



Odağımız insan,
amacımız değer üretmek

İçindekiler

SUNUş

Rapor Hakkında
CEO Mesajı
2022 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler
Ödüller

İLK BAKIşTA AGESA

AgeSA Hakkında
AgeSA'nın Sermaye Yapısı ve Ortakları
AgeSA'nın Organizasyon Yapısı

TEMELLER

Kurumsal Yönetim
Tedarik Zinciri Yönetimi
İş Etiği ve Uyum
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
Risk Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Riskleri
Sürdürülebilirlik Yönetimi
Sürdürülebilirlik Stratejisi
2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri
AgeSA'nın Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Etkisi

İNSAN ODAKLI ORGANİZASYON

AgeSA Kültürel Değerleri
İşveren Markamız - İyinin Peşinde
Çalışan Profili
Eşitlilik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
İnsan Hakları
Çalışan Hakları ve Memnuniyeti
Çalışan Sağlığı ve Esenliği
Yetenek Yönetimi
Toplumsal Yatırım

ETKİ ODAKLI ORGANİZASYON

Çevresel Performans
Sürdürülebilir Ürünler, Hizmetler ve Sorumlu Yatırımlar
Müşteri Memnuniyeti
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği

HIZLANDIRICILAR

Dijital Dönüşüm
İnovasyon
Veri Analitiği

EKLER

Ek 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri
Ek 2: Kurumsal Üyelikler
Ek 3: AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası
Raporlama Kılavuzu
Sınırlı Güvence Raporu
GRI İçerik Endeksi

A man with a beard and sunglasses, wearing a blue shirt and a green life vest, is kayaking on a river. He is holding a wooden paddle and smiling. The background shows a forested riverbank with sunlight filtering through the trees. The water is splashing around the kayak.

Zoru
başararak

A young woman with blonde hair tied in a bun, wearing a yellow ribbed sweater, is smiling and looking down at plants on a balcony. The background shows a modern building and a clear sky. A semi-transparent orange rectangle is overlaid on the lower part of the image, containing the text.

Hayata
anlam katarak

A group of five people are captured in mid-air, jumping joyfully on a grassy hill. The scene is set against a bright, hazy sunset sky with soft clouds. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow that silhouettes the people. The individuals are dressed in casual outdoor attire, and their arms are raised in celebration. The foreground shows the texture of the grass and some small rocks.

Daha mutlu
geleceği hazırlayarak



Sunuş

"2050 Net Sıfır Emisyon" hedefimize sağlıklı sonuçlar üreten sürdürülebilirlik stratejimizin kılavuzluğunda ilerliyoruz.

RAPOR HAKKINDA

AgeSA, Sürdürülebilir sigortacılığı bir hedef olarak benimsiyor.

Attığımız her adımda, hayata geçirdiğimiz her projede doğaya ve topluma saygılı olmayı önceliklendiriyoruz.

AgeSA'da icra ettiğimiz tüm faaliyetlerde çevresel, sosyal ve yönetsel (ÇSY) konuları önceliklendiriyor, sürdürülebilirliği stratejik bir odak kabul ediyoruz.

Sürdürülebilir sigortacılığı bir hedef olarak benimsiyor, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'nı (SKA) kendimize kılavuz kabul ediyoruz.

Attığımız her adımda, hayata geçirdiğimiz her projede doğaya ve topluma saygılı olmayı önceliklendiriyoruz.

Yıllık olarak yayınladığımız bu raporlarımızla strateji, performans, hedef ve ilerlemelerimizi çevresel, sosyal, etik ve ekonomik perspektifte değerlendiriyor, dönem için başlıca performans göstergelerimizi paylaşıyoruz.

2022 Sürdürülebilirlik Raporu, 1 Ocak 2022-31 Aralık 2022 dönemindeki faaliyetlerimizi ve kaydettiğimiz sonuçları kapsıyor.

Raporu, GRI standartlarını referans alarak (with reference) hazırladık. Raporda stratejik yönetim yaklaşımımıza, paydaş ilişkilerimize ve iyi uygulamalarımıza da detaylı olarak yer verdik.

Raporumuzu, 2022 Faaliyet Raporumuz ve web sitemizin farklı bölümlerinde paylaşılan sunumlar, politikalar ve stratejilerle birlikte incelemenizi öneririz.

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

AgeSA'ya desteğiniz ve ilginiz için çok teşekkür ederiz.



CEO MESAJI



Fırat KURUCA
CEO

İklim değişikliğiyle m¼cadele bugün neredeyse her ¼lke, sekt¼r ve kurum i¼in en önemli gündem maddelerinden birini oluşturuyor. Ekonomik, sosyal ve ¼evresel riskleri azaltmak kurum ve kuruluşların önceliğini oluştururken sekt¼rler de yeni d¼zenleme ve stratejiler geliştiriyor. Bunların merkezinde ise s¼rd¼r¼lebilirlik bulunuyor.

¼evresel, sosyal ve ekonomik konulardaki riskleri y¼netebilmek ise sigorta sekt¼r¼n¼n uzmanlık alanı. Biz de bu bilinęle 2022 yılında AgeSA S¼rd¼r¼lebilirlik Politikası'nı

yayımladık ve faaliyetlerimizde s¼rd¼r¼lebilirlięi ana stratejimizin bir par¼ası olarak konumlandırarak s¼rd¼r¼lebilirlik stratejimizi oluşturduk. şu anda t¼m s¼re¼lerimize ¼evresel, sosyal ve y¼netsel performans odaklı s¼rd¼r¼lebilirlięi entegre ediyoruz. Faaliyetlerimizi doğru bir şekilde y¼netebilmek adına d¼zenli olarak risk analizlerinde bulunuyor, stratejimizi risk y¼netimi ¼er¼evesinde değerlendiriyoruz.

Odağımız iklim değişikliği

Faaliyetlerimizde s¼rd¼r¼lebilirlięi ana stratejimizin bir par¼ası olarak konumlandırarak s¼rd¼r¼lebilirlik stratejimizi oluşturduk.

CEO MESAJI

"2050 Net Sıfır Emisyon" hedefine doğru ilerliyoruz.

Etki Odaklı Organizasyon stratejimiz kapsamında hem geliştirdiğimiz ürünlerde hem de hizmet ve operasyonlarımızda olumlu etkiye odaklanıyoruz.

Operasyonlarımızın çevresel performansını iyileştiriyor, "2050 Net Sıfır Emisyon" hedefine ulaşmak için emin adımlarla ilerliyoruz. LEED Gold Yeşil Ofis sertifikalı, doğaya dost merkez ofisimizde de yürüttüğümüz projelerle harcadığımız çevresel kaynakları azaltmayı başardık. 2022 yıl sonu verilerine göre şirket araçlarının yakıt tüketiminden, ofislerin doğalgaz tüketiminden ve elektrik kullanımından kaynaklanan karbon emisyon miktarını 2019 yılına kıyasla 764 ton azalttık. 2019 yılından bu yana tükettiğimiz suyu %77 oranında azalttık ve kişi başı su tüketiminde %82 tasarruf sağladık.

Dijitalleşmenin sürdürülebilirlikteki rolü azımsanamayacak bir düzeyde. Mobil uygulama, biyometrik imza, sesli onay ve uzaktan satış uygulamaları gibi dijital dönüşüm faaliyetlerimiz sayesinde satış süreçlerinde milyon adedi aşan kâğıt basılmasını ve 582 ağacın kesilmesini önledik. 240 ton karbon emisyonu tasarrufu ve 128 milyon litreyi aşkın su tasarrufuna katkıda bulunduk. Yapay zekâ, makine öğrenimi, siber güvenlik, otomasyon gibi dijital adımlar sadece iş süreçlerinde verimliliği artırmakla kalmıyor, müşteri memnuniyetini de daha yukarıya taşıyor. Dijital dönüşüme ek olarak AgeSA sürdürülebilirlik fonu ve sosyal etkiyi ön planda tutan finansal okuryazarlığı az

olan müşterilerimiz için finansal danışmanlık hizmeti, uzun süreli işsizlik teminatı ve sağlık danışmanlığı gibi sürdürülebilir özellikteki ürün ve hizmetlerle sürdürülebilir ürünlerin gelirlerimiz içindeki payını artırmayı planlıyoruz.

İşimizin merkezinde insan yer alıyor. İnsan Odaklı Organizasyon stratejimizle toplumun kalkınması, refahı ve daha iyi bir yaşama erişmesi için program ve projeler tasarlıyoruz. Türkiye'de yaşlanma ile ilgili toplumsal sorunu ele alan ilk şirketiz. Ülkemizde toplumun yaşlanmaya hazırlığına rehber olmak ve toplumda oluşan yaşlılık özelinde negatif algıyı pozitif çevirmek amacıyla 2019 yılından itibaren "Her Yaşta" Kurumsal Sosyal Sorumluluk projemizle, farkındalık çalışmaları, yardım ve bağış kampanyaları gerçekleştiriyoruz. Kurduğumuz "Her Yaşta Fonu" ile 2021'den bu yana 5 sivil toplum kuruluşuna ve 8 projeye hibe desteği sağlıyor, yaş alma pratiklerini odağımıza alarak bu konuda farkındalık yaratacak çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Ayrıca işimizi en iyi yapmamızı sağlayan insan kaynağımızın sürekli gelişimine ve mutlu çalışma deneyimine odaklanıyoruz. Bizim için şu anda yüksek öncelikli konular arasında eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık, çalışan hakları ve memnuniyeti, çalışan sağlığı ve esenliği, yetenek yönetimi, insan hakları ve toplumsal yatırım yer alıyor. Başta cinsiyet olmak üzere ayrımcılığın her türüne karşı olan İnsan Kaynakları politikalarımız sayesinde istihdam, ücret ve kariyerde fırsat eşitliği sağlıyoruz.

Sürdürülebilirlikte iyi yönetim, başarılı sürdürülebilirlik uygulamalarının anahtarıdır. Yönetişim stratejimiz kapsamında, Sürdürülebilirlik Komitemiz ve Çalışma Gruplarının çalışmalarıyla hedeflerimizi gerçekleştiriyoruz.

Bu yıl Borsa İstanbul'da işlem gören şirketlerin çevresel, sosyal, kurumsal yönetim, insan ve çalışan hakları ile şeffaflık konularında; uluslararası sürdürülebilirlik performanslarının değerlendirildiği BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dâhil olduk. Sürdürülebilirliği AgeSA sürdürülebilirlik fonlarında yaygınlaştırmaya, yeni sürdürülebilir ürün ve hizmetleri iş yapış ve operasyonel süreçlerimize entegre etmeye devam edeceğiz.

En büyük hedefimiz bizimle birlikte olan herkese sürdürülebilirlik odağında da "İyi ki" dedirtebilmek. AgeSA olarak sürdürülebilirlik odağındaki stratejimizi, çalışmalarımızı, hedef ve performansımızı yakından inceleyebileceğiniz sürdürülebilirlik raporumuzu siz değerli paydaşlarımıza sunmaktan gurur duyuyoruz. Sürdürülebilirlik hedeflerimize emin adımlarla ilerlerken başta çalışanlarımız olmak üzere birlikte yol aldığımız hissedarlarımıza, müşterilerimize ve tüm paydaşlarımıza teşekkürü de bir borç biliyoruz.

Saygılarımla,

Fırat KURUCA
CEO

2022 YILINDA ÖNE ÇIKAN GELİŞMELER



Yılın en iyi sigorta şirketi seçildik.

AgeSA, IBA'da farklı sektörlerde en iyi şirketlere verilen "Company of the Year" kategorisinde sigorta alanında altın ödüle hak kazandı.

Stevie Awards International Business Awards (IBA)'tan üç ödülle döndük.

3 Ödül

Atos Türkiye iş birliğiyle hayata geçirdiğimiz müşteri hizmetleri projelerimiz 1 gümüş, 1 bronz ödüle layık görüldü.

"Müşteri Memnuniyetinde Başarı" kategorisinde gümüş, "Yılın En İyi Müşteri Hizmetleri Departmanı" kategorisinde bronz ödülün sahibi olduk.

Dijital Dönüşüme Öncülük Ediyoruz

Müşteri deneyimi ve süreç pürüzsüzlüğü odağımızla dijital altyapımızı kesintisiz güçlendiriyoruz.

Açık kaynak kodlu sistemler üstünde kendi kaynaklarımızla müşteri gönderimleri altyapımızı CMP (Customer Messaging Platform) ile güncelledik. Müşterilerimizden gelen kayıtların sonuçlandırılmasında %95 oranında daha hızlı dönüş ve sadelik elde ettik, müşteri memnuniyetini artırdık. Sürdürülebilirlik vizyonumuzu destekleyen bu çalışma ile BES sözleşmeleri elektronik ortama taşındı, kâğıt ve su tüketimimizi azalttık, yıllık 2,4 milyon TL tasarruf sağladık.

Ortak Veri Modeli (OVM)'ye Geçen İlk Şirket Olduk

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nin (SBM) Ortak Veri Modeli (OVM) vizyonuna uygun olarak Hayat ve Ferdi Kaza Sigortası (FKS) ürünlerinin yasal raporlama süreçlerimizi, yeni raporlama sistemi olan OVM sistemine entegre ettik.

SBM tarafından pilot şirket seçilirken hem yeni sisteme geçiş yaptık hem de iş süreçlerimizi yalınlaştırıp süreçlerdeki bilgi teknolojileri bağımlılığımızı azalttık.



FonPro Fark Yaratmaya Devam Etti

AgeSA, sektörde bir ilke daha imza atarak BES müşterilerine finansal okuryazarlık seviyelerine ve tercihlerine göre fon yönetim imkânı sundu. FonPro fon danışmanlık hizmetimiz kapsamında müşterilerimizi "Tavsiye Al", "Kendin Yönet" ve "Uzmanı Bırak" adını taşıyan üç farklı hizmet paketiyle buluşturarak sistemden maksimum kazanç elde etmeleri için onlara destek sağladık.

2022 YILINDA ÖNE ÇIKAN GELİŞMELER

Sanal Asistanlarımız Çalışan Deneyimini Geliştirdi

Robotik Süreçler Birimimizin geliştirdiği yapay zekâ destekli sanal asistanları, iç iletişim amacıyla ve toplantı aracı olarak kullandığımız platforma entegre ettik. Zaman ve maliyetten tasarruf sağladık, çalışan memnuniyetini güçlendirdik. Çalışanlarımızın, Çevik Yaklaşım ve İnsan Kaynakları konularında sıkça sordukları soruları yanıtlamak üzere tasarladığımız sanal asistanların ilki soruları %93,69; yılın ikinci yarısında hayata geçirdiğimiz asistan ise %94,09'luk doğruluk oranıyla yanıtladı.

IDC Türkiye Finans Teknoloji Ödülleri'nde 4 Önemli Ödül

Teknolojimizi ve dijital yetkinliklerimizi geliştirmek için yürüttüğümüz çalışmalar International Data Corporation (IDC)'in düzenlediği yarışmada dört önemli ödül kazandı.

IDC Türkiye Finans Teknoloji Ödülleri'nde Kurumsal Dönüşüm kategorisinde "Modül Tabanlı Tasarım Strateji ve Transformasyon" projemizle birincilik; Büyük Veri ve Analitik kategorisinde "Optimum Çapraz Satış Teklif Modeli", Müşteri Deneyimi ve Teknoloji Hizmet Sunumu kategorilerinde ise "Mobil FonPro ile Dijital Fon Yönetimi" projelerimizle üçüncülük ödüllerini aldık.

