın temelinde yer alan, işimizi yaparken esas aldığımız ilkelere ödün vermiyoruz.



Kurumsal Yönetim



İş Etiği



Sürdürülebilirlik Öncelikleri

TÜM PAYDAŞLARIMIZIN KATILIMIYLA KOLEKTİF BİR ETKİ YARATMAYI AMAÇLIYORUZ.

AgeSA'da öncelikli konularımızın belirlenmesinden stratejimizin oluşturulmasına kadar tüm aşamalarda paydaşlarımızın dahiliyetini önemsiyoruz.

Paydaş İletişimi

Şirketler ve toplumlar için geleceğe yönelik belirsizliklere karşı sürdürülebilir çözüm önerilerinin gerçekleştirilebilmesi için sistemin içindeki problemlere yine sistemin içinde çözümler üretilmesi gerektiği düşünülüyor. Bunun için ise Dünya Ekonomik Forumu (WEF) paydaş kapitalizmi ve paydaş ekonomisi kavramlarıyla şirketlerin faaliyet gösterdikleri yerel toplumlar, çevre ve diğer tüm paydaşlarını kapsayacak şekilde değer yaratmaları gerektiğini savunuyor.

AgeSA'da öncelikli konularımızın belirlenmesinden stratejimizin oluşturulmasına kadar tüm aşamalarda paydaşlarımızın dahiliyetini önemsiyoruz. Dünya için tüm paydaşlarımızın katılımıyla kolektif bir etki yaratmayı amaçlıyoruz. Bu bağlamda her paydaş grubumuzla uygun iletişim yöntemleri belirliyor ve düzenli aralıklarla bir araya geliyoruz.

Paydaş Grubu	İLETİŞİM ŞEKLİ	İLETİŞİM SIKLIĞI
Müşteriler	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Yılda 1 kez
	Müşteri Memnuniyet Anketi	Yılda 2 kez
	E-mail ve Sms	Gerektiği durumlarda
Çalışanlar	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Yılda 1 kez
	Bi'Dünya (şirket içi sosyal platform)	Her gün
	CEO İletişim Toplantıları	Ayda 1 kez
	Üst Yönetim İletişim Toplantıları	3 ayda 1 kez
	Çalışan Buluşmaları (Çoğunluğun katıldığı organizasyonlar)	Yılda 3-4 kez
	Satış kadrolarında başarılı olanların katıldığı kulüpler (Winners Kulüpleri)	Yılda 3 kez
	Özel Gün Etkinlikleri	Yılda 5-6 kez
	Bi'Happy Etkinlikleri	Ayda en az 1 kez
	Koordinasyon yönetim ekibi kültür kampları	Yılda 2 kez
	Çalışan Bağlılık Anketi	Yılda 1 kez
	Ara dönem bağlılık anketi	Yılda 2 kez
	Sabancı Holding Newsletter	Haftada 1 kez
Hissedarlar ve Yatırımcılar	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Yılda 1 kez
	KAP Açıklamaları	Yılda 4 kez
	Faaliyet Raporu	Yılda 1 kez
İş Ortakları (Akbank, Aksigorta, Acıbadem Sigorta, Ak Portföy)	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Yılda 1 kez
	E-mail, telefon, yüz yüze ve online görüşmeler	Gerektiği durumlarda
Tüm Paydaşlar	Sosyal medya hesaplarımız (Instagram, YouTube, Facebook, Twitter, LinkedIn)	Haftada 2-3 kez
	Yazılı ve online basın, TV yayınları	Yılda 20-30 kez
	TV, Radyo, Açık hava, internet reklamları	Gerektiği durumlarda
	Agesa.com.tr ve heryasta.org	Her gün
	Toplantı, etkinlik, sponsorluk	Gerektiği durumlarda

2021 Yılı Öncelikli Konuları

ÇEVİRİM İÇİ ANKETLER ARACILIĞIYLA PAYDAŞ ÖNCELİKLERİMİZİ ŞEKİLLENDİRDİK.

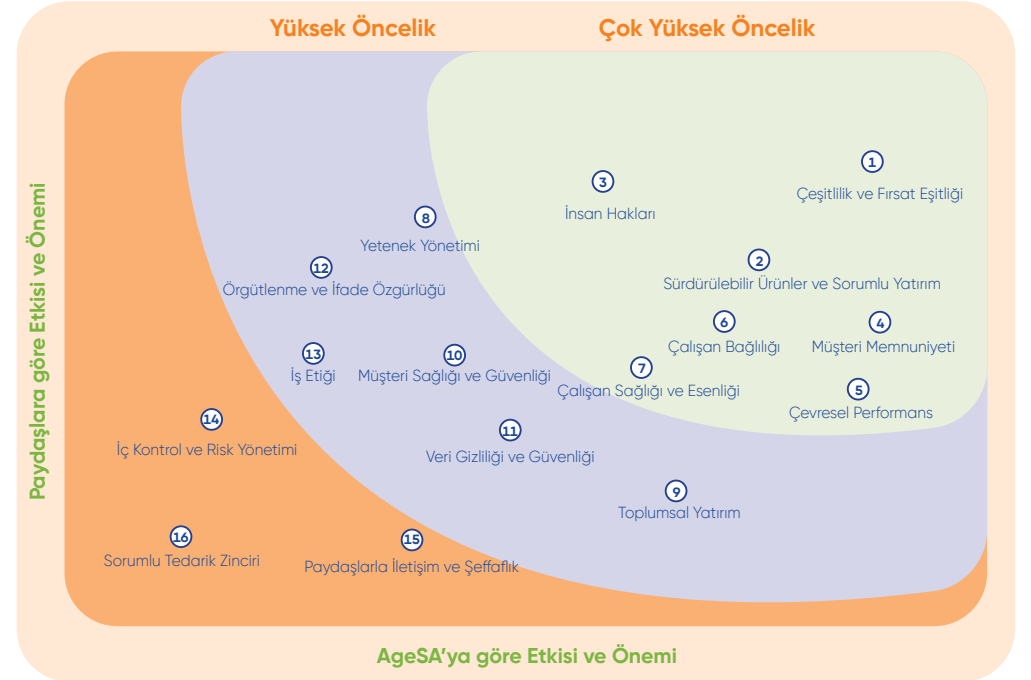
Sürdürülebilirlik trendlerini önceliklendirme analizimize dahil ederek küresel ve yerel gündemi göz önüne aldığımız kapsamlı bir çalışma elde ettik.

AgeSA'da sürdürülebilirlik stratejimiz ve aksiyonlarımız üzerine çalışmaya başlamadan önce tüm paydaşlarımızla birlikte odaklanılması gereken öncelikli konuları belirledik. İç paydaşlarımız olan çalışanlarımız ve dış paydaşlarımız olan iş ortakları, yatırımcılar, müşteriler, hissedarlardan temsilcilerin katılımı ile çevrim içi anketler aracılığıyla paydaş önceliklerimizi şekillendirdik. Ayrıca sürdürülebilirlik trendlerini

önceliklendirme analizimize dahil ederek küresel ve yerel gündemi göz önüne aldığımız kapsamlı bir çalışma elde ettik. Yaptığımız analiz kapsamında:

- AgeSA üst yönetiminden çevrim içi soru formları aracılığıyla içgörülerini topladık.
- AgeSA'nın iş stratejisi ve gelecek hedefleri doğrultusunda odaklandığı konuları değerlendirdik.

Önceliklendirme analizi sonucunda çok yüksek ve yüksek öncelikli konularımızı ortaya koyduk.





Giriş

Kurumsal Profil

İnsan Odaklı Organizasyon

Etki Odaklı Organizasyon

Eklr



AgeSA'nın Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na Etkisi

ÖNCELİKLİ KONU	NASIL YÖNETİYORUZ?	İLGİLİ SKA'LAR
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği	BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri Sözleşmesi'nin (Women's Empowerment Principles - WEPs) imzacısıyız.	 
	Şirket içinde cinsiyet eşitliğinin güçlendirmek için TogetHER Projesini yürütüyoruz.	 
	Siğınma evlerinde yaşayan zor durumdaki kadınlar için istihdam olanağı sağlıyoruz.	  
	Bloomberg Gender Equality Index'e her yıl düzenli olarak raporlama yapıyoruz.	 
	Her Yaşta Projesi ile yaş ayrımcılığını ortadan kaldırmak için adımlar atıyoruz.	  
Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırım	Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonunu kurduk.	 
	Müşterilerimizin mevzuata uygun olarak evraksız gerçekleştirilebilecek tüm işlemlerinin sözlü onay ile Yeni Nesil Çağrı Merkezi uygulaması üzerinden gerçekleştirilmesini sağladık.	 
	Mobil uygulamamızda sesli yönlendirme hizmeti sunarak görme engelli müşterilerimizin kolaylıkla işlem yapabilmesini sağladık.	  
	Yeni ürünümüz Hayata Yatırım Sigortasında biyometrik imza kullanarak kağıt tasarrufu sağladık.	 
İnsan Hakları	İnsan Hakları öz değerlendirme anketini tamamladık. Çıkan sonuçlar bundan sonraki çalışmalarımıza yön veriyor.	    
Müşteri Memnuniyeti	Her yıl 2 kez müşteri RNPS çalışmalarımız ile müşteri memnuniyetini ölçüyoruz.	
	Müşteri gönderimleri altyapısını Customer Messaging Platform ile yenileyerek gönderilerin müşteriye ulaşma süresinde %100 oranında iyileştirme yaptık. BES sözleşmelerini basılı göndermek yerine elektronik ortamda göndererek yıllık 2,4 milyon TL tasarruf sağladık.	 
	Speech Analytics Projesi ile müşteri deneyiminde dijital çözümler ve bağlılık artırıcı projeler hayata geçirdik. Bu uygulamayı aynı zamanda bir müşteri alarm sistemi olarak kullanıyor, müşterilerimizin satış ve satış sonrası hizmet süreçlerinde yaşadıkları deneyimi analiz ederek acı noktalarına hızlı ve bölgesel müdahalelerde bulunuyoruz.	
Çevresel Performans	Araç filomuzu çevre dostu hibrit araçlarla değiştirdik.	 
	Yeni ofisimiz için LEED Gold sertifikası aldık.	 
	2050 yılında net sıfır emisyon olmak için çalışmalarımıza başladık.	 
	2050 yılında net sıfır atık olmak için çalışmalarımıza başladık.	 
Çalışan Bağlılığı	Çalışan bağlılığı anketi ve ara dönem bağlılık anketleri gerçekleştiriyoruz. Bağlılık skorumuz ise %83 olarak ölçülerek anket sisteminde değerlendirilen tüm kıstasların üstünde yer aldı.	
Çalışan Sağlığı ve Esenliği	Çalışanlarımızın hayat kalitesini İyilik Seninle ve Çalışan Destek Programı ile artırıyoruz. Aldığımız sağlık önlemleri ve takip sistemimizle çalışanlarımızın sağlığını koruyoruz.	 
Yetenek Yönetimi	Career Adventure Rotasyon Programı, 360 Derece Yetkinlik Değerlendirme, Gelişim Günleri ve Yeni Nesil Performans Yönetimi PerFX ile çalışanlarımızın kariyer yolculuğunu zenginleştiriyoruz. Jump in Actuary ve Jump IT HighHER programları ile aktüerya ve iş teknolojileri alanlarındaki yeni ve genç yetenekleri bünyemize katıyoruz.	
Toplumsal Yatırım	Her Yaşta Projesi ile yaş ayrımcılığını ortadan kaldırmak için adımlar atıyoruz.	  
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	Müşterilerin sağlıklı yaşam ve risklerle ilgili bilgilendirilmesine yönelik iletişimleri müşteri iletişim planına aldık.	



İnsan Odaklı Organizasyon



İnsan Odaklı Organizasyon

İŞİMİZİN MERKEZİNDE İNSAN YER ALİYOR.

Faaliyet gösterdiğimiz toplumun kalkınması, refahı ve daha iyi bir yaşama erişmesi için program ve projeler tasarlıyoruz.

İşimizin merkezinde insan yer alıyor. Bireylerin hayatına olumlu katkıda bulunmak için AgeSA'yı insanı odağına alan bir organizasyon olarak tanımlıyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz toplumun kalkınması, refahı ve daha iyi bir yaşama erişmesi için program ve projeler tasarlıyoruz. Ayrıca işimizi en iyi yapmamızı sağlayan insan kaynağımızın sürekli gelişimine ve mutlu çalışma deneyimine odaklanıyoruz.





AgeSA'da Çalışma Hayatı



İNSAN KAYNAĞIMIZIN SÜREKLİ GELİŞİMİNE VE MUTLU ÇALIŞMA DENEYİMİNE ODAKLANIYORUZ.

Sürdürülebilirlik stratejimizin hayata geçirilmesinde ve sürdürülebilirlik performansımızın iyileştirilmesinde çalışanlarımızın büyük bir rolünün olduğuna inanıyoruz.

Çalışanlarına yatırım yapan ve gelişimlerini destekleyen, onlara mutlu, sağlıklı, kapsayıcı ve adil bir iş ortamı sunan şirketler, uzun vadede başarılarını artırıyor. AgeSA olarak insan kaynağına yaptığımız yatırımın başarıma etkisinin farkındayız. Sürdürülebilirlik stratejimizin hayata geçirilmesinde ve sürdürülebilirlik performansımızın iyileştirilmesinde çalışanlarımızın büyük bir rolünün olduğuna inanıyoruz.

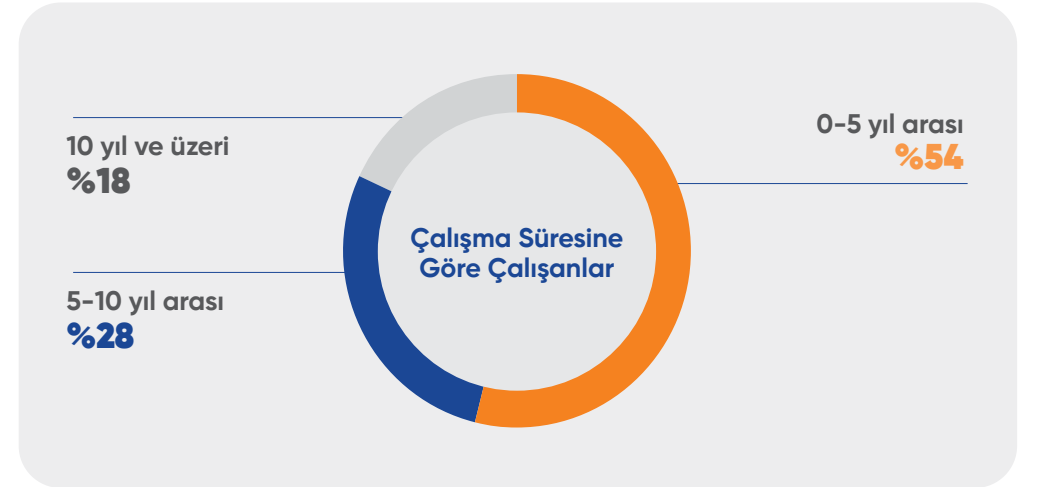
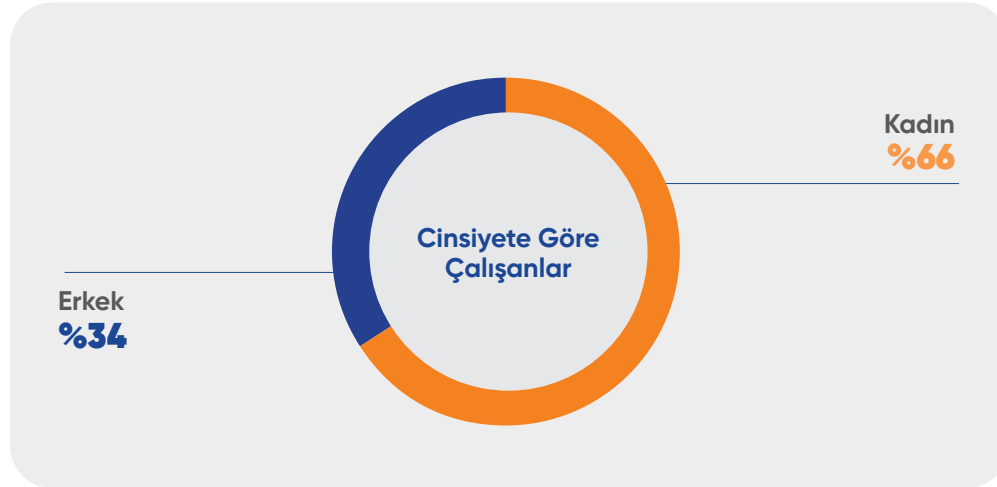


Çalışan Profili

AGESA'DA 1.575 ÇALIŞANIMIZ BULUNUYOR.

Çalışanlarımıza kapsayıcı ve adil bir iş ortamı yaratmak için çalışıyor, çeşitliliğe yatırım yapıyoruz.

Tamamı beyaz yaka çalışanlardan oluşan 1.575 çalışanimiz bulunuyor. İş gücümüzün %66'sı kadın, %34'ü ise erkek çalışanlardan oluşuyor. Aynı zamanda, %96'sı üniversite mezunu olan çalışanlarımızın kıdem ortalaması 6,3 yıl. Çalışanlarımızın yaş ortalaması 35 olmakla birlikte, %82'sini Y kuşağı oluşturuyor.



Çalışan Profili

BLOOMBERG CİNSİYET EŞİTLİĞİ ENDEKSİ KAPSAMINDA SKORUMUZ, ENDEKSE DAHİL OLMA EŞİĞİNİN ÜZERİNDE GERÇEKLEŞTİ.

BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women Empowerment Principles-WEPS) imzalayan AgeSA CEO'su Fırat Kuruca programın ilk adımı olarak Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Elçisi oldu.

Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği

Çalışanlarımıza kapsayıcı ve adil bir iş ortamı yaratmak için çalışıyor, çeşitliliğe yatırım yapıyoruz. İşe alım ve kariyer süreçlerinde çalışanlar arasında ayırım gözetmiyor, tamamen performansa ve iş büyüklüğüne dayalı eşitlikçi terfi ve eşit ücret politikası uyguluyor, her türlü ayrımcılığa karşı çıkıyoruz. Çeşitlilik ve fırsat eşitliğine yatırım yapan şirketlerin daha yenilikçi, başarılı ve verimli olduğunun bilinciyle bu konuda performansımızı iyileştirmek üzere uygulamalar hayata geçiriyoruz. Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (Women Empowerment Principles-WEPS) imzacısıyız. AgeSA CEO'su Fırat Kuruca, programın ilk adımı olarak Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Elçisi oldu. Toplumsal cinsiyet eşitliği çalışmalarımıza paralel olarak Bloomberg Cinsiyet Eşitliği Endeksi kapsamındaki soruları yanıtladık. Skorumuz endekse dahil olma eşiğinin üzerinde gerçekleşti.

TogetHER

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan "Toplumsal Cinsiyet Eşitliği" kategorisine hizmet eden TogetHER Projesi, 2017 yılında başlattığımız Kültürel Dönüşüm projesi sayesinde yepyeni bir sayfa açtığımız "sürdürülebilir insan kaynağı" vizyonumuzun ve "eşitlik" öz değerimizin en önemli çıktılarındandır. Bu proje, %67 oranında kadın çalışana sahip bir şirket olarak kadın yönetim seviyesindeki kadın çalışan oranını yükseltmek, kadın çalışan oranının düşük olduğu departmanlarda kadın temsiliyetini artırmak ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık yaratmak amacıyla TogetHER projesini hayata geçirdik. Projeye kısa vadede kadın çalışanların kariyerlerinin önündeki engelleri belirleyerek ortadan kaldırmayı, kadın yönetici oranını %50 seviyesinde tutmayı ve her yıl atanan kadın yönetici oranının %50 olmasını hedefliyoruz.



Proje kapsamında CEO'muz Fırat Kuruca, Birleşmiş Milletler Kadının Güçlendirilmesi Prensiplerini imzaladı ve Professional Women's Network İstanbul'un Eşitlik Elçisi CEO'lar hareketine destek vererek Eşitlik Elçisi oldu. Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV) tarafından çalışanlara Toplumsal Cinsiyet Eşitliği eğitimi verildi. Çalışanlardan oluşan 29 kişilik bir gönüllü grubu AÇEV iş birliğiyle hazırlanan Toplumsal Cinsiyet Eşitliği çalıştayına katıldı. Gönüllüler aynı zamanda toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık çalışmaları yürütmek, engelleri ortadan kaldırmak üzere şirket prosedürlerinde değişiklikler yapmak için görevlendirildi. Toplumsal cinsiyet eşitliği algısını ölçmek için 501 çalışanın katılımıyla anket, 70 çalışanın katılımıyla yüz yüze görüşmeler yaptık. Anket sonuçları, çalışanları bilinçlendirmek amacıyla AgeSA bünyesindeki televizyonlarda yayınlandı.

- Yeni ücret çalışması veya ücret revizyonu dönemlerinde yönetime iletilen dosyalara kadın/erkek ortalama ücretlerini gösteren ayrı bir bilgi alanı ekledik. Böylece

yöneticilerin konuyla ilgili farkındalıklarını artırmayı hedefliyoruz.

- Kadın çalışanlar ve kadın yöneticiler arasındaki iletişimi güçlendirmek amacıyla kadınlar arasında deneyim paylaşımı faaliyetleri planladık.
- Eşitlik Dilde Başlar ilkesinden yola çıkarak işe alım sürecinde yer alan yöneticilerin bilinçlendirilmesi için işe alım ve iletişimde toplumsal cinsiyet eşitliği rehberi hazırladık.
- İletişim dilimizde sıkça kullandığımız cinsiyetçi ifadelerle ilgili sosyal medya ve şirket içi iletişim kanalları üzerinden farkındalık yaratmak amacıyla dövizler hazırlayarak fotoğraf çekimi yaptık.
- 8 Mart Dünya Emekçi Kadınlar Günü'nde güçlü kadın modellerle söyleşiler düzenledik.
- Profesyonel Kadın Ağı (PWN) derneği ile iş birliği yaparak 10 kadın çalışana dernek üyeliği sağladık. Bu üyelik sayesinde 10 kadın çalışana kariyer hedeflerini desteklemek için yerel ve küresel bir profesyonel ilişki ağına yer alma olanağı tanındı.

Çalışan Profili

İŞ TEKNOLOJİLERİ DEPARTMANINDA ÇALIŞAN KADIN SAYISINI ARTIRMAYI VE TOPLUMSAL CİNSİYET EŞİTLİĞİNİ GÜÇLENDİRMİYİ PLANLADIĞIMIZ “JUMP IT HIGHER” PROGRAMINI BAŞLATTIK.

Çalışanlara yönelik özel bir etkinlik düzenleyerek teknoloji alanında kariyer yapmak isteyen üniversite öğrencilerinin, AgeSA'da teknoloji alanında çalışan üst düzey kadın yöneticiler ile tanışmalarını ve merak ettikleri konularda bilgi edinmelerini amaçlayan bir etkinlik düzenledik.

- Çalışanlara yönelik “Aile İçi Şiddetle Mücadele Politikası” oluşturduk. Aile İçi Şiddet Destek Hattını kullanıma açtık.
- Özel bir etkinlik düzenleyerek Teknoloji alanında kariyer yapmak isteyen üniversite öğrencilerinin, AgeSA'da teknoloji alanında çalışan üst düzey kadın yöneticiler ile tanışmalarını ve merak ettikleri konularda bilgi edinmelerini amaçlayan bir etkinlik düzenledik.
- Babalık izni süresini 5 günden 2 haftaya çıkardık.
- İş Teknolojileri departmanında çalışan kadın sayısını artırmayı ve toplumsal cinsiyet eşitliğini güçlendirmeyi planladığımız “Jump IT HigHER” programını başlattık ve 8 üniversiteli kız öğrenci okul döneminde yarı zamanlı ve tatil döneminde tam zamanlı çalışmaya

- başladı. Staj programını tamamlayan 4 yeni mezun genci kadromuza dahil ettik.
- Bunlarla birlikte; Sabancı Üniversitesi Kurumsal Yönetim Forumu tarafından yürütülen İş Dünyası Aile İçi Şiddete Karşı (BADV) Projesi'ne dahil olarak aile içi şiddetle mücadele kapsamında çalışanlarımıza yönelik politika oluşturmak için çalışmalarımıza başladık.
- Aldığımız tüm aksiyonları ve gerçekleştirdiğimiz tüm organizasyonları kurum için iletişim kanallarımız aracılığı ile tüm çalışanlarımızla paylaştık.
- Programı, basın bültenleri, faaliyet raporlarımız ve web sitemiz aracılığıyla kamuoyuyla paylaştık.
- 2019 yılında %42 olan kadın yönetici oranımızı %49'a çıkararak hedefimiz %50 oranına neredeyse ulaşmış durumdayız.