Yeni İşveren Markamızı: "İyinin Peşinde"

Yeni marka adımız ve varlık nedenimizle başlattığımız değişime yeni işveren markamızı "İyinin Peşinde" ile devam ettik. Yeni işveren markamızla müşterilerimiz ve çalışanlarımız için hep daha iyinin peşinde olacağımız duyurduktan sonra dönem içerisinde çalışan deneyimine yönelik yenilikçi adımlar atmaya devam ettik. Hibrit çalışma modelinin yanı sıra ekolojik unsurları önceliklendirerek tasarladığımız yeni Genel Müdürlük ofisimizle çalışanlarımıza daha esnek, verimli ve sosyal bir çalışma ortamı sunmaya başladık.

Türkiye'nin En İyi İşvereni

Kincentric bizi 2022'de "Türkiye'nin En İyi İş Yeri (Kincentric Türkiye Best Employers)" seçti. Bağlılık ile, Bağlı Kalan Liderler, Çeviklik ve Yetenek Odağı kategorilerinden en az ikisinde sektörün üzerinde performans gösterdik ve %82 düzeyinde bağlılık oranına ulaştık.

Müşterilerimizi Sürdürülebilirlik Vizyonumuza Ortak Ediyoruz

Sürdürülebilir ve istikrarlı bir getiri amaçlayan müşterilerimize ÇSY performansları yüksek şirketlere yatırım yapma fırsatı sunduk. Yeni Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonumuzun (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 sertifikalarıyla yurt içinde sürdürülebilirlik endekslerini takip etmek amacıyla kurulan borsa yatırım fonlarının katılma paylarına yatırılıyor.

Yeni Merkez Ofisimiz LEED Gold Sertifikası Aldı

2022 yılının başında doğa dostu bir mimari anlayışıyla tasarladığımız Ataşehir'deki yeni merkez ofisimize taşındık. AgeSA Merkez Ofisi; enerji tasarrufu, su verimliliği, ses yalıtımı, malzeme seçimi ve iç ortam kalitesinde yüksek performans elde etmek hedefiyle gerçekleştirilen çözümlerle temel sürdürülebilirlik prensiplerini eksiksiz gözettiğini, dünyanın en prestijli yeşil bina derecelendirme programlarından biri olan LEED Gold sertifikasını alarak tescilledi.

AgeSA'da Engelsiz Sigortacılık Dönemi

AgeSA'da tüm müşterilerimize "iyi ki" dedirtme hedefiyle ilerlediğimiz yolda 2022 yılında önemli bir adım attık. BlindLook ile iş birliği çerçevesinde görme engelli müşterilerimize dijital temas kanallarımızda sesli yönlendirme hizmetini sunduk, tüm sigortacılık işlemlerini yardım almadan kendi başlarına yapabilmelerini sağladık.

"Her Yaşta" ile Dolu Dolu Bir Yıl

2019 yılında hayata geçirdiği kurumsal sosyal sorumluluk projemiz "Her Yaşta", insanımızın yaşlanma sürecine rehber olmak ve toplumun yaşlılık algısının pozitif dönüşmesine katkıda bulunmak misyonuyla yoluna devam ediyor. 2022 yılında, Sivil Toplum İçin Destek Vakfı iş birliğiyle kurduğumuz "Her Yaşta Fonu" ile sivil toplum kuruluşlarının yaşlanma temalı projelerine hibe desteği sağlamaya devam ettik. Yıl içerisinde ayrıca, hayatı dolu dolu yaşayanların yer aldığı "Her Yaşta" podcast serisini hayata geçirdik ve Yaşlılar Haftası'nı da hazırladığımız özel filmle kutladık.

2022 YILINDA ÖNE ÇIKAN GELİŞMELER

Yeni Reklam Kampanyamızda Büyüklere Büyüyünce Ne Olacaklarını Sorduk

Yeni imaj kampanyamızda, tüketicilerin geleceğe bugünden hazırlanma ihtiyacı olduğu içgörüsünden yola çıktık, "Büyüyünce Ne Olacaksın?" sorusunu yetişkinlere yönelterek, bireysel emeklilik sisteminin önemine dikkat çektik.

Doğa Atölyeleri

İstanbul'daki 12 okulda gerçekleştirdiğimiz eğitimler ve oluşturduğumuz sebze-meyve bahçeleriyle 572 çocuğu tarım kültürüyle tanıştırdık. 132 kişilik gönüllü grubu ile İstanbul'daki 12 okulda gerçekleştirdiğimiz proje kapsamında çocuklar öğretmenleri ve projede yer alan gönüllülerle birlikte okul bahçesinde kurulan fideliğe soğan, ıspanak, roka, marul tohumları ekti. Çocukların toprakla ve tarımla ilişki kurması ve sofralarında gördükleri gıdaların yolculuklarıyla tanışması hedefiyle gerçekleştirdiğimiz etkinlikte okulların atıl alanlarında oluşturduğumuz Doğa Atölyesi bahçelerinde, çocukların gönüllülerle birlikte ekmiş olduğu tohumların filizlenmesini takip ederek düzenli olarak bakımını sağlayacağız.



2050 Net Sıfır Emisyon Hedefimiz Faz 1 Çalışması

Paris Anlaşması'nın 1,5°C senaryosu ile uyumlu bu hedefimiz doğrultusunda ve Faz 1 çalışmaları kapsamında Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarımızın detaylı bir analizini yaptık. Kapsam 1 ve 2 emisyonlarımızın toplamı için, 2019 baz yılına oranla 2030 hedefimizi %69 oranında azaltma olarak belirledik. Bu hedefimiz SBTi ile uyumludur. Kapsam 3 emisyonlarımız ağırlıklı olarak yatırım süreçlerinden kaynaklanıyor. Faz 1 çalışmalarımız kapsamında yaptığımız mevcut durum ve sektörel analiz çalışması sonucunda, yatırımlarımızdan kaynaklanan emisyonların %68'inin üretim, %24'ünün ise enerji sektörü ile ilintili olduğunu tespit ettik. Raporlama döneminde geliştirilen stratejimiz bağlamında, SBTi uyumlu hedef belirleme çalışmalarına devam ediyoruz. Faz 2'de, SBTi'nin finansal hizmetler sektörü için önerdiği yaklaşımlardan biri olan Portfolio Coverage (Portföy İçeriği) metodolojisi kapsamında uygulama planı üzerinde çalışıyoruz. Kapsam 3 hedef belirleme çalışması tamamlandıktan sonra iki yıl içerisinde SBTi başvurusu yapacağız. Başvuruya yönelik çalışmalarımıza 2023 yılında başlayacağız.

Sorumlu Yatırım Politikası doğrultusunda yatırım süreçleri için iklim değişikliğini önceliklendirdik. Hedefimiz, önümüzdeki dönemde riskli alanlarda finansal durum tespit çalışmasına başlamaktır.



Sürdürülebilir İş Ödülleri D&I

Sürdürülebilir Kalkınma Akademisi'nin sosyal, ekonomik ve çevresel konularda önemli etkiler yaratan başarılı modelleri ve projeleri ödüllendirmek için gerçekleştirdiği Sürdürülebilir İş Ödülleri'nde "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" kategorisinde "Her Yaşta Fonu" ile ödül aldık.

Yerel STK İş Birlikleri

Sürdürülebilir Kalkınma Derneği, TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu ve SDG Map Turkey Platformu'na üye olduk.

Hayata Yatırım Sigortasında Biyometrik İmza

Yeni ürünümüz Hayata Yatırım Sigortasını hem uzaktan hem biyometrik imzalı satışa konumlandırarak matbu evrak basımını önledik.

ÖDÜLLER



19. Stevie International Business Awards'ta; "Company of the Year" kategorisinde "Yılın En İyi Sigorta Şirketi" seçilerek altın ödül, "Achievement in Customer Satisfaction" kategorisinde Atos-AgeSA iş birliğiyle Müşteri Hizmetleri projelerinde gümüş ödül ve "Customer Service Department of the Year" kategorisinde bronz ödül kazandık.

Görme engelli kullanıcılara yönelik sunduğumuz, sektörde eşi benzeri olmayan sesli simülasyon hizmeti ile **BlindLook** tarafından EyeBrand ödülüne layık görüldük.

Sürdürülebilir İş Ödülleri 2022'de, kurumsal sosyal sorumluluk projesi "Her Yaşta" ile "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" kategorisinde ödül kazandık.

2022 Felis Ödülleri'nde "Her Yaşta" kurumsal sosyal sorumluluk projesi ile "Özel Hedef Kitleler İçin Sosyal Sorumluluk" kategorisinde Felis ödülünün, Büyüyünce Ne Olacaksın? Kampanyası ile "Entegre" kategorisinde

ve Her Yaşta Dolu Dolu Yaşa Kitabı ile "PR Amaçlı Yayınlar" kategorisinde başarı ödülünün sahibi olduk.

Kristal Elma 2022 ödülleri "Büyüyünce Ne Olacaksın?" kampanyasıyla Entegre Kampanyalar kategorisinde gümüş, Radyo ve Ses kategorisinde ise bronz ödülün sahibi olduk.

PRİDA İletişim Ödülleri'nde, kurumsal sosyal sorumluluk projesi Her Yaşta ile "Konu ve Gündem Yönetimi" kategorisinde Başarı Ödülü'nü elde ettik.

Smart-i Awards'ta; kurumsal sosyal sorumluluk projesi Her Yaşta ile "Sosyal Sorumluluk" kategorisinde ve Dijital Fon Danışmanlığı hizmeti FonPro ile "Yenilikçi Müşteri Etkileşimi ve Deneyimi" kategorisinde gümüş ödül aldık.



Türkiye'nin En İyi İş Yerleri arasında girerek **"Kincentric Best Employer"** ödülünü aldık.

IDC tarafından düzenlenen **IDC Türkiye Bulut Ödülleri**'nde "Hayata Yatırım Sigortası" projesi ile "Bulut Geçişi" kategorisinde ödüle layık görüldük.

Hammers Ödülleri "En İyi Mobil Pazarlama Takımı" kategorisinde AgeSA Mobil ile bronz ödül elde ettik.

DC Türkiye tarafından düzenlenen **CIO 2022 Ödülleri**'nde, Yapay Zekâ Destekli Sanal Asistanlar ile Future of Work - Human Machine Collaboration kategorisinde 3.'lük ödülü kazandık.

IDC Finans Teknolojileri Ödülleri'nde; Bi'Tıkla Uygulama Altyapısının hazırlandığı DDD Based MicroService Strategy & Transformation projesi ile Enterprise Transformation kategorisinde 1.'lik elde ettik.



Müşteri ihtiyaçlarına göre belirlenmiş çapraz satışlar ile satış stratejilerine yeni bir boyut getiren Next Best Offer (Cross-Sell) projesi ile Big Data & Analytics kategorisinde 3.'lük ödülü kazandık. AgeSA Mobil'den kolayca fon dağılımı değişikliği yapılabilen FonPro ile Customer Experience ve Technology Service Delivery kategorilerinde 3.'lük ödülü elde ettik.

Şikayetvar tarafından gerçekleştirilen **8. A.C.E. Awards**'ta "Müşteri Deneyimi Yönetimi" kategorisinde Diamond Ödülü'nü aldık.

Globe Ödülleri'nde; Müşteri İletişiminde Başarı kategorisinde Altın, Müşteri Memnuniyetinde Başarı kategorisinde Gümüş, Müşteri Hizmetleri Yönetimi İnovasyon kategorisinde Gümüş Madalya aldık.

İlk Bakışta AgeSA

Varlık nedenimiz

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

AGESA HAKKINDA

3,3 milyon müşterimize, 1.712 çalışanımızla hizmet

Bireyleri ve ailelerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına alıyoruz.

Sabancı Holding ve 200 yıllık dünya sigorta devi Ageas iştiraki olan AgeSA Hayat ve Emeklilik olarak; müşterilerimize bireysel emeklilik, hayat sigortası ve ferdi kaza sigortası alanlarında yenilikçi ürünler sunuyoruz. Güncel yatırım ve birikim çözümleriyle müşterilerimizin “keşke” yerine “iyi ki” diyebilmeleri için sektörümüze liderlik ediyoruz.

Ageas'ın köklü geçmişi, Sabancı Holding'in gücü ve güveniyle hayata geçirdiğimiz her faaliyetimizde; mutlu bireyleri olan, güven dolu bir toplum hedefine ulaşmak için çalışıyoruz. İşimizin özündeki iyiliği sunmak amacıyla hayatına dokunduğumuz herkesin sigortaya dair algısını yeniden tanımlıyoruz.

1.712 çalışanımızla tüm ekonomik dalgalanmalara ve olağanüstü durumlara rağmen 3,3 milyon müşteriye hizmet sunarak birlikte büyümeyi sürdürüyoruz.

Müşteri deneyimi ve dijitalleşme odaklı stratejiler

“Mutlu bireyleri olan, güven dolu bir toplum hedefiyle, işimizin özündeki iyiliği sunmak için varız”. AgeSA, müşterilerine “bireysel emeklilik”, “hayat sigortası” ve “ferdi kaza sigortası” alanlarında yenilikçi ürünler sunuyor.

Türkiye'nin en büyük direkt satış kadrosunun yanı sıra Akbank ile iş birliği bulunan güçlü bankasürans ağıımız, acentelerimiz, tele satış kanalımız ve kurumsal projeler ekibinden oluşan benzersiz çoklu dağıtım kanalı yapılanmamızla hizmet veriyoruz.

Müşterilerimize temas ettiğimiz tüm kanallarda müşteri deneyimini mükemmelleştirme odağıyla hareket eden, bu alanda pek çok uluslararası ve ulusal ödüle layık görülmüş ve sektörde fark yaratan bir şirket konumundayız.

Geniş fon çeşitliliği ve danışmanlığı ile pekişen değer önerisi

AgeSA olarak, bireylerin tasarruf ve birikim ihtiyaçlarına yönelik olarak bireysel ve grup emeklilik planları kapsamında geniş fon çeşitliliği ve fon danışmanlığı hizmetleri sunuyoruz.

Bireyleri ve ailelerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına alıyoruz.

Hayat sigortası ürünlerimizle bireyleri ve ailelerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına alıyoruz.

Sürdürülebilir kalkınma için dijitalleşme, teknoloji ve inovasyon

Dijitalleşme, inovasyon ve veri analitiği hızlandırıcılarımızdır.

Sunduğumuz tüm hizmet ve deneyimlerde odağımızda müşterilerimiz ve dijitalleşme yer alıyor. Dijitalleşme, teknoloji ve inovasyonu sürdürülebilir bir kalkınma için önemli bir araç olarak görerek, yapay zekâ ve veri analitiği gibi konularla iş süreçlerimizi daha verimli hale getiriyoruz.

Stratejik odaklarımızdan biri olarak kabul ettiğimiz dijitalleşme ve inovasyonla, ekonomiye ve topluma değer katarak sürdürülebilir iş modelleri oluşturmayı hedefliyoruz.



AgeSA'nın sermaye yapısı ve ortakları

Güçlü finansal yapımızla tüm paydaşlarımızın bir parçası olmaktan gurur duyduğu bir şirket konumundayız.

Şirketimizin hisselerinin %20'lik bölümü "AGESA" koduyla Borsa İstanbul'da işlem görüyor.

Avrupa'nın en büyük sigorta şirketlerinden biri olan Ageas ve Türkiye'nin önde gelen topluluğu Sabancı Holding ortaklığıyla faaliyetlerini sürdüren AgeSA, güçlü finansal yapısıyla tüm paydaşlarının bir parçası olmaktan gurur duyduğu bir şirket konumundadır.