Deniz Yıldızları

Proje kapsamında çağrı merkezi hizmetlerini yürüten ATOS iş birliğiyle; ekonomik, psikolojik, fiziksel şiddet gördüğü ve farklı nedenlerden dolayı kadın sığınma evlerinde yaşamını sürdürmek zorunda kalan kadınlara istihdam imkânı sunmayı amaçlıyoruz. İlk etabı Düzce'de gerçekleştirilen projede kadın sığınma evlerinde kalan ve ekonomik açıdan zor durumda olan kadınlar aldıkları çağrı merkezi, temel sigortacılık ve ofis uygulamaları ile ilgili eğitimlerin ardından iş hayatına katıldılar. Verdiğimiz eğitimlerle katılımcılar farklı sebeplerden dolayı işten ayrılrsa dahi mesleki açıdan donanımlı bireyler haline gelmelerini hedefliyoruz. Çağrı merkezinde çalışan kadın sayısının %5'ini proje kapsamında istihdam ettik. Ayrıca projeye 2021 yılında engelli vatandaşlarımızı da dahil edip çağrı merkezimizde engelli istihdamını artırdık. Tüm çağrı merkezi çalışanlarımızın bu proje katılımcılarından oluşmasını hedef olarak belirledik. Bu proje ile Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından “SKA 1: “Yoksulluğa Son”, SKA 5: Toplumsal Cinsiyet Eşitliği”, “SKA 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme” ve “SKA 10: Eşitsizliklerin Azaltılması” kategorilerine katkı sağlıyoruz.





Çalışan Profili

ÇEVİKLİK, BAĞLI KILAN LİDERLİK, YETENEK ODAĞI ALANLARINDA PERFORMANSIMIZI ÖLÇTÜK.

2021 yılında düzenlediğimiz AgeSA Bağlılık Anketi'ne çalışanların %98'i katılırken bağlılık skorumuz %83 olarak gerçekleşti.

Çalışan Hakları ve Memnuniyeti

Çalışanlarımıza çeşitli yan haklar sunuyor ve düzenli bağlılık ve memnuniyet anketleri gerçekleştiriyoruz. Bu doğrultuda, çift yönlü iletişimi artırarak çalışanların AgeSA'ya olan sadakatlerini artırmayı hedefliyoruz.

Tam zamanlı çalışanlara ve yöneticilere özel sağlık sigortası, yol yardımı, evden çalışma ve esnek çalışma gibi çeşitli haklar tanıyoruz. Bununla birlikte, ebeveyn olan çalışanlara ebeveyn eğitimi düzenliyor, karne izni veriyoruz.

Gerçekleştirdiğimiz çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketinin sonuçlarını, Sabancı Topluluğu bünyesindeki şirketler ile Türkiye'de faaliyet gösteren birçok şirketin sonuçlarıyla kıyaslayabilecek bir model kullanıyoruz. 2021 yılında gerçekleştirdiğimiz bağlılık anketine katılım %98 olarak gerçekleşti. Bağlılık

skorumuz ise %83 olarak ölçülerek anket sisteminde değerlendirilen tüm kıstasların üstünde yer aldı.

Bağlılık anketinde çalışan bağlılığının yanı sıra, şirketlerin uzun vadeli iş sonuçlarını geliştirmeye yönelik potansiyelini tanımlayan, en iyi iş yerlerinin diğer organizasyonlardan ayırdığı yönlerini gösteren çeviklik, bağlı kılan liderlik, yetenek odağı alanlarında da performansımızı ölçtük. Aldığımız skorlarla en son açıklanan Türkiye'nin en iyi işverenleri (TEİ) arasında belirlenen üç başlıkta üst sıralarda yer aldık. Çeviklik skorumuz %75, bağlı kılan liderlik %83, yetenek odağı skoru ise %72 oldu.

Çalışanlarla çift yönlü iletişimi kuvvetlendirmek ve onların AgeSA'da yaşadıkları deneyimi düzenli bir şekilde takip edebilmek için bağlılık anketlerini ara dönemlerde de gerçekleştiriyoruz.

Bu doğrultuda, ilk ara dönem bağlılık anketini Aralık ayında gerçekleştirdik ve skorumuz %84 olarak gerçekleşti.

Yeni Nesil Çalışan Deneyimi

Çalışan deneyimini bugünün ihtiyaçları ve beklentilerine göre dönüştürürken çalışanların kendilerini açıkça ifade edebileceği bir çalışma ortamının, iş birliğinin, şeffaf ve dürüst iletişimi destekleyen çalışma kültürünün yeni uygulamalarla daha da güçlendirilmesini amaçlıyoruz. Müşteri odaklı, dijital ve esnek yapıda bir sigorta şirketi olarak sektörümüze bu doğrultuda liderlik etmeyi hedefliyoruz.

COVID-19 pandemisinin yarattığı kırılmalar, çalışma ortamı ve deneyimiyle ilgili beklentileri de dönüştürdü. Bu farkındalıkla pandemi sürecinin en başında Next@Work projesini hayata geçirdik, 2021 yılında ise Sabancı Holding'in başlattığı Future of Work projesine katıldık.

2023 yılına kadar sürecek İşin Geleceği yol haritasında geleceğin insan kaynakları yönetiminde odaklanacağımız konuları belirledik:

- **Esnek çalışma:** Uzaktan ve ofisten çalışmayı mümkün kılan hibrit çalışma modellerini kalıcı hale getirdik.
- **Dijital ofisler:** Ofis ortamlarını dijital buluşma merkezleri haline getirebilmek için çalışmalara başladık.
- **Wellbeing:** Çalışanların fiziksel, zihinsel ve çevresel sağlığının korunması için "İyilik Seninle" bütünsel sağlık programını başlattık. Programla ilgili detaylara İyilik Seninle başlığından ulaşabilirsiniz.

- **Esnek istihdam seçenekleri:** Belirli süreli, yarı zamanlı ve çağrı üzerine çalışma gibi farklı modelleri yaygınlaştırarak esnek istihdam seçenekleri sunmak için çalışmaları başlattık.
- **Performans yönetimi:** Anlık geri bildirim ve daha sık aralıklarla gözden geçirme fırsatı sunan, performans izleme ve geliştirme sistemini hayata geçirdik.
- **Dinamik işgücü planlama:** Yeni iş yapış modelleriyle uyumlu olacak beceri setlerini belirleyerek iş gücü planlamamızı dinamik bir şekilde yönetmek için çalışmalara başladık.
- **Çevik yönetim:** Çevik bir çalışma kültürü oluşturabilmek için devam eden projelerin %70'ini çevik çalışma metodlarıyla yürütmeye odaklandık.
- **Dijitalleşme ve veri yönetimi:** Etkili veri yönetimi süreçleri yürütmek ve uluslararası standartlarda dijital bir şirket haline gelebilmek için planlamalarımızı tamamladık.





Çalışan Profili

"KRİZ DÖNEMLERİNİ EN İYİ YÖNETENLER" KATEGORİSİNDE "NEXT@WORK" PROGRAMIYLA GÜMÜŞ ÖDÜLÜN SAHİBİ OLDUK.

2021 yılında Sabancı Holding'in başlattığı Future of Work projesine katıldık.



İç İletişim Faaliyetleri

AgeSA İletişim Sorumluları

Şirket içerisindeki iletişimin sürekliliğini korumak, çalışan deneyimini ilgilendiren konularda hızlı geri bildirim ve aksiyon almak, çalışanlarımızın AgeSA'daki yolculukları boyunca mutlu olacakları çalışma ortamının devamlılığını sağlamak amacıyla 32 gönüllü çalışanımızdan oluşan İletişim Sorumluları ekibini kurduk.

Her ay Bizden Haberler İç İletişim Dergisi hazırlayarak, İletişim Sorumlularımıza ulaştırdık. Şirket içerisinde gerçekleşecek etkinliklerden üst yönetim haberlerine kadar merak edilen tüm konular hakkında çalışanlarımızı bilgilendirdik.

CEO İletişim Toplantıları

Her ay üst yönetim ekibimizin kararları, hedeflerimiz ve çeyrek dönem gelişmeleri, ortaklarımız ya da sektörle ilgili güncel bilgiler verdiğimiz online CEO iletişim toplantılarımızı düzenlemeye devam ederken, üç ayda bir ise İcra Kurulu (EC) İletişim Toplantısı düzenleyerek tüm Genel Müdür Yardımcılarımızı çalışanlarımızla buluşturduk. Canlı yayın esnasında gelen soruları ilgili ekipler aracılığıyla cevapladık ve tüm çalışanlarımızla paylaştık.

Uzaktan çalışmaya devam ederken, çalışan bağlılığı çalışmalarını kapsamında çeşitli etkinlikler, yarışmalar, sağlık sohbetleri ya da üst yönetim sohbetleri gibi birçok online aktivite organize ettik.

Bi'Happy

AgeSA'nın sosyal kulübü Bi'Happy kapsamında, 2021 yılında online olarak toplamda 865 çalışanımızın katıldığı, 19 farklı etkinlik düzenledik.

Yıl içerisinde kokteyl atölyesi, cupcake atölyesi, viski tadım workshop'u, tuval atölyesi, pasta atölyesi, PlayStation ve satranç turnuvaları, sosyal medya fotoğrafçılığı atölyesi, online tiyatro gösterimi, astroloji sohbetleri gibi pek çok farklı etkinlik düzenleyerek Bi'Happy ile Şirket içi sosyalleşmeye katkı sağladık.

Bi'Dünya

Bi'Dünya intranet portalında toplam 87 haber, 125 duyuru yayımladık.

AgeSA çalışanları arasında takdir ve teşekkür kültürünü yaygınlaştırmak üzere tasarlanan Bi'Teşekkür modülü aracılığıyla çalışanlarımız birbirlerine toplamda 5.047 kez teşekkür ettiler. 41 çalışanımıza Bi'Teşekkür uygulamasında aldıkları teşekkürlerin karşılığında minik ödülleri gönderdik.

Portal üzerinde yaptığımız 35 adet mini anketle satış ofislerinde yer alan mutfak ismi, uygulama değerlendirmeleri veya güncel konular hakkında çeşitli sorularla çalışanlarımızın fikir ve görüşlerini aldık.

Online Bölge Ziyaretleri

İnsan Kaynakları ekibi olarak, pandemi öncesinde fiziki olarak gerçekleştirdiğimiz bölge ziyaretlerini 2021 yılında online platformda gerçekleştirdik. Bu ziyaretlerle toplamda 38 bölgede 837 çalışanımızla bir araya geldik. Tüm bölge ziyaretleri sonucunda çalışanlarımızdan aldığımız geri bildirimleri üst yönetimimizle paylaştık.

Sebepsiz Mutluluk

2020 yılında, çalışanlarımızın günlerinin güzel geçmesine aracı olabilmek amacıyla başlattığımız Sebepsiz Mutluluk uygulamasına 2021 yılında da ara vermeden devam ettik. Tüm yıl boyunca her ay çalışanlarımız arasından rastgele seçim yaparak belirlediğimiz bir gruba, minik sürprizlerden oluşan hediye paketleri gönderdik. Bugüne kadar toplamda 342 çalışanımıza sebepsiz mutluluk kutularımızı ulaştırdık.



Çalışan Profili

KURUMSAL ÇEVİK DÖNÜŞÜM ÇALIŞMALARINI BAŞLATTIK.

Farklı platformlarda ilgi çekici içeriklerle AgeSA IT'nin görünürlüğünü artırmayı ve bu sayede ailemize yeni arkadaşlar katmayı planlıyoruz.

Sosyal Medya

En Yakın Arkadaşlarımız: Çalışanlarımız

Instagram hesabımızda bir ilki gerçekleştirdik ve çalışma arkadaşlarımızı takip etmeye başlayarak, 'Yakın Arkadaşlar' listemize ekledik. @agesakariyer hesabımızın 'Yakın Arkadaşlar' özelliğini kullanarak sadece AgeSA'lılara özel duyurular, haberler paylaşp, anket ya da yarışmalar düzenledik. Bu sayede iç iletişim kanallarımızın çeşitliliğini de artırmış olduk.

AgeSA Like IT

AgeSA İş Teknolojileri departmanının öne çıkan özelliklerini anlattığımız, nitelikli iş adaylarının markamızla anlamlı bir şekilde buluşmasını sağlamayı amaçladığımız sosyal medya projemiz LikeIT'i Aralık ayında hayata geçirdik. Farklı platformlarda ilgi

çekici içeriklerle AgeSA IT'nin görünürlüğünü artırmayı ve bu sayede ailemize yeni arkadaşlar katmayı planlıyoruz.

Çevik Dönüşüm Çalışmaları

Yeni nesil çalışma deneyiminin bir parçası olarak işin geleceği ile uyumlu çalışmak için; AgeSA'da devam eden proje bazlı çeviklik yaklaşımımızı tüm şirkette yaygınlaştırma kararı aldık ve Kurumsal Çevik Dönüşüm çalışmaları başlattık. Bu kapsamda:

- AgeSA'da yürüttüğümüz çevik dönüşüm çalışmalarının ilk aşamasında çapraz fonksiyonlu bir takım olan Agile Leaders'ı kurduk. Bu takım, AgeSA'nın çevik dönüşüm vizyonunu belirlemek, hedeflerini ortaya koymak ve bu hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik adımları atmaktan sorumlu olarak faaliyet gösteriyor.



- Çalışmalar kapsamında çevik dönüşüm vizyonumuzu belirledik ve yol haritası oluşturduk. Önceliğimiz, organizasyon genelinde çeviklik farkındalığının artırılması ve yol haritasının şeffaflaşması oldu.
- Farkındalığı artırmaya yönelik olarak ekip yönetme sorumluluğu olan tüm yöneticilere çeviklik eğitimleri verdik.
- Çevik yaklaşım içerisinde çok önemli bir yer tutan Product Owner rolünün, AgeSA'da kuvvetlenmesi amacıyla PO'lara eğitim verdik ve tecrübe paylaşımında bulunabilecekleri PO Konseyi'ni kurduk.
- Çevik rollerin görev tanımlarını, yeni yaklaşımımızla uyumlu olacak şekilde güncelledik.
- Çevik metodolojiler ile yürütülen projelerimizi çevik koçlarımız eliyle mercek altına aldık, proje yönetimi uygulamalarını ve rollerini sadeleştirdik, yaygınlaştırılmasına yönelik planlama yaptık. Takımlar arası iletişim ve bağımlılık yönetiminin doğru ve etkin yapılması hedefiyle proje yönetim yaklaşımını güncelledik, pilot çalışmalar gerçekleştiriyoruz.
- Çevikliğin en önemli başlıklarından olan sık teslimat ve müşteriye değer yaratma konularına odaklanıyoruz. MVP (minimum viable product) kavramının doğru anlaşılması, uygulanması hedefiyle MVP çalıştayları yapısını oluşturduk ve uygulamaya başladık.



Çalışan Profili

İNSAN KAYNAĞIMIZIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE İŞ STRATEJİMİZİN HAYATA GEÇİRİLMESİNDE OYNADIĞI ROLÜN FARKINDAYIZ.

Çalışanların AgeSA'daki kariyer yolculukları boyunca onları desteklemek üzere çalışıyoruz.

Yetenek Yönetimi

Şirketlerin finansal sermayesinin yanı sıra insan sermayesi de başarısının ve rekabet avantajı elde etmesinin arkasında yatan faktörler arasında bulunuyor. Yapılan küresel bir araştırmaya göre göre etkili yetenek yönetim programı yürüten şirketler, performansını artırıyor ve rekabet avantajı elde ediyor.¹ AgeSA olarak insan kaynağımızın sürdürülebilirlik ve iş stratejimizin hayata geçirilmesinde oynadığı rolün farkındayız. Bu bilinçle yeteneklere yatırım yapıyor, performansı ölçüyor, çalışanların kariyer gelişimlerini destekliyor ve yeni yeteneklerin AgeSA bünyesine katılması için çalışıyoruz.

Kariyer ve Performans Yönetimi

Çalışanların AgeSA'daki kariyer yolculukları boyunca onları desteklemek üzere çalışıyoruz. Kariyer ve performans yönetimi süreçleriyle çalışanların kariyer gelişimlerini takip ediyor, düzenli performans takip sistemiyle performanslarını ölçüyor ve iyileştirmeleri için onlara destek oluyoruz. Genç yeteneklere yönelik staj uygulamaları gibi çalışmalarla yeni ve yüksek potansiyelli yeteneklerin AgeSA bünyesine katılmasına odaklanıyoruz.

- Genel Müdürlük kadroları için kariyer prosedürü kapsamında yılda iki kez standart ve kademe artışı terfi dönemleri bulunuyor. 2021 yılı içinde 18 kademe artışı ve 61 standart terfi gerçekleştirdik.
- Yönetici pozisyonlarının %73'ünü içeriden doldurduk.

- 2021 yılı içerisinde Direkt Satış, Acenteler ve Kurumsal Projeler Genel Müdür Yardımcılığı'nda 77, Banka Sigortacılığı Genel Müdür Yardımcılığı'nda ise 31 çalışan terfi etti.
- Bu iki kanalın satış pozisyonlarında görev alan 10 çalışan, yönetici oldu; AgeSA genelinde yönetici pozisyonlarının %83'ünü içeriden adaylarla doldurduk.
- Genç Girişimci Programı kapsamında beş çalışanın acente açarak kendi işlerini kurmalarına destek olduk.
- 2021 yılında açılan 134 adet yeni pozisyonun 58'i iç adaylar tarafından dolduruldu.

Career Adventure Rotasyon Programı

Çalışanlarımızın gelişimine katkı sağlamak, iş birliğine ve bireysel yeteneklerin keşfedilmesine olanak sağlamak amacıyla Career Adventure rotasyon programını yürütüyoruz. 2021 yılında 20 çalışanın katıldığı programla çalışanlara tecrübe çeşitliliği sağlıyor ve onların AgeSA'daki kariyer yolculuklarını destekliyoruz. Rotasyon programıyla farklı ekiplerde belirli süreli çalışmaya devam eden altı çalışan rotasyon yaptıkları ekiplere kalıcı geçiş yaptı.

360 Derece Yetkinlik Değerlendirme ve Gelişim Günleri

Çalışanlara yönelik 360 derece yetkinlik değerlendirmesi yapıyor, bu değerlendirmenin ardından Gelişim Günleri ile çalışanları destekliyoruz. Bu süreçte çalışanlar, yöneticileriyle görüşerek gelişimine odaklanacakları yetkinlikleri belirliyorlar. Takip amaçlı olan ikinci görüşmelerde ise yönetici

ve çalışanlar, belirlenen aksiyonlar üzerinden değerlendirmelerini gerçekleştiriyor. Çalışanlarımızın tamamı düzenli performans değerlendirmesine tabi tutuluyor.

Yeni Nesil Performans Yönetimi: PerfX

Performans sürecinin çalışan ve yöneticinin sorumluluğunda olduğu, anlık performans takibine dayanan, iş birliğini destekleyen, açık ve sürekli geri bildirim diyaloglarıyla beslenen yeni performans yönetimi sistemi PerfX'e geçtik.

PerfX'in sürekli performans sistemini destekleyen yapısıyla çalışanlar ihtiyaç duydukları zaman hedeflerini güncelleyip bunlara yeni hedefler ekleyebiliyorlar. Hedeflerle ilişkilendirdikleri kilometre taşlarını ve hedeflerin gerçekleştirmelerini kolaylıkla takip edebiliyorlar. Sistem aynı zamanda görev takibine olanak tanıyor. PerfX'i ve AgeSA'da yürüttüğümüz tüm performans yönetim süreçlerini sürekli geliştirmek üzere çalışmalarımıza devam ediyor. Bu doğrultuda OKR metodolojisini analiz ettik.

Üst Yönetim ve Genel Müdür Yardımcılarına direkt raporlayan yönetim ekibiyle ele aldığımız yeni hedeflendirme yaklaşımımızı, hızla değişen dünyaya adapte olabilecek, daha dinamik bir yapıya dönüştürmek için çalışmalarımız devam ediyor. Çalışmalar kapsamında bu ekibin; 2022 yılı için Objectives and Key Results (kısaca OKR) yaklaşımını pilot olarak deneyimlemesine karar verdik ve süreci bu şekilde tasarladık. 2022 yılında; Üst Yönetim ve Genel Müdür Yardımcılarına direkt raporlayan yönetim ekibi hedef belirlemelerini buna göre yaptılar.

¹McKinsey, *Winning with your talent-management strategy*, 2018

Çalışan Profili

2022 YILINDA YENİ YETENEK PROGRAMI KAPSAMINDA MT PROGRAMI'NI HAYATA GEÇİRECEĞİZ.

Yetenek yönetimi stratejimiz kapsamında yurt dışında deneyim kazanmış, en iyi üniversitelerden mezun olmuş ve potansiyeli yüksek kişilere istihdam olanağı sağlamayı hedefliyoruz.

Genç Yeteneklere Yönelik Çalışmalar

Yeni ve genç yetenekleri şirket bünyesine katmayı yetenek yönetiminin önemli bir parçası olarak görüyoruz. Bu kapsamda aktüerya alanında kariyer yapmayı hedefleyen üniversite öğrencilerine yönelik staj programı Jump in Actuary 101'i, lise öğrencilerine ise çeşitli departmanlarda staj imkânı sunuyoruz. Staj programlarına 2021 yılında 37 öğrenci katıldı. Geçtiğimiz sene hayata geçirdiğimiz Jump IT HighER staj programını tamamlayan 3 yeni mezun aday AgeSA bünyesine katıldı. Aynı şekilde Jump in Actuary 101 programını tamamlayacak yeni mezun gençlere de istihdam olanağı sağlamayı öngörüyoruz. Sabancı Holding Yeni Nesil Kariyer Deneyimi Staj Programı kapsamında 4 üniversite öğrencisine AgeSA'da staj imkânı sunduk. 2022 yılında

Yeni Yetenek Programı kapsamında MT programını hayata geçireceğiz. Yetenek yönetimi stratejimiz kapsamında yurt dışında deneyim kazanmış, en iyi üniversitelerden mezun olmuş ve potansiyeli yüksek kişilere istihdam olanağı sağlamayı hedefliyoruz.

Üniversite İş Birlikleri

Hedef üniversitelerin kariyer etkinlikleri kapsamında Instagram üzerinden canlı yayın etkinliklerine ve dijital kariyer fuarlarına katılım sağladık, öğrencilerle buluşmalar organize ettik.

Tüm sosyal medya mecralarında yoğun bir planlamayla aktif bir iletişim sürdürerek, AgeSA hakkında güncel bilgilendirmeler paylaştık. AgeSA Kariyer hesabı üzerinden açık pozisyonları duyurup, başvuru almaya devam ettik.





Çalışan Profili

GELECEĞİN YETKİNLİKLERİNE UYUMU ARTIRMAK İÇİN ÇALIŞIYORUZ.

AgeSA çalışanlarının yetkinliklerinin sürekli gelişmesi için insan kaynağımıza yatırım yapıyoruz, 2021 yılında eğitim harcamalarına yaklaşık 4 milyon TL ayırdık.

Stratejik İş Gücü Planlaması Projesi

Sabancı Holding iş birliğiyle organizasyonun etkin ve verimli şekilde çalışıp hedeflerine ulaşmasını sağlayacak "Stratejik İş Gücü Planlaması Projesi" devam ediyor. Proje kapsamında fonksiyon bazında teknik ve davranışsal beceri gereksinimleri ve organizasyon genelinde yetenek haritaları oluşturuluyor. Böylelikle fonksiyonların yetenek ihtiyaçlarının mevcut yetenek havuzundan hızlıca karşılanabilmesini, gelişim ihtiyaçlarının tespitini ve organizasyonel çeviklik kazanılmasını hedefliyoruz.

Eğitim ve Gelişim

Mevcut yeteneklerimizi sürekli geliştirmek ve geleceğin yetkinliklerine uyumu artırmak için çalışıyoruz. AgeSA'nın stratejik hedefleriyle uyumlu eğitim faaliyetleriyle çalışanların mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağlıyoruz. Müşteri memnuniyetini sürekli kılma ve AgeSA standartlarına uygun müşteri deneyimi sağlama hedefleri doğrultusunda eğitim yatırımlarını sürdürüyoruz. 2021 yılında eğitim harcamalarına yaklaşık 4 milyon TL ayırdık.

2021 yılında iç ve dış kaynak kullanarak 224 başlıkta 629 grup eğitimi düzenledik. Çalışan ve iş ortaklarımıza yönelik gerçekleştirilen eğitimlerle 358 kişi Bireysel Emeklilik Aracısı olmaya hak kazanırken aynı dönemde 123 kişi teknik personel sınavlarında başarılı olarak lisans sahibi oldu.

2021 yılında Direkt Satış kanalı eğitim süresi kişi başı 3,6 gün, Banka Sigortacılığı kanalı eğitim süresi kişi başı 4,1 gün, Genel Müdürlük eğitim süresi kişi başı 2,7 gün olarak gerçekleşti. Akbank çalışanları için sürdürülen eğitim desteğiyle 2021 yılında 9 grupta 290 kişi satış ve ürün eğitimlerine katıldı.

Kişiyeye özel öğrenme deneyimi seçenekleri sunmanın gerekliliğinin farkında olarak eğitim ihtiyaçları kapsamında bir eğitmenin liderlik ettiği sınıf eğitimleri planlamanın dışında farklı eğitim metotlarını da eğitim seçenekleri arasına ekledik. Bu kapsamda Udemy ile iş birliği yapıyor, podcast kanalımız üzerinden yayınlar gerçekleştiriyor ve eğitim platformumuz AgeSA KEP üzerinden 5.000 içeriği yöneticilerin ekiplerindeki gelişim ihtiyacına yönelik katalog üzerinden seçtikleri eğitimlerle çalışanların gelişim sürecini destekliyoruz.

2021 yılı içerisinde organizasyonel değişiklikler kapsamında müşteri deneyimini mükemmelleştirmek yaklaşımıyla Özel Müşteriler Ekibi kurduk. Bu ekipte görev alan çalışanlara yönelik yazılı ve sözlü iletişim araçları, iletişim kazaları ve çözümü, kriz anlarını yönetebilme gibi başlıkları içeren eğitim ve koçluk programı yürütüyoruz. Banka Sigortacılığı kanalında yapılandırılan Portföy Geliştirme Şube Yöneticisi Ekibi için müşteri sadakatini artırmaya yönelik uzaktan satış, iletişim, fon ve müşteri yönetimi konularını içeren eğitimler gerçekleştirdik.

Yeni Nesil Yetenek Yönetimi

2021 yılı itibarıyla başladığımız "Yeni Nesil Yetenek Yönetimi" projesiyle potansiyel yetenekleri işe başladığı ilk gün yetenek takip sürecine dahil ediyoruz. Yaş, kıdem, unvan ve yönetici görüşünden bağımsız sadece potansiyele ve beceriye odaklı, kariyer beklentilerine göre özelleştirilmiş ve öğrenme stillerine göre kişiselleştirilmiş gelişim programlarıyla yüksek potansiyelli çalışanlarımızı destekliyoruz. Seçim sürecinde farklı kariyer beklentilerine göre (yöneticilik veya uzmanlıkta derinleşme) özel kurgulanmış gelişim merkezi uygulamaları gerçekleştiriyoruz, eğitim programlarını ihtiyaca yönelik kişiselleştiriyoruz.

Değişen çalışma şeklimiz ve buna bağlı değişen müşteri beklentilerini en iyi şekilde karşılayabilmeyi, uzaktan satışın dinamiklerini öğretmeyi ve satış yetkinliklerini artırmayı amaçladığımız "Hibrit Satış Gelişim Programı"nı tasarladık. Üç modülden oluşan ve farklı öğrenme metotlarını barındıran programda, canlı yayınlar ile öğrenme stil envanteri yaklaşımına göre desteklenen eğitim araçlarına (video-podcast serileri, okuma dokümanları) yer verdik. Gelişim sürecini gözlemek adına ara sınav ve final sınavları gerçekleştirdik. Programın kalıcılığı ve yetkinliklerin davranışa dönüşmesini desteklemek amacıyla saha yöneticilerine "Eğitimcinin Eğitimi" vererek program içerikleriyle ilgili ekiplerle atölyeler gerçekleştirdik.



Çalışan Profili



Sigortacılık Okulu	Sigortacılık Okulu programıyla çalışanların sektörü daha iyi tanımlarını sağlamayı, sigortacılık konularındaki bilgilerini derinleştirmeyi ve gelişmelerine katkı sağlamayı amaçlıyoruz. 2021 yılında hayata geçirdiğimiz programa 477 çalışandan başvuru aldık. Katılımcıların bilgi düzeyine göre yapılan kademelendirme sonrasında Temel Düzey-1, Temel Düzey-2 ve İleri Düzey olarak tanımlanmış 3 farklı seviyede dersler açtık. 349 çalışanın katıldığı Temel Düzey-1 eğitimlerini dijital öğrenme portalı üzerinden çevrimiçi düzenledik. Temel Düzey-2 ve İleri Düzey programlarında da katılımcıları çevrimiçi sınıf eğitimlerine davet ettik. Finansal Matematik, Yatırım Araçları, IFRS ve Temel Reasürans derslerinden toplam 12 sınıf açtık ve 128 çalışan eğitime katıldı. Final sınavıyla bahar dönemini tamamlayan Sigortacılık Okulu, Kasım 2021 itibarıyla güz dönemine başladı. 5 farklı ders için toplam 97 çalışan, programın ikinci döneminde eğitim almaya devam edecek.
AgeSA Ekonomi Kulübü	Çalışanların finansal okuryazarlığını artırmak için çalışanlardan seçilen bir ekiple AgeSA Ekonomi Kulübü'nü kurduk. Kulüp üyeleri, her ay yaptığı araştırmalarla e-Ekonomi Bülteni yayımlıyor, her ay farklı konuklarla canlı yayında buluşarak ekonomi programları gerçekleştiriyor. Her ay alanında uzman bir konuk ağırlayan Ekonomi Kulübü, 450 üyeye ulaştı.
Webinar Serisi	Pandemi koşullarını ve çalışan ihtiyaçlarını göz önüne alarak bir webinar serisi oluşturduk. Bu seri Bitcoin ve Blockchain uygulamaları ve güncel ekonomik trendler gibi konular üzerine yoğunlaşıyor. Bunun dışında "Hissettirme ve Gördürme Sanatı – Storytelling" konulu bir webinar düzenleyerek masal anlatıcısı ve yazar Judith Liberman'ı konuk ettik.
SPK Lisanslama Süreci	2020 yılından bu yana dört dönem üst üste SPK sınav hazırlıklarını sürdürüyoruz. 2021 yılı Temmuz ayı itibarıyla AgeSA bünyesinde SPK Temel Düzey 1 lisansına sahip olan çalışan sayısı 27'ye ulaştı. Çalışanların sınav başarısını desteklemek amacıyla e-öğrenme programlarına devam ederken konu anlatım ve soru çözüm videoları yanı sıra daha önce çıkmış sorularla çalışanlara desteğimizi sürdürdük.
Mesleki Sınav Uygulamaları	Her yıl satış ekiplerinin mesleki bilgilerini canlı tutmak ve gelişmelerine katkıda bulunmak amacıyla Mesleki Sınav uygulaması gerçekleştiriyor ve sınav sonuçlarına göre konu bazında gelişim aksiyonları alıyoruz. 2021 yılında kanal bazında başarı oranları Direkt Satış için %85, Banka Sigortacılığı için %96 olarak gerçekleşti.
Sabancı İleri Veri Analitiği Akademisi	Sabancı Holding'in stratejik önceliklerinden birisi olan Teknoloji ve İleri Veri Analitiği kapsamında kurduğu İleri Veri Analitiği Akademisi'nin katılımcısıyız. Sabancı Topluluğu şirketlerindeki veri aktarıcısı, bilimci ve mühendisi sayısının artırılması amacıyla kurulan akademinin üçüncü yılında, AgeSA olarak dört çalışanımızla program içerisinde yer aldık.
DNA Deneyim Aktarım Mentorluk Programı	İki dönemdir devam eden mentorluk programı öğrenen organizasyon olma, kurum kültürü ve iş yapış şeklinin bütünleşmesi, iş birliğinin artması, motivasyon ve verimliliğin artması, kurumsal hafızanın oluşması konu başlıklarına odaklanıyor. Programa 2021 yılı itibarıyla 17 mentor, 22 menti katıldı.
Uzaktan Liderlik Gelişim Programı	Yöneticilerin COVID-19 pandemisi sürecinde uzaktan yönetim becerilerinin kazandırılması ihtiyacına yönelik Uzaktan Liderlik Gelişim Programı'nı tasarladık. Beş modüllü uzaktan liderlik programının ilk iki modülünü 2020 yılında, kalan 3 modülü ise 2021 yılında gerçekleştirildi. Uzaktan karar alma, delegasyon, ileri-geri bildirim, uzaktan çalışma sürecinde dijital araçları çalışma modeline entegre etme konu başlıklarında eğitimler planladık ve her aşamada geri bildirimlerden beslenerek programı geliştirdik. Oturumlar öncesinde ve sonrasında yöneticilerle takip dokümanları paylaştık. Her eğitim öncesinde o oturumun gündemine ilişkin gönderilen bir padlet ve sonrasında ilgili konu başlığına yönelik kitap, makale, podcast, TEDx videosu gibi içeriklerin paylaşıldı. Yöneticilere yönelik tasarlanan uzaktan eğitim programı dışında 2021 yılında EC üyelerine özel bir liderlik programı da gerçekleştirdik. İki modülden oluşan ve pandemi koşullarıyla değişen çalışma şeklini stratejik boyutlarıyla ele alan bu programda uzaktan yönetimin riskleri ile uzaktan ekip yönetiminde küresel trendlere ve uygulamalara yer verdik.
LOMA-LIMRA Sertifikasyon Süreci	Sigortacılık sektörünün önde gelen eğitim ve gelişim kuruluşlarından biri olan LOMA ve sektör için araştırma, danışmanlık ve profesyonel gelişim sağlayan alt kuruluşu LIMRA'da çalışanlara üyelik fırsatı sunuyoruz. LOMA'nın mesleki gelişim sertifika programı; "The Fellow, Life Management Institute (FLMI)" yolculuğunda yöneticilere yönelik eğitim ve sertifikasyon desteği veriyoruz. 2021 yılı içerisinde 10 çalışan bu platform üzerinden eğitimlere katıldı.

Çalışan Profili

ÇALIŞANLARIN STUDIO CANLI'DA KATILDIĞI DERS SAYISI 5.920'YE ULAŞTI.

'İyiliğe dair her şey bu uygulamada!' diyerek tüm çalışanlarımıza ücretsiz "Studio Canlı" mobil uygulaması desteği sunduk.



Çalışan Sağlığı ve Esenliği

AgeSA'da çalışanların sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmasını önemsiyoruz. İş sağlığı ve güvenliği bulunduğumuz sektör özelinde yüksek riskler barındırmıyor. Ancak ofis ortamında ve uzaktan çalışma dönemlerinde çalışanların esenliği, genel sağlığı, ergonomik koşulların iyileştirilmesi odaklandığımız konular arasında yer alıyor.

İyilik Seninle

Çalışanlarımızın fiziksel sağlığı ve güvenliğini sağlamanın yanı sıra zihinsel ve ruhsal olarak da yanlarında olabilmek amacıyla hayata geçirdiğimiz bütünsel sağlık faaliyetlerimizi "İyilik Seninle" markamız altında topladık. İyilik Seninle; zihinsel, fiziksel ve çevresel iyiliğe odaklanan, planlı ve somut adımlarla detaylı ajandaların kurgulandığı, hem etkinlikler hem de farkındalık çalışmaları ile çalışanlarımıza "AgeSA'da İyiyim" dediyecek bir bütünsel sağlık programı.

Her ay özel bir tema eşliğinde "İyilik Takvim"leri hazırladık ve çalışanlarımızla paylaştık. Her Cuma, ilgili ayın temasına özel hazırlanan blog yazılarımızı intranet portalımız üzerinden yayımladık. Odak noktalarımıza uygun 12 farklı canlı yayında toplam 2.607 çalışanımız ile bir araya gelerek, konusunda uzman isimleri ağırladık. Düzenlediğimiz ödüllü online bilgi yarışmalarında ilgili ayın İyilik Seninle temasına uygun sorular sorarak çalışanlarımızın bütünsel sağlıkları konusunda farkındalıklarını artırmayı hedefledik.

'İyiliğe dair her şey bu uygulamada!' diyerek tüm çalışanlarımıza ücretsiz "Studio Canlı" mobil uygulaması desteği sunduk. Uygulamada çalışanlarımıza özel oluşturulan bölümde; motivasyon mesajları, blog yazıları yayınladık. Bu uygulama ile birlikte çalışanlarımıza diledikleri zaman ve yerde, iyi yaşam alanındaki en iyi uzmanlarla, mindfulness, meditasyon, yoga, diyet, spor ve koçluk gibi iyi yaşam kavramlarını canlı ve online derslerde öğrenebilme fırsatı sunduk. Uygulama içerisinde çalışanlarımıza özel yarışmalar düzenledik, sürpriz hediyeler verdik. Çalışanların Studio Canlı'da katıldığı ders sayısı 2021 sonu itibarıyla 5.920'ye ulaştı.

Mola Uygulaması

Uzaktan çalışma döneminde çalışanlarımızın iş ve özel hayat dengesini koruyabilmek ve kendilerine zaman ayırmaları gerektiğini hatırlatmak için Microsoft Teams üzerinde yeni bir uygulama geliştirdik. "Mola" adını verdiğimiz uygulama ile çalışanlarımıza, uzun süre ara vermeden çalışma veya çok uzun süren toplantılarda kalma durumunda belirli aralıklarla bildirimler göndererek mola vermesi gerektiğini hatırlattık.

Bi'Tesadüf Uygulaması

Çalışanlarımızın sosyalleşmesine olanak sağlamak adına pandemiden önce gün içerisinde yaşadıkları tesadüfi karşılaşmaları online platformlara taşıdığımız bir uygulama tasarladık. Bi'Tesadüf adını verdiğimiz uygulama ile haftanın belirli gün ve saatinde Microsoft Teams üzerinden çalışanlarımızı rastgele eşleştirdik ve sohbet etmelerine imkan sağladık.



Çalışan Profili

DEPREM VE İLK YARDIM ÇANTASI HAZIRLIKLARI İLE İLGİLİ İÇERİKLER PAYLAŞTIK.

2021 yılı boyunca acil durumlarda çalışanların maruz kalabileceği riskler, önleyici tedbirler ve acil durum sonrası psikolojisi ile ilgili hem çalışanlarımıza hem de sevdiklerine rehber olacak iletişim ve bilgilendirmelerde bulunduk.

İş Sağlığı ve Güvenliği

AgeSA'da iş güvenliği bilincini yükseltmek, riskleri kontrol etmek, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak, iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemek için çalışıyoruz. İş sağlığı ve güvenliğiyle ilgili süreçleri etkin bir şekilde yönetmek üzere düzenli kurul toplantıları yapıyor, kararlar alıyor ve uygulanmasını sağlıyoruz. İş sağlığı ve güvenliği (İSG) açısından kritik olan tüm faaliyetler için gerekli olan prosedür, politika ve acil durum planlarını pandemi dönemi şartlarına göre yasal değişikliklere paralel olarak gözden geçirdik.

Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği alanındaki bilinç ve farkındalık düzeylerini artırmak, iş sağlığı ve güvenliği kültürü oluşturmak ve benimsenmesini sağlamak için eğitimler ve etkinlikler düzenliyoruz. Bu kapsamda iş sağlığı alanında Ergonomi, Dijital Yorgunluk, Kanseler

Savaş, Kalp Sağlığı, İlk Yardım, Pandemi Yorgunluğu, Meme Kanseri Bilinçlendirme, Çocuklar İçin İlk Yardım başlıklarında, iş güvenliği alanında ise Evde Güvenlik, Deprem Bilinci ve Aile Afet Planlaması, Evde Güvenlik başlıklarında olmak üzere 16 webinar düzenledik. İş Sağlığı ve Güvenliği Haftası'nda iş yeri hekimi ve iş güvenliği uzmanı ile çalışanları bir araya getirdik, duyurularla pozitif güvenlik kültürü oluşturmak adına iletişim çalışmaları yaptık.

Temel İSG eğitimlerini belirli dönemlerde yeniliyoruz, COVID-19 pandemisi nedeniyle yeni işe başlayan çalışanlara da İSG eğitimlerini çevrim içi olarak vermeye devam ettik. Hibrit çalışma modelinde evden çalışırken yaşanabilecek riskleri ve alınabilecek önlemleri kapsayan Evden Çalışmada Sağlık ve Güvenlik Eğitimini tüm çalışanların katılacağı şekilde çevrim içi olarak planlayarak gerçekleştirdik.



Olası İSG tehlikeleriyle ilgili riskleri tespit etmek ve bu riskleri kabul edilebilir seviyelere çekerek kontrol altında tutmak amacıyla risk değerlendirme çalışmaları yapıyoruz. Genel Müdürlük binası ve tüm ofisleri için bu değerlendirmeleri düzenli olarak yeniliyoruz. Yenilenen çalışma alanları için de risk değerlendirme süreçlerimiz periyodik olarak devam ediyor. Yine aynı lokasyonlarda ortam ölçümleri çalışmalarını 2022 yıl sonunda tamamlayacağız.

2021 yılı boyunca acil durumlarda çalışanların maruz kalabileceği riskler, önleyici tedbirler ve acil durum sonrası psikolojisi ile ilgili hem çalışanlarımıza hem de sevdiklerine rehber olacak iletişim ve bilgilendirmelerde bulunduk.

Deprem ve ilk yardım çantası hazırlıkları ile ilgili içerikler paylaştık. Bu çalışmalarımıza 2022 ve sonrası dönemde de devam edeceğiz.

İş kazası ya da meslek hastalığının önlenmesi, çalışanların sağlık ve güvenlik risklerinden korunması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi amacıyla Kişisel Koruyucu Donanım (KKD) kullanımı sağlıyoruz. İş kazası ve ramak kala süreçleri ile ilgili 2021 yılı boyunca gör, bildir, önle sloganları ile görsel iletişim yaptık, önümüzdeki yıllarda bilgilendirmelerimize devam edeceğiz.

Çalışanların karşılaşabilecekleri sağlık problemlerini önceden tespit ederek gerekli önlemleri alabilmek için işe girişlerde ve kişilere özel dönemlerde sağlık kontrollerini ve periyodik muayeneleri yapıyoruz.



Çalışan Profili

ÇALIŞANLARA 24 SAAT UZAKTAN TIBBİ DESTEK HİZMETİ VERİYORUZ.

COVID-19 pandemisi ile birlikte çalışanlar ve aileleri için iş yeri hekiminin sürekli ulaşılabilir olması için Doktorumuz Seninle uygulamasını hayata geçirdik.

Çalışan Destek Programı

Çalışanların ve ailelerinin karşılarına çıkan ve baş etmekte zorlandıkları, yaşam kalitesinde ve iş hayatında verimlilik ve zaman kaybına neden olan durumlarda 7/24 telefonla destek almaları amacıyla Çalışan Destek Programını yürütüyoruz. Çalışanlar program kapsamında psikolojik danışmanlık ve rehberlik, yüz yüze psikolojik danışmanlık, hukuki ve mali danışmanlık tıbbi bilgi danışmanlığı, bel boyun sırt ağrıları ve ofis ergonomisi danışmanlığı, yeni doğan bakım bilgi hizmetleri, sağlıklı beslenme danışmanlığı, sosyal yaşam ve genel bilgi hizmetleri, teknolojik danışmanlık, veteriner danışmanlığı ve ev bahçe bitki danışmanlığı alabiliyor.

Sağlık Önlemleri ve Takibi

COVID-19 pandemisi ile birlikte çalışanlar ve aileleri için iş yeri hekiminin sürekli ulaşılabilir olması için Doktorumuz Seninle uygulamasını hayata geçirdik. Bu kapsamda çalışanlara 24 saat uzaktan tıbbi destek hizmeti veriyor, salgın hastalık ve semptomları için telefon takiplerini yapıyoruz. Tıbbi danışma, yönlendirme, gerekirse ilaç tedavisiyle birlikte verilen hizmetle hastane ziyaretlerinin en aza indirilmesini sağladık. Sağlıkla ilgili bilgilendirmeler yapıyor ve işyeri hekiminin blog yazılarını iç iletişim portalı üzerinden paylaşıyoruz.





Toplum ile İlişkiler



İNSAN ODAKLILIĞI İŞİMİZİN MERKEZİNE ALIYORUZ.

Sürdürülebilirlik stratejimizin iki ana odağından biri olan insan odaklılık çerçevesinde hem yatırımlar hem de kurumsal sosyal sorumluluk projeleri yürütüyoruz.

AgeSA olarak yer aldığımız sigortacılık sektörünün doğasında var olan insan odaklılığı işimizin merkezine alıyoruz. Bireylerle, işimizin bir parçası olarak kurduğumuz yakın ve düzenli ilişkilerde insan hayatına olumlu katkıda bulunacak aksiyonlar aldığımızdan emin oluyor, faaliyet gösterdiğimiz toplumun kalkınması ve refahı için program ve projeler tasarlıyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimizin iki ana odağından biri olan insan odaklılık çerçevesinde hem yatırımlar hem de kurumsal sosyal sorumluluk projelerimiz ile "giveback" (geri verme) sistemleri yaratıyoruz.



Toplum ile İlişkiler

Her Yaşta Fonu, seçilen 4 farklı sivil toplum kuruluşunun 5 farklı projesine toplam 390.670 TL hibe desteği sağladı.

Toplumsal Yatırımlar

Her Yaşta Projemiz kapsamında yürütmekte olduğumuz birçok faaliyete ek olarak oluşturduğumuz Her Yaşta Fonu ile yaşlılık alanında çalışmalar yapan ya da toplumsal cinsiyet, sağlık, engellilik, eğitim gibi alanlarda biriktirmiş olduğu tecrübeyi çalıştığı hedef kitle nezdinde yaşlılarla genişletmeyi hedefleyen sivil toplum kuruluşlarını desteklemeyi amaçlıyoruz. Sivil Toplum için Destek Vakfı koordinasyonu ile yaptığımız hibe çağrısı sonucunda, Her Yaşta Fonu, seçilen 4 farklı sivil toplum kuruluşunun 5 farklı projesine toplam 390.670 TL hibe desteği sağladı. Hibe desteği verilen projelerin en geç Eylül 2022 itibarıyla tamamlanması hedeflenmektedir. Sivil toplum projelerini desteklemek üzere Her Yaşta Fonu'nun 2022 yılında da yeni başvurulara açılması planlanmıştır. Hibe desteği verilen projelerin en geç Eylül 2022 itibarıyla tamamlanması hedeflenmektedir. Sivil toplum projelerini desteklemek üzere Her Yaşta Fonu'nun 2022 yılında da yeni başvurulara açılması planlanmıştır.

2021 yılında Her Yaşta Fonu üzerinden hibe verilen sivil toplum kuruluşları ve ilgili projeler aşağıdaki gibi gerçekleşmiştir.

Birey ve Toplum Sağlığında İz Derneği: Toplumsal barışa hizmet edecek önleyici ruh sağlığı hizmetlerinin toplumun her kesimi tarafından erişilebilir olması için çalışmalar yapan Bir İz Derneği, başta kadınlar, mülteciler, çocuklar ve yaşlılar olmak üzere bireyi güçlendirmeyi merkeze alan projeler gerçekleştirerek ruh sağlığı hizmetlerinin tüm toplum için erişilebilir olmasına katkı sağlıyor. Fon kapsamında "İz Bırakıyoruz" projesini hayata geçiren Bir İz Derneği, proje ile izole olmuş ve toplumun geri kalan birçok kesimine göre dezavantajlı bir grup olan +65 yaş bireylerin üniversite öğrencilerine hikayelerini anlatarak yaşamlarını gözden geçirmelerini, anlamlı bir bütünlük hissine ulaşmalarını ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin artmasını amaçlamaktadır. Proje kapsamında üniversitelerin Tıp, sosyal hizmet, psikoloji, psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümlerinden toplam 30 öğrencinin gönüllü olarak yer alması ve 60 yaşlı birey ile görüşme yapılması hedeflenmektedir. Projenin çıktısı olan özyaşam hikayelerinin yaygınlaştırılması için "izbırakıyoruz.com" sitesi yayına alınacaktır. Proje çıktılarının bilimsel bir çerçevede ele alınabilmesi ve psikiyatri alanındaki literatüre katkıda bulunabilmesi adına bir bilimsel makale yazılması planlanmaktadır.

Hayat Boyu Hayat Dolu Derneği: Hayat Boyu Hayat Dolu Derneği, yaşlanmakta olan kişilerin günlük yaşam kalitelerini artıracak bilişsel ve psikososyal yöntemleri hayata geçirmek, aktif yaşlanma sürecine destek olmak ve bu sürece katkı sağlamak amacıyla çalışmalarını yürütmektedir. Fon kapsamında "Demans Simülatörü: Demansı Anlamanın İnteraktif Yolu" projesini hayata geçirecek olan dernek, proje kapsamında çalışmaları arasında yer alan Demans Simülatörü uygulaması ile ilgili bir eğitim modülü hazırlayacak ve bir ölçme değerlendirme sistemi oluşturacaktır. Bu alanda nitelikli uzmanların yetiştirilmesinde teorik eğitimlerin simülasyon gibi aktif öğrenmeye yönelik uygulamalı eğitimler ile desteklenmesi için İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi Gerontoloji bölümü 3. ve 4. sınıf lisans öğrencilerinden oluşan toplam 100 öğrenci ile gerçekleştirilecek olan simülasyon çalışması ile demanstan en çok etkilenen yaşlı bireylerin ihtiyaçlarını karşılayacak, yaşam kalitelerini artıracak etkin çözümlerin ve uygulamaların hayata geçirilmesine katkı sağlanması hedeflenmektedir.