31 Aralık 2022 İtibarıyla Sermaye Dağılımı	Pay Tutarı (TL)	Pay Oranı (%)
Ageas Insurance International N.V.	72.000.006,72	40,00
H. Ö. Sabancı Holding A.Ş.	72.000.006,72	40,00
Diğer	35.999.986,56	20,00
Toplam	180.000.000,00	100,00

Kurumsal Yönetişim Odaklı Organizasyon

Kurumsal Yönetim

- Tedarik Zinciri Yönetimi

İş Etiği ve Uyum

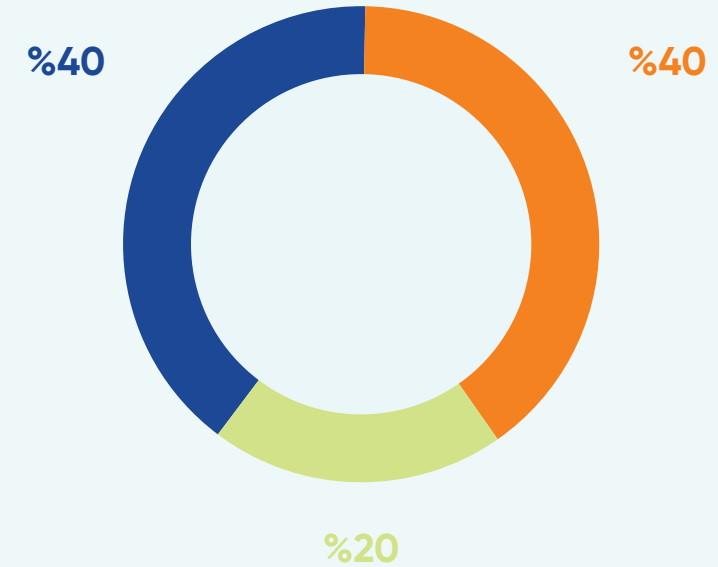
- Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele

Risk Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Riskleri

Sürdürülebilirlik Yönetimi

- Sürdürülebilirlik Stratejisi
- Sürdürülebilirlik Öncelikleri
- 2022 Yılı Öncelikli Konuları Sürdürülebilirlik Hedefleri
- AgeSA'nın Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Etkisi
- Paydaş İletişimi

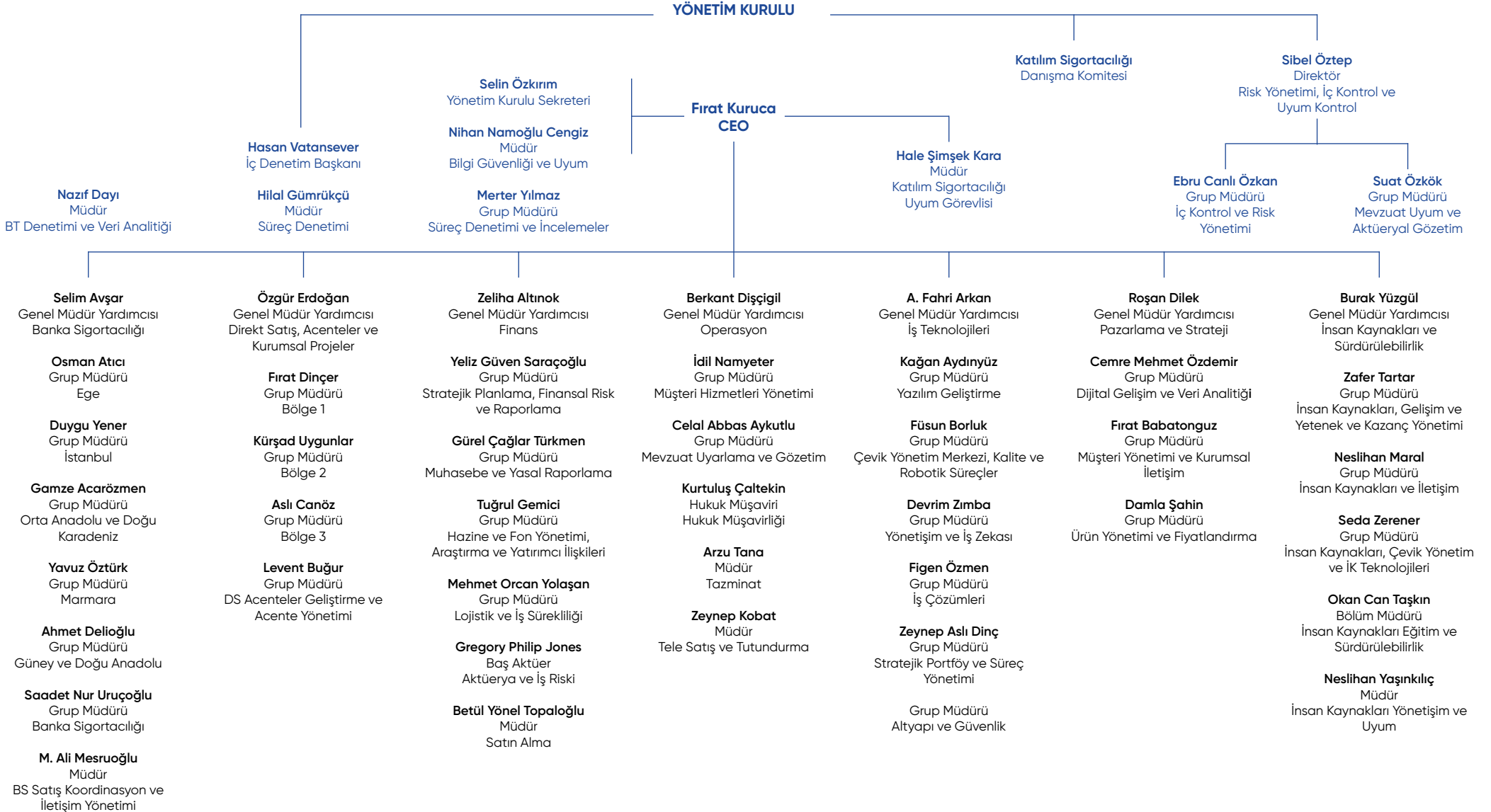
Şirketimizin Ortaklık Yapısı (%)



■ H. Ö. Sabancı Holding A.Ş. ■ Ageas Insurance International NV ■ Diğer

AGESA'NIN ORGANİZASYON YAPISI

AGESA HAYAT VE EMEKLİLİK A.Ş. GENEL MÜDÜRLÜK



Temeller

Eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkelerimiz değer üretme mekanizmamıza kılavuzluk ediyor.

KURUMSAL YÖNETİM

İnsan odaklı, sürdürülebilir süreçlerimiz ile değer üretiyoruz.

Kurumsal yönetim sürecimizin odağında eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk yer alıyor.

AgeSA'da kararlarımızı kılavuz olarak belirlediğimiz ve benimsediğiniz 4 ilkeye bağlı kalarak alıyoruz. İnsan odaklı ve sürdürülebilir süreçlerimizi eşitlik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkelerinin varlığında harekete geçiriyor ve paydaş değeri üretiyoruz.

Bizim için;

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 ediyor.

KURUMSAL YÖNETİM

AgeSA Yönetim Kurulu ve Komiteleri

SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde hazırladığımız AgeSA Bilgilendirme Politikası, Yönetim Kurulumuz tarafından onaylanmıştır. Kamunun aydınlatılması ve bilgilendirilmesini düzenleyen bu politikamızın izlenmesi, gözetimi ve geliştirilmesi Yönetim Kurulu'nun yetki ve sorumluluğundadır.

AgeSA Bilgilendirme Politikasına 2022 Faaliyet Raporu'nun 126. sayfasından ulaşılabilir.

Komitelerimizin çalışma esasları ve gözetimleri Yönetim Kurulumuzun yerine getirmesi gereken ana fonksiyonlar arasındadır.

31 Aralık 2022 itibarıyla Yönetim Kurulumuz ikisi bağımsız olmak üzere toplam 10 üyeden oluşuyor. Üyelerden Yönetim Kurulu Başkanı, Başkan Vekili ve sigortacılık mevzuatına göre Yönetim Kurulu'nun zorunlu üyesi olan Genel Müdür'ün icrai görevleri bulunmaktadır.

Raporlama dönemi Yönetim Kurulu üyelerimiz hakkında detaylı bilgilere 2022 Faaliyet Raporu'nun 32-35. sayfalarından ulaşılabilir.

AgeSA'da işin günlük icrası Genel Müdür ve 8 kişiden oluşan Üst Yönetim ekibi tarafından yürütülür. Üst Yönetim ekibi AgeSA İcra Kurulu'nu oluşturur.

Raporlama dönemi Üst Yönetim hakkında detaylı bilgilere 2022 Faaliyet Raporu'nun 40-42. sayfalarından ulaşılabilir.

Denetim, Riskin Erken Saptanması ve Kurumsal Yönetim Komiteleri Yönetim Kurulu'na bağlı komitelerdir.

AgeSA'da Yönetim Kurulu'na bağlı çalışan komitelere, amaçlarına ve işleyişlerine dair detaylı bilgilere 2022 Faaliyet Raporu'nun 118. sayfasından ulaşılabilir.

Yönetim Kurulu'nun kılavuzluk ve değerlendirme fonksiyonu

Yönetim Kurulumuz ÇSY konularında kılavuz fonksiyon üstlenerek sürdürülebilirlik çatı vizyonu ve stratejisini belirliyor.

Ortaklarımız Sabancı Holding ve Ageas kanallarından Yönetim Kurulumuza ulaşan ve değerlendirilen hedefler Üst Yönetimimize iletiliyor.

Şirket performans karnesinde yer alacak sürdürülebilirlik temel performans göstergeleri (TPG) belirlendikten sonra, yıl sonundaki gerçekleşme durumları ölçülür, başarı seviyesi değerlendirilir ve Sabancı Holding tarafından iletilen ÇSY konularına yönelik değerlendirme yapılır.

Yönetim Kurulu toplantıları olağan koşullarda her üç ayda bir gerçekleştirilir. Yönetim Kurulu, CEO ve Grup Başkanları ile istişare ederek üç yıllık stratejik hedefleri belirler ve hedefler yıllık bazda güncellenir. Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı her ay sonu alınan yönetici raporları ile takip edilir. Hedeflere ulaşma seviyesi sene sonu performans değerlendirmesine baz oluşturur.

AgeSA'da paydaş iletişimi ve önceliklendirme çalışmaları İcra Kurulu'nun gözetiminde yürütülür.

İcra Kurulu, yılda en az dört kez toplanır ve sürdürülebilirlik konularını ele alır. Önemli bulunan sürdürülebilirlik ve ÇSY konuları Genel Müdür tarafından Yönetim Kurulu'na iletilir.

Yıllara göre kurumsal yönetme TPG'miz

2021	Kapsam 1 ve 2 emisyonlarının hesaplanması ve bağımsız denetimden geçirilmesi
	Yeni bir sürdürülebilir sigortacılık ürün veya hizmeti çıkarılması
2022	GRI uyumlu sürdürülebilirlik raporu yayınlanması
	En az iki yeni sürdürülebilir sigortacılık ürün veya hizmeti çıkarılması
	En az üç yeni sürdürülebilir sigortacılık ürün veya hizmeti çıkarılması
2023	TCFD Raporu yayınlanması
	Kapsam 1 ve 2 hedefinin sürdürülebilirlik raporunda yayınlanması
	İki yıl içerisinde Kapsam 3 hedefinin belirlenerek SBTi Bilime Dayalı Hedef İnişiyatifi'ne resmi başvuruda bulunulması
	taahhüdünün sürdürülebilirlik raporunda yayınlanması

KURUMSAL YÖNETİM

Yönetim Kurulumuz AgeSA'da yürütülen faaliyetlerin ekonomi, çevresel ve insan hakları dâhil sosyal eksende ürettiği etkileri gerekli durumlarda Denetimden Sorumlu Komite aracılığıyla ele almaktadır.

İç Denetim departmanı organizasyon yapısında doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı ve idari açıdan bağımsız olarak örgütlenmiş bir birim olarak faaliyet gösteriyor. 2022 yılı iç denetim planı kapsamında 12 adet süreç denetlendi ve raporları Denetimden Sorumlu Komite'ye sunuldu.

AgeSA Yönetim Kurulu Komitelerinin 2022 Toplantıları ve Gündemleri

Komite	Üyeler	Toplantı tarihleri	Gündem
Denetim	Hüseyin Gürer (Başkan)	18.01.2022 - 29.04.2022 19.07.2022 - 13.10.2022	İç denetim raporlarının görüşülmesi, Şirket'in mali tablolar ve raporlarının doğruluğunun tespiti ve bağımsız denetim kuruluşunun görevlendirilmesine ilişkin tavsiye, kamuya açıklanması gereken finansal tabloların zamanında ve gerçeğe uygun olarak yapıldığının tespiti
	Lütfiye Yeşim Uçtum		
Kurumsal Yönetim	Lütfiye Yeşim Uçtum (Başkan)	01.02.2022	SPK tarafından belirlenen ve diğer uluslararası kabul edilmiş Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum sağlamak amacıyla, Yönetim Kurulu'na önerilerde bulunmak ve bu ilkelerin hayata geçirilmesi ile uygulamasını teminen tavsiyeler oluşturmak, Şirket'in bu ilkelere uyumunu izlemek ve bu konularda iyileştirme çalışmalarında bulunmak
	Burak Yüzgöl		
	Emmanuel Gerard C. Van Grimbergen	18.10.2022	Yatırımcı İlişkileri departmanının faaliyetleri, aday gösterme ve ücretlendirmeye ilişkin gündem konuları ve Etik Kılavuz ile uyum
	Zeliha Ersen Altınok		
Riskin Erken Teşhisi	Lütfiye Yeşim Uçtum (Başkan)	18.01.2022	Yönetim Kurulu tarafından risklerin gözlem altında tutulması ve erken tespiti, Şirket risk iştahının ve risk profilinin özsermaye, likidite, itibar ve mali suçlar bakımından gözden geçirilmesi, risk yönetim çerçevesinin etkinliğinin değerlendirilmesi, özsermaye gereklerinin belirlenmesinde kullanılan yöntemlerin gözden geçirilmesi, stres testleri, stratejik veya önemli işlemlerde durum tespitinin yapılması ve hukuki zorunlulukların takip edilmesi
	Hüseyin Gürer	29.04.2022	
	Emmanuel Gerard C. Van Grimbergen	19.07.2022	Komite aynı zamanda Yönetim Kurulu'na sağlam bir iç kontrol sisteminin işletilmesi sorumluluğunu yerine getirmesinde destek verir. Sigortacılık ve Özel Emeklilik Sektörlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik ile denetim komitesinin görevleri arasında sayılan görevlerin tamamı, iç denetim dışındaki diğer iç sistem fonksiyonlarına ilişkin bu komite tarafından yerine getirilir.
	Ayşe Sibel Öztep Oymacı	13.10.2022	

Tedarik zinciri yönetimi

Değişim gösteren tedarikçi politikası yaklaşımlarını yakından takip ediyoruz.

AgeSA'da tedarikçilerimizi seçerken değerlerimize, çalışma prensiplerimize ve ilkelerimize uyum sağlayacak tedarikçilerle iş birlikleri gerçekleştiriyor, karşılıklı saygıya dayalı verimli ilişkileri geliştireceğimiz süreçler yürütüyoruz.

Paydaş kapitalizmi kavramı ile dünya çapında değişim gösteren tedarikçi politikası yaklaşımlarını yakından takip ediyoruz.

Şirketlerin paydaşlarını her açıdan düşündüğü ve paydaşlarından sorumlu olduğu yeni sistemlerin yaratılması gerekliliğinin farkında olarak 2020 yılı itibarıyla başlattığımız İş Teknolojileri Tedarik Yönetimi ve İletişim Fonksiyonları'nı tedarik zinciri yönetimimizin önemli bir parçası olarak konumlandık.

Tedarikçilerimizi seçerken söz konusu fonksiyonlar kapsamında detaylı değerlendirmelerde bulunuyoruz. Tedarikçilerimizin AgeSA değerlerine, çalışma prensiplerine ve ilkelerine uygun olmasına özen gösteriyoruz.