Senex – Yaşlılara Yönelik Şiddet ve İhlallerin İzlenmesi Projesi: Ocak 2021'de başlayan Yaşlılara Yönelik Şiddet ve İhlallerin İzlenmesi projesi ile dernek, yaşlılara yönelik şiddet, istismar, ihmal, ihlal ve ayrımcılıkla ilgili izleme ve raporlama çalışmaları yapmaktadır. Elde edilen vakalar şehir, ihlal türü, toplumsal cinsiyet, yaş ve toplumsal sınıf bağlamında analiz edilmektedir. Vakalara dair istatistiksel raporlar her ay düzenli olarak kamuoyu ile paylaşılmaktadır. Raporlar ulusal ve uluslararası kuruluşlarla paylaşırlarken aynı zamanda açık erişimle tüm ilgililere sunulmaktadır. Proje kapsamında verilen hibe desteği ile "yaşlı" anahtar kelimesi ile medyada yer alan haberler günlük olarak taranarak, Türkçe ve İngilizce olmak üzere toplam 24 adet aylık izleme raporu, 6 aylık ve 12 aylık olmak üzere toplamda 2 tane genişletilmiş izleme raporu yayınlanması hedeflenmektedir. Konuyla ilgili farkındalık yaratmak amacıyla yerel yönetimlere ve ilgili kurumlara yönelik 2 adet atölye çalışması gerçekleştirilecektir.

Senex – SOLIS-e: Yaş Dostu Mekanları ve Hak Temelli Hizmetleri Planlamak Projesi: "Yaş Dostu Mekanları ve Hak Temelli Hizmetleri Planlamak Projesi" kapsamında Senex, hak temelli yaş dostu çevrelerin ve hizmetlerin nasıl oluşturulabileceği konusunda bilgilendirici ve yaratıcı eğitimleri içeren bir öğrenme programının sunulması için açık kaynak bir internet sitesi kurmayı hedeflemektedir. İnternet sitesi üzerinden veri okuryazarlığı, toplumsal cinsiyet, yaş ayrımcılığı, yaş dostu çevre ve hizmetler yaratmak, kapsayıcılık ve katılım başlıklarında 5 ana modülden oluşan SOLIS-e öğrenme programı; yaşlılara hizmet sunan, yaş dostu çevre geliştirilmesi konusunda çalışan, yerel yönetimler, özel sektör, sivil toplum örgütleri ve inisiyatifleri ile araştırmacılar gibi konuyla ilgili kişilere iki dönemde sunulacaktır.

Türkiye Alzheimer Derneği: Fon kapsamında "Alzheimer Hastalarına Bakımveren Kadınların Sertifikalı Eğitimi" projesini hayata geçirecek olan dernek, Alzheimer veya diğer demans türlerinden birinin tanısını almış kişiler ve ailelerinin karşılaştıkları zorlukları tanımlamak ve bunlar hakkında farkındalık yaratmayı, aile üyeleri de dahil olmak üzere fiziksel veya sağlık sorunlarına dayalı ayrımcılığı önleyerek bu hastalıktan mustarip kişilerin ürün ve hizmetlere erişimini artırmayı, sağlıklarını, sosyal ve çalışma haklarını korumayı, hastalık mağduru ailelerin sosyal dışlanmasını azaltmayı ve gayri resmi bakıcıların yaşlı veya hasta akrabalarına bakarken edindikleri becerilerin tasdiklenmesi ve belgelendirilmesi için bir mekanizma geliştirmeyi ve demansla ilgili sorunların ele alınmasına yönelik siyasi katılım ve iradeyi artırmayı hedeflemektedir. Proje, ilk adımda bu sorunlarla mücadele eden kişilerin görüş, ihtiyaç ve talepleri alındıktan sonra, bu veriler ışığında hazırlanan eğitim paketi yine onların değerlendirmesine sunulmuş ve geri bildirimleri doğrultusunda geliştirilmesi şeklinde ilerleyecektir; sosyal ve ekonomik katılımın sağlanması için strateji ve politika geliştirilmiştir.

Proje kapsamında Eylül 2022'ye kadar eğitim programı oluşturulması, sistemin içerik ve sınavların hazırlanması ve e-platforma taşınması hedeflenmektedir. 21.09.2022 itibarıyla eğitim katılıma açılacaktır.

Toplum ile İlişkiler

2022 YILINDA AGESA HATIRA ORMANI'NI HAYATA GEÇİRMEK ADINA İLK ADIMLARI ATTIK.

Daha yeşil bir dünyaya katkı yapma amacı güttüğümüz AgeSA Hatıra Ormanı'nda, vefat eden müşterilerimiz anısına diktiğimiz fidanlarla onları yaşatacak ve yarınlara nefes olacağız.

Yatırımlarımızı yaparken gündeme ve toplumun ihtiyaçlarına yönelik düzenlemelerde bulunuyoruz. İnsan odaklılığın temelinde yatan toplumun ihtiyaçlarına kulak verdikten sonra harekete geçme fikri ile 2021 yılının belki de en önemli acı noktalarından olan yangınlara karşı orman renovasyon süreçlerine destek verdik. Orman Genel Müdürlüğü'nün "Geleceğe Nefes Ağaçlandırma Projesi"ne 150 bin TL bağışta bulunduk. Gönüllü olan çalışanlarımızın yaptığı bağışlarla yanmaz tulum, yanmaz eldiven, yanmaz ayakkabı, yangın söndürme topu ve maske yolladık. Her bir müşterimiz bizim için çok değerli olduğu için vefat eden müşterilerimizin anısını nasıl yaşatabiliriz düşüncesiyle yola

çıkarak 2022 yılında AgeSA Hatıra Ormanı'ni hayata geçirmek adına ilk adımları attık. Daha yeşil bir dünyaya katkı yapma amacı da güttüğümüz AgeSA Hatıra Ormanı'nda vefat eden müşterilerimiz anısına diktiğimiz fidanlarla onları yaşatacak ve yarınlara nefes olacağız. Eylül 2023'te tamamlanması planlanan Proje kapsamında Sivas Karşıyaka'da 10.000 ağaç dikilmesini hedefliyoruz.

AgeSA olarak Sivil Toplum için Destek Vakfı eşliğinde destek verdiğimiz sivil toplum kuruluşları haricinde Sabancı Vakfı ve TEMA Derneği'ne düzenli bağışlarda bulunmaktayız. Müşterilerimizin hayatına dokunabilmek ve "Dünyanın Yeşil Ayak İzi"ne katkıda bulunabilmek amacıyla evlenen,



çocuğu olan veya yeni işe başlayan/ iş değiştiren müşterilerimizi tespit ediyor, müşterilerimizi arayarak tebriklerimizi ve iyi dilekelerimizi iletiyor, onlar adına TEMA'ya fidan bağışında bulunuyoruz. Sabancı Holding liderliğinde Ekim- Kasım döneminde gerçekleştirilen "Sabancı Holding Cumhuriyet Seferberliği" kapsamında AgeSA çalışanları olarak, çevre temizliği, sokak hayvanlarına yardım ve ihtiyaç sahibi hasta çocuklara yardım aktivitelerinde yer aldık.

Çalışanlarımızın birinci dereceden yakınlarının vefat etmesi durumunda; Kanseri Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV)'na bağış yaparak başsağlığı kartı; ciddi bir ameliyat, hastalık ya da kaza geçirmesi durumunda ise geçmiş olsun kartı gönderiyoruz.

Türk Eğitim Vakfı (TEV)'nda oluşturulan "AgeSA" burs fonuyla kız öğrencilerin okutulmasına katkı sağladık. AgeSA Bağlılık Anketi sonrasında ankete katılan toplam çalışan sayısı için AgeSA TEV Burs Fonu'na bağış yaptık.



Toplum ile İlişkiler

EŞİTSİZLİK VE ADALETSİZLİKLERİN ÖNÜNE GEÇMEK ESAS ÖNCELİĞİMİZİ OLUŞTURUYOR.

2021 yılı boyunca AgeSA olarak kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında 1.191.093 TL tutarında harcama gerçekleştirdik.

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmaları

Kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımızda eşitsizlik ve adaletsizliklerin önüne geçmek esas önceliğimizi oluşturuyor. Bireylerin mutluluğunu odağımıza alarak güven dolu bir toplum yaratma hedefimiz doğrultusunda ürünlerimizle yarattığımız finansal sürdürülebilirliği kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımızla destekliyoruz.

2021 yılı boyunca AgeSA olarak kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında 1.191.093 TL tutarında harcama gerçekleştirdik.

Her Yaşta Projesi

2019 yılında hayata geçirdiğimiz Her Yaşta Projesi ile toplumun yaşlanmaya hazırlanmasına rehber olmayı ve yaşlılık özelinde gelişmiş olan negatif algıyı pozitive çevirmeyi amaçlıyoruz. Bu bağlamda Türkiye’de yaşayan 45-59 yaş (orta yaşlı) ve 60-74 yaş (yaşlı) bandındaki nüfusa erişim sağlayarak çeşitli farkındalık çalışmaları, yatırımlar ve gönüllülük faaliyetleri yürütüyoruz. Bu Proje ile “Sağlık ve Kaliteli Yaşam”, “Eşitsizliklerin Azaltılması” ve “Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar” konularına katkıda bulunacak gelişmeler kat ediyoruz.



30 milyon
Erişim

Her Yaşta Projesi ile sosyal medya hesaplarımızdan yürüttüğümüz farkındalık çalışmaları ile 2019 yılından beri 30 milyondan fazla kullanıcıya eriştik.



31,3 milyon
İzlenme

Yaşı Yok kampanyamız ile ise 1,5 ayda 31,3 milyon izlenme sayısına ulaştık.



3,6 milyon
Kullanıcı

Farkındalık iletişimi için birlikte çalıştığımız influencer ve içerik hesapları ile birlikte 3,6 milyon kullanıcıya erişim sağladık.



38 milyon
İzlenme

Yaş ayrımcılığı içeren deyimleri değiştirmeyi öneren videolarımızla 38 milyon izlenmeye; display, video reklam ve native içerik çalışmaları ile de 22 milyon erişime ulaştık.



128 Basın
Yansıması

Basında toplam 128 yansıma aldık.



1.000 Çalışan

Kurum içi eğitimlerle 1.000 çalışanımıza yaş ayrımcılığı eğitimi verdik. Eğitimler kapsamında;

- Yaş nedir?
- Yaş ayrımcılığı nedir?
- Yaşlılarla iletişim
- Türkiye’de ve Dünya genelinde yaşlıların hayatlarındaki farklılıklar konularına değindik.



Toplum ile İlişkiler

2021 Yılı ve Ödüller

2021 yılında Her Yaşta Projesi ile:

- 2021 yılında 7 farklı belediye ile iş birliği yapılarak 2.300 yaşlı vatandaşın sağlık ve gıda ihtiyaçlarına yardımında bulunduk,
- Psikososyal destek ekibiyle 60 yaş üzeri 600 bireye destek sağlandı,
- Sivil Toplum için Destek Vakfı koordinasyonunda, AgeSA'nın mali desteği ve iş birliği ile hayata geçen Her Yaşta Fonu kapsamında 4 farklı sivil toplum kuruluşunun toplamda 5 projesine Her Yaşta Fonu ile toplamda 390.670 TL tutarında hibe desteği sağlandı,
- Bireyleri orta yaştan itibaren yaşlılık dönemine hazırlanmaya, yaşlanma döneminde ise dolu dolu yaşamalarına destek olacak içeriklerden oluşan Her Yaşta Dolu Dolu Yaşa kitabının satışıyla elde edilen gelir Türk Geriatri Derneği'ne bağışlandı. Satışların önümüzdeki yıllarda da Türk Geriatri Derneği'ne bağışlanması hedefleniyor.
- Yaşlanma ve yaşlılık konularında hedef kitleyi bilgilendirici ayda ortalama 4 blog içeriği paylaşıldı. Heryasta.org adresinde yayınlanan ve sosyal medya hesaplarında da paylaşılan içerikler 2021 yılı boyunca toplam 181.068 kullanıcı tarafından ziyaret edildi.
- Sürdürülebilirlik temalı etkinliklere destek vererek sürdürülebilirlik çalışmalarının toplum gündeminde daha fazla yer edinmesine katkıda bulunmak ve Her Yaşta projemizi bu etkinliklerde paylaşılarak projenin daha fazla kişiye ulaştırılması amacıyla 11-12 Kasım 2021 tarihlerinde düzenlenen 3. Sosyal Sorumluluk Zirvesi'nde oturum sponsoru olarak yer aldık.

2021 yılında yaşlılık alanında yürüttüğümüz proje ve kampanyalar ile öne çıkan kurumlardan ödüller almaya hak kazandık.

- İnteraktif Reklamcılık Derneği (IAB) tarafından verilen MIXX Awards Türkiye'de Her Yaşta'nın "Yaşı Yok" farkındalık kampanyasıyla "Kar Amacı Gütmeyen / Kamu Hizmetleri" kategorisinde Bronz MIXX ödülüne layık görüldük.

2022 Hedeflerimiz

2022 yılı boyunca da Her Yaşta projemiz ve fonumuz ile iş birlikleri geliştirerek etki yaratmaya, ihtiyaç sahipleri ve sivil toplum kuruluşlarına destek sağlamaya devam edeceğiz. Her Yaşta Fonu ile yaşlılık alanında çalışan ve sayısı oldukça az olan sivil toplum projelerinin artırmaya katkı sağlamayı hedefliyoruz. Hazırladığımız Her Yaşta Dolu Dolu Yaşa Rehber Kitabı ile daha fazla orta yaşlı ve yaşlı bireye erişerek daha geniş kitlelerin yaşlanmaya hazırlanmasına rehberlik etmeyi ve kitaptan edindiğimiz gelir ile sivil toplumu desteklemeyi planlıyoruz.

Her Yaşta'nın sosyal medya hesapları ve Heryasta.org sitesi aracılığıyla geniş kitlelere erişerek yaşlanma ve yaşlılık konularında farkındalığı artırmayı hedefliyoruz. Heryasta.org sitesinin kullanıcı deneyimini iyileştirmek amacıyla 2022'de sitede tasarım ve altyapı geliştirmelerinin yapılması planlanmıştır.

Sürdürülebilirlik temalı etkinliklere destek vererek sürdürülebilirlik çalışmalarının toplum gündeminde daha fazla yer edinmesine katkıda bulunmayı ve Her Yaşta projemizi bu etkinliklerde paylaşılarak projenin daha fazla kişiye ulaştırılmasını hedefliyoruz.

2022 yılı boyunca da yaşlanma konusunda farkındalık geliştirecek projeleri düzenli olarak gündemimizde tutacağız.

Müşteri portföyümüzde yoğun temas halinde olduğumuz yaş grubu olan yaşlılar için dünya çapında ne kadar az yatırımın, yenilikçi çözümün olduğunun farkındayız. Tüm bireylerin eşit olduğu bir dünya hedefimizle kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımızın büyük bir kısmını yaşlılık üzerine geliştiriyor ve projeler yürütüyoruz. Bu projelerin başında ise sosyal yatırımlarımızın da çatısını oluşturan "Her Yaşta Projesi" yer alıyor.

İnsan Hakları

İNSAN VE TOPLUM YARARINI GÖZETEN FAALİYETLERDE BULUNMAYI AMAÇLIYORUZ.

Faaliyetlerimizde insan hakları durum tespiti de çevresel, sosyal ve yönetim alanındaki değerlendirme ve risk yönetimi sürecimizin bir parçasıdır.

İş dünyasının insan hakları üzerindeki etkileri, bunlarla sınırlı olmamak üzere, çalışan hakları ve güvenliği, zorla veya çocuk işçi çalıştırma, ayrımcılık, çevresel etkiler, doğal kaynakların tüketimi ve yerel topluluklar üzerindeki etkileri gibi birçok şekilde ortaya çıkabilir. Tüm şirketlerin faaliyet gösterdiği her yerde iş standartlarında ve süreçlerinde insan haklarını ele alma konusunda artan bir sorumluluğa sahip olduğunun bilinciyle insanı en değerli varlık olarak kabul ederek insan ve toplum yararını gözetken faaliyetlerde bulunmayı amaçlıyoruz. Etik Kurallarımızın yanı sıra, aşağıdaki uluslararası kabul görmüş standartların ilkelerine bağlıyız:

- Birleşmiş Milletler Evrensel İnsan Hakları Beyannamesi
- Birleşmiş Milletler İş ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri
- Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)
- Çok Uluslu Şirketler için OECD Yönergeleri

Çalışanlarımızın, tedarikçilerimizin ve tüm paydaşlarımızın temel yönergelere ve önerilere uymasını bekliyoruz.

Faaliyetlerimizde insan hakları durum tespiti de çevresel, sosyal ve yönetim alanındaki değerlendirme ve risk yönetimi sürecimizin bir parçasıdır. Türkiye’de ve dünyada çalışma hayatındaki değişimlere yönelik yapılan çalışmaları, yasal ve idari düzenlemeleri, istatistik verileri, trendleri ve iyi uygulamaları yakından takip ediyor, oluşabilecek risklere



karşı proaktif tedbirler alıyor ve çeşitli dijital araçlarla tüm paydaşlarla paylaşıyoruz. Modern köleliğe, çocuk işçiliğine ve zorla çalıştırmaya karşı aktif bir duruş sergiliyoruz. Sendikal örgütlenme konusunda çalışanlarımızın haklarına saygı gösteriyor, tarafsız bir yaklaşım benimsiyoruz. İş yeri uyumunun iyileştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanması için çalışanlarımızla etkin bir iş birliği ve diyalog platformu oluşturmuş bulunuyoruz.

Tedarik zincirimiz de dahil olmak üzere ticari faaliyetlerimiz ve operasyonlarımızla bağlantılı insan hakları etkilerini belirlemeyi, önlemeyi veya hafifletmeyi amaçlıyoruz. 2021 yılında kendi operasyonlarımız için insan hakları konusunda öz değerlendirme sürecimizi tamamladık. İlerleyen dönemlerde değer zincirimizdeki öncelikli alanları belirleyip risk, uygunluk denetimi, şikâyet ve telafi mekanizmalarını içeren izleme ve raporlama sistemini kurgulayacağız.

A Newton's cradle with five silver spheres. A hand is moving the leftmost sphere towards the center. The background is a blurred blue and white pattern. A large blue and orange abstract shape is on the right side of the image.

Etki Odaklı Organizasyon



Çevresel Etkinin Sıfırlanması

2050 İTİBARIYLA NET-SIFIR EMİSYONLU BİR ŞİRKET OLMAYI HEDEFLİYORUZ.

Portföy düzenlemeleri ve poliçe içerikleriyle düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecini destekleyip iklim değişikliğinden kaynaklanan afetleri koruma altına almayı amaçlıyoruz.

Sigortacılık sektörü, iklim değişikliğine karşı küresel mücadelede kritik bir rol üstleniyor. Sektörümüz; aşırı hava koşulları nedeniyle meydana gelen maddi zararların önüne geçme, iklim değişikliğine uyum ve hafifletme sürecini desteklemek için yatırımlar gerçekleştirme ve risk yönetimi konusunda uzmanlığa sahip olma gibi hükümetlerin, şirketlerin ve toplumların dayanıklılık geliştirmelerine yardımcı olabilecek birçok etkinlik taşıyor.

İklim Değişikliği ve Emisyon Yönetimi

Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi (UNFCCC) Taraflar Konferansı tarafından 2015'te 195 ülkenin onayıyla kabul edilen Paris Anlaşması, iklim değişikliğine karşı küresel çapta verilen mücadelede bir dönüm noktası olarak konumlanıyor.

Anlaşmaya taraf olan ülkeler küresel ısınmayı 1,5°C ile sınırlandırma konusunda taahhütler verdi. AgeSA olarak iklim değişikliğinden kaynaklanan risklerin yönetilmesine yardımcı olmak ve düşük karbon ekonomisini teşvik etmek için sigortacı kimliğimiz ve yatırımlarımızla iklim değişikliği etkilerinin azaltılmasına yönelik çalışmalarımızı sürdürüyoruz. İklim değişikliğiyle mücadele yolunda küresel sıcaklık artışını 1,5°C ile sınırlandırmak ve düşük karbonlu ekonomiye adil bir geçiş garantisi sağlamak için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Dünya Ekonomik Forumu Küresel Riskler Raporuna göre en önemli ve uzun vadeli riskler iklim riskleri ile ilgili.² Doğal afetlerle karşılaşma sıklığımız ve ekstrem hava olayları



gitgide artıyor. İklim değişikliği kaynaklı fiziksel riskler olan orman yangınları, sel, taşkın gibi risklerin etkilerini azaltmada ve doğal afetler nedeniyle yaşanan mali kayıpların önüne geçmede sigortacılık sektörü olarak payımıza büyük sorumluluk düşüyor. Portföy düzenlemeleri ve poliçe içerikleriyle düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecini destekleyip iklim değişikliğinden kaynaklanan afetleri koruma altına almayı amaçlıyoruz.

Işıklandırma, ısıtma ve soğutma, bilgisayarlar, yazıcılar ve fotokopi makineleri küresel iklim değişikliği karşısında pozitif etki sağlayabilecek ve emisyon azaltımı yaratabileceğimiz ofis içi operasyonlar olarak öne çıkıyor. Hem ofis içi hem de ofis dışı operasyonlarımızdan kaynaklanan sera gazı salımlarının önüne geçmek için çalışıyoruz. Araç yenilemelerimizde karbon ayak izi düşük yeni teknolojik araç modellerini tercih ediyoruz. Bu doğrultuda, emisyon tüketimimiz içerisinde önemli bir paya sahip olan araç filomuzun %96'sını hibrit araçlarla yeniledik.

² Küresel Riskler Raporu, WEF



Çevresel Etkinin Sıfırlanması

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELEDE ALDIĞIMIZ SORUMLULUĞU ORTAYA KOYUYORUZ.

Gerçekleştirdiğimiz verimlilik çalışmalarımızla 2020 yılında 1.074 ton olan emisyon tüketimimiz, 2021 yılında %16 düşüşle toplam 898 ton olarak gerçekleşti.

Enerji Yönetimi

İklim ve çevre üzerindeki etkimizi azaltmak adına faaliyetlerimiz kapsamında tükettiğimiz enerji ve sonucunda oluşan sera gazı salımlarını hesaplıyor ve bunları azaltmaya yönelik çalışıyoruz. Ana enerji tüketimimiz bina faaliyetlerimizden kaynaklanıyor. AgeSA olarak, operasyonlarımızda kullandığımız enerjiyi en aza indirebilmek için ofislerimizde enerji tasarrufu, su verimliliği, ses yalıtımı, malzeme seçimi ve iç ortam kalitesi gibi kriterleri göz önünde bulunduruyoruz.

AgeSA Merkez Ofisi'nde yapılan çalışmalar neticesinde, ASHRAE 90.1-2010 Standardında tanımlanan referans binaya oranla %10 enerji performansı iyileştirmesi, su tüketiminde ise %50 tasarruf hedefledik. Gün ışığından optimum düzeyde yararlanma oranı maksimum seviyede tutuldu. İnşaat malzemelerinin sürdürülebilir ve çevre dostu özellikte olanları tercih edildi ve çalışmalar sırasında ortaya çıkan inşaat atıklarının %75'i geri dönüşüme gönderildi. Mevcut malzeme ve mobilyaların bir kısmını tekrar kullanarak projenin çevresel etkisini azalttık. Binaların içerisine verilen taze hava oranları ASHRAE 62.1.2010 standardının üzerinde tutularak, bina kullanıcılarının sağlıklı ve konforlu bir ortamda çalışmalarını hedefledik.

Sera Gazı Salımları (tCO₂e)



AgeSA olarak, operasyonlarımızdan kaynaklanan emisyonların düşürülmesi için çalışarak iklim değişikliğiyle mücadelede aldığımız sorumluluğu ortaya koyuyoruz.





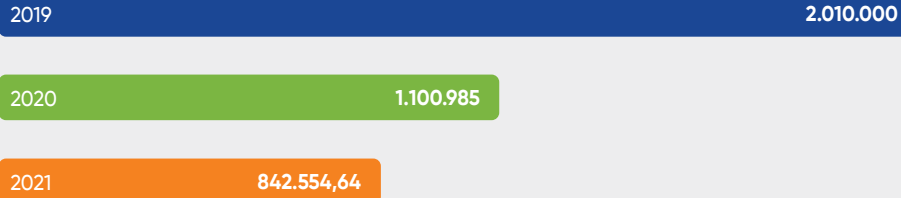
Çevresel Etkinin Sıfırlanması

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELEYE ENERJİ TÜKETİMİNİ AZALTARAK YANIT VERİYORUZ.

Taşındığımız yeni merkez ofisimizle Amerikan Yeşil Binalar Konseyi (USGBC) tarafından verilen LEED Gold yeşil ofis sertifikasını aldık.



Elektrik Tüketimi (kWh)



İklim değişikliğiyle mücadelede enerji tüketimini azaltarak ve verimliliği artırarak yanıt veriyoruz. Bu doğrultuda 2021 yılında Enerji Takımı'nı kurarak enerji tasarrufu ve farkındalık oluşturmak için çalışmalar başlattık. 2021 yılında 2020 yılına göre 258 kWh daha az elektrik tüketerek tasarruf sağladık.

Su ve Atık Yönetimi

Atık yönetimi sera gazı salımlarını azaltmak, enerji ve kaynak tasarrufu sağlamak ve çevre kirliliğinin önüne geçmek üzere büyük önem taşıyor. Biz de AgeSA olarak tüm ofislerimizin ve iş süreçlerimizin çevresel etkilerini azaltmak için projeler geliştiriyoruz. Kâğıt, operasyonlarımızda kullanımın en yüksek olduğu malzeme olarak önem taşıyor. Kâğıt tüketiminde gereksiz kullanımın önüne geçme ve tasarruf ilkelerini benimsiyoruz. Hızla gelişen teknoloji, hizmet verdiğimiz sektörde çevreye olan etkimizi iyileştirmek için birçok fırsat sunuyor. Operasyon süreçlerimizde kâğıt tüketimini en aza indirmek için dijitalleşme teknolojilerini yakından takip ediyoruz.

COVID-19 pandemisinin uzaktan çalışma, uzaktan öğrenim ve online satışa geçişi hızlandırmasıyla iş yapış biçimimizi yeniden değerlendirerek operasyonlarımızda daha müşteri ve çevre dostu uygulamalara geçiş yaptık. Poliçeleşme gibi en temel hizmet süreçlerinden birini dijitalle taşıyarak kâğıt üretiminden kaynaklanan sera gazı salımının azaltılmasına, su tasarrufu sağlanmasına ve ağaçların kesilmesini önlemeye destek olduk. 2020 yılında toplam 101 ton olan kâğıt tüketimimiz, 2021 yılında 63,7 ton olarak gerçekleşti ve bu sayede tüketimimizi %37 oranında azalttık. Operasyonlarımızın çevreye olan etkisini azaltmaya yönelik bir diğer uygulama da basılı evraklarla ilerleyen satış sürecinde kâğıt tüketimini azaltmamıza yardımcı oluyor. Bi'Tıkla online platformu sayesinde müşterilere başvuruları biyometrik imza ile onaylama imkânı sunuyoruz.



Çevresel Etkinin Sıfırlanması

SATIŞ SÜREÇLERİMİZDE KAĞIT TÜKETİMİNİ VE OFİS İÇİ TEK KULLANIMLIK PLASTİK TÜKETİMİNİ SIFIRLAYACAK ADIMLAR ATIYORUZ.

2022 yılında yeni ofisimize geçmemizle birlikte ofis içinde tek kullanımlık plastiklerin tüketilmesini durduruyoruz.



Kağıt Tüketimi (ton)



Bi'Tıkla online platformuna dair detaylı bilgiye Dijitalleşme Yolculuğu bölümünden ulaşabilirsiniz.

Sadece BES sözleşmelerinin geleneksel posta yerine e-mail ile gönderilmesiyle yıllık 2,3 milyon TL'lik tasarruf sağladık. Bunun yanı sıra 9 bin 300 kg CO₂ emisyonunun salımını önledik, yaklaşık 144 ağacı kurtardık ve yıllık yaklaşık 105 milyon litre su tasarrufu sağladık. 2022 yılı sonuna kadar hayat poliçeleri gönderi dönüşümü ile bu kazanımları katlayarak dijital gücümüzü artırmaya devam edeceğiz.

Doğal kaynaklar üzerindeki baskıyı azaltmak, çevresel kirliliği önlemek ve ekosistemlerin sağlığını desteklemek için döngüsel ekonomi modellerini benimsiyoruz. COVID-19 pandemisi sırasında hijyen koşullarını artırmak için tüketimi yaygınlaşan tek kullanımlık plastikler ekosistemlere zarar veriyor. 2021 yılında Avrupa Birliği'nde tek kullanımlık plastiklerin yasaklanması ve 2022'de Birleşmiş Milletler'in 2024 yılına kadar küresel plastik anlaşması için belirlediği hedefler doğrultusunda biz de AgeSA olarak ofis içi plastik tüketim miktarımızı azaltmak için gerekli sorumluluğu alıyoruz. Ofis içi birimler arasında plastik su şişeleri, poşetler, damacanalara gibi satın aldığımız tek kullanımlık plastik ürün miktarını 2022 yılında yeni ofislerimize geçmemizle birlikte sıfırlıyoruz. 2020 yılında 107 ton olan toplam atık miktarımız 2021 yılında %35 düşüşle 69,1 ton olarak gerçekleşti. Aynı zamanda, 2021

yılında 5.440 ton atığın geri dönüştürülmesini sağladık. Artan nüfus, hızlı kentleşme ve iklim değişikliği su kaynakları üzerinde büyük baskılar yaratıyor. Tüm bilimsel veriler hem küresel ölçekte hem de Türkiye için bir su krizinin yakın olduğunu gösteriyor.³ AgeSA olarak, su kaynaklarının kısıtlı olduğu bilinciyle tasarruf çalışmalarını gerçekleştiriyoruz. Su tüketim faaliyetlerimizin temelini ofis içi kullanımlarımız oluşturuyor. Tüketilen su miktarının azaltılması, tekrar kullanılması ve atık su kaynaklı çevresel kirliliğin önlenmesi için çalışmalar yürütüyoruz. 2020'de 4.525 m³ olan su tüketimimizi 2021 yılında 720 m³'e düşürerek %84 azalış kat ettik. Hibrit çalışma modelleri ve tasarruf bilinci ile bu tüketimin önümüzdeki yıllarda daha da azalmasını hedefliyoruz.

³ Türkiye'nin Su Riskleri Raporu



Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırımlar

SORUMLU YATIRIMLARLA DAHA SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR İŞLETME MODELİNE GEÇİŞ SÜRECİNDE MÜŞTERİLERİMİZİ DESTEKLIYORUZ.

Düşük karbonlu ekonomiye geçişi hızlandırmaya ve toplumsal refahı artırmaya destek olmak için ürün ve hizmetler geliştiriyoruz.

AgeSA olarak, sürdürülebilir ürünler ve sorumlu yatırımlarla daha sürdürülebilir bir işletme modeline geçiş sürecinde müşterilerimizi desteklemeyi amaçlıyoruz. Düşük karbonlu ekonomiye geçişi hızlandırmaya ve toplumsal refahı artırmaya destek olmak için ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. Aynı zamanda müşterilerimiz için de değer yaratan ürünler geliştirerek ürün çeşitliliğini artırmayı, amaç odaklı büyüme için fırsat olarak görüyoruz.

Bu doğrultuda 4 ana hedefimiz bulunuyor;

- 2022 yıl sonuna kadar en az 1 sürdürülebilir ürün/hizmet/uygulama geliştirilmesi
- 2023 yıl sonuna kadar Sürdürülebilirlik Fonu'nun BES planlarına %30 artış ile yaygınlaştırılması
- 2024 yılı itibarıyla gelirlerin %25'in sürdürülebilir özellikteki ürünlerimizden elde edilmesi
- 2025'e kadar mobil uygulama ya da web sitesi üzerinden self-servis satış sürecinin hayata geçirilmesi

AgeSA Sürdürülebilirlik Fonu

Çevreye ve topluma fayda sağlamak amacı taşıyan bir diğer aksiyonumuz olan Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu'nu kurduk. Bu fonla, bireysel emeklilik katılımcılarına yeni bir yatırım imkânı sunarken aynı zamanda bu alanda yatırım yapan şirketlere de finansal destek ve kaynak sağlamaya başladık. Fonun satışı için gereken sistem geliştirme çalışmalarını 2021 yılında yürüttük, 2022 yılında ise fonu satışa sunduk.

Fon ağırlıklı olarak Sürdürülebilirlik Endeksi kapsamındaki çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularındaki performansları yüksek şirketlere yatırım yaparak orta uzun vadede büyüme ve yüksek reel getiri performansı hedefiyle hareket ediyor. Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu'nun (GFH), fon portföyünün en az %80'i BIST Sürdürülebilirlik Endeksi ile yurt dışında genel kabul görmüş sürdürülebilirlik endekslerinde yer alan yerli ve yabancı şirketlerin ortaklık payları, Amerikan depo sertifikaları ve global depo sertifikaları ile yurt içinde sürdürülebilirlik endekslerini takip etmek amacıyla kurulan borsa yatırım fonlarının katılma paylarına yatırılıyor.





Dijitalleşme Yolculuğu

2021 YILI BOYUNCA SOSYAL MEDYADA İÇERİKLERİMİZ 6,8 MİLYON KİŞİYE ERİŞTİ.

AgeSA çalışanları ve bu konulara ilgi duyan dış paydaşlarda farkındalığı artırmayı, etkileşim alanımızı genişletmeyi ve AgeSA markasının dijitalleşme vizyonuna dair algıyı güçlendirmeyi amaçlıyoruz.

Dijital dönüşüm, içinde bulunduğumuz dönemi şekillendiren en önemli küresel eğilimlerin başında geliyor. Şirketlerin dijitalleşme eforları gitgide hız kazanırken geride kalma ve fırsatları yakalayamama riskleri de sektörlerini geriden takip eden şirketler için artıyor. AgeSA olarak ürün ve hizmetlerimiz başta olmak üzere iş süreçlerimizde dijital teknolojileri uygulamak için fırsatları değerlendiriyoruz. Bu doğrultuda girişimcilik ekosistemiyle yakın ilişkiler kuruyor, açık inovasyon faaliyetleri ve iş birlikleri ile inovasyon kapasitemizi güçlendiriyoruz.

Dijital Referans Yönetim Süreci

Müşteri odaklı dijital dönüşüm bakış açısıyla dijital kanallardan gelen referans yönetim sürecini yeniden oluşturduk. Yeni referans yönetim süreciyle, dijital kanallar üzerinden

gelen mevcut ve potansiyel müşterilerin ürün talep sürecini otomatize ediyoruz. Bu sayede bu taleplere en hızlı şekilde dönüş yapılmasını ve müşterilere uygun ürünlerin sunulmasını sağlıyoruz. Yenilediğimiz referans yönetim süreciyle AgeSA internet sitesi ve mobil uygulaması üzerinden gelen ürün taleplerine ait referans takibini tek bir sistem üzerinden yapıyor, süreç etkinliğini de geliştiriyoruz.

Girişimcilik ve Açık Inovasyon Faaliyetleri

Girişimcilik ve inovasyon ekosistemi içerisindeki etkinliğimizi artırmak, kurum içi ve açık inovasyon çalışmalarını sağlıklı yürütmek amacıyla 2016 yılında Dijital Garaj'ı kurduk. Sektörde bir ilk olan ve inovasyon çalışmaları yürüten "Dijital Garaj", 2021 yılında çalışmalarını yürütmeye devam etti.

Türkiye'nin en büyük girişimcilik programlarından olan İTÜ Çekirdek Big Bang'in ana sponsorlarına dahil olduk. İTÜ Çekirdek'in mentorluk programına katılan AgeSA çalışanları program çerçevesinde İTÜ Çekirdek Kuluçka Merkezi'ndeki girişimcilere mentörlük desteği veriyor. Bu seanslarda fikirlerini hayata geçirebilmeleri için birlikte çalışma ve deneyim paylaşma alanları yaratırken, bizler de girişimci ekosistemi daha yakından tanıma ve bazı tak-çalıştır inovatif çözümleri inceleme fırsatı buluyoruz.

Hayata geçirdiğimiz Innovation Board çatısı altında girişim ekosistemiyle etkileşim kuruyor, açık inovasyon faaliyetleri yürütüyoruz. Innovation Board çalışma grubu faaliyetleri çerçevesinde, iş stratejimiz doğrultusunda yıl içerisinde öncelik verdiğimiz görüntülü görüşme çözümü için görüşmeler yürüttük. Görüşmeler sonucunda sekiz girişim içerisinden seçilen üç firmayla demo ve Proof of Concept (PoC) çalışmaları gerçekleştirdik.

2022 sonu itibarıyla kullanıcılarımızla buluşturacağız. Sektör problemlerini ortak fikir platformuna katkı vererek takip eden bir şirket olarak Türkiye Bilişim Vakfı (TBV) liderliğinde kurulmuş olan Blockchain Türkiye Platformu stratejik üyeliğini sürdürüyor.

Dijital Garaj İletişim Çalışmaları: 2016 yılında oluşturulan Dijital Garaj markasının iletişim çalışmaları kapsamında sosyal ağlarda (Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter) ve agesadigitalgaraj.medium.com adresi üzerinden girişimcilik ekosistemi, dijitalleşme, teknoloji, finansal teknolojiler ve AgeSA'nın bu alanlardaki faaliyetleri üzerine düzenli içerik paylaşımları yapıyoruz. Bu paylaşımlarla AgeSA çalışanları ve bu konulara ilgi duyan dış paydaşlarda farkındalığı artırmayı, etkileşim alanımızı genişletmeyi ve AgeSA markasının dijitalleşme vizyonuna dair algıyı güçlendirmeyi amaçlıyoruz. Yapılan iletişimlerle 2021 yılı boyunca sosyal medyada içeriklerimiz 6,8 milyon kişiye erişti.





Dijitalleşme Yolculuğu

Bİ'TIKLA ONLINE SATIŞ UYGULAMASINI HAYATA GEÇİRDİK.

Basılı evraklarla ilerleyen ve ortalama iki günü bulan başvuru-onay sürecini, çevrimiçi satışla 10 dakika gibi bir süreye indirdik.

GarajTalks Seminerleri: 2016 yılında başlattığımız; inovasyon, teknoloji ve dijital dönüşüm üzerine yapılan seminer serisini GarajTalks adı altında topladık. Bu kapsamda, alanında uzman kişilerin GarajTalks seminerleriyle deneyim ve bilgilerini AgeSA çalışanlarıyla paylaşmalarını sağlıyoruz. Hem sektör hem de şirketimizin dijitalleşme programına vizyon katmak amacıyla büyük veri, blokzincir, yapay zekâ, sanal gerçeklik gibi güncel konularda başarılı girişim örneklerini çalışanlarla buluşturuyoruz.

Dijital Ürün ve Hizmetler

Sunduğumuz ürün ve hizmetlerde müşterileri beklenti ve ihtiyaçlarını merkeze alıyor, dijital çözümlerle onların hayatını kolaylaştırmayı vizyonumuz olarak benimsiyoruz. Bu doğrultuda, Akbank ile önceliğimiz, yenilikçi hizmetleri müşterilerle buluşturmak. Hayata



geçirdiğimiz yeni projelerle müşteriler, başvurularını Akbank veya AgeSA Mobil uygulamaları üzerinden onaylama imkânı edindi. Hayat sigortaları alanında başlıca AgeSA ürünlerinden olan Kredim Güvende Hayat Sigortası'nın işsizlik ek teminatı, Akbank Mobil uygulaması üzerinden de müşterilerin erişimine sunuldu. Mobil ve internet kanallarındaki yenilikçi hizmetlerin yanı sıra, Akbank Müşteri İletişim Merkezi'nden sunulan hizmetlerde de müşteri deneyimini sürekli iyileştirmeye yönelik çalışıyoruz. Bu kanal aracılığıyla kullandırılan kredilerle birlikte Kredim Güvende Hayat Sigortası ürününü sunmaya başladık.

Bireysel emeklilik ürünlerinin başvuru süreçlerinde de dijital platformlardan satış yapılmasına yönelik çalışmalarımız sürüyor. Yakın bir zamanda hayata geçirmeyi planladığımız yeni projelerle müşteri ve satış ekipleri için en verimli çözümler üretmeye odaklanıyoruz.

Akbank'la yaptığımız iş birliği çerçevesinde müşterilerin bireysel emeklilik ve hayat sigortaları alanındaki ihtiyaçlarını karşılamayı önceliklendiriyoruz. Akbank'la paylaştığımız ortak vizyon ve değerler kapsamında, geleceğin bankasürans kanalını inşa etme yolunda çalışmalar yürütüyoruz. Banka ile birlikte hayata geçirdiğimiz dijital ve analitik projelerle müşterilerin ihtiyaçlarını yenilikçi hizmet modelleriyle karşılıyoruz.

Bİ'Tıkla Online Satış Uygulaması

Otomatik Katılım sözleşmelerinde, sisteme giren işverenlerin ve çalışanların operasyonel iş yükünü azaltmak amacıyla Bİ'Tıkla Online Satış uygulamasını hayata geçirdik. Bu uygulamayla müşterilere başvuruları biyometrik imza ile onaylama imkânı sunuyoruz. Basılı evraklarla ilerleyen ve ortalama iki günü bulan başvuru-onay sürecini, çevrimiçi satışla 10 dakika gibi bir süreye indirdik.

AgeSA Mobil Uygulaması

Müşteri içgörülerini ve pazar dinamiklerinden yola çıkarak zenginleştirilen AgeSA Mobil ile müşterilerin hayatını kolaylaştıracak, işlemlerini hızlı ve kolayca yapabilmelerini sağlayacak ideal müşteri deneyimi bakış açısıyla tasarlanmış fonksiyonları sunma ve mobil penetrasyonunu artırma vizyonu ile yola çıktık. Müşterilerimizin hayatlarında kısa süre içerisinde yerini alan uygulamamız AgeSA Mobil ile müşterilerimizin istediği bilgilere çok hızlı ve kolay bir şekilde ulaşması, özellikle self servis bireysel emeklilik fonksiyonları ile işlemlerini çok daha hızlı ve güvenli bir şekilde yapabilmeleri, AgeSA'yı müşteri memnuniyeti açısından sektörden ayırtan en önemli unsur oldu. Yeni fonksiyonları ile sürekli zenginleşen AgeSA Mobil ile; hizmet sunulan diğer kanalların da operasyonel verimliliği üst seviyelere taşınmış, bütünsel ve ideal müşteri yolculuğu prensibi kapsamında müşterilerimize standart, yalın ve diledikleri şekilde hizmet almalarını sağlayan müşteri/kullanıcı yolculukları tasarlanmıştır.



Dijitalleşme Yolculuğu

ANALİTİK YETKİNLİKLERİMİZİ GELİŞTİRMeye ODAKLANIYORUZ.

Veri ve analitik modelleme alanlarında yaptığımız yatırımlarla mevcut altyapımızı güçlendiriyor, AgeSA müşterileri için en doğru yönlendirmeleri sunacak adımlar atıyoruz.

Veri Analitiği Çalışmaları

Veri odaklı şirket olma vizyonumuz doğrultusunda analitik yetkinliklerimizi geliştirmeye odaklanıyoruz. Veri ve analitik modelleme alanlarında yaptığımız yatırımlarla mevcut altyapımızı güçlendiriyor, AgeSA müşterileri için en doğru yönlendirmeleri sunacak adımlar atıyoruz. 2016 yılından bu yana takip ettiğimiz Analitik Mükemmellik yol haritası, finansal performansı iyileştirirken müşteriler için katma değer yaratmamızı sağlıyor. Analitik çalışmalarla müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesi, bu ihtiyaçlara uygun ürün ve hizmetlerin sunulması, müşteri memnuniyetinin artırılması ve müşteriler için güvenli bir gelecek hazırlayacak yönlendirmelerin bilimsel yöntemlerle yapılması önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Veri Odaklı Şirket Olarak AgeSA

"Analitik Mükemmellik" ve "Veri Odaklılık Kültürü" stratejileri bütünsel ve birbirini destekleyecek şekilde kurgulanmıştır.





Dijitalleşme Yolculuğu

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ARTIRILMASI ÖNCELİKLERİMİZ ARASINDA YER ALIYOR.

Yaptığımız teknolojik yatırımlarla müşterilere özelleştirilmiş hizmetleri farklı kanallardan eş zamanlı olarak sunmayı amaçlıyoruz.

Kişiselleştirilmiş Aksiyonlar: Next Best Action

Yaptığımız teknolojik yatırımlarla müşterilere özelleştirilmiş hizmetleri farklı kanallardan eş zamanlı olarak sunmayı amaçlıyoruz. Hayata geçirdiğimiz "Next Best Action" yapay zekâ destekli öneri asistanı, müşteri ihtiyaçlarını dönem şartlarına uygun olarak tespit ediyor ve bu ihtiyaçlara en uygun önerileri müşterilere iletiyor.

Proje kapsamında öncelikli olarak makine öğrenmesi tabanlı öngörüler, veri madenciliği ve analitik CRM çalışmaları yardımıyla bütünsel müşteri yolculuğunda oluşabilecek ihtiyaçları belirledik. Müşterilerin bugünkü ve gelecekte oluşabilecek bireysel ihtiyaçlarına uygun önerileri "Dinamik CRM Sistemi" üzerinden satış danışmanları aracılığıyla ulaştırarak sonuçları takip etmeye başladık.

Önümüzdeki dönemde müşterilerin tercih ve geri dönüşlerine uygun olarak makine öğrenmesi algoritmaları çalışmayı, geri dönüşlerden öğrenen öneri asistanının geliştirilmesiyle optimum frekans ve başarıyla öneriler sunmayı hedefliyoruz.

Tutundurma Asistanı: BES Churn Modellemesi

2019 yılında AgeSA, müşteri çıkış ihtimalini önceden tespit ederek proaktif müdahale olanağı sağlamak ve müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla müşterileri anlama çalışmalarına odaklanmıştır. Bu çalışmalardan elde edilen çıktılar ve öngörüler saha ve genel müdürlük ekiplerini "tutundurma çalışmaları"nda asiste etmek adına bir yapay zekâ uygulamasına çevrilmiştir.



Akan veri analitiği yaklaşımı ile standart çıkış eğilim skorlaması yaklaşımından farklı olarak müşteriyi ayrılığa götüren süreçler takip edilmeye başlanmış ve müdahale şansını artırmak adına çıkış ihtimalinin ne zaman hangi nedenle ve nasıl gerçekleşeceği

konusunda proaktif bilgi sağlayacak bir sistem kurulmuştur. Bu sayede yapılacak olan geri kazanım, çapraz satış, kampanya çalışmaları için bir alt yapı oluşturulmuştur.



Müşteri Odaklı Sigortacılık

BİREYLERİN YAŞAMLARINDA BÜYÜK ÖLÇEKTE ETKİ YARATTIĞIMIZIN BİLİNCİNDEYİZ.

Müşteri odaklı bakış açımızın sunduğumuz tüm ürün, hizmet ve deneyimlerde açık bir şekilde fark yaratmasını önemsiyoruz.

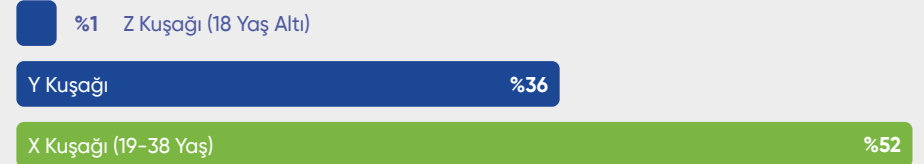
Bireysel emeklilik ve hayat sektöründe insanlarla direk temasta olarak bireylerin yaşamlarında büyük ölçekte etki yarattığımızın bilincindeyiz. Bu bilincin ve sorumluluğun getirdiği müşteri odaklı bakış açımızın sunduğumuz tüm ürün, hizmet ve deneyimlerde açık bir şekilde fark yaratmasını önemsiyoruz. Müşteri odaklı

sigortacılık perspektifimiz çerçevesinde müşterilerimizin sağlık ve güvenliğini her daim önceliklendirerek yüksek memnuniyet sağlayacakları kapsamlı bir deneyim yaratıyoruz. Toplamda 2,9 milyon müşterimiz ile AgeSA ailesine dair bazı demografik ve istatistiksel bilgiler aşağıdaki gibi gerçekleşti.

Cinsiyete Göre Müşteri Dağılım Oranı



Yaş Grubuna Göre Müşteri Dağılım Oranı



Hizmet Türüne Göre Müşteri Dağılım Oranı



Eğitim Düzeyine Göre Müşteri Dağılım Oranı





Müşteri Odaklı Sigortacılık

MÜŞTERİLERİN SAĞLIĞI, GÜVENLİĞİ VE MEMNUNİYETİ AGESA İÇİN TEMEL ÖNCELİK ALANLARI ARASINDA YER ALIYOR.

Turkey Call Center Awards 2021'de "En İyi Müşteri Deneyimi" kategorisinde birincilik kazandık.