Tedarikçi ilişkilerimizdeki temel hedefimiz karşılıklı saygıya dayalı verimli iş birlikleri geliştireceğimiz süreçler işletmektir.

Bir tedarikçinin performansı ve yüksek iş standartlarına bağlılığı AgeSA değer zincirinin başarısı açısından önemlidir.

AgeSA gerek kendi işinde gerek tedarikçiler arasında yasal, ahlaki, çevresel ve personelle ilgili standartların en üst düzeyde uygulamasını teşvik eder ve talep eder.

 Uzun süreli iş ilişkisine girilen tedarikçiler ile **Satıcı Davranış Kuralları** dokümanı paylaşılar ve uyum sağlaması beklenir.

AgeSA Tedarikçi Politikası

AgeSA tedarikçi politikası iş ahlakı, kanunlara uyum, insan haklarına saygı, çevre, çıkar çatışması, suç gelirlerinin aklanması ve uygulama olmak üzere toplam 7 başlıktan oluşur. Bu başlıkların kapsadığı konular haricinde tedarikçilerin kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) performansı da periyodik olarak incelenir. AgeSA ile tedarik ilişkisine giren tüm satıcıların Satıcı Davranış Kuralları'nı imzalaması talep edilir.

Satıcı Davranış Kuralları'nda düzenlenen başlıca konular

- AgeSA, işin bütün yönlerinde dürüstlük, şeffaflık ve adillik konularında ısrarcıdır ve iş ilişkisi içinde olduğu tüm iş ortaklarından aynı davranışı bekler.
- Tedarikçi (satıcı), meşru ticari amaçlarını

gerçekleştirmeye çalışırken, mevcut kanunlar çerçevesinde sosyal bakımdan sorumlu bir şekilde hareket etmelidir. Tedarikçi, bu kanunlara uyma sürecinde resmi makamlar ve düzenleyici organlar ile yapıcı iş birliği sürdürmelidir.

- Tedarikçi, dünya çapında ilan edilen bütün insan haklarına saygılı olarak işlerini yürütürken Birleşmiş Milletler Evrensel İnsan Hakları Beyannamesi'ni ve Milletlerarası Çalışma Teşkilatı (ILO) temel çalışma standartlarını rehber alacaktır. Tedarikçi özellikle kanuni yükümlülüklerle uyacak; cinsiyet, cinsel yönelim, medeni durum, inanç, renk, ırk, din, yaş, etnik köken, milliyet, birlik statüsü veya fiziksel engel temelinde ayrımcılık yapmaksızın, istihdamda herkes için fırsat eşitliğini gözetecektir.
- Tedarikçi, çevre sorunlarında ihtiyatlı bir yaklaşıma destek olacak; çevresel sorumluluğu artırmaya 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.

Tedarik zinciri yönetimi

Ön sayfada yer alan maddeler haricinde AgeSA tedarikçi politikasının oluşturulmasında aşağıdaki başlıklar da önceliklendirilmiştir.

- Tedarikçi süreç, ürün veya hizmetleri için çevre standartları
- Çocuk işçiliği
- 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

AgeSA Tedarik Yönetimi fonksiyonu

- 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 yapılan geri bildirimlerin iletilmesi faaliyetlerini takip etmektedir.

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.

2022 yılında anlaştığımız tedarikçi sayısı 370, toplam tedarikçi sayımız ise 1.647 oldu. Tedarikçilerimizin tamamı yerel tedarikçilerden oluşmaktadır.

Acente Kanalımız

AgeSA Acente Kanalı, değer üretim sürecimizde önemli role sahip. Ortağı olduğumuz veya bağımsız bir şirket olarak birlikte çalıştığımız toplam 295 acente ile 37 ilde aktif olarak iş birliği içindeyiz. Değer odaklı hizmet anlayışıyla üretim hacmini istikrarlı şekilde artıran Acenteler Kanalı, 2023 yılında Şirketimizin stratejik yol haritası doğrultusunda Türkiye'nin en üretken ve aktif acente ağını oluşturmak için kararlı adımlar atmaya ve üretkenliğini artırmaya devam edecektir.

Acentelerin Katılımı

Birlikte çalıştığımız acentelerimizin AgeSA'nın süreçlerine aktif paydaş olarak katılımını 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.

AgeSA acentelerin şirket süreçlerine katılımı destekleniyor ve bu çerçevede aksiyonlar alınıyor.



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.

2022 yılında gerçekleştirdiğimiz acente eğitimleri

Etkinlik Bilgileri	Kullanıcı Sayısı	Eğitim Süresi
Online Satış İşlemleri Ekran Eğitimi	475	35 dakika
Katılım Esaslı BES ve Sigorta Eğitimi 2022	320	20 dakika
Hayata Yatırım Sigortası Mevzuat ve Ürün Eğitimi	582	70 dakika
Kimlik Paylaşım Sistemi Eğitimi 2022	422	5 dakika
Evrak Yükleme Uygulaması Eğitimi	464	4 dakika
Zorunlu Temel Eğitimler Yıl Sonu Eğitimi 2022	537	2 saat

İŞ ETİĞİ VE UYUM

Uyum ve etik konularını risk yönetim ve iş kontrol süreçlerimizin bir parçası görüyoruz.

AgeSA'da sektörümüzde hassas bir konu olan etik ve uyum süreçlerini en öncelikli konularımız arasında ele alıyor ve yönetiyoruz.

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 raporlamaları halka açık mecralarda şeffaflık ilkimiz ışığında beyan ediyoruz.

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

☒ Sabancı İş Etiği Kuralları'na erişmek için <https://www.sabanci.com/tr/calisma-prensipleri/is-etigi-kurallari>

Ayrıca her yıl düzenli olarak SaEtik hatırlatma eğitimi kapsamında tüm çalışanlara online etik eğitimleri ataniyor.

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

AgeSA'da çıkar çatışmalarının önlenmesini ve hafifletilmesini Sabancı İş Etiği Kuralları'nda belirtilen esaslara uygun olarak yönetiyoruz. Aynı zamanda uyguladığımız Disiplin Prosedürü'ne de aynı kurallar kılavuzluk ediyor.

Şirketimizde raporlama döneminde herhangi bir çıkar çatışması yaşanmadı, etik ihbar yapılmadı.

2022 yılı iş etiği eğitimleri satır başları
2022 yılında 1.604 çalışanımıza toplam 597 saat etik eğitimi sağladık.

Bu kapsamda ele alınan eğitim başlıkları:

- İş Etiği Kuralları
- Çıkar Çatışması Politikası
- Uygulanacak mevzuat
- Çalışanların sorumlulukları
- Yöneticilerin sorumlulukları
- Etik kural danışmanlarının sorumlulukları
- Diğer sorumluluklar
- Etik kurallara uyumsuzlukların bildirimi ve çözümü



Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele

Müşterilerimizi ve iş ortaklarımızı tanımak, risk yönetim sürecinin temellerindendir.

Risk yönetim sürecinin temellerinden biri müşterilerimizi, iş ortaklarımızı ve tedarikçilerimizi tanımak, onlar hakkında bilgi sahibi olmaktır.

T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı, Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) tarafından suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının engellenmesi amacıyla yürürlüğe alınan kanun, tebliğ ve yönetmeliklere göre hazırladığımız AgeSA Rüşvetle Mücadele Politikası bu alandaki kılavuzumuzdur.

AgeSA Yönetim Kurulu tarafından bağımsız Yönetim Kurulu üyeleri arasından seçilen Denetim Komitesi, Rüşvetle Mücadele Politikamız ve sistemlerimizin yeterliliği konusunda bağımsız denetleme yapmakla sorumludur. 2022 yılı denetlemesi sonucunda herhangi bir rüşvet ve yolsuzlukla mücadele vakası tespit edilmedi. Ayrıca aynı dönemde etik hattımıza bu konuda gelen herhangi bir bildirim olmadığından disiplin cezası da uygulanmadı.

2022 yılında 1.690 çalışanımıza toplam 710 saat yolsuzlukla mücadele eğitimi verdik.

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele alanındaki eğitim çalışmalarımız

Çalışanlarımızın ve tedarikçilerimizin rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda proaktif ve katılımcı olmalarını bekliyoruz.

Bu bağlamda rüşvet verdiği bilinen kurum ve tedarikçiler ile çalışmaktan kaçınıyoruz. Çalışanlarımıza rüşvet ve yolsuzlukla mücadele alanında eğitimler sunuyoruz.

2022 yılında 1.690 çalışanımıza toplam 710 saat yolsuzlukla mücadele eğitimi verdik.

 AgeSA'nın ve çalışanlarının uyması beklenen temel ilkelere, yükümlülüklerle ve ihlal durumunda uygulanacak cezalara **MASAK Uyum Politikası**'ndan ulaşılabilir.

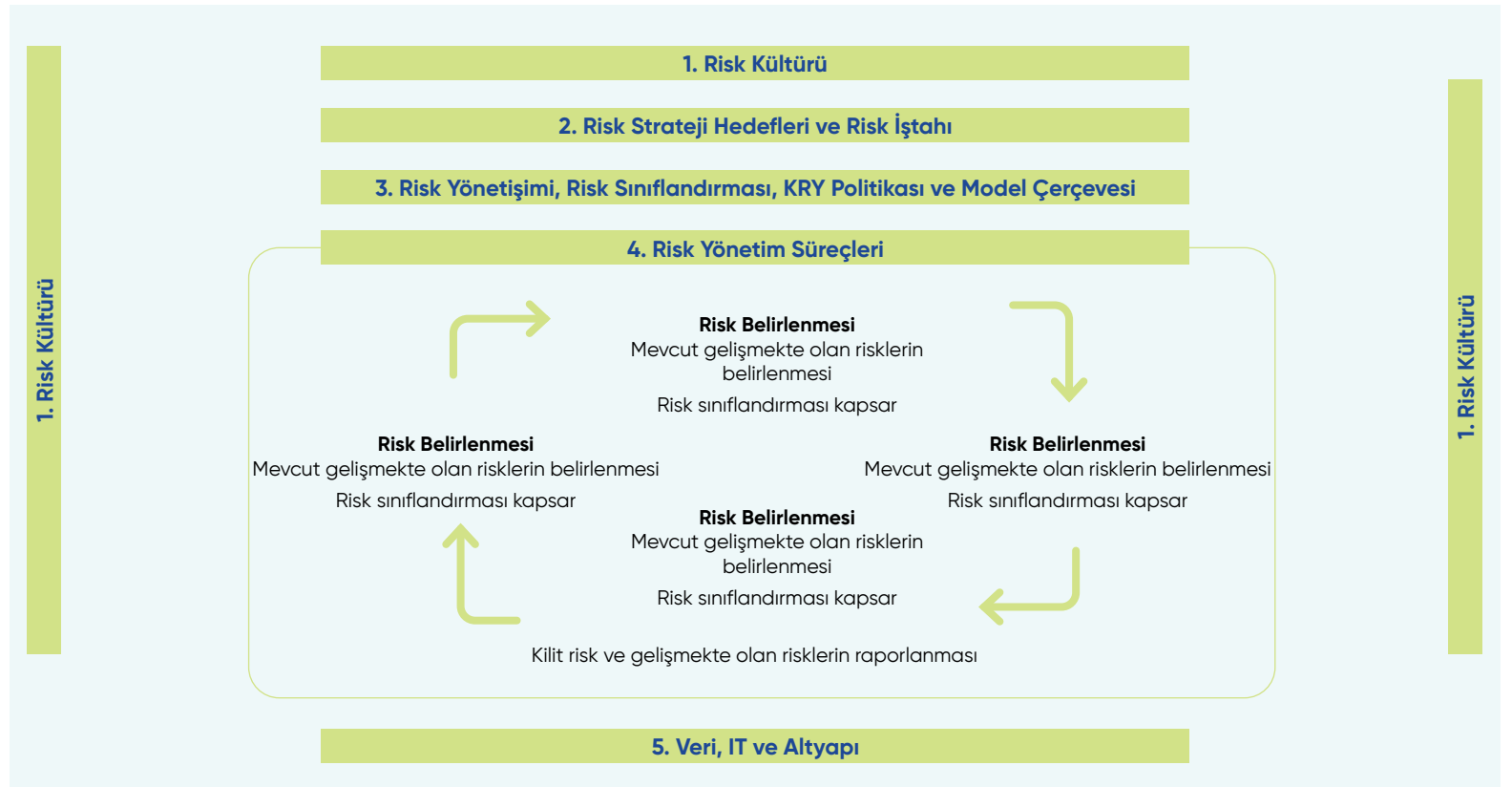


RİSK YÖNETİMİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RİSKLERİ

Stratejimizi risk yönetimi çerçevesinde değerlendiriyor, gerekli durumlarda güncelliyoruz.

AgeSA'da tüm faaliyetlerimize entegre ettiğimiz çevresel, sosyal ve yönetsel performans odaklı sürdürülebilirliği doğru yönetebilmek adına düzenli risk analizlerinde bulunuyoruz.

AgeSA Risk Yönetimi Çerçevesi



RİSK YÖNETİMİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RİSKLERİ

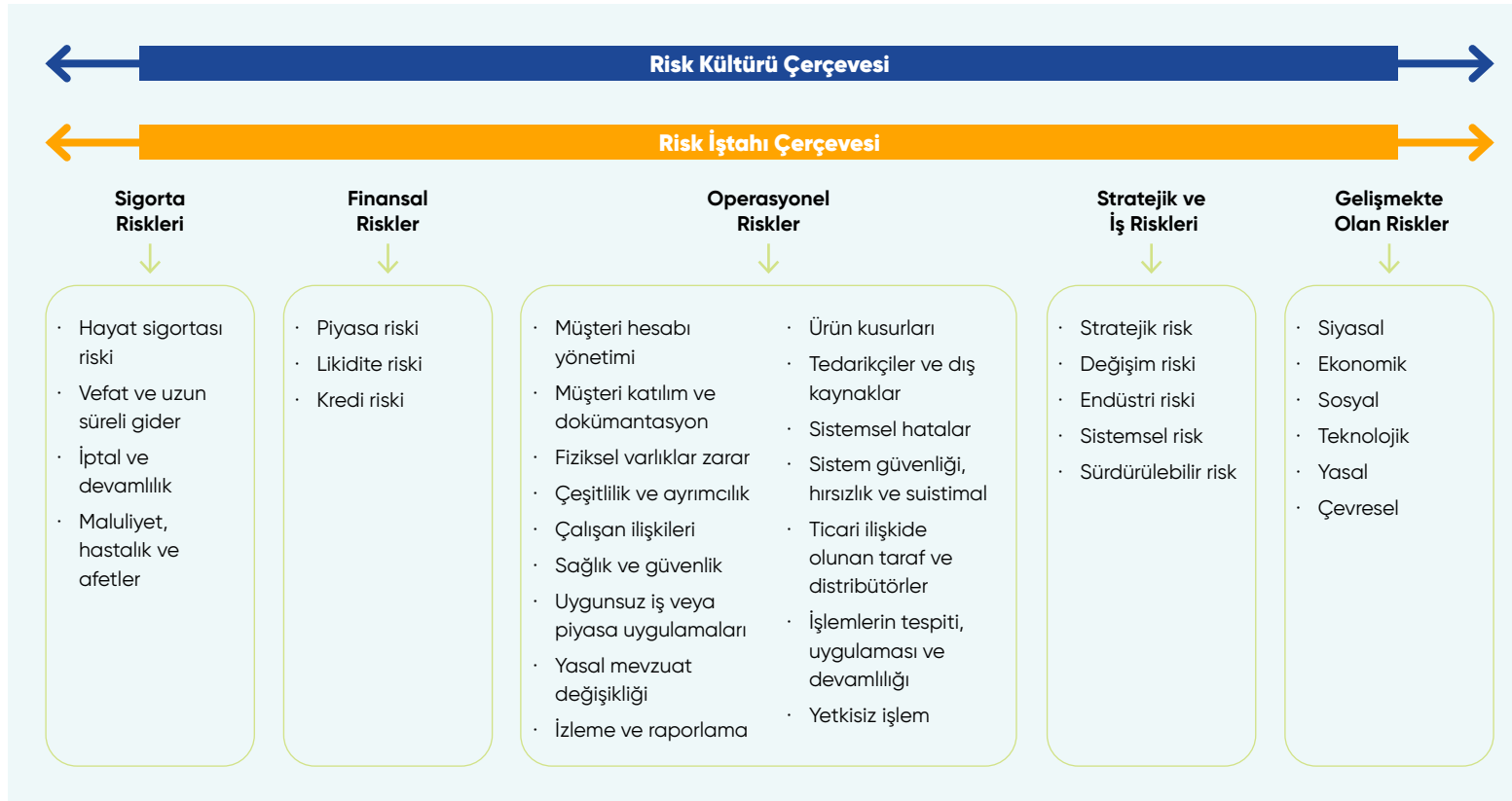
2022 yılında gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi çalışması ile AgeSA'da yürüttüğümüz operasyonları etkileme potansiyeli olan küresel gündem ve trendleri belirledik. Stratejimizi kurgularken bu küresel gündem ve trendler ve şirket içi önceliklerden faydalanarak kapsamlı bir süreç takip ettik.