2021 yılında sürdürdüğümüz müşteri deneyimi ve ilişkileri çerçevesindeki çalışmalarımız sonucunda;

- Turkey Call Center Awards 2021'de "En İyi Müşteri Deneyimi" kategorisinde birincilik ve, - "Şikayetvar ACE" ödülleri "Mükemmel Müşteri Memnuniyeti" kategorisinde altın madalya almaya kazandık.

Müşteri Sağlığı ve Güvenliği

21. Yüzyılda müşteriler ile direkt temas kurarak çalışan kurumların en önemli risk alanlarından biri olarak gündeme gelen bilgi güvenliği konusunu oldukça ciddiye alıyor ve müşterilerimizin güvenliğini önceliklendiriyoruz. Müşterilerimizi internet sitemiz ve mobil uygulamamız üzerinden bilgi güvenliği hakları konusunda bilgilendiriyoruz.

Ayrıca uluslararası standartlar ve en iyi uygulamalara uygun olarak güvenlik gereksinimlerinin tanımlanması ve kurum bünyesindeki Bilgi Teknolojileri hizmetlerinin güvenli ve yürürlükteki Kanun ve düzenlemelere uygun işleyiş ve kullanımının sağlanması amacıyla oluşturduğumuz Bilgi Güvenliği Politikası ile bilgi varlıklarının gizlilik, bütünlük ve kullanılabilirlik özelliklerini koruyoruz.

Müşterilerin sağlığı ve esenliği AgeSA için temel öncelik alanları arasında yer almaktadır. Bu bağlamda müşterilerimizin kaygılı veya güvensiz hissetmemesi için gündem ile paralel önlemler almayı ve müşterilerimizin yanında olduğumuzu her daim hissettirmeyi önemsiyoruz. Geçtiğimiz seneler boyunca, Covid-19 nedeniyle artan

kaygıları gidermek amacıyla, müşterilerimizle telefonla birebir temasa geçtik. Ayrıca pandeminin bireylerin sosyal hayatını da büyük çapta etkilediğinin bilincinde olarak sosyal medyada pandemi dönemine özel sağlık, beslenme ve aile gibi konularda içerikler paylaştık. Müşterilerin sağlıklı yaşam ve risklerle ilgili bilgilendirilmesine yönelik çalışmalar yapıyoruz.

Müşteri Memnuniyeti

Müşteri yönetim strateji ve politikamızın temelinde müşterilerimizin istek, ihtiyaçlarını doğru bir şekilde anlayarak benzer özelliklere ve beklentilere sahip diğer müşterilerimiz ile bir araya getirdiğimiz segmentasyon modelini yaratmak yatıyor. Hizmet modellerimizi segment beklentilerini kapsayacak şekilde özelleştirilmiş iletişim haritaları oluşturuyoruz. Farklı segmentlerde yer alan müşterilerimizin deneyimlerini inceleyerek özelleşmiş geliştirmelerde bulunuyoruz. Böylelikle müşterilerimizin memnuniyet seviyelerini artırıp bizimle geçirdikleri zamanı uzatarak mutlu müşteriler yaratma hedefimize yaklaşıyoruz.

Şirket genelinde Genel Müdürlük ve tüm ofislerimizde toplam 1.575 çalışmamızın sahip olduğu Müşteri Memnuniyet Yönetim Sistemi ISO 10002 sertifikasını kendimize esas alarak müşteri odaklılık çerçevesinde değerlerimizi 5 başlık altında yaşıyoruz:

- 1- Doğru olanı yap: **Bana şeffaf, açık bilgi sun. Sözlerini tut, bana güven ver.**
- 2- Kolaylaştır: **Benim için kolay ulaşılabilir, hızlı, tutarlı, basit süreç ve hizmetler yarat.**
- 3- Beni Tanı: **Bana özel hissettir, beni anla ve benimle yakınlık kur.**
- 4- Beni Güçlendir / Donat: **Bana uzmanlığını kat, rehber ol ve beni yönlendir.**
- 5- Beni Şaşırt / Büyüle: **Neye ihtiyacım olduğunu anla ve benimle empati kur.**

Müşterilerimizle birebir iletişimde olan çalışanlarımızın hem kendi deneyimlerini iyileştirmek hem de müşteri ilişkilerimizi güçlü tutmak adına müşteri ilişkileri yönetimi alanında 180 çalışmamıza toplam 3.960 saat eğitim sağladık. Bu eğitimler içerisinde çağrı merkezi işe giriş eğitimleri, zorlu müşteriler ile başa çıkma eğitimleri, geri bildirim eğitimleri, hatırlatma eğitimleri ve empati eğitimleri yer alıyor.

Müşteri Şikayetlerinin Yönetimi

Müşteri deneyiminin önemli bir kısmının müşteri ihtiyaç ve taleplerini anlamak, gelen bildirimleri doğru bir şekilde değerlendirerek aksiyonlara dökmek olduğunu düşünüyoruz. Bu nedenle etkin bir müşteri şikâyet yönetim süreci yürütüyoruz. Müşterilerimiz şikâyetlerini telefon, sosyal medya, e-posta, şikâyet yönetim sistemimiz, internet sitesi iletişim formları, faks, mektup gibi birçok yol ile tarafımıza iletebiliyor.

2021 yılında tarafımıza iletilen 7.841 adet bildirimin tamamını değerlendirerek çözüme ulaştırdık.



Müşteri Odaklı Sigortacılık

MÜŞTERİ DENEYİMİNİ İYİLEŞTİRMENİN EN EFEKTİF YÖNTEMLERİ ARASINDA DİJİTALLEŞMENİN YER ALDIĞINI DÜŞÜNÜYORUZ.

2021 yılında dijitalleşmeyi insan teması ve çevre alanları ile bir araya getirerek müşterilerimiz ile kişisel seviyede ilişkiler kurarken çevreye katkıda bulunabileceğimiz yeni projeler geliştirdik.

İyi Uygulamalarımız

Müşteri deneyimini iyileştirmenin en efektif yöntemleri arasında dijitalleşmenin yer aldığını düşünüyoruz. 2021 yılında dijitalleşmeyi insan teması ve çevre alanları ile bir araya getirerek müşterilerimiz ile kişisel seviyede ilişkiler kurarken çevreye katkıda bulunabileceğimiz yeni projeler geliştirdik.

Speech Analytics

2021 yılında başlattığımız Speech Analytics projesi ile müşteri deneyiminde dijital çözümler ve bağlılık artırıcı projeler hayata geçirdik.

"Dünyanın Yeşil Ayak İzi"ne katkıda bulunmak için TEMA iş birliği ile Speech Analytics uygulamasını kullanarak evlenen, çocuğu olan veya yeni işe başlayan müşterilerimizi tespit ettik ve onlar adına fidan bağışlarında bulunduk. 2021 yılında bu proje ile 200 müşterimiz adına fidan bağışımız gerçekleşti.

Speech Analytics uygulamasını aynı zamanda bir müşteri alarm sistemi olarak kullanıyor, müşterilerimizin satış ve satış sonrası hizmet süreçlerinde yaşadıkları deneyimi analiz ederek acı noktalarına hızlı ve bölgesel müdahalelerde bulunuyoruz.



Yeni Nesil Çağrı Merkezi

Yine hem çevresel etkimizi gözetmek hem de müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla Yeni Nesil Çağrı Merkezi Projesi'ne uyum sağladık. Mevzuat düzenlemeleri ışığında ve özellikle müşterilerimizin çıkış talepleri olmak üzere birçok alanda "evraksız işlem yapabilmek"

esnekliğiyle yeni uygulamalara başladık. Yeni Nesil Çağrı Merkezi Projesi kapsamında müşterilerimizin mevzuata uygun olarak evraksız gerçekleştirilebilecek tüm işlemlerinin sözlü onay ile Yeni Nesil Çağrı Merkezi uygulaması üzerinden gerçekleştirilmesine yönelik geliştirmeleri hayata geçirdik.



Ekler

Business activity of company and subdivisions
Data and prognosis of activity





EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

Ekonomik Performans Göstergeleri

Ekonomik ve Operasyonel Göstergeler (milyon TL)	2021
Satış Gelirleri	2.540,3
FAVÖK	615
Net Kâr	448
İşletme Giderleri	1.147,4
Çalışan Ücretleri	237
Çalışan Yan Hakları	14,4
Çalışan Gelişimi için Harcamalar	4
Temettü Miktarı (Hissedarlara Yapılan Ödemeler)	220
Devlete Yapılan Ödemeler	183,2
Hayır Kurumlarına Yapılan Ödemeler	36
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Harcamaları	1,2
Ticari Girişimlere Yapılan Ödemeler	34,9
İş Kuruluşlarına Yapılan Harcamalar	6,6
Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı	19 ✓
Sürdürülebilir Ürünlerden Elde Edilen Gelir	515.502.940 ✓
Sürdürülebilir Ürünlerden Elde Edilen Gelirin Toplam Gelire Oranı ⁴	%25,52 ✓
	%22,18
Çevresel Yatırımlar	240.707 ✓
Çevresel Harcamalar	42.813 ✓

⁴ Bu oranı iki farklı yöntem ile hesaplıyoruz ve raporluyoruz. Sabancı Holding'e raporladığımız hesaplama sistemine göre bağımsız denetimden geçmiş olan değer %25,52'dir. Bu değeri kendi iç raporlama sistemimize göre %22,18 olarak hesaplıyoruz.

Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji	2020	2021
Motorin tüketimi (lt)	190.075 ✓	19056 ✓
Benzin tüketimi (lt)	1.097 ✓	198.218 ✓
Doğal gaz toplam tüketimi (m ³)	20.360 ✓	6.716 ✓
Elektrik tüketimi (kWh)	1.100.985 ✓	842.554,644 ✓
Toplam enerji tüketimi (MWh)	3.176 ✓	2.998
Enerji yoğunluğu (MWh/gelirler)	0,00238	0,00117
Kağıt Tüketimi		
Toplam kağıt tüketimi (ton)	101	63,7
Atık Miktarı		
Toplam atık miktarı (ton)	107	69,1
Geri dönüştürülen atık (ton)	0	5,44 ✓
Geri dönüştürülen atık (%)	0 ✓	7,87 ✓
Tek kullanımlık plastik tüketimi (ton)	1 ✓	1 ✓
Geri dönüştürülen diğer plastik miktarı (ton)	0 ✓	1
Su Tüketimi	4.525	727
Su tüketimi (m ³)	3.526 ✓	727 ✓
Şebeke suyu tüketimi (m ³)	3.526 ✓	727 ✓
Toplam su deşarjı	3.526 ✓	727 ✓
tCO ₂ e Emisyonu	4.525	727
Kapsam 1 salımları	549	513
Kapsam 2 salımları	525	385
Kapsam 3 salımları ⁵	96 ✓	196,92 ✓
Sera gazı yoğunluğu	0,0009	0,00000044

⁵Kapsam 3 emisyonlarına iş seyahatleri ve servisler dahil edilmiştir.



EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

Sosyal Performans Göstergeleri

İSG Performansı (Çalışan)	2020	2021		
Meslek hastalığı oranı	0	0 ✓		
Ölümlü vaka sayısı	0	0 ✓		
Kayıp gün sayısı	8 ✓	54 ✓		
Kayıp gün oranı	-	0,38		
Kaza sayısı	5 ✓	5 ✓		
Kayıp zamanlı kaza sayısı	-	3		
Kayıp zamanlı kaza oranı	-	0,021		
Kaza sıklık oranı	-	0,035		
Çalışan başına ortalama İSG eğitimi saati	-	8		
Toplam İSG eğitim saati	10.168	3.640 ✓		
Çalışan Demografisi	2020	2021		
Toplam çalışan sayısı	1.386 ✓	1.575 ✓		
Performans değerlendirme ölçütlerinden geçen çalışan sayısı	1.386	1.575		
Kategoriye Göre Çalışan Dağılımı	2020	2021		
Beyaz yaka çalışan oranı	%100	%100		
Mavi yaka çalışan oranı	0	0		
Tam zamanlı çalışan oranı	%100	%100		
Yarı zamanlı çalışan oranı	0	0		
Çalışan Fırsat Eşitliği	2020	2021		
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre çalışan sayısı	912 ✓	474 ✓	1.045 ✓	530 ✓
Cinsiyete göre çalışan dağılımı	%66 ✓	%34 ✓	%66,3 ✓	%33,7 ✓
Yönetici pozisyonlarındaki çalışan sayısı	87	100	93	97
Yönetici pozisyonlarındaki çalışanların dağılımı	%47	%53	%48,90 ✓	%51,10 ✓
Gelir getirici rollerde çalışanların dağılımı	-	-	%61,91 ✓	%38,09 ✓
STEM rollerinde çalışanların dağılımı	%56,57	%43,33	%42 ✓	%48 ✓
Denetim, İcra, Yönetim Kurulu çalışan dağılımı	%33,3	%66,7	%30,8	%69,2
Taşeronlar	2020	2021		
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre taşeron sayısı	154	215	431	388
Yarı zamanlı taşeron sayısı	0	73		
Tam zamanlı taşeron sayısı	369	746		
Yaşa Göre Yönetici Dağılımı	2021			
	Kadın		Erkek	
30 yaş altı	1		0	
30-50 yaş arası	89		89	
50 yaş üstü	3		8	

Yaşa Göre Çalışan Dağılımı		2020		2021	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı		291	92	259	100
30-50 yaş arası		610	367	770	410
50 yaş üstü		11	15	16	20
Doğum İzni		2020		2021	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum izninden yararlanan çalışanlar		37	0	53	25
Doğum izninden sonra işe dönen çalışanlar		37	0	50	21
Doğum izninden sonra işe dönen çalışanların dağılımı		%100		94,34%	
Çalışan Devri		2020		2021	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre yeni işe alınan çalışanlar		95	66	235	135
Yaşa göre yeni işe alınanlar	<30	67		122	70
	30-50	83		113	63
	>50	1			2
Yönetici seviyesine göre yeni işe alınanlar	N-3	-			2
	N-2	-		3	
	N-1	-		0	
Ayrılan çalışanlar devir oranı (turnover)		%8		%15	
Cinsiyete göre ayrılan çalışanlar		80	52	171	122
Yaşa göre işten ayrılanlar	<30	61		130	
	30-50	65		161	
	>50	6		2	
Yönetici seviyesine göre işten ayrılanlar	N-3		-	4	
	N-2		-	4	
	N-1		-	2	
Cinsiyete göre gönüllü ayrılan çalışanlar		63	42	109	82
Gönüllü ayrılan çalışan devir oranı		%7		%11	
Yaşa göre devir oranı	<30	-		%36,21	
	30-50	-		%13,64	
	>50	-		%5,56	
Yönetici seviyesine göre devir oranı	N-3	-		%6,56	
	N-2	-		%3,33	
	N-1	-		%22,22	



EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

Sosyal Performans Göstergeleri

Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Dağılımı		2020		2021	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl		510	258	574	281
5-10 yıl		243	110	300	140
10+ yıl		159	106	171	109
Çalışan Eğitim Saatleri		2020		2021	
Cinsiyete göre toplam eğitim saati dağılımı	Kadın	2755		1.637	✓
	Erkek	1478		2.665	✓
Yaşa göre toplam eğitim saati	<30	-		1.651	✓
	30-50	-		2.614	✓
	>50	-		37	✓
Yönetici seviyesine göre toplam eğitim saati	N-3	-		87	✓
	N-2	-		106	✓
	N-1	-		4	✓

Çalışan Eğitim Saatleri		2020	2021
Çalışan eğitimlerine yapılan toplam harcama (TL)		2.686.125	4.013.526 ✓
Çalışan başına yapılan toplam eğitim harcaması		1.938	2.548 ✓
İş etiği eğitim saati		244	263 ✓
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitim saati		281	399 ✓
Liderlik eğitim saati		-	3.009
Liderlik eğitimi alan çalışan sayısı		-	204
Koçluk hizmeti saati		-	72
Koçluk hizmeti alan çalışan sayısı		-	10
Çalışan Bağlılığı Anketi Sonuçları		2020	2021
Cinsiyete göre çalışan bağlılığı anketi sonuçları	Kadın	92	81 ✓
	Erkek	89	83 ✓
Yönetici seviyesine göre çalışan bağlılığı anketi sonuçları	N-3	-	85 ✓
	N-2	-	80 ✓
	N-1	-	100 ✓

✓ 2020-2021 yılları kapsamında PwC Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. firmasından doğrulama/dış denetim alınmıştır.

[Giriş](#)[Kurumsal Profil](#)[İnsan Odaklı Organizasyon](#)[Etki Odaklı Organizasyon](#)[Ekler](#)

EK 2: Kurumsal Üyelikler

Kurumsal Yönetim Derneği



Uluslararası Yatırımcılar Derneği



PERYÖN - Türkiye İnsan Yönetimi Derneği



Türkiye Sigorta Birliği





EK 3: AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası

Giriş

AgeSA'da, sosyal, çevresel ve ekonomik sorumluluklar gözetilerek kurumsal yönetim ilkeleri çerçevesinde oluşturulan sürdürülebilirlik anlayışının temellerini tüm kilit paydaşlar için değer yaratma hedefi oluşturur.

Stratejik öneme sahip tüm konular, ilgili yasal yükümlülükler ek olarak uluslararası en iyi uygulamalar ve kilit paydaşların da beklentileri dikkate alınarak yönetilir.

Operasyonel süreçlerinde, ürün ve hizmetlerin sosyal, ekonomik ve çevresel boyutlarının değerlendirilmesini, sürekli iyileştirmesini ve geliştirilmesini iş stratejisinin temel bir parçası olarak görür.

AMAÇ VE KAPSAM

AgeSA, bu politika ile sürdürülebilir iş modelleri geliştirmek için bir çerçeve sunmayı, faaliyetlerine yön veren sürdürülebilirlik ilkelerini tanımlamayı, bu ilkelerin değer zinciri boyunca uygulama esaslarını belirlemeyi ve tüm paydaşlarını bu doğrultuda bilgilendirmeyi amaçlar. Bu Politika, tedarik edilen mal ve hizmetleri, doğrudan operasyonları, müşterilere sunulan ürün ve hizmetleri kapsar.

ROL VE SORUMLULUKLAR

Bu Politika'nın güncel gelişmelere, yıl içerisinde çalışanlar tarafından yapılan öneri ve şikayetlere, küresel ve sektörel gelişmelere göre yıllık olarak gözden geçirilmesinden Sürdürülebilirlik Komitesi sorumludur. Politika, yılda en az bir kez Sürdürülebilirlik Komitesi tarafından gözden geçirilir, gerek görülmesi halinde güncellenir.

Sürdürülebilirlik Komitesi ayrıca, AgeSA'nın sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedeflerini belirlemek; buna yönelik planlama yapmak, yürütülen uygulamaları izlemek, gözden geçirmek, iyileştirmek ve geliştirmek; sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatları tanımlamaktan sorumludur.

Sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedeflerinin uygulanmasından ilgili iş fonksiyonlarının yöneticileri ile birlikte Genel Müdür sorumludur.

Sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedeflerinin denetiminden İç Denetim sorumludur.

Politika'da önemli yapısal değişikliklerin onaylanmasından Yönetim Kurulu sorumludur.

İLKELER

Sosyal İlkeler

Sürdürdüğü tüm faaliyetlerde insanı en değerli varlık olarak odağına koyan AgeSA, sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde, insan ve toplumun yararını gözeterek faaliyetleri kendisine amaç edinmiştir.

Bu kapsamda AgeSA;

- Tüm faaliyetlerinde müşterileri ihtiyaçlarının karşılanmasını, sosyal faydayı ve toplumsal yaşamın iyileştirilmesini gözetir.
- Sunduğu ürün ve hizmetlerle müşterilerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına alır.
- Toplumsal perspektifte finansal okuryazarlığa katkıda bulunur.
- Paydaşlarıyla olan ilişkilerinde insan haklarına uygun davranır ve onları da bu konuda duyarlı olmaya teşvik eder.
- İnsan haklarını olumsuz etkileyen faaliyetlerde bulunmaz.
- Değer zinciri boyunca çalışma koşulları ve süresi, şeffaflık, toplumsal cinsiyet eşitliği, iş sağlığı ve güvenliği, çocuk işçi çalıştırılmaması, sendikalaşma ve örgütlenme özgürlüğü ile baskı, misilleme ve ters istihdam eylemi gibi caydırıcı davranışların engellenmesi konularını gözetir.

- Dil, ırk, renk, mezhep, yaş, cinsiyet kimliği, kültür, milliyet, etnik köken, engellilik hali, ekonomik durum, politik görüş ve dini inançlar ve benzeri nedenlere dayalı ayrımcılığa veya tacize hiçbir şekilde tolerans göstermez.
- Etik değerlerin yaşatıldığı, karşılıklı güvenin sağlandığı, sorumlulukların sahiplenildiği, başarıların takdir edildiği, görüş ve beklentilerin dikkate alındığı, ihtiyaca yönelik farklı eğitimlerin sunulduğu, iş ve özel yaşam dengesinin gözetildiği bir çalışma ortamı sağlar.

Çevresel İlkeler

AgeSA, doğal dengeyi korumak ve gelecek nesillere yaşanabilir bir çevre bırakmak için çevre üzerinde faaliyetlerinden kaynaklanan olumsuz etkiyi asgari düzeye indirmeyi, çevre koruma faaliyetlerinin sürekli geliştirilmesini ve bunu herkes için bir yaşam tarzı haline getirmeyi amaçlamaktadır.

Bu kapsamda AgeSA;

- Başta enerji ve su olmak üzere azalan doğal kaynakları verimli kullanır.
- Kirliliği kaynağında azaltacak yöntemler geliştirir.
- Atıklarının azami seviyede geri dönüştürülmesini/geri kazanılmasını sağlar.
- Sera gazı emisyonlarını ve diğer emisyonları azaltıcı faaliyetlerde bulunur.
- Çevreyi korumanın herkesin ortak sorumluluğunda olduğunu benimsetmek ve çevre bilinci oluşturmak için başta çalışanlar olmak üzere tüm kilit paydaşlara yönelik çalışmalar yapar.
- Ürün ve hizmetlerinde çevre bilincini destekleyen bir anlayışa sahiptir.



EK 3: AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası

Ekonomik İlkeler

Toplumsal kalkınma için ekonomik değer üreten AgeSA, sürdürülebilir büyümeyi amaç edinmiştir.

Bu kapsamda AgeSA;

- İnovasyonu odağına alarak sürdürülebilir ürünler geliştirmek için çalışmalar yapar.
- Müşterilerin finansal sağlıklarına uygun ürün ve hizmetler geliştirerek olağanüstü olayların müşterilerin finansal durumlarına olumsuz etkilerini azaltır.
- Sürdürülebilir iş modelleri geliştirerek toplumun değişen ihtiyaçlarına yönelik çözümler üretir.
- Müşterilerinin sürdürülebilir seçimler yapmaları için gereken koşulları yaratır, sürdürülebilir kalkınmaya olumlu katkı sağlayan ürün ve hizmetler sunar.
- Sigortasız ve yetersiz hizmet alan kişilere yönelik ürün ve hizmetler geliştirmeye çabalar.
- Değer zinciri boyunca etik değerler, şeffaflık, insan hakları, iklim değişikliği ve çevre sağlığı gibi konulara duyarlı kurum ve kuruluşlarla çalışmayı önceliklendirir.
- İklim krizi, ekosistem ile toplum refahı ve güvenliği üzerinde olumsuz etkiye sahip ve bu etkilerin azaltılmasının mümkün olmadığı sektör ve faaliyetlere ürün ve hizmet sağlamaz, bu sektör ve faaliyetlerde bulunan tedarikçilerden mal ve hizmet tedarikinde bulunmaz, fon yönetimi faaliyetleri kapsamında yatırım yapmaz. Bu sektör ve faaliyetler ile bunlara ilişkin uygulama yöntemlerini ve kapsamını belirlerken Sabancı Topluluğu Sorumlu Yatırım Politikası'nı esas alır.

Yönetişim İlkeleri

AgeSA, paydaşlarıyla karşılıklı etkileşimden beslenen, katılımcılığı temel alan ve paydaşlarına güven veren bir kurum kültürü ve iklimi oluşturulmasını amaçlar.

Bu kapsamda AgeSA,

- İşlerini etik, adil, şeffaf ve hesap verebilir bir yönetim anlayışıyla yürütür.
- Sürdürülebilirlik faaliyetlerinin herkesin ortak sorumluluğunda olduğunu benimsetmek için çalışmalar yapar.
- Değer zincirinde önceliklendirdiği paydaşlar için çevresel, sosyal ve yönetim ilkelerine uyum konusunda durum tespit sürecini işletmeyi gözetir.
- Çevresel ve toplumsal konularda iş dünyası ve sürdürülebilirlik platformlarına üye olmak için çalışmalar yapar. Ulusal ve uluslararası inisiyatifleri destekler. Sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, kamu kuruluşları başta olmak üzere çeşitli paydaşlar ile iletişim içinde olarak küresel ve sektörel gelişmeleri çalışmalarına entegre eder.
- Rüşvet Ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının Ve Terörün Finansmanının Önlenmesine İlişkin Kurum Politikası doğrultusunda suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanı, suistimal, rüşvet ve yolsuzluk, vergi kaçırma, piyasa istismarı konularını kapsayan mali suçlar konusunda sıfır tolerans gösterir. Bu politikalara uymayan 3. taraflarla iş ilişkisini devam ettirmez.

Bu ilkeler doğrultusunda;

- Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkıda bulunmayı hedefler.
- Çevresel, sosyal, ekonomik ve yönetimle ilgili riskleri ve fırsatları değerlendirir. Risklerin telafi edilmesi veya en aza indirilmesi için gerekli tedbirleri alır.
- Sürdürülebilirlik konusunda çalışmalarını sürekli iyileştirir.
- Sürekli iyileştirmeyi ve gelişimi destekleyen bir kurum kültürü oluşturur.
- Sistemleri, süreçleri ve iletişim kanallarını gözden geçirerek ihtiyaçlar doğrultusunda yeniden yapılandırır.
- Sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirerek iş yapış biçimini çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik anlayışıyla geliştirir.
- Sürdürülebilirlik çalışmalarına yönelik yönetim, ölçüm, değerlendirme ve raporlama sistemlerini uluslararası standartlarda öngörülen ilkelere uygun olarak oluşturur.

YÜRÜRLÜK

Bu Politika, Yönetim Kurulu onayıyla, yayın tarihinden itibaren yürürlüğe girer ve geçerlilik süresi yayında kaldığı müddetçe devam eder.



Raporlama Kılavuzu

Bu raporlama kılavuzu ("Kılavuz"), Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş'nin ("Şirket") AgeSA 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda (2021 Sürdürülebilirlik Raporu) yer alan bağımsız denetim kapsamındaki göstergelerine ait verilerin hazırlanma, hesaplama ve raporlanma metodolojilerine dair bilgi vermektedir.

Bu göstergeler; ekonomik, sosyal ve çevresel göstergeleri kapsamaktadır. Yukarıda belirtilen bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır. Bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır.

Bu kılavuzda yer alan bilgiler 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren FY 21 mali yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2021) ve "Rapor Hakkında" bölümünde ayrıntılandırıldığı gibi sadece AgeSA'nın sorumluluğunda olan operasyonları kapsamakta olup iştirakler ile ilgili bilgileri hariç tutmaktadır.

Genel Raporlama İlkeleri

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

- Bilgilerin hazırlanmasında- bilginin kullanıcılarına bilginin uygunluk ve güvenilirliğinin temel ilkelerini vurgulamak,
- Bilgilerin raporlanmasında- bilgilerin önceki yıl dahil diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ilkelerini ve kullanıcılara netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak.

Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Şirket aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	İş Sağlığı ve Güvenliği	
	Toplam Çalışma Saati	Raporlama dönemindeki toplam çalışma saati anlamına gelmektedir.
	Kaza Sayısı	Raporlama döneminde gerçekleşen, toplam iş kazası sayısı anlamına gelmektedir.
	Ölümlü Vaka Sayısı	Raporlama döneminde gerçekleşen, bir veya birden fazla ölüm ile sonuçlanan iş kazası anlamına gelmektedir.
	Meslek Hastalığı Sayısı	Raporlama döneminde, Şirket çalışanının çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları yüzünden uğradığı geçici veya sürekli hastalık, bedensel veya ruhsal engellilik halleri anlamına gelmektedir.
	Kazadan kaynaklı devamsızlık	Raporlama döneminde gerçekleşen, ilk yardım ve tıbbi müdahale olayı olmak üzere iki grupta gerçekleşen iş günü kayıplı makine/ ekipman çarpması, iş günü kayıplı kontrolsüz malzeme hareketi, bıçaklı kesme, makine ekipmanı arasına sıkışma, düşme/kayma/takılma, araba ile ekipman arasına sıkışma, araç/araba çarpması, inme/ çıkma, sürme ile sonuçlanan kazalar sonucu devamsızlık günü anlamına gelmektedir.
	Kayıp İş Günü Oranı	Raporlama döneminde gerçekleşen, iş kazası kaynaklı kayıp iş günü oranı anlamına gelmektedir.
	OHS Trainings	Bu gösterge raporlama döneminde çalışanlara ve taşeronlara verilen İSG Eğitimlerinin toplam saatlerini ifade etmektedir.
	Distribution of Female Employment	
	Toplam Çalışan Sayısı	Raporlama döneminde, Şirket'te çalışmakta olan toplam çalışan sayısı anlamına gelmektedir.
	Kadın Çalışan Oranı	Raporlama döneminde, Şirket'in toplam kadın çalışan sayısının toplam çalışan sayısına oranı anlamına gelmektedir.
	Kadın Yönetici Oranı	Bu gösterge, raporlama dönemindeki kadın yöneticilerin (N-1, N-2, N-3 seviyeleri) oranını temsil etmektedir.



Raporlama Kılavuzu

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	Gelir Getirici Rollerindeki Kadın Yönetici Oranı	Bu gösterge, Şirketin gelirini doğrudan etkileyen rollerde çalışan kadın yöneticilerin oranını ifade etmektedir.
	STEM Rollerindeki Kadın Çalışan Oranı	Bu gösterge, raporlama döneminde STEM (mühendislik, BT vb.) rollerinde çalışan kadın çalışanların oranını temsil etmektedir.
	Doğum İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	Bu gösterge, raporlama döneminde doğum iznine ayrılan çalışan sayısı anlamına gelir.
	Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	Bu gösterge, raporlama döneminde babalık iznine ayrılan çalışan sayısı anlamına gelir.
	Doğum İzninden Sonra İşe Dönüş Oranı	Bu gösterge, raporlama döneminde doğum iznine ayrılan çalışanların doğum izninden dönen çalışanlara oranı anlamına gelmektedir.
	Eğitimler	
	Cinsiyete göre Toplam Eğitim Saatleri	Raporlama döneminde kadın ve erkek çalışanlara verilen toplam eğitim saatleri anlamına gelmektedir.
	Yaşa göre Toplam Eğitim Saatleri	Raporlama döneminde 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü çalışanlara verilen toplam eğitim saatleri anlamına gelmektedir.
	Yönetici Seviyesine göre Toplam Eğitim Saatleri	Raporlama döneminde N-1, N-2 ve N-3 seviyelerindeki yöneticilere verilen toplam eğitim saatleri anlamına gelmektedir.
	Eğitim Türüne göre Toplam Eğitim Saatleri	Bu gösterge, raporlama döneminde "Etik", "Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele", "Sürdürülebilirlik ve Çevre" kategorilerine göre toplam eğitim saatlerini yansıtmaktadır.
	Toplam Eğitim Maliyeti (TL)	Raporlama döneminde verilen eğitimlerin toplam maliyeti anlamına gelmektedir.
	Çalışan Başına Düşen Eğitim Maliyeti (TL)	Raporlama döneminde verilen eğitimlerin toplam maliyetinin toplam çalışan sayısına oranı anlamına gelmektedir.
	İşe Alımlar	
	Cinsiyete göre İşe Alım Sayısı	Raporlama döneminde işe alınan toplam kadın ve erkek çalışan sayısı anlamına gelmektedir.

Türü	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	İşten Ayrılmalar	
	Cinsiyete göre İşten Ayrılma Sayısı	Raporlama döneminde işten ayrılan toplam kadın ve erkek çalışan sayısı anlamına gelmektedir.
	Yaşa göre İşten Ayrılma Sayısı	Raporlama döneminde 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü olarak işten ayrılan toplam çalışan sayısı anlamına gelmektedir.
	Yönetici Seviyesine göre İşten Ayrılma Sayısı	Raporlama döneminde N-1, N-2 ve N-3 seviyelerinde işten ayrılan toplam yönetici sayısını yansıtır.
	Çalışan Devir Oranı	
	Cinsiyete göre Devir Oranı	Raporlama döneminde kadın ve erkek çalışanların devir oranları anlamına gelmektedir.
Çevresel Göstergeler	Yaşa göre İşe Devir Oranı	Raporlama döneminde 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü çalışanların devir oranları anlamına gelmektedir.
	Yönetici Seviyesine göre Devir Oranı	Raporlama döneminde N-1, N-2 ve N-3 seviyelerindeki yöneticilerin devir oranları anlamına gelmektedir.
	Enerji Tüketimi	
	Doğal Gaz Tüketimi (m ³)	Raporlama döneminde ilgili lokasyonlarda ısıtma, mutfak ve diğer doğalgaz gerektiren operasyonlarda kullanılan toplam satın alınan doğalgaz (hacim – m ³) tüketimi anlamına gelmektedir.
	Dizel Tüketimi (l)	Raporlama döneminde Şirket'in sahip olduğu araçlarda satın alınan ve kullanılan jeneratör yakıtı, forklift yakıtı ve motorin yakıt miktarını (hacim – l) ifade etmektedir.
	Kömür (ton)	Raporlama döneminde satın alınan ve ilgili lokasyonlarda üretim ve/veya ısıtma için kullanılan yerli ve ithal kömür miktarını (ağırlık – ton) ifade eder.
	Fuel-Oil (l)	Raporlama döneminde satın alınan ve ilgili lokasyonlarda ısıtma amaçlı operasyonlarda kullanılan toplam fuel oil'i ifade etmektedir.
	Gasoline Consumption (L)	Bu gösterge, raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında şirkete ait araçlar için kullanılan toplam satın alınan benzin (hacim – l) tüketimini yansıtmaktadır.
	LPG (L)	Bu gösterge, raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında şirkete ait araçlar için kullanılan toplam satın alınan LPG (hacim – l) tüketimini yansıtmaktadır.



Raporlama Kılavuzu

Türü	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	LNG (L)	Bu gösterge, raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında ısıtma, pişirme ve doğalgaz gerektiren diğer ticari faaliyetler için kullanılan toplam satın alınan sıvılaştırılmış doğal gaz (hacim – l) tüketimini yansıtmaktadır.
	CNG (L)	Bu gösterge, raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında ısıtma, pişirme ve doğalgaz gerektiren diğer ticari faaliyetler için kullanılan toplam satın alınan sıkıştırılmış doğal gaz (hacim – l) tüketimini yansıtmaktadır.
	Petrokok (ton)	Bu gösterge raporlama döneminde Şirketlerin ilgili lokasyonlarında ticari faaliyetler için kullanılan petrol koku (ağırlık – ton) tüketimini ifade etmektedir.
	Alternatif Yakıt (ton)	Bu gösterge, raporlama döneminde Şirketlerin ilgili lokasyonlarında ticari faaliyetler için kullanılan atık yağ, atık lastik, atık kaynaklı yakıt ve atık çamur (ağırlık – ton) gibi alternatif yakıt tüketimini ifade etmektedir.
	Elektrik Tüketimi (kWh)	Bu gösterge, raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında iklimlendirme, aydınlatma, elektrikli ekipman kullanımı ve elektrik gerektiren diğer iş operasyonları için satın alınan toplam elektrik tüketimini yansıtmaktadır. Konsolide bazda MWh cinsinden rapor edilir.
	Satın Alınan Isı/Buhar/Soğutma (kg)	Raporlama döneminde Şirket tarafından satın alınan R22 miktarı ve soğutma amaçlı tüketilen soğutucu gaz miktarı anlamına gelmektedir.
	Satılan Isı/Buhar/Soğutma (kg)	Raporlama döneminde Şirket'in sattığı buhar, soğutma gazları, ısı, elektrik miktarını temsil etmektedir. Satılan enerji, konsolide bazda MWh cinsinden rapor edilir.
	Sera Gazı Yoğunluğu (tCO ₂ e / gelir TL)	Raporlama döneminde elde edilen gelir TL başına sera gazı emisyonu anlamına gelmektedir.
	Enerji Yoğunluğu (MWh / TL revenues)	Raporlama döneminde elde edilen gelir TL başına enerji tüketimi anlamına gelmektedir.
	Yenilenebilir Enerji Tüketiminin Toplam Enerji Tüketimi İçindeki Payı	Şirket'in raporlama döneminde satın aldığı yenilenebilir enerji kaynaklarından yaptığı elektrik tüketiminin toplam elektrik tüketimine oranını ifade etmektedir.

Türü	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	Yenilenebilir Enerji Üretimi (MWh)	Raporlama döneminde Şirket tarafından üretilen yenilenebilir enerji kaynaklı elektriğin toplamını temsil etmektedir.
	Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)	Bu, Şirket'in raporlama dönemi sonu itibarıyla yenilenebilir enerji tüketim değerini temsil etmektedir.
	Satın Alınan Yenilenebilir Enerji (MWh)	Raporlama döneminde satın alınan toplam yenilenebilir enerjiyi (I-REC, YEK-G sertifikaları vb. ile) temsil eder.
	İş İçin Yapılan Uçak Seyahatlerinin Toplam Yıllık Kilometre Mesafesi (km)	Raporlama döneminde Şirket çalışanları tarafından gerçekleştirilen uçak seyahatlerinin toplam kilometre mesafesi anlamına gelmektedir.
	Personel Servislerinin Toplam Yıllık Kilometre Mesafesi (km)	Raporlama döneminde Şirket çalışanlarına sağlanan personel servislerinin toplam kilometre mesafesi anlamına gelmektedir.
	Kapsam 1, Kapsam 2, Kapsam ³ Emisyonları (ton CO ₂ e)	
	Doğrudan (Kapsam 1) Sera Gazı Emisyonları (tCO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında doğalgaz, motorin, benzin tüketimi, R22 ve soğutucu gaz kullanımı ve yangın söndürme cihazlarının neden olduğu sera gazı emisyonunu ifade etmektedir.
	Enerjiyle İlgili Dolaylı (Kapsam 2) Sera Gazı Emisyonları (tCO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında satın alınan elektrik enerjisinin tüketiminden kaynaklanan sera gazı emisyonunu ifade etmektedir.
	Diğer Dolaylı (Kapsam 3) Sera Gazı Emisyonları (tCO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket çalışanlarının uçuş seyahatleri ve personel hizmetlerinden kaynaklanan sera gazı emisyonlarını ifade etmektedir.
	Su Tüketimi	
	Toplam Su Tüketimi (m ³)	Bu gösterge, raporlama döneminde Şirket'in ilgili lokasyonlarında kaynağa göre (hacim – m ³) toplam su çekimini yansıtmaktadır.
	Toplam Su Deşarjı (m ³)	Bu gösterge raporlama döneminde Şirketin ilgili lokasyonlarında kaynağa göre toplam su deşarjını (hacim – m ³) yansıtır.



Raporlama Kılavuzu

Türü	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	Atık Yönetimi	
	Yeniden kullanılan/geri dönüştürülen atık oranı (%)	Raporlama döneminde geri dönüştürülen atık miktarının toplam tehlikeli ve tehlikesiz atık toplamına oranı anlamına gelmektedir.
	Toplam Tehlikeli Atık (ton)	Raporlama döneminde Şirket operasyonlarının gerçekleştiği yerlerde tehlikeli atık miktarı anlamına gelmektedir.
	Toplam Tehlikesiz Atık (ton)	Raporlama döneminde Şirket operasyonlarının gerçekleştiği yerlerde tehlikesiz atık miktarı anlamına gelmektedir.
	Geri Dönüştürülen Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde Şirket faaliyetlerinin gerçekleştiği lokasyonlarda geri dönüştürülen atık miktarını ifade eder.
	Toplam Plastik Tüketimi (ton)	Raporlama dönemindeki toplam plastik tüketimini ifade etmektedir.
	Sürdürülebilir İş Modeli	
Ekonomik Göstergeler	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı (#)	Raporlama döneminde Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan, azaltım (doğrudan kaynak kullanımı veya karbon emisyonlarını azaltan ürünlerdir. Tartışmasız sürdürülebilir olarak kabul edilen faaliyetleri içerir), geçiş (alternatif hammadde ve/veya yakıt kullanımıyla üretilen çimento ve lastik ürünleri gibi, doğası gereği bütünüyle çevre dostu kabul edilmeyen, ancak daha sürdürülebilir teknolojilere geçiş olarak kabul edilebilecek ürün ve hizmetleri ifade eder) ve kolaylaştırıcı (doğrudan kaynak/ karbon emisyonunu azaltım faaliyeti olarak kabul edilmeyen, ancak buna ilişkin teknolojilerin yaygınlaşmasını kolaylaştıran ürünleri ifade eder) ve olumlu sosyal etki yaratan ürün ve hizmet sayısı anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Tutarı (TL)	Raporlama döneminde Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan, azaltım, geçiş ve kolaylaştırıcı nitelikteki ürün ve hizmetlerden elde edilen gelir anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Toplam Gelire Oranı (%)	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Toplam Gelire Oranı (%)

Türü	Gösterge	Kapsam
Ekonomik Göstergeler	Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)	Raporlama döneminde Şirket tarafından yapılan Ar-Ge ve inovasyon yatırımları anlamına gelmektedir.
	Ar-Ge ve İnovasyon Yatırım Bütçesinin Toplam Gelire Oranı (%)	Raporlama döneminde gerçekleşen, Şirket'in yatırım bütçesinde yer alan Ar-Ge ve inovasyon yatırımlarının toplam gelire oranı anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, Şirket'in sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımları anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırım Bütçesinin Toplam Gelire Oranı (%)	Raporlama döneminde gerçekleşen, Şirket'in yatırım bütçesinde yer alan sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımlarının toplam gelire oranı anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir Yatırımlar/ Faaliyetler Sayesinde Gerçekleşen Finansal Tasarruf ve Çevresel/Sosyal Fayda	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen finansal tasarruf ve çevresel/sosyal fayda anlamına gelmektedir.
	Çevresel Yatırım & Harcamalar	
	Çevresel Yatırımlar (TL)	Raporlama döneminde gerçekleştirilen, çevresel ve sosyal fayda sağlayan, azaltım (doğrudan kaynak kullanımı veya karbon emisyonlarını azaltan ürünlerdir. Tartışmasız sürdürülebilir olarak kabul edilen faaliyetleri içerir), geçiş (alternatif hammadde ve/veya yakıt kullanımıyla üretilen çimento ve lastik ürünleri gibi, doğası gereği bütünüyle çevre dostu kabul edilmeyen, ancak daha sürdürülebilir teknolojilere geçiş olarak kabul edilebilecek ürün ve hizmetleri ifade eder) ve kolaylaştırıcı (doğrudan kaynak/ karbon emisyonunu azaltım faaliyeti olarak kabul edilmeyen, ancak buna ilişkin teknolojilerin yaygınlaşmasını kolaylaştıran ürünleri ifade eder) çevresel yatırımlar anlamına gelmektedir.
	Çevresel Harcamalar (TL)	Raporlama döneminde yasal olarak gerekli olan ve yasal olarak zorunlu olmayan harcamaları ifade eder.



Raporlama Kılavuzu

Verilerin Hazırlanması

Sosyal Göstergeler

İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Verileri

Aşağıda belirtilen tanım ve formüller İSG verilerinin hesaplanmasında kullanılmaktadır. Toplam çalışan saati hesaplanırken raporlama dönemindeki toplam çalışan sayısı dikkate alınmaktadır.

Raporlama döneminde Şirket tarafından kayıt altına alınan kazalar; iş kazaları, bu kazalardan kaynaklı ölümlü vakalar ve meslek hastalığı olarak raporlanan çalışan sayıları değerlendirilmiştir.

Kaza sayısı, toplam iş kazası sayısı anlamına gelir. Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından beyan edilen listeler ile takip edilmektedir.

Raporlama döneminde herhangi bir meslek hastalığı veya ölüm vakaya rastlanmamıştır.

Kadın Çalışan Oranı

Kadın çalışan oranı göstergelerinin hesaplanmasında aşağıdaki tanım ve formüller kullanılmaktadır.

Toplam Çalışan Sayısı ve Kadın Çalışan Oranı hesaplaması için gerekli olan ilgili veriler, 31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla "Çalışan Listesi Raporu"ndan cinsiyet, pozisyon ve eğitim durumu ile ilgili aşağıdaki bilgileri içerecek şekilde hazırlanmıştır. Toplam çalışan sayısı, 31 Aralık 2021 tarihi itibarıyla faaliyet raporlarında veya insan kaynakları sistemlerinde yer alan bilgilere dayalı olarak şirketlerin raporlama yılı sonu itibarıyla sahip oldukları toplam çalışan sayısını ifade etmektedir.

Formüller

Kadın Çalışan Oranı= Kadın Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı

Yönetici Kadın Çalışan Oranı

Kapsamdaki yönetici seviyeleri N-1, N-2 ve N-3 olarak tanımlanmıştır. N-1 seviyesi, doğrudan CEO'ya rapor veren bir yönetici seviyesidir. N-2 seviyesi, CEO'dan iki derece uzakta olan orta seviye olarak tanımlanır. Benzer şekilde, N-3, CEO seviyesinden üç derece uzaktadır.

N-1 seviyesine çalışan kadın yönetici oranı = N-1 seviyesinde çalışan kadın yönetici sayısı / N-1 seviyesinde çalışan toplam yönetici sayısı

N-2 seviyesine çalışan kadın yönetici oranı = N-2 seviyesinde çalışan kadın yönetici sayısı / N-2 seviyesinde çalışan toplam yönetici sayısı

N-3 seviyesine çalışan kadın yönetici oranı = N-3 seviyesinde çalışan kadın yönetici sayısı / N-3 seviyesinde çalışan toplam yönetici sayısı

Gelir Getirici Rollerinde Çalışan Kadın Yönetici Oranı

Şirketin gelirini doğrudan etkileyen rollerde çalışan kadın yöneticilerin oranını ifade etmektedir. Bu pozisyonlar daha çok satış alanlarını içermektedir.

Formüller

Gelir getirici rollerinde çalışan kadın yönetici oranı = gelir getirici rollerinde çalışan kadın yönetici sayısı / gelir getirici rollerinde çalışan i toplam yönetici sayısı

STEM Rollerinde Çalışan Kadın Yönetici Oranı

STEM rolleri doğrudan Bilim, Teknoloji, Mühendislik ve Matematik ile ilgilidir.

Formüller

STEM rollerinde çalışan kadın yönetici oranı = STEM rollerinde çalışan kadın yönetici sayısı / STEM rollerinde çalışan toplam yönetici sayısı

Ebeveynlik İzinleri

Ebeveynlik izinleri, raporlama dönemindeki analık ve babalık izinlerini içerir.

Formüller:

Doğum izninden dönen çalışan oranı = Doğum izninden dönen çalışan sayısı / Doğum izninden ayrılan çalışan sayısı

Eğitimler:

Raporlama döneminde çalışanlara verilen eğitimleri ifade eder. Toplam eğitim saati dört alt kategoriye ayrılmıştır. Cinsiyete göre (kadın ve erkek), yaşa göre (30 yaş altı, 30 ile 50 yaş arası, 50 yaş üstü), yönetim kademelerine göre (N-1, N-2 ve N-3), eğitim türlerine göre (etik, döviz rüşvet ve yolsuzluğa karşı, sürdürülebilirlik ve çevre).

Eğitimlerin toplam maliyeti, Şirket tarafından çalışanlarına verilen tüm eğitimlerin toplam maliyetini ifade etmektedir.

Çalışan başına düşen eğitim maliyeti = toplam eğitim maliyeti / toplam çalışan sayısı

Toplam İşe Alınan Çalışan Sayısı

Raporlama döneminde işe alınan çalışan sayısı cinsiyet (kadın ve erkek), yaş (30 yaş altı, 30-50 arası, 50 yaş üstü) ve yönetici kademesi (N-1, N-2, N-3) olmak üzere üç kategoriye ayrılmaktadır.

Toplam Ayrılan Çalışan Sayısı

Raporlama döneminde ayrılan çalışan sayısı cinsiyet (kadın ve erkek), yaş (30 yaş altı, 30-50 arası, 50 yaş üstü) ve yönetici kademesi (N-1, N-2, N-3) olmak üzere üç kategoriye ayrılmaktadır.



Raporlama Kılavuzu

Formüller:

Cinsiyete göre çalışan devir oranı:

- Ayrılan kadın çalışan sayısı / toplam kadın çalışan sayısı
- Ayrılan erkek çalışan sayısı / toplam erkek çalışan sayısı

Yaş grubuna göre çalışan devir oranı:

- 30 yaş altı ayrılan çalışan sayısı / 30 yaş altı toplam çalışan sayısı
- 30 yaş ile 50 yaş arası ayrılan çalışan sayısı / 30 yaş ile 50 yaş arası toplam çalışan sayısı
- 50 yaş üstü ayrılan çalışan sayısı / 50 yaş üstü toplam çalışan sayısı

Çevresel Göstergeler

Enerji Tüketimi

Enerji tüketim verileri kapsamında; elektrik, doğalgaz, motorin ve akaryakıt birincil yakıt kaynakları olarak bildirilmektedir. Elektrik tüketim verileri servis sağlayıcılarının sayacı ve faturalarından elde edilmektedir.