Bu bağlamda işimizi yaparken esas aldığımız ilkelerden ödün vermeden kurumsal risklerimize uygun adımlar atıyoruz. Risklerin belirlenmesinde tutarlı ve bütünsel bir yaklaşım sağlamak amacıyla Şirketimizi etkileyebilecek temel riskleri sınıflandırdık.

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, Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Direktörü sorumluluğunda yürütülmektedir. Uygulanacak risk yönetimi ilke ve standartları, politikaların güncellenmesi ve etkin risk yönetim süreçlerinin takibi Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır.

AgeSA Risk Tutum ve Yaklaşımı



AgeSA risk kültürü, Şirket'in risk yönetimine ilişkin tutum ve yaklaşımına yön verirken, risk stratejileri, hedefleri ve iştahı Risk Yönetimi Çerçevesi'nin ayrılmaz bir parçasını oluşturuyor.

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

RİSK YÖNETİMİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RİSKLERİ

Risk yönetiminde üçlü savunma hattı

Operasyonel Risk ve Kontrol Yönetimi Çerçevesi, AgeSA genelindeki operasyonel risklerin tanımlanması, ölçümü, yönetimi, izlenmesi ve raporlanmasını (IMMMR) sağlamak üzere tasarlanmıştır.

Operasyonel risk ve kontrol yönetimi çerçevesinde üçlü savunma hattı sorumlulukları

	Sorumlu	
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 gözetler 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.



AgeSA'da risk yönetimi ile ilgili detaylı bilgiye 2022 Faaliyet Raporu'nun 134-141. sayfalarından ulaşılabilir.

RİSK YÖNETİMİ VE SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RİSKLERİ

İklim krizinin ve bağlantılı felaketlerin, sosyal eşitsizliklerin ve ekonomik sıkıntıların arttığı bu dönemde, ana odağı riskleri görmek ve yönetmek olan sigortacılık sektörü kilit önem taşıyor.

Bu risklerden hem etkilenen tarafta hem de birey ve kurumların bu risklerle karşılaştıklarında uğrayacakları zararı karşılayacak hizmet sağlayıcılar olmamız noktasında sürdürülebilirlik risklerini izliyor, irdeliyor ve gerekli aksiyonları ürün ve hizmet döngümüzde hayata geçiriyoruz.

Çevresel, sosyal ve yönetsel (ÇSY) başlıklarda izlediğimiz ve değerlendirdiğimiz sürdürülebilirlik riskleri

Çevresel	Sosyal	Yönetsel
Doğal çevre ve sistemlerin kalitesi, işleyişi ve şirketin bunlara olumlu katkısı ile ilgilidir.	İnsanların ve toplumların hakları, refahı ve çıkarları ile ilgilidir.	Karar alma süreçlerinin tüm paydaşlar için iyi ve kapsayıcı bir kültür yarattığından emin olunması ile ilgilidir.
• Biyoçeşitlilik kaybı (küresel ile yerel türlerin (bitkiler veya hayvanlar) neslinin tükenmesi veya azalması) • Sera gazı emisyonları • İklim değişikliği (kuvvetli rüzgârlar, aşırı hava koşulları, doğal afetler, küresel ısınma vb.) • Yenilenebilir enerji • Enerji verimliliği • Atık yönetimi • Arazi kullanımındaki değişiklik	• 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 (HIV, Koronavirüs vb.) • Tüketici hakları • Sosyal yatırım	• 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 ve sosyal konular için de uygulanması • Çalışanlar ile yönetim arasındaki ilişkide oluşan problemlerin yönetilmesi

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

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.

2021 yılı itibarıyla 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.

**Attığımız her adım
ve aldığımız her
kararda etki odaklı,
sürdürülebilir
bir şirket olma
vizyonumuzu
gözetiyoruz.**



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik Komitesi'nin 2022 yılı çalışmaları

- **Temel performans göstergelerimizde %200 gerçekleşme sağladık.**
 - » İki yeni sürdürülebilir sigortacılık ürün veya hizmetini müşterilerimize sunduk.
 - » BlindLook ile yaptığımız iş birliği çerçevesinde internet sitemizi ve mobil uygulamamızı görme engelli müşterilerimiz için uygun hale getirdik.
 - » Yeni ürünümüz Hayata Yatırım Sigortası'nı hem uzaktan hem biyometrik imzalı satışa konumlandırarak matbu evrak basımını önledik.
- **2021 AgeSA Sürdürülebilirlik Raporu'nu yayınladık.**
- **Sürdürülebilirlik Fonu'nu en fazla fon büyüklüğüne ve katılımcı sayısına sahip 9 adet BES planımıza ekledik.**
- **Tüm faaliyetlerimize sürdürülebilirliği entegre etmek ve yaptığımız yatırımlarla tüm paydaşlarımız için değer yaratmak amacıyla Sürdürülebilirlik Stratejimizi oluşturduk.**
- **Sürdürülebilirlik Politikamızı yayınladık.**
- **"2050 Net Sıfır Emisyon" hedefimiz doğrultusunda iklim krizinin çözümüne katkıda bulunmak için mevcut durum analizi ve strateji oluşturma çalışmaları gerçekleştirdik. Kapsam 1 (Genel Müdürlük ve satış ofislerimizdeki doğalgaz tüketimi ve şirket araçlarının yakıt tüketiminden kaynaklanan emisyonlar) ve Kapsam 2 (Genel Müdürlük ve satış ofislerimizdeki elektrik tüketiminden kaynaklanan emisyonlar) emisyonları için 2019-2030 azaltım hedefimizi %69 olarak belirledik.**
- **Düşük karbon izi, tasarruf ve geri dönüşüm gibi sürdürülebilirlik prensipleri doğrultusunda merkez ofisimiz için LEED Gold Yeşil Ofis sertifikası olarak doğaya dost yapımızı somutlaştırdık. ASHRAE 90.1-2010 Standardı'nda 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 oranlarını ASHRAE 62.1.2010 Standardı'nın üzerinde tutarak, bina kullanıcılarının sağlıklı ve konforlu bir ortamda çalışmalarını hedefledik.**
- **Yürüttüğümüz çalışmalarla harcadığımız çevresel kaynakları azaltmayı başardık. Pandemi etkisinden arındırmak amacıyla 2022 yıl sonu verilerimizi 2019 verilerimizle kıyasladığımızda, şirket araçlarının yakıt tüketiminden ve ofislerimizin doğalgaz tüketiminden kaynaklanan Kapsam 1 emisyonlarımız ile elektrik kullanımından kaynaklanan Kapsam 2 emisyonlarımız toplamını, 2019 yılına göre 764 ton (%40) azalttığımızı gördük.**
- **Mobil uygulama, biyometrik imza, sesli onay ve uzaktan satış uygulamaları gibi dijital dönüşüm faaliyetlerimiz sayesinde satış süreçlerimizde 12.807.885 adet A4 kâğıdın baskıda kullanımı ve 582 ağacın kesilmesini önleyerek 240 ton karbon emisyonu tasarrufu ve 128.078.845 litre su tasarrufuna katkıda bulunduk.**
- **Su kaynaklarının kısıtlı olduğu bilinciyle tasarruf çalışmaları gerçekleştirerek 2019 yılından bu yana tükettiğimiz suyu %77 oranında azalttık ve çalışan sayımız artmasına rağmen kişi başı su tüketiminde %82 tasarruf sağladık.**
- **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 tek kullanımlık pipet, plastik çatal/kaşık/bıçak, plastik bardak, plastik karıştırıcı ve plastik tabakları kullanımdan kaldırdık. Bu çalışmalarımız ve satış süreçlerimizde kâğıt tüketimini azaltacak adımlar atmamız sayesinde 2022 yılında 2021 yılına göre toplam atık miktarımızı %35 azalttık.**
- **Vefat eden müşterilerimizin anısını yaşatma düşüncesiyle yola çıkarak AgeSA Hatıra Ormanı'nı oluşturduk. Daha yeşil bir dünyaya katkı yapma amacıyla oluşturduğumuz AgeSA Hatıra Ormanı'nda müşterilerimiz anısına diktiğimiz fidanlarla yarınlara nefes oluyoruz.**
- **"Sabancı Cumhuriyet Seferberliği" kapsamında hayata geçirdiğimiz "Doğa Atölyesi" projesini tamamladık. İstanbul'daki 12 okulda 132 gönüllünün katılımıyla gerçekleştirdiğimiz eğitimler ve oluşturduğumuz sebze bahçeleriyle 572 çocuğu toprakla, tarım kültürüyle ve sofralarında gördükleri gıdaların yolculuklarıyla tanıştırdık.**
- **Sürdürülebilir Kalkınma Akademisi'nin sosyal, ekonomik ve çevresel konularda önemli etkiler yaratan başarılı modelleri ve projeleri ödüllendirmek için gerçekleştirdiği Sürdürülebilir İş Ödülleri'nde "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" kategorisinde "Her Yaşta Fonu" ile ödül aldık.**
- **Sürdürülebilir Kalkınma Derneği, TÜSiAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu ve SDG Map Turkey Platformu'na üye olduk.**

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik Komitemizi 2023'te yeniden yapılandırdık.

Komitenin Yapısı

Komite, İcra Kurulu üyelerinden oluşur.

İcra Kurulu yılda en az dört kez sürdürülebilirlik konularını gündemine alır.

Sürdürülebilirlik çalışmaları, İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı

liderliğinde sürdürülebilirlik birimi ve sürdürülebilirlik çalışma grubu liderleri tarafından İcra Kurulu'na sunulur.

Gerek duyulması halinde çevresel, sosyal ve yönetim ile ilgili konularda karar verici rollere sahip kişiler veya farklı bölümlerden uzmanlar komiteye görüş verir.

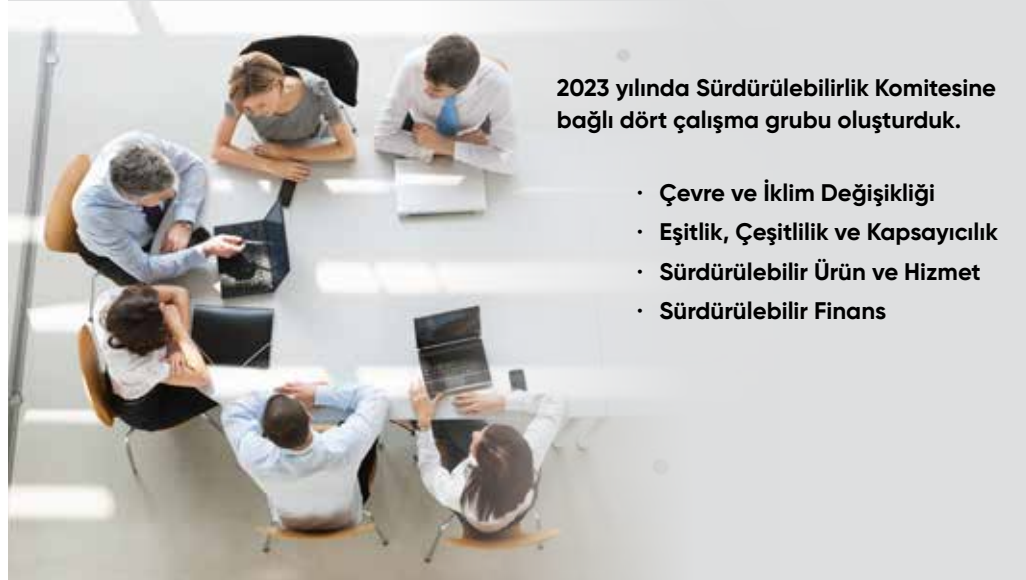
2022 raporumuzu yayına hazırladığımız süreçte, AgeSA Sürdürülebilirlik Komitesi'ni yeniden yapılandırdık ve Sürdürülebilirlik Komitesi'ne bağlı çevik yönetim prensipleriyle hareket eden dört çalışma grubu oluşturduk.

Sürdürülebilirlik Komitesi'nin Görev ve Sorumlulukları

- Sürdürülebilirlik konusunda odaklanılması gereken öncelikli konuları tespit eder. Sürdürülebilirlik stratejisini, kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerini, yol haritalarını ve politikalarını oluşturur, hayata geçirilmesini sağlar ve izler.
- İş birimlerinin sürdürülebilirlik hedefleri için performans kriterlerini belirler ve bunları izler.
- Sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşılması için gerekli çalışmaları yapmak üzere gerektiği takdirde çalışma gruplarını kurar ve üyelerini belirler.
- Sürdürülebilirlik konularına ilişkin olarak ulusal ve uluslararası gelişmeleri, kamusal düzenlemeleri ve trendleri takip eder.
- Sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatları tanımlar, değerlendirir ve yönetir.
- Sürdürülebilirlik iletişim planlarına ilişkin tavsiyelerde bulunur, planları onaylar ve süreçlerini denetler.

Komite; sürdürülebilirlik stratejisini, kısa, orta ve uzun vadeli hedeflerini ve politikalarını hayata geçirilmesini sağlar.

- Sürdürülebilirlik iş anlayışının çalışanlar ve tüm paydaşlar nezdinde yaygınlaşmasına yönelik çalışanların ve paydaşların bilgilendirilmesini sağlar, bu amaçla eğitimlerin düzenlenmesini ve gerekli görülen konularda paydaş katılımının sağlanmasını koordine eder.
- Sürdürülebilirlik raporu çalışmalarına katılır ve rapor onayını verir.
- SPK tarafından ilan edilmiş olan Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevesinde yer alan ilkelere uyumun sağlanmasına yönelik çalışmalar yapar. Sürdürülebilirlik ile ilgili olarak Sermaye Piyasası Mevzuatının öngördüğü raporları hazırlar ve kamuya duyurulmak üzere Yönetim Kurulu'nun onayına sunar.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

AgeSA'da Sürdürülebilirlik Yönetimi Döngüsü

Yapı	Sürdürülebilirlik kapsamı	Toplantı frekansı	Üyeler	Karar süreci	Bilgi akışı
Yönetim Kurulu	Kılavuz fonksiyon	Yılda 4 kez	Yönetim Kurulu üyeleri		
Sürdürülebilirlik Komitesi	Sürdürülebilirlik çatı vizyonu ve stratejisi AgeSA'nın çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarındaki sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedeflerini belirlemek; buna yönelik planlama yapmak, yürütülen uygulamaları izlemek, gözden geçirmek, iyileştirmek ve geliştirmek; sürdürülebilirlikle ilgili risk ve fırsatları tanımlamak	Yılda en az 4 kez	İcra Kurulu üyeleri		
İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı-Sürdürülebilirlik Ekibi	Günlük iş döngüsünde sürdürülebilirlik ve ÇSY bağlamındaki çalışmaları yürütür. İlgili raporlama ve diğer birimler ile istişareleri yürütür.	Günlük iş döngüsü	Genel Müdür Yardımcısı ve ekip üyeleri		

Raporlama

Sürdürülebilirlik Komitesi ve Çalışma Gruplarının toplantı tutanakları sürdürülebilirlik birim yöneticileri tarafından tutulur.