Doğal gaz tüketimi, hizmet sağlayıcının faturalarının m³ değerlerinden elde edilir. Şirkete ait otomobiller için benzin ve dizel tüketimi servis sağlayıcı sistemi ile takip edilmektedir.

Şirketin enerji kaynakları kalorifik değerleri aşağıdaki tabloda paylaşılmaktadır. 2020 yılı için Çevre Bakanlığı'na bildirilen Emisyon Doğrulama Raporlarında yer alan kalorifik değerler esas alınmıştır.

Bu değerlerle birlikte aşağıda listelenen formülleri kullanır:

- Elektrik tedarik birimi kWh olarak faturalandırıldığından, GJ cinsi dönüşümünde 1 kWh=0,0036 GJ'lik bir dönüştürme faktörü kullanılır;
- İthal Kömür ve Yerli Kömür tedarik birimi ton olarak raporlandığından, TJ cinsi dönüşümünde [1ton * (Net Kalorifik değer) GJ/ton] /1000 dönüştürme faktörü kullanılmaktadır;
- Doğal gaz tedarik birimi m³ olarak faturalandırıldığından, [1m³ * (Net Kalorifik Değer) GJ/m³]/1000 dönüştürme faktörü kullanılır;
- Dizel besleme birimi litre olarak raporlandığından, TJ cinsi dönüşümünde [1l * (Net Kalorifik değer) GJ/l] /1000 dönüştürme faktörü kullanılır;
- Akaryakıt tedarik birimi litre olarak raporlandığından, TJ cinsi dönüşümünde [1l * (Net Kalorifik değer) GJ/l] /1000 dönüştürme faktörü kullanılır;
- Diğer yakıtlar kapsamında değerlendirilen petrol koku, atık yağ, atık lastik, atık kaynaklı yakıt (RDF) ve atık çamurun tüketim birimi ton olarak TJ [1 * (Net Kalorifik Değer) GJ/l] /1000 dönüştürme faktörü kullanılır;
- Tüm yakıt tüketiminin birimi MWh olarak raporlandığından, GJ cinsi dönüşümünde 1GJ=0,277777 MWh'lik bir dönüştürme faktörü kullanılır.

Sera Gazı Emisyonu ve Enerji Yoğunluğu (tCO₂-e / TL)

Raporlama döneminde kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarının toplamının toplam TL gelirlerine bölünmesi ile sera gazı yoğunluğu hesaplanmıştır.

Raporlama döneminde toplam enerji tüketimi toplam TL gelirlere bölünerek enerji yoğunluğu hesaplanmıştır.

Toplam TL gelir, Şirket'in 31.12.2021 tarihi itibarıyla yayınlanan AgeSA Faaliyet Raporu'nda belirtilen raporlama yılı sonu itibarıyla toplam gelir değerini ifade etmektedir.

Formüller:

Sera Gazı Emisyon Yoğunluğu = tCO₂-e / Toplam gelir (TL)

Enerji Yoğunluğu = Toplam Enerji Tüketimi (MWh) / Toplam gelir (TL)

İş Amaçlı Yıllık Hava Seyahatlerinin Toplam Kilometresi

Raporlama döneminde Şirket çalışanlarına verilen hizmetlerin kat ettiği toplam kilometre, Şirketin birlikte çalıştığı turizm acentesi tarafından paylaşılan bilet ve parkur listesi esas alınarak hesaplanır.

Personel Servislerinin Yıllık Toplam Kilometresi

Raporlama döneminde Şirket çalışanlarına verilen hizmetlerin kat ettiği toplam kilometreye ilişkin veriler hizmet sağlayıcı tarafından paylaşılmıştır.

Kapsam 1, 2 ve 3 Emisyonları

Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 emisyonları ISO 14064-1'e uygun olarak, "Sera Gazları Protokolü: Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı" çerçevesinde operasyonel kontrol ilkesiyle hesaplanmıştır.

Hesaplamalarda CO₂, CH₄, N₂O, HFC'lerin (SF₆ ve soğutucu gaz) CO₂ eşdeğeri faktörleri kullanılmıştır. Kullanılan emisyon faktörleri aşağıdaki tabloda detaylandırılmıştır. Küresel Isınma Potansiyeli (Global Warming Potential, GWP) katsayıları Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 5. Değerlendirme Raporu ve Sera Gazı Protokolü (Greenhouse Gas Protocol (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gasreporting-conversionfactors-2020>)) kullanılarak bileşke ton CO₂e değeri uygun katsayılarla çarpılarak hesaplanmıştır.



Raporlama Kılavuzu

Emisyon Faktörleri - Kapsam 1	Toplam Karbon Faktörü (ton CO ₂ -e)
Doğalgaz (m ³)	0.00194
Dizel (şirket araçları) (l)	0.00267
Dizel (jeneratörler) (l)	0.00264
Fuel-Oil (l)	0.00294
Benzin (l)	0.00227

Emisyon Faktörleri - Kapsam 2	ton CO ₂ -e/MWh
Türkiye Elektrik Enerjisi (Şebeke kaynaklı)	0.457

Emisyon Faktörleri - Kapsam 3	kgCO ₂ -e/km
İş Seyahatleri (Uçuşlar İç Hatlar) (km)	0.00013
İş Seyahatleri (Uçuşlar Dış Hatlar - Avrupa) (km)	0.00008
İş Seyahatleri (Uçuşlar Dış Hatlar - Kıtalararası) (km)	0.00010
Personel Servisleri (km)	0.00056

Su Tüketimi

Toplam su çekme ve su deşarj göstergeleri için tüketim verileri birim fiyatın servis sağlayıcı faturalarının TL tutarına bölünmesi ile elde edilir. Bu kriter kapsamında şebeke suyu olarak kullanılan toplam tüketim deşarj suyu olarak değerlendirilir.

Atık

Toplam plastik tüketimi faturalarla takip edilmekte olup; plastik ürün, pet şişe, poşetler ve plastik ambalaj tüketim miktarını ifade etmektedir.

Formüller:

Yeniden kullanılmış / geri dönüştürülmüş atık oranı = Geri Dönüştürülmüş Atık Miktarı / (Toplam Tehlikeli Atık + Toplam Tehlikesiz Atık)

Ekonomik Göstergeler

Ekonomik göstergelerin hesaplanmasında aşağıdaki tanımlar ve formüller kullanılmaktadır.

Sürdürülebilir İş Modeli

Sürdürülebilir ürün ve hizmet sayısı, olumlu sosyal etki ve geçiş yaratan ürünler olarak değerlendirilen 19 ürün ve hizmetten oluşmaktadır. Uzun Süreli Hayat Sigortası,

Özel Hayat Sigortası, İyi İhtimaller Sigortası, Sürekli Eğitim Sigortası, VIP Hayat, Kredim Güvende, KOBİ Hayat, Kolay Hayat, Avantaj Plus Ferdi Kaza Sigortası, Akbank Ferdi Kaza Sigortası, Ekspres Ferdi Kaza Sigortası, Kendine İyi Bak Sigortası, Biriktiren Gelecek Planı, Biriktiren VIP Planı & Prestijli Emekliliğe Yatırım Planı, Sabancı Çalışanı Güvence Planı, Emekliliğe Yatırım Planı, Hızlı Emeklilik Planı, Emeklilik Gelir Planı, Otomatik Katılım Planları. Sürdürülebilir ürün geliri, Agesa Global tarafından belirtilen her bir ilgili ürün gelirin %5'i olarak hesaplanmaktadır.

Formüller:

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirlerinin Toplam Gelire Oranı = Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Gelirleri / Toplam Gelir

Tüm AR-GE ve İnovasyon Yatırım Bütçesinin Toplam Gelire Oranı = AR-GE ve İnovasyon Yatırım Bütçesi / Toplam Gelir

Sürdürülebilir Odaklı AR-GE ve İnovasyon Yatırım Bütçesinin Toplam Gelire Oranı = Sürdürülebilir Odaklı AR-GE ve İnovasyon Yatırım Bütçesi / Toplam Gelir

Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar

Şirketin raporlama döneminde yaptığı çevresel yatırım ve harcamalarını kapsar. Çevresel yatırımlar, azaltım yatırımları biyometrik imza ile uzaktan satışı temsil etmektedir. Şirket'in raporlama döneminde yaptığı çevre harcamaları ise kanunen zorunlu harcamalar kapsamında Çevre Temizlik Vergileri ile kanunen zorunlu olmayan harcamalar kapsamında değerlendirilen LEED Sertifikası bedelini temsil etmektedir. Bu göstergede raporlanan toplam tutar, şirketin onaylanmış bütçesi dahilinde yapılan harcamalardan oluşmakta ve faturalar üzerinden izlenmektedir.

Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler

Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Hassas Kitleler göstergesi Şirket'in dezavantajlı gruplara (gençler, çocuklar kadınlar vb.) yönelik, destekleyici faaliyetler ile ulaştığı kişi sayısını ifade etmektedir.

Yeniden Görüş Beyanı

Doğrulan verilerinin ölçülmesi ve raporlanması kaçınılmaz olarak bir dereceye kadar tahmin içerir. Şirket seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.



Bağımsız Güvence Raporu



Sınırlı Güvence Raporu

Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş Yönetim Kurulu'na,

Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş ("Agesa" veya "Şirket") tarafından 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan Agesa 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2021 Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde bağımsız sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 74., 75. ve 76. sayfalarında bulunan ve  ile işaretlenmiş göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

Sosyal Göstergeler

- İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Göstergeleri
 - Kaza sayısı (#)
 - Ölümlü kaza sayısı (#)
 - Meslek hastalığı sayısı (#)
 - Kazadan kaynaklı devamsızlık (#)
 - Toplam çalışma saati (saat)
 - Kayıp iş günü oranı (%)
 - İSG eğitimleri (saat)
- Kadın Çalışan Dağılımları
 - Toplam çalışan sayısı (#)
 - Toplam kadın çalışan oranı (%)
 - Kadın yönetici oranı (%)
 - Gelir getirici rollerdeki kadın yöneticilerin oranı (%)
 - STEM rollerindeki kadın çalışan oranı (%)
 - Doğum iznine ayrılan çalışanların sayısı (#)
 - Babalık iznine ayrılan çalışanların sayısı (#)
 - Doğum izni sonrası işe dönüş yüzdesi (%)
- Eğitimler
 - Cinsiyete göre toplam eğitim saatleri (saat)
 - Yaşa göre toplam eğitim saatleri (saat)
 - Yönetici seviyesine göre toplam eğitim saatleri (saat)
 - Eğitim türüne göre toplam eğitim saatleri (saat)
 - Toplam eğitim maliyeti (TL)
 - Çalışan başına toplam eğitim maliyeti (TL)

- İşe Alımlar
 - Cinsiyete göre İşe Alım Sayısı
 - Yaşa göre İşe Alım Sayısı
 - Yönetici Seviyesine göre İşe Alım Sayısı (#)
- İşten Ayrılan Çalışanlar
 - Cinsiyete göre işten ayrılan çalışanların sayısı (#)
 - Yaşa göre işten ayrılan çalışanların sayısı (#)
 - Yönetici seviyesine göre işten ayrılanların sayısı (#)
- Çalışan Devir Oranları
 - Cinsiyete göre çalışan devir oranları (%)
 - Yaşa göre işe devir oranları (%)
 - Yönetici seviyesine göre çalışan devir oranları (%)

Çevre Göstergeleri

- Yakıt Türüne Göre Enerji Tüketimi
 - Doğalgaz (m³)
 - Motorin (Litre)
 - Kömür (ton)
 - Fuel-Oil (Litre)
 - Benzin (Litre)
 - LPG (Litre)
 - LNG (Litre)
 - CNG (Litre)
 - Petrokok (ton)
 - Alternatif yakıt (ton)
 - Elektrik tüketimi (KWh)
- Satın Alınan Isı/Buhar/Soğutma (kg)
- Satılan Isı/Buhar/Soğutma (kg)
- Sera Gazı Yoğunluğu (tCO₂/TL gelir)
- Enerji Yoğunluğu (MWh/TL gelir)
- Yenilenebilir Enerji Tüketiminin Toplam Enerji Tüketime Oranı (%)
 - Yenilenebilir enerji üretimi (MWh)
 - Yenilenebilir enerji tüketimi (MWh)
 - Satın alınan yenilenebilir enerji (MWh)
- İş için yapılan uçak seyahatlerinin toplam yıllık kilometre mesafesi (km)
- Personel servisleri toplam yıllık kilometre mesafesi (km)
- Kapsam 1, 2, ve 3 Emisyonları
 - Kapsam 1 emisyonları (tCO₂)
 - Kapsam 2 emisyonları (tCO₂)
 - Kapsam 3 emisyonları (tCO₂)



Bağımsız Güvence Raporu



- Su Tüketimi
 - Toplam su tüketimi (m³)
 - Toplam su derşarjı (m³)
- Atık Yönetimi
 - Yeniden kullanılan/geri dönüştürülen atık oranı (%)
 - Toplam tehlikeli atık (ton)
 - Toplam tehlikesiz atık (ton)
 - Geri dönüştürülen atık (ton)
 - Toplam plastik tüketimi (Ton)

Ekonomik Göstergeler

- Sürdürülebilir İş Modeli
 - Sürdürülebilir ürün ve hizmet sayısı (#)
 - Sürdürülebilir ürün ve hizmet gelirlerinin tutarı (TL)
 - Sürdürülebilir ürün ve hizmet gelirlerinin toplam gelire oranı (%)
 - ARGE ve inovasyon yatırımları (TL)
 - ARGE ve inovasyon yatırım bütçesinin toplam gelire oranı (%)
 - Sürdürülebilir odaklı ARGE ve inovasyon yatırımları (TL)
 - Sürdürülebilir odaklı ARGE ve inovasyon yatırım bütçesinin toplam gelire (%)
- Sürdürülebilir Yatırımlar Nedeniyle Yapılan Finansal Tasarruf ve Çevresel/Sosyal Fayda
- Çevresel Yatırım & Harcamalar
 - Çevresel yatırımlar (TL)
 - Çevresel harcamalar (TL)

Bağımsız güvence raporumuz yalnızca 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler için düzenlenmiş olup, önceki dönemlere ya da 2021 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler dışında yer alan diğer bilgilere dayalı herhangi bir işlem uygulanmamış ve bu nedenle herhangi bir sonuç bildirilmemiştir.

Ölçüt

Şirket Seçilmiş Bilgiler'i hazırlarken 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 80-86 sayfalarında bulunan AgeSA 2021 Sürdürülebilirlik Raporu- Raporlama Kılavuzu ("Raporlama Kılavuzu") bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

Şirket'in Sorumlulukları

Şirket, 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nun içeriğinden ve Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmasından sorumludur. Şirket, Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanmasında kullanılan bilgilerin suistimal veya hatadan kaynaklanan hiçbir maddi yanlış beyan içermemesini sağlayacak şekilde iç kontrollerin tasarlanması, uygulanması ve sürdürülmesinden de sorumludur.

Sınırlamalar

Konunun özellikleri ve bu tarz bilgileri belirlemede kullanılan metotlar düşünüldüğünde, finansal olmayan bilgiler finansal bilgilerden daha fazla doğal sınırlamalara tabidir. Bir kurum tarafından ortaya koyulmuş uygulamaların olmaması nedeniyle önemli düzeyde farklı ölçümlerin yapılması ve karşılaştırılabilirliği etkileyebilecek şekilde farklı, fakat kabul edilebilir ölçüm tekniklerinin seçilmesi söz konusu olabilir. Farklı ölçüm tekniklerinin hassaslığı da değişkenlik gösterebilir. Bunun dışında, söz konusu bilgilerin mahiyeti ve bunların tespitinde kullanılan yöntemler, aynı zamanda ölçüm kriterleri ile bunların hassasiyeti zaman içinde farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle, Seçilmiş Bilgiler'in Raporlama Kılavuzu çerçevesinde okunması ve incelenmesi önem arz etmektedir.

Diğer hususların yanı sıra, özellikle enerji kaynağı yakıtların tüketimlerinde MWh birimine dönüşüm faktörleri ve karbon emisyonu ile ilgili hesaplamalar konusunda, Raporlama Kılavuzu bölümünde belirtildiği gibi Şirket içinde elde edilen bilgilere ve faktörlere ve/veya bağımsız üçüncü şahıslarla sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarla sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

Bağımsızlık ve Kalite Kontrol

Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu ("IESBA") tarafından yayımlanan; dürüstlük, tarafsızlık, profesyonel yetkinlik ve gerekli özen gösterilmesi, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen IESBA Profesyonel Muhasebeciler için Etik Kurallar'ın bağımsızlık ve diğer etik gerekliliklerine uyum göstermekteyiz.

Kalite Kontrole ilişkin Uluslararası Standart 1'i uygulamakta ve bu doğrultuda ilişkili etik ve profesyonel standartlar ve kanun veya yönetmelik gerekliliklerine uygun belgelendirilmiş politikalar ve süreçleri içeren bir kalite kontrol sistemi muhafaza etmekteyiz.



Bağımsız Güvence Raporu



Bağımsız Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, gerçekleştirdiğimiz sınırlı güvence çalışmasına dayanarak Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olacak herhangi bir hususun dikkatimizi çekip çekmediğine ilişkin bir sonuç bildirmektir. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Denetim ve Güvence Standartları Kurulu tarafından çıkarılmış Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı 3000- "Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Diğer Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3000" Revize) ve Uluslararası Güvence Denetimi Standardı 3410- "Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardı"na ("ISAE 3410") uygun olarak gerçekleştirilmiştir.

ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410 standartlarına uygun olarak yürütmüş olduğumuz sınırlı güvencenin kapsamı, makul güvencenin kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır. Bir sınırlı güvence çalışmasında yeterli ve uygun denetim kanıtlarının toplanması kapsamında gerçekleştirilen prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı makul güvence çalışmalarına oranla çok daha dardır.

Yürütmüş olduğumuz prosedürler profesyonel yargımıza dayanmakta ve araştırmalar, gerçekleştirilen süreçlerin gözlenmesi, belgelerin incelenmesi, analitik prosedürler, ölçüm yöntemlerinin uygunluğunun ve raporlama politikalarının değerlendirilmesi ve altta yatan kayıtların üzerinde mutabakata varılmasından oluşmaktadır.

Yürütmüş olduğumuz sınırlı güvence prosedürleri şunları içermektedir:

- Şirket yönetimi ve ilgili Seçilmiş Bilgiler'den sorumlu kişiler ile görüşmelerde bulunulmuştur;
- Seçilmiş Bilgiler'in toplanması ve raporlanmasına ilişkin süreç anlaşılmıştır. Bu prosedür Seçilmiş Bilgileri yönetmek ve raporlamak için önemli süreç ve kontrollerin değerlendirilmesini içermektedir;
- Seçilmiş Bilgiler'in hazırlanması için kullanılan kaynak veriler değerlendirilmiştir ve seçilen belirli hesaplama örnekleri yeniden yapılmıştır;
- Şirket tarafından hazırlanan Seçilmiş Bilgiler'in derlenmesi ve hazırlanması için örnekleme bazında sınırlı testler gerçekleştirilmiştir;
- Raporlanan veriler üzerinden analitik prosedürler uygulanmıştır.

Sınırlı Güvence Sonucu

Prosedürlerimizin ve elde ettiğimiz kanıtların sonucunda, Şirket'in 2021 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl itibarıyla Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Kullanım Kısıtlaması

Bu rapor, sonucu da dahil olmak üzere, Şirket'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla Şirket Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. Şirket Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir sınırlı bağımsız güvence raporu hazırlanarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2021 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2021 Sürdürülebilirlik Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu ve Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

PwC Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.

Mehmet Cenk Uslu, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 2 Aralık 2022



GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 101: Temel Esaslar 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016			
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	Kurumsal Profil		
	102-1	15	-
	102-2	15	-
	102-3	İstanbul, Türkiye	-
	102-4	15	-
	102-5	15	-
	102-6	15	-
	102-7	15	-
	102-8	75	-
	102-9	26,27,75	-
	102-10	14,15	-
	102-11	18-20,22-25	-
	102-12	31	-
	102-13	77	-
	Strateji		
	102-14	10,11	-
	102-15	18-20,22-25	-
	Etik ve Dürüstlük		
	102-16	16, 18, 20-21	-
	102-17	20-21	-
	Yönetişim		
	102-18	17, 28	-
	Paydaş Analizi		
	102-40	35	-
	102-42	35	-
	102-43	35-36	-
	102-44	36	-

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 102: Genel Göstergeler 2016	Rapor Profili		
	102-45	9,15	-
	102-46	9	-
	102-47	36-37	-
	102-48	AgeSA'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.	-
	102-49	AgeSA'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.	-
	102-50	9	-
	102-51	AgeSA'nın ilk sürdürülebilirlik raporudur.	-
	102-52	Yıllık	-
	102-53	9	-
	102-54	9	-
	102-55		-
	102-56		-
GRI 200: Ekonomik Standart Serileri 2016			
Ekonomik Performans			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	AgeSA 2021 Faaliyet Raporu, s. 36-41	-
	103-2	AgeSA 2021 Faaliyet Raporu, s. 36-41	-
	103-3	AgeSA 2021 Faaliyet Raporu, s. 36-41	-
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1	74	-
Satınalma Uygulamaları			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	26,27	-
	103-2	26,27	-
	103-3	26,27	-
GRI 204: Satınalma Uygulamaları 2016	204-1	26,27	-
Yolsuzlukla Mücadele			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	20,21	-
	103-2	20,21	-
	103-3	20,21	-
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1	25	-
	205-2	21, 76	-
	205-3	21	-



GRI Standartları İçerik Endeksi

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
GRI 300: Çevresel Standart Serileri 2016			
Enerji			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	62,63	-
	103-2	62,63	-
	103-3	62,63	-
GRI 302: Enerji 2016	302-1	63, 74	-
	302-3	74	-
	302-4	62,63	-
Su ve Atıksular			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	63, 64	-
	103-2	63, 64	-
	103-3	63, 64	-
GRI 303: Su ve Atıksular 2018	303-1	63, 64, 74	-
	303-3	74	-
	303-4	74	-
	303-5	64, 74	-
Emisyonlar			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	61, 62	-
	103-2	61, 62	-
	103-3	61, 62	-
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1	62, 74	-
	305-2	62, 74	-
	305-5	62	-
Atık			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	63, 64	-
	103-2	63, 64	-
	103-3	63, 64	-
GRI 306: Atık 2020	306-1	63, 64	-
	306-2	63, 64	-
	306-3	63, 64, 74	-
	306-4	64, 74	-
	306-5	64, 74	-
GRI 400: Sosyal Standart Serileri			
İstihdam			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	39-53	-
	103-2	39-53	-
	103-3	39-53	-
GRI 401: İstihdam 2016	401-1	75	-
	401-2	44, 47, 49, 51, 53	-
	401-3	75	-

GRI Standardı	Göstergeler	Sayfa Numarası/ Doğrudan Kaynak	Verilmeyen Bilginin Açıklaması
İş Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	51, 52	-
	103-2	51, 52	-
	103-3	51, 52	-
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1	52	-
	403-2	52	-
	403-3	52, 53	-
	403-4	52	-
	403-5	52	-
	403-6	51-53	-
	403-7	52, 53	-
	403-9	75	-
	403-10	75	-
Eğitim ve Öğretim			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	47-50	-
	103-2	47-50	-
	103-3	47-50	-
GRI 404: Eğitim ve Öğretim	404-1	49, 76	-
	404-2	47-50	-
	404-3	76	-
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	42, 43	-
	103-2	42, 43	-
	103-3	42, 43	-
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1	41, 75	-
İnsan Hakları Değerlendirmesi			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	59, 78	-
	103-2	32, 59	-
	103-3	32, 59	-
GRI 412: İnsan Hakları Değerlendirmesi 2016	412-1	59	-
	412-3	59	-
Müşteri Gizliliği			
GRI 103: Yönetim Yaklaşımı 2016	103-1	71	-
	103-2	71	-
	103-3	71	-
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1	Raporlama döneminde bilgi güvenliğine yönelik hiçbir doğrulanmış şikayet alınmamıştır.	-

[Giriş](#)[Kurumsal Profil](#)[İnsan Odaklı Organizasyon](#)[Etki Odaklı Organizasyon](#)[Ekler](#)

İletişim

Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş

İçerenköy Mah. Umut Sok. Quick Tower Sitesi No: 10-12/10 Kat: 1
34768 İstanbul

Rapor İletişimi:

Agesa Sürdürülebilirlik Komitesi
surdurulebilirlik@agesa.com.tr

Begüm Hacıyusufoğlu
Sürdürülebilirlik Yönetmeni
begum.haciyusufoglu@agesa.com.tr