Çalışma Grupları

AgeSA'nın çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki sürdürülebilirlik strateji, politika ve hedefleri doğrultusunda projeler geliştirir.

Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu

Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Çalışma Grubu

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Çalışma Grubu

Sürdürülebilir Finans Çalışma Grubu

Sürdürülebilirlik stratejisi

Amaç

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

Sürdürülebilirlik bizler için küresel ve yerel trendleri yakalamak üzere ele aldığımız bir konu olmanın çok ötesinde anlam ifade ediyor. Sürdürülebilirliği ana iş stratejimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz.

Çevresel ve sosyal etki odaklı bir perspektifle sürdürülebilirliği Şirketimizin tüm faaliyetlerine entegre etmek, yaptığımız yatırımlarla sürdürülebilir geleceğe katkı sağlamak amacıyla 2021 yılında çalışmalarına başladığımız Sürdürülebilirlik Stratejimizi 2022 yılında tamamladık.

AgeSA Değer Alanlarını

- Etki Odaklı Organizasyon ve
- İnsan Odaklı Organizasyon

başlıklı iki eksenle ele alan Stratejimiz, çalışmalarımıza yön ve hız verdiğine inandığımız dijitalleşme, teknoloji ve inovasyon ile kurumsal yönetim, risk yönetimi ve etik anlayışımızın güçlü temelleri üzerinde yükseliyor, katma değer üretme yetkinliğimizi güçlendiriyor.

Değer Alanları

Etki Odaklı Organizasyon



Hem geliştirdiğimiz ürünlerde hem de hizmet ve operasyonlarımızda olumlu etkiye odaklanıyoruz. Sigortacılık sektöründe primler aracılığıyla yapılan yatırımların sürdürülebilirlik lenseyle 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 şekilde yapmamızı sağlayan insan kaynağımızın sürekli gelişimine ve mutlu çalışma deneyimine odaklanıyoruz.

Çok yüksek ve yüksek öncelikli konular;

- Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık
- Çalışan hakları ve memnuniyeti
- Çalışan sağlığı ve esenliği
- Yetenek yönetimi
- İnsan hakları
- Toplumsal yatırım

Hızlandırıcılar

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

Dijitalleşme – İnovasyon – Veri Analitiği

Temeller

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

Kurumsal Yönetim – İş Etiği – Risk Yönetimi

2022 yılı öncelikli konuları ve sürdürülebilirlik hedefleri

Kilit paydaşlarımız çalışanlar, hissedarlar, müşteriler, iş ortakları ve yatırımcılardır.

Önceliklendirme analizimize, kilit paydaşlarımızın görüşlerini verimli ve etkili bir şekilde iletmelerini sağlayacak uygulanabilir bir konu listesi belirleyerek başladık.

Kilit Paydaş Analizi

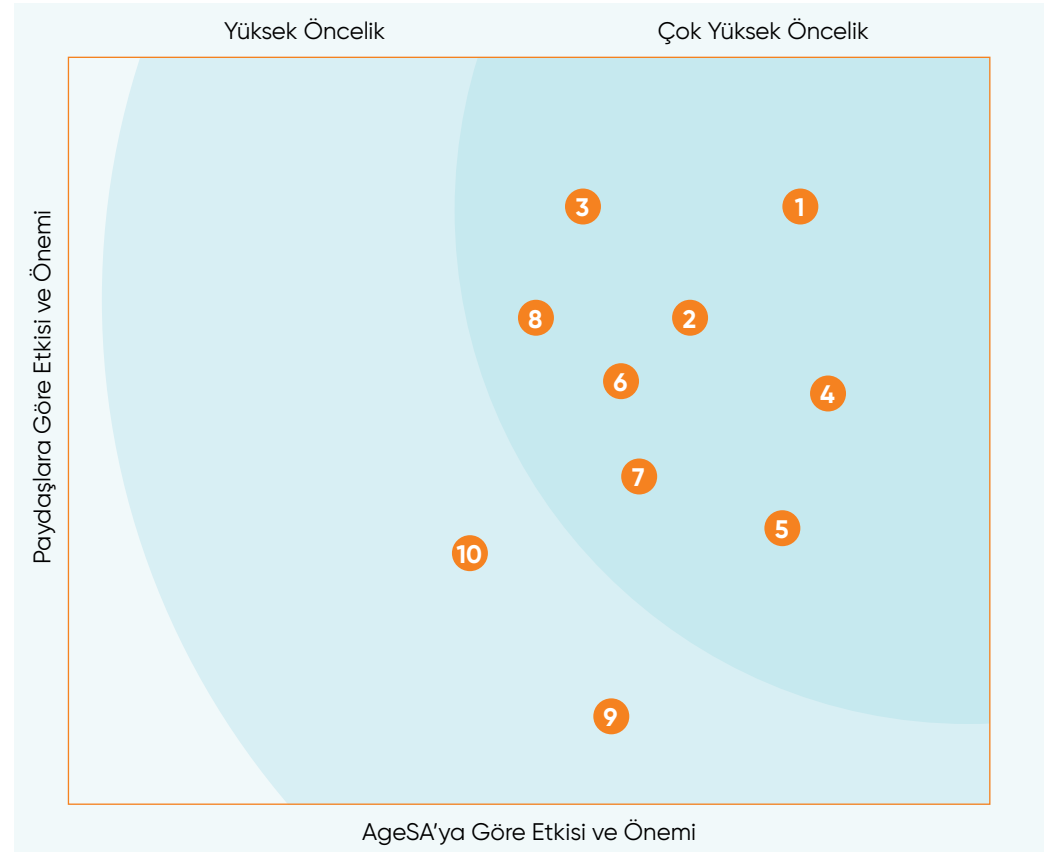
Sürdürülebilirlik alanında öncelikli konularımızı birlikte belirleyeceğimiz kilit paydaşlarımızı tespit etmek için bir anket düzenledik. Tüm paydaşlarımızın listesini yönetici ekibimizle paylaşarak onlardan paydaşlarımızın sürdürülebilirlik performansımıza olan ilgisini ve hedeflerimize ulaşmamızdaki etkisini değerlendirmelerini istedik. Bu değerlendirmenin sonucunda kilit paydaşlarımızı; çalışanlar, hissedarlar, müşteriler, iş ortakları ve yatırımcılar olarak belirledik.

Önceliklendirme Analizi

Önceliklendirme analizimize, kilit paydaşlarımızın görüşlerini verimli ve etkili bir şekilde iletmelerini sağlayacak uygulanabilir bir konu listesi belirleyerek başladık. Küresel ve sektörel trendleri dikkate olarak yaptığımız kapsamlı bir araştırma sonrasında 34 konudan oluşan bir listeye ulaştık.

Bu konu listesini kilit paydaşlarımıza ilettik ve önem derecesine göre değerlendirmelerini istedik. Toplam 533 kilit paydaşımızın değerlendirmesini göz önünde bulundurarak konuları sadeleştirdik ve önceliklendirme analizimizi 16 konu üzerine kurguladık. Üst Yönetim ile gerçekleştirdiğimiz iki aşamalı strateji çalıştayında onların da değerlendirmesini alarak çok yüksek ve yüksek öncelikli konularımızı yandaki şekilde belirledik.

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık | 6 Çalışan Hakları ve Memnuniyeti |
| 2 Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırım | 7 Çalışan Sağlığı ve Esenliği |
| 3 İnsan Hakları | 8 Yetenek Yönetimi |
| 4 Müşteri Memnuniyeti | 9 Müşteri Sağlığı ve Güvenliği |
| 5 Çevresel Performans | 10 Toplumsal Yatırım |



2022 yılı öncelikli konuları ve sürdürülebilirlik hedefleri

Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

AgeSA'da sürdürülebilirliği kısa, orta ve uzun vadeli stratejik bir konu olarak ele alıyoruz. Bu bağlamda sürdürülebilirlik hedeflerimizi; kurumsal stratejimizi, sürdürülebilirlik politikalarımızı, paydaş önceliklerimizi kılavuz kabul ederek belirliyor ve hayata geçiriyoruz.

AgeSA'nın öncelikleri kapsamında hedefleri, hayata geçirdiği çalışmalar sonucunda ulaşılan güncel durum ve katkı sağladığı SKA'lar tabloda sunulmuştur. Tablonun en sağ sütununda bu konuların raporda detaylı olarak işlendiği bölüm başlığı verilmiştir.

Konu Başlığı	Hedefler	Vade	Hedeflere Yönelik 2022 Faaliyetleri	İlgili SKA'lar	İlgili Bölüm
Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	"Her Yaşta" kurumsal sosyal sorumluluk projesiyle yaşlanmaya hazırlık ve yaşlılık konularında STK iş birliği ile proje geliştirilmesi	Kısa	STK iş birlikleri kapsamında "Her Yaşta Fonu"nun ulaştığı kişi sayısı 2.549 oldu.	  	İnsan Odaklı Organizasyon
	Kadın yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi	Kısa - Orta	Kadın yönetici oranımız %47.		
	Atanan kadın yönetici oranının %50'ye yükseltilmesi	Kısa	%69 atanan kadın yönetici oranı ile hedefimizin üstünde bir performans sergiledik.		
Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırım	Her yıl yeni sürdürülebilir ürün/ hizmet/uygulama geliştirilmesi	Kısa	BlindLook ile yaptığımız iş birliği çerçevesinde görme engelli müşterilerimize dijital uygulamamızda sesli yönlendirme hizmeti sunuyoruz. Ödemelerine ara veren müşterilere hiçbir tutar ödemeksizin ödemedikleri vadeleri poliçelerinin süre sonuna ekleyerek ürünlerini yeniden aktiveleştirme opsiyonunu sunduk. Yeni ürünümüz Hayata Yatırım Sigortası'nı hem uzaktan hem biyometrik imzalı satışa konumlandırarak kâğıtsız sigorta poliçesi hizmeti uyguladık. Kâğıt kullanımının önlenmesi amacıyla "BES mobilele bitir" sürecini hayata geçirdik. Ferdi Kaza Sigortası ile müşterilerimize check-up, sağlık paketi, çocuk paketi gibi önleyici tedbirler içeren ek fayda avantajları sunuyoruz. Kredim Güvende ürününde sunulan uzun süreli işsizlik teminatı ile müşterilerimizi işsizlik riskinin oluşturabileceği ekonomik zorluklara karşı koruma altına alıyoruz.	  	Etki Odaklı Organizasyon

2022 yılı öncelikli konuları ve sürdürülebilirlik hedefleri

Konu Başlığı	Hedefler	Vade	Hedeflere Yönelik 2022 Faaliyetleri	İlgili SKA'lar	İlgili Bölüm
Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırım	Sürdürülebilirlik Fonu'nun yaygınlaştırılması ve 2023 yıl sonuna kadar fonda %30 artış sağlanması	Kısa	En çok fon büyüklüğüne ve katılımcı sayısına sahip 9 adet BES planımız kapsamında Sürdürülebilirlik Fonu sunuyoruz. Sürdürülebilirlik Fonu 2022 yıl sonu itibarıyla yatırımcısına %123,11 net getiri sundu ve yönetimindeki varlıkların büyüklüğü 167,5 milyon TL'ye ulaştı. Dijital Fon Danışmanlığı hizmetimiz FonPro'da bu yıl önerilen fon dağılımlarını revize ederek hisse senedi dağılımının belli bir kısmını Sürdürülebilirlik Fonu'na yönlendirdik; fonun büyümesine ve yaygınlaşmasına katkı sağladık.	8, 11, 12, 17	Etki Odaklı Organizasyon
Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırım	2024 yıl sonu itibarıyla gelirlerin %25'inin sürdürülebilir özellikteki ürünlerden elde edilmesi	Kısa - Orta	Yıllık prim eşdeğerinin %18,52'sini sürdürülebilir özellikleri olan ürünlerden elde ediyoruz.	8, 11, 12, 17	Etki Odaklı Organizasyon
İnsan Hakları	Değer zinciri boyunca uygunluk denetimi yapılması ve riskli alanların tespit edilmesi	Kısa	Yatırım süreçlerini riskli alanımız olarak belirledik. Çalışmalarımız devam ediyor.	8, 10, 11, 17	İnsan Odaklı Organizasyon
	Finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim kapsamında çalışmalar yapılması	Orta-Uzun	Dijital Fon Danışmanlığı platformumuz olan FonPro uygulaması ile farklı finansal risk ve okuryazarlık seviyelerine göre hazırlanmış üç farklı hizmet paketi sunuyoruz. Böylece finansal okuryazarlığı düşük olan müşterilerimiz de yatırımlarını en verimli şekilde yönetebiliyor.	17	
Müşteri Memnuniyeti	Rakiplere göre NPS oranının %140 fazla olması	Kısa	Mevcut durumda %108'i gerçekleştirdik. %140'a ulaşmaya yönelik çalışmalarımız devam ediyor.	11, 12	Etki Odaklı Organizasyon
Çevresel Performans	AgeSA Hatıra Ormanı oluşturulması	Kısa	TEMA iş birliği ile Sivas Karşıyaka sahamızın fidan dikimlerine bu senenin sonunda başlamayı ve dikimleri 2023 yılı ilkbahar döneminde tamamlamayı planlıyoruz.		
	2050 yılına kadar karbon nötr şirket olunması	Uzun	2050 yılında net sıfır emisyon seviyesine ulaşmak için Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarımızda 2030 yılına kadar 2019 yılındaki seviyeye göre %69 azalış hedefliyoruz. Kapsam 3 emisyonlarına dair hedef belirleme çalışmalarımızı devam ediyor. İki yıl içerisinde SBTi Bilime Dayalı Hedef İnişiyatifi'ne resmi başvuruda bulunacağız.	7, 8, 12	Etki Odaklı Organizasyon
	2050 yılına kadar sıfır atık olunması	Uzun	Genel Müdürlük ofisimizde tek kullanımlık pipet, plastik çatal, kaşık, bıçak, plastik bardak, plastik karıştırıcı ve plastik tabakları kullanımdan kaldırdık. Bu çalışmalarımız ve satış süreçlerimizde kâğıt tüketimini azaltacak adımlar atmamız sayesinde 2022 yılında 2021 yılına göre toplam atık miktarımızı %35 azalttık.	13, 17	
Çalışan Hakları ve Memnuniyeti	Türkiye'nin en iyi işyerleri arasında olunması	Sürekli	2021'den sonra 2022'de de Kincentric Türkiye Best Employers araştırmasında Türkiye'nin En İyi İş Yerleri arasına girerek "Kincentric Best Employer" ödülünü aldık.	8	İnsan Odaklı Organizasyon
	Kilit çalışan kaybının %20'den az olması	Sürekli	Kilit çalışan kaybı yaşamadık.		

2022 yılı öncelikli konuları ve sürdürülebilirlik hedefleri

Konu Başlığı	Hedefler	Vade	Hedeflere Yönelik 2022 Faaliyetleri	İlgili SKA'lar	İlgili Bölüm
Çalışan Sağlığı ve Esenliği	Farkındalık ve Bilinçlendirme-İSG iletişim planına %90 uyum sağlanması.	Kısa	İSG iletişim planına %98 uyum sağladık.	 	İnsan Odaklı Organizasyon
	Eğitim- Temel İSG Eğitimi tamamlanma oranının %90'ın altına düşmemesi	Kısa	Temel İSG Eğitimi tamamlanma oranı %93 oldu.		
Yetenek Yönetimi	AgeSA çalışan bağlılık anketinde Yetenek Odağı sorularına verilen yanıtların ortalama %70 ve üzerinde değerlendirilmesi	Sürekli	%74,5 ile hedefimizin üstüne çıkmış olduk.		İnsan Odaklı Organizasyon
Müşteri Sağlığı ve Güvenliği	Yılda en az bir kez ciddi sağlık riskleri, sağlıklı yaşam vb. konularda müşteriye bilgilendirme/eğitim/iletişim yapılması	Sürekli	Her Yaşta projemizin internet sayfasında yer alan bütünsel sağlık bölümü (https://heryasta.org/butunsel-saglik/) ile sağlıklı yaşamın tüm yönlerini ele alan paylaşımlar yapıyoruz. Müşterilerimizin beklentilerinden yola çıkarak hazırladığımız, onlara "iyi ki" dedirtecek yeniliklerimizin yer aldığı "İyi ki Dünyası" ile müşterilerimize sağlık ve wellness hizmetleri ile ilgili bilgilendirmeler yapıyoruz.	 	Etki Odaklı Organizasyon
Toplumsal Yatırım	"Her Yaşta" kurumsal sosyal sorumluluk projesiyle yaşlanmaya hazırlık ve yaşlılık konularında STK iş birliği ile geliştirilen projelere "Her Yaşta Fonu" ile hibe desteği sağlanması	Kısa	Yaşlılık ve yaşlanma alanlarıyla kadın, sağlık, eğitim gibi bu alanı çevreleyen konularda faaliyet yürüten STK'ların çalışmalarını ve projelerini desteklemek amacıyla 2021 yılında Sivil Toplum için Destek Vakfı iş birliğiyle kurduğumuz "Her Yaşta Fonu" kapsamında 2021-2022 döneminde 4 farklı STK'nın 5 projesine 360.970 TL hibe desteği sağladık. 2022-2023 döneminde ise 3 farklı STK'ya destekte bulunarak seçilen projelerin toplamına 348.200 TL hibe desteği verdik.	     	İnsan Odaklı Organizasyon
	Dezavantajlı gruplar/hassas kitlelere yönelik projeler geliştirilmesi		Çocuklara gıdanın yolculuğunu öğretmek amacıyla 132 kişilik gönüllü grubu ile İstanbul'daki 12 okulun atıl bölgelerine çocuklar, öğretmenleri ve projede yer alan gönüllülerle birlikte sebze bahçeleri kurduk. "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. 2022 yılında bu proje ile 30 müşterimiz adına fidan bağışladık. Teknoloji tabanlı iş fikirlerini destekleme misyonumuz kapsamında, İTÜ ARI Teknokent'in Kuluçka Merkezi İTÜ Çekirdek'te düzenlenen Big Bang Challenge kapsamında mentorluk ve hibe desteği sağladık. Hem şeker bayramında hem de AgeSA Bağlılık Anketi sonrasında ankete katılan toplam çalışan sayısı için AgeSA Türk Eğitim Vakfı (TEV) Burs Fonu'na bağış yaparak 9 kız öğrencinin okutulması için katkı sağladık. Çalışanlarımızın birinci dereceden yakınlarının vefat etmesi veya ciddi bir ameliyat, hastalık ya da kaza geçirmesi durumunda Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV)'na bağış yaptık.	     	

AgeSA'nın sürdürülebilir kalkınma amaçlarına etkisi

SKA'lar, yoksulluğun ana nedenlerine çözüm bulmayı ve evrensel bir ihtiyaç olarak kalkınmayı herkes için sağlamayı amaç ediniyor.

Birleşmiş Milletler'e üye 193 ülke tarafından 25 Eylül 2015'te kabul edilen "Dünyamızı Dönüştürmek: 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Gündemi" başlıklı anlaşma, 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı ve 169 alt başlıktan oluşuyor. 17 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı (SKA) çok daha geniş bir sürdürülebilirlik gündemi ortaya koyarak Binyıl Kalkınma Hedefleri'nin ötesine geçti.

SKA'lar, yoksulluğun ana nedenlerine çözüm bulmayı ve evrensel bir ihtiyaç olarak kalkınmayı herkes için sağlamayı amaç ediniyor.

SKA etrafında ulaşılan global fikir birliği, dünyamızı daha kapsayıcı ve sürdürülebilir bir büyüme patikasına yönlendirmek için önemli bir dönüm noktasına dönüştü.

KATKI SAĞLANAN SKA



Paydaş İletişimi

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 olarak toplumların ve ekonomik aktörlerin karşı karşıya olduğu belirsizlikleri ortadan kaldıracak sürdürülebilir çözüm önerilerinin ekosistemin içinde geliştirilmesinin gereğine inanıyoruz.

AgeSA'da öncelikli konularımızın belirlenmesinden stratejimizin oluşturulmasına kadar tüm aşamalarda paydaşlarımızın katılımına önem veriyoruz.

Tüm paydaşlarımızın katılımıyla kolektif etki üretmeyi amaçlıyoruz. Bu bağlamda paydaş evrenimizi oluşturan her bir grupla uygun iletişim yöntemleri belirledik ve düzenli aralıklarla bir araya gelerek fikir alışverişi yapıyoruz, öneri, istek ve şikayetleri dinleyerek kayıt altına alıyor ve gerekli aksiyonların tasarlanmasında faydalaniyoruz.



AgeSA'nın sürdürülebilir kalkınma amaçlarına etkisi

AgeSA'da Paydaş İletişimi Kanalları ve Sıklığı

Paydaş Grubu	İletişim Şekli	İletişim Sıklığı
Müşteriler	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Sürdürülebilirlik stratejisinin değerlendirilmesinin gerektiği durumlarda
	Müşteri Memnuniyet Anketi	Yılda 2 kez
	E-posta ve SMS	Gerektiği durumlarda
Çalışanlar	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Sürdürülebilirlik stratejisinin değerlendirilmesinin gerektiği durumlarda
	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
Hissedar ve Yatırımcılar	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Sürdürülebilirlik stratejisinin değerlendirilmesinin gerektiği durumlarda
	KAP Açıklamaları	Yılda 4 kez
	Faaliyet Raporu	Yılda 1 kez
	BIST Sürdürülebilirlik Endeksi	Yılda 1 kez
İş Ortakları (Akbank, Aksigorta, Acıbadem Sigorta, Ak Portföy)	Sürdürülebilirlik Değerlendirme Anketi	Sürdürülebilirlik stratejisinin değerlendirilmesinin gerektiği durumlarda
	E-posta, 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
	Sürdürülebilirlik Raporu	Yılda 1 kez

Sürdürülebilirlik Alanında Desteklediğimiz Girişimler

- Sürdürülebilir Kalkınma Derneği
- TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu
- Kadının Güçlenmesi Prensipieri (WEPS)



AgeSA'nın sürdürülebilir kalkınma amaçlarına etkisi

BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yerimizi aldık.

ÇSY alanındaki çalışmalarımızla Borsa İstanbul'da işlem gören şirketlerin çevresel, sosyal, kurumsal yönetim, insan ve çalışan hakları ile şeffaflık konularında uluslararası sürdürülebilirlik performanslarının değerlendirildiği BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dâhil olduk.

Tüm faaliyetlerimize sürdürülebilirliği entegre etmek, yaptığımız yatırımlarla tüm paydaşlarımız için değer yaratmak amacıyla oluşturduğumuz sürdürülebilirlik stratejimiz kapsamında gerçekleştirdiğimiz ve BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne yer almamıza etki eden başlıca faaliyetlerimizi kısaca aşağıdaki şekilde özetleyebiliriz:

- Çevresel etkimizi azaltmayı ve 2050 itibarıyla net sıfır emisyonlu bir şirket olmayı hedefliyoruz.
- 2025 yılına kadar satış öncesi ve satış sonrası tüm hizmetlerde dijital dönüşüm odağında kâğıt tasarrufu sağlamayı hedefliyoruz.
- Sürdürülebilir sigortacılık ürün ve hizmetlerimizden elde edilen gelirin, toplam

gelirimizin en az %25'i seviyesinde olmasını hedefliyoruz.

- Her yıl en az bir yeni sürdürülebilir sigortacılık ürün ve hizmeti geliştirmeyi hedefliyoruz.
- LEED Gold Yeşil Ofis Belgemizi aldık. Ofislerimizde enerji ve su verimliliği ile atık azaltımına yönelik projeler hayata geçiriyoruz.
- Başta cinsiyet olmak üzere ayrımcılığın her türüne karşı olan İnsan Kaynakları politikalarımız sayesinde istihdam, ücret ve kariyerde fırsat eşitliği sağlıyoruz.
- Sürdürülebilirlik fonu, görme engelli müşterilerimize dijital temas kanallarımızda sesli yönlendirme hizmeti, finansal okuryazarlığı az olan müşterilerimiz için finansal danışmanlık hizmeti, uzun süreli işsizlik teminatı ve sağlık danışmanlığı gibi sürdürülebilir özellikler taşıyan ürün ve hizmetler sunuyoruz.
- Vefat eden müşterilerimizin isimlerini her daim yaşatmak ve başka canlılara nefes olmalarına vesile olmak amacıyla AgeSA Hatıra Ormanı'nı oluşturduk.



heryaşta
FONU

- Sivil Toplum İçin Destek Vakfı iş birliğiyle kurduğumuz "Her Yaşta Fonu" ikinci dönemi ile sivil toplum kuruluşlarının yaşlanma temalı projelerine toplam 348 bin TL hibe desteği sağladı.
- Farklı bölgelerden satış ekiplerimizin ve genel müdürlük ekiplerimizin yıl boyunca finansal okuryazarlık, eğitim, çocuk sağlığı, çevre ve hayvan hakları alanlarında gerçekleştirdiği toplam 11 gönüllülük ve yardım faaliyeti ile toplumumuza pozitif katkıda bulunduk.
- 46 çalışanımızın eğitim programlarının bir parçası olarak "İyinin Peşinde" mottosuyla hayata geçirdiği sürdürülebilirlik, eğitim, hayvan hakları ve engelsiz yaşam odaklı beş sosyal sorumluluk projesi ile dünyaya ve içinde yaşadığımız topluma pozitif katkı sunduk.
- Çocukların toprakla ve tarımla ilişki kurması ve sofralarında gördükleri gıdaların yolculuklarıyla tanışması hedefiyle gerçekleştirdiğimiz "Doğa Atölyeleri" ile 572 öğrenciye ulaştık.

İnsan Odaklı Organizasyon

İnsanların hayatlarını "iyi ki"lerle doldurmak için varız;
çalışıyor, üretiyor ve paylaşıyoruz.

İNSAN ODAKLI ORGANİZASYON

Bir Bakışta 2022

2023 ve Sonrasında

AgeSA Kültürel Değerleri

İşveren Markamız – İyinin Peşinde

Çalışan Profili

İlgili Önceliklerimiz

Önceliklendirme matrisimizin çok yüksek ve yüksek öncelikli kısmında yer alan 6 konu insan odaklı organizasyonumuz ile doğrudan ilişkili.

- Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- İnsan Hakları
- Çalışan Hakları ve Memnuniyeti
- Çalışan Sağlığı ve Esenliği
- Yetenek Yönetimi
- Toplumsal Yatırımlar

Bu bölümde, insan odaklı organizasyonumuzun ürettiği değeri ele alıyor, raporlama döneminde çalışanlarımız ve topluma kattığımız değeri ölçüyor ve örneklendiriyoruz.

İnsanların hayatlarını "iyi ki"lerle doldurmak için varız; çalışıyor, üretiyor ve paylaşıyoruz.

Sıra dışı olmaya, piyasaların ve hayatın arz ettiği zorluklarla mücadele etmeye çaba gösteriyoruz. Kendini iyi hisseden bir topluluğun üyesi olduğu topluma da iyilik saçacağına inanıyoruz.



BİR BAKIŞTA 2022

İnsanların hayatlarını "iyi ki"lerle doldurmak için varız.

%65

Toplam çalışan sayımız 1.712, kadın çalışan oranımız %65'tir.

348 bin TL

"Her Yaşta Fonu" ikinci dönemi ile sivil toplum kuruluşlarının yaşlanma temalı projelerine 348 bin TL hibe desteği sağladık.

%62

Yeni işe alımlardaki kadın çalışan oranımız %62'dir.

179.083

Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Programlarımız ile toplam 179.083 kişiye ulaştık.



- Toplam çalışan sayımız 1.712, kadın çalışan oranımız %65'tir.
- Yeni işe alımlardaki kadın çalışan oranımız %62'dir.
- Bloomberg Gender Equality Index skorumuz 81 olarak gerçekleşti. Bu skor ile küresel ortalamanın 12 puan, sektörel ortalamanın 9 puan üzerinde performans göstermiş bulunuyoruz.
- Dünyanın önde gelen insan kaynakları ve yönetim danışmanlığı şirketi Kincentric tarafından gerçekleştirilen araştırma sonucunda "Türkiye'nin En İyi İş Yeri (Kincentric Türkiye Best Employers)" ödülünün sahibi olduk.
- BlindLook ile yaptığımız iş birliği çerçevesinde görme engelli müşterilerimize dijital temas kanallarımızda sesli yönlendirme hizmetini sunarak tüm sigortacılık işlemlerini yardım almadan kendi başlarına yapabilmelerini sağladık.
- Sektörde bir ilke daha imza atarak BES müşterilerimize finansal okuryazarlık seviyelerine ve tercihlerine göre fon yönetim imkânı sunduk.
- Farklı bölgelerden satış ekiplerimizin ve genel müdürlük ekiplerimizin yıl boyunca finansal okuryazarlık, eğitim, çocuk sağlığı, çevre ve hayvan hakları alanlarında gerçekleştirdiği toplam 11 gönüllülük faaliyeti ve 46 çalışanımızın eğitim programlarının bir parçası olarak "İyinin Peşinde" mottosuyla hayata geçirdiği sürdürülebilirlik, eğitim, hayvan hakları ve engelsiz yaşam odaklı beş sosyal sorumluluk projesi ile dünyaya ve içinde yaşadığımız topluma pozitif katkıda bulunduk.
- Her Yaşta projemiz ile Sürdürülebilir İş Ödülleri, "Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" kategorisinde ödül aldık.
- Sivil Toplum İçin Destek Vakfı iş birliğiyle kurduğumuz "Her Yaşta Fonu" ikinci dönemi ile sivil toplum kuruluşlarının yaşlanma temalı projelerine toplam 348 bin TL hibe desteği sağladık.
- Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Programlarımız ile toplam 179.083 kişiye ulaştık.

BİR BAKIŞTA 2022

- Vefat eden müşterilerimizin isimlerini her daim yaşatmak ve başka canlara nefes olmalarına vesile olmak amacıyla AgeSA Hatıra Ormanı'nı oluşturduk.
- Toplumsal yatırımlar* için 2.232.595 TL; bağışlar** için 52.470.273 TL bütçe ayırdık.
- Eğitim harcamalarına 8.986.535 milyon TL ayırdık.
- Tüm çalışanlarımız için İSG, etik kurallar ve mali suçlar, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele, sürdürülebilirlik başlıklarında toplam 4.918 saat eğitim verdik. Mesleki ve kişisel gelişim programlarımızla birlikte toplam eğitim saatimiz 7.678 olarak gerçekleşti.
- Çocukların toprakla ve tarımla ilişki kurması ve sofralarında gördükleri gıdaların yolculuklarıyla tanışması hedefiyle gerçekleştirdiğimiz "Doğa Atölyeleri" ile 572 öğrenciye ulaştık.



Çalışanlarımız, AgeSA Kültürel Gelişim Yolculuğu'nun enerji kaynağıdır.

Yeni insan kaynakları yapılanması ile etkinliğimiz daha da arttı.

AgeSA ve Aksigorta İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik ekiplerini, 2021 yılında gerçekleşen ortaklık değişimini takiben aynı Genel Müdür Yardımcılığı'na bağlı, tek bir çatı altında yapılandırdık. Yeni entegre yapıyı oluştururken her iki şirketin ürün-hizmet-sektör farklılıklarından kaynaklı özel ihtiyaçlarını dikkate aldık.

AgeSA ve Aksigorta çalışanlarının yetkinlik ve kariyer gelişimlerini destekleyecek, yeteneklerin departmanlar ya da şirketler arasında mobilitasını kolaylaştıracak entegre yapılar oluşturduk. Örneğin, benzer iş alanlarında yetenek ve yetkinlik hareketliliğinin ve kariyer fırsatlarının çeşitlenmesini sağlamak için İnsan Kaynakları, Gelişim ve Yetenek ve Kazanç Yönetimi, İnsan Kaynakları, Eğitim ve Sürdürülebilirlik ile İnsan Kaynakları ve İletişim grup müdürlükleri oluşturuldu.

Yapılanma kapsamında çalışma ilişkileri, bordro ve özlük işlemleri, performans yönetimi, agile dönüşüm, insan kaynakları bütçe yönetimi, ücret ve yan menfaatler yönetimi ve entegre insan kaynakları teknolojileri sorumlulukları İnsan Kaynakları, Çevik Yönetim ve İnsan Kaynakları Teknolojileri Grup Müdürlüğü çatısı altında toplandı.

* Toplumsal yatırımlar; görme engelli kullanıcılarımız için mobil uygulamamızda yaptığımız erişilebilirlik geliştirmelerini, çalışanların psikolojik ve fiziksel dayanıklılıklarını artırmak için tasarlanan Çalışan Destek Programı kapsamında yapılan çalışmaları, İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) Insurtech girişimlerine verilen mentorluk ve hibe desteğini, Her Yaş Fonu ile STK'ların yaşlanma ve yaşlılıkla ilgili projelerine verilen desteği, ilköğrenim çağındaki çocuklara yönelik yapılan Doğa Atölyelerini, çalışanlara sağlanan sağlık programı ve sosyal aktiviteleri, müşterilerin finansal okur yazarlık seviyelerini geliştirmeye yönelik verilen finansal danışmanlık hizmetini ve kadınların iş hayatında karşılaştıkları zorlukları ortadan kaldırmak için tasarlanan Together Projesi kapsamındaki çalışmaları içermektedir.

**Toplam bağışlar; sosyal, kültür-sanat ve eğitim faaliyetlerini desteklemek için Hacı Ömer Sabancı Derneği'ne yapılan bağışı, Her Yaşta Dolu Dolu Yaşa kitabı satış gelirlerinin Türkiye Geriatri Derneği'ne bağışlanmasını, orman yangınları için Yangın Söndürme Havuzu Projesi'ne yapılan bağışı, Kansersiz Çocuklara Umut Vakfı'na (KAÇUV) yapılan bağışı, Türk Eğitim Vakfı'na (TEV) yapılan bağışı ve TEMA'ya yapılan fidan bağışını içermektedir.

AGESA KÜLTÜREL DEĞERLERİ

Varlık Nedenimiz:

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

Varlık nedenimizle birlikte güncellediğimiz kültürel değerlerimizi yaşatmak ve herkesçe benimsenmesini sağlamak amacıyla çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

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 verirken sınırları aşabiliriz.

Kültürel değerlerin AgeSA çalışanlarına rehberlik etmesi ve benimsenmesi için günlük çalışma ortamında izlenebilecek çok sayıda görsel iletişim çalışması yaptık. Kültür Elçilerimiz, 2022 yılında gerçekleştirdikleri bölge/departman ziyaretlerinde değerleri ve değerlere uygun alt davranış örneklerini anlattı, değerlerin canlı kalmasına rehberlik etti.

Değerlerimizin benimsenmesine katkıda bulunmak üzere uzaktan erişimli canlı bir yayın düzenledik. Bu etkinliğe konuk olan Türkiye'nin önde gelen bir sanatçısı, değerlerimizi hikâyelerle harmanlayarak çalışanlarımıza anlattı. Canlı yayına katılamayan ve yeni işe başlayan çalışanlarımız için bir video çalışması yaparak AgeSA intranetinde Kültürel Değerler başlığı altında paylaştık.

AgeSA'nın yeni varlık nedeni ve yeni kültürel değerlerinin tüm çalışanlara rehberlik etmesini desteklemek amacıyla tasarlanan, interaktif kurgulu AgeSA Kültürel Değerler Oyununu, Temmuz 2022'de tüm AgeSAlılarla buluşturduk.

İnsan ve kültür odaklı proje ve faaliyetlerimize 2022'de aralıksız devam ettik.

Kültürel gelişim AgeSA için süreklilik gösteren bir yolculuk ve gelişimin ana kollarlarından biridir. 2022 kültür stratejisini, bağlılık ve kültür anketleri sonuçlarına göre ele alarak yeni aksiyon planı hazırladık.

Gönüllü çalışanlardan oluşan Kültür Elçileri ekibimiz, online bölge/departman ziyaretleri yaparak AgeSA'nın kültürel değerlerinin yaşatılması ve tüm çalışanlarca benimsenmesi için çalıştı. Bu bağlamda değerlerin ve değerlere uygun davranış örneklerinin yaşatılmasını sağlayacak projeler belirlendi, aksiyonlar alındı. Hayata geçirilen projeler tüm çalışanlarla paylaşılarak kültürel değerlerin herkese ulaşmasına katkı sağlandı.

Bağlılık anketi sonuçlarına göre gelişebileceği düşünülen alanlarda yaratıcı öneriler geliştirmeleri için gönüllü çalışanlardan kurulan Kültür İnovasyon Takımımız (KİT), 2021 yılı bağlılık ve kültür anketine göre belirlenen Kariyer ve Yetenek Yönetimi ile Çalışma Ortamı başlıklarında çalışmalar yaptı. KİT ekibi, 10 farklı proje fikrini üst yönetime sundu. Üst yönetimden onay alan tüm fikirleri, ilgili iş birimlerinde kısa ve uzun dönemli olarak projelendirdik.



İŞVEREN MARKAMIZ - İYİNİN PEŞİNDE

İlk sunumu 2021 yılı Aralık ayında yapılan yeni işveren markamızın daha çok mecrada anlatılması ve yaşatılmasına yönelik iletişim planımızı 2022 yılı boyunca uyguladık.

İşveren markamızı, işe alım süreçlerinden insan kaynakları uygulamalarına, sosyal medya stratejisinden iç iletişim faaliyetlerine kadar pek çok alanda konumlandık.

Yılın hemen başında tüm çalışanlara uzaktan çalışma modelinde ihtiyaç duyabilecekleri araç ve gereçlerden oluşan ve işveren markasını tanıtan hibrit çalışma kutusu hediye ettik.

Çalışan Profili

Dinamik kadromuzla gurur duyuyoruz!

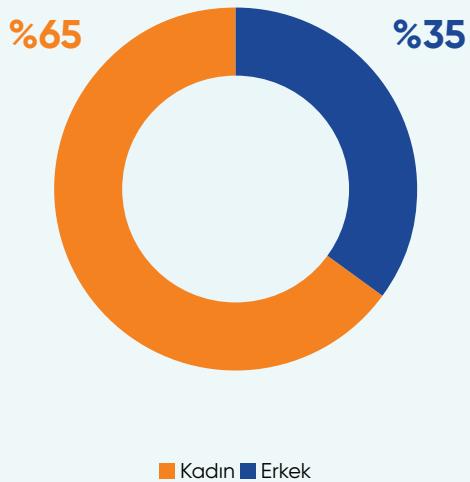
Kadromuzun %65'i kadın, %35'i erkek olup, çalışanlarımızın %96'sı üniversite mezunudur. Kıdem ortalaması 6 yıl, yaş ortalaması ise 35'tir.

2022 yıl sonu itibarıyla AgeSA'nın çalışan sayısı 1.712 kişidir. %69'u Y, %14'ü Z kuşağı çalışanlardan oluşan dinamik bir kadroya sahibiz.

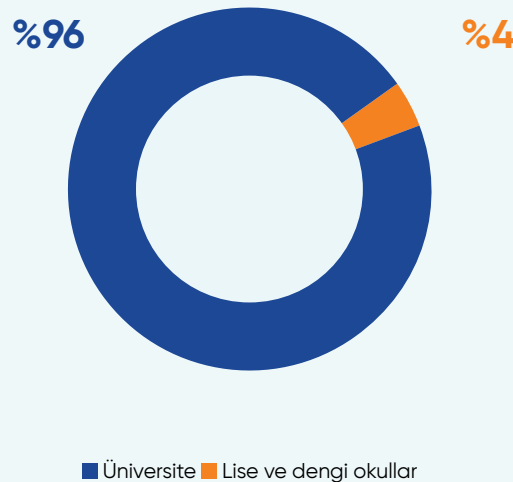
2022 yılında 475 kişi ailemize katıldı.

Genel Müdürlük ekibimizde 115, satış kadrolarında ise Banka Sigortacılığı ekibimizde 49, Direkt Satış ekibimizde 311 olmak üzere toplam 475 yeni çalışma arkadaşımız 2022'de AgeSA ailesine katıldı.

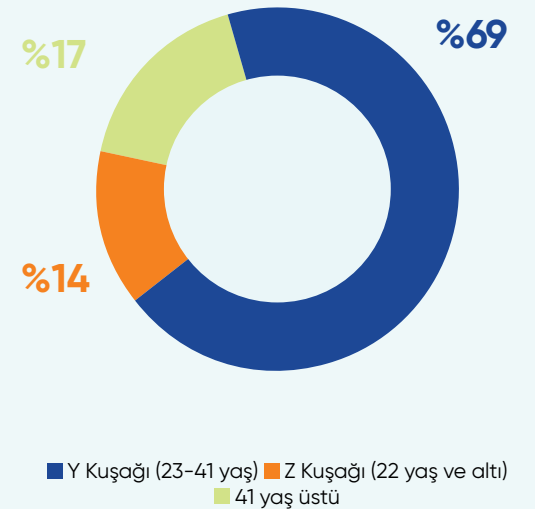
Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı



Eğitim Durumuna Göre Çalışan Dağılımı



Yaş Grubuna Göre Çalışan Dağılımı



Çalışan Profili



AgeSA Birikim Güvence Danışmanı kadromuza 2022'de 301 kişi katıldı. 2023 yılında hedefimiz toplam sayıyı 700'e ulaştırmak.

Banka Sigortacılığı Kanalı çalışma modelinde pandemi sonrası müşteriyle doğrudan temasın yeniden başlaması, dijitalleşme, Akbank ve Aksigorta ile gerçekleşecek sinerji projeleri nedeniyle değişiklik çalışmalarına başladık. İlk aşamada, pilot projeyle 23 Portföy Geliştirme Sigorta Yöneticisi ataması gerçekleştirdik. Müşteri tutundurma faaliyetlerine odaklandık. Başarıyla devam eden pilot çalışma sonrasında ekibimiz 26 kişiye ulaştı. Banka Sigortacılığı Kanalı'ndaki diğer bir pilot çalışmamız olan ara kademe yönetici projemizi de pilot seçilen bölgelerde uygulamaya başladık.

Direkt Satış Kanalımız büyüyor! Birikim Güvence Danışmanı sayımız 600'ü geçti.

İlgili Önceliklerimiz

Önceliklendirme matrisimizin **çok yüksek ve yüksek öncelikli** kısmında yer alan 6 konu insan odaklı organizasyonumuz ile doğrudan ilişkili.

Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılığı a'dan z'ye çalışma ortamının her noktasında gözetmeyi ilke edinmiş bir şirketiz. Aynı kapsamda evrensel ve ulusal insan hakları uygulamaları kilit önem taşıyor ve bizi daha disiplinli bir kuruma dönüştürüyor.

Çalışan bağlılığı; işimizin performansını olduğu kadar çalışanlarımızın memnuniyetini de doğrudan ilgilendirirken, insan kaynağımız Şirket'teki çalışma yolculuğu boyunca "iyi ki" dediartecek bir deneyim ile devam ediyor.

Yetenek yönetimi, çalışanlarımızın gelişimine katkı sağlamak, iş birliği ve bireysel yeteneklerin keşfedilmesine olanak yaratmak, tecrübe çeşitliliği ve kariyer süreçlerini desteklemek amacıyla yürüttüğümüz çok ve çeşitli projede somutlaşıyor.

- **Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık**
- **İnsan Hakları**
- **Çalışan Hakları ve Memnuniyeti**
- **Çalışan Sağlığı ve Esenliği**
- **Yetenek Yönetimi**
- **Toplumsal Yatırım**

Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

Hedefimiz kadın yönetici oranını %50 seviyesinde tutmak.

Çalışanlarımıza kapsayıcı, eşit 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. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılığa yatırım yapan şirketlerin daha yenilikçi, başarılı ve verimli olduğunun bilinciyle bu konuda performansımızı iyileştirmek üzere uygulamalar hayata geçiriyoruz.

Bloomberg Gender Equality Index skorumuz 81 olarak gerçekleşti. Bu skor ile küresel ortalamanın 12 puan, sektörel ortalamanın 9 puan üzerinde performans göstermiş bulunuyoruz.

TogetHER

TogetHER Projesi, 2017 yılında başlattığımız Kültürel Dönüşüm projesi sayesinde yepyeni bir sayfa açtığımız “sürdürülebilir insan kaynağı” vizyonumuzun ve “eşitlik” öz değerimizin en önemli çıktılarındandır. %65 oranında kadın çalışana sahip bir şirket olarak 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 en az %50 olmasını hedefliyoruz.

Proje kapsamında CEO’muz Fırat Kuruca, Birleşmiş Milletler Kadının Güçlendirilmesi Prensipleri’ni imzaladı ve Professional Women’s Network İstanbul’un Eşitlik Elçisi CEO’lar hareketine destek vererek Eşitlik Elçisi oldu.



Bloomberg Gender Equality Index skorumuz küresel ortalamanın 12, sektörel ortalamanın 9 puan üzerinde belirlendi.

Yeni ücret çalışması veya ücret revizyonu dönemlerinde yönetime iletilen dosyalara eklediğimiz kadın/erkek ortalama ücretlerini gösteren alan ile ücret farkı analizi yapıyoruz.

Daha önce oluşturduğumuz çalışanlara yönelik “Aile İçi Şiddetle Mücadele Politikası” ve Aile İçi Şiddet Destek Hattı ile aile içi şiddete karşı önlem ve destek yollarını belirledik.

Çalışanlarımız babalık izni süresini yasal zorunlulukların ötesine geçerek 2 hafta kullanıyor.

Sahada çalışan kadın çalışanlarımızın doğum izni sırasında ve sonrasındaki adaptasyon sürecinde gelir kayıplarını önlemek için Yanındayız uygulamamızı hayata geçirdik. Uygulama kapsamında doğum izninden önceki son altı aylık komisyon ve bonus kazançları dikkate alınarak ücret hesaplaması yapıyor.

Proje ile 2019 yılında %42 olan kadın yönetici oranımızı %47’ye çıkardık. Hedefimiz olan %50 oranına ulaşmak için çalışmalarımız devam ediyor.

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 ayrılma dahi mesleki açıdan donanımlı bireyler haline gelmelerini hedefliyoruz. Çağrı merkezinde çalışan kadın sayısının %5’ini proje kapsamında istihdam ettik. Ayrıca projeye engellileri de dâhil edip çağrı merkezimizde engelli istihdamını artırdık. Tüm çağrı merkezi çalışanlarımızın bu proje katılımcılarından oluşmasını hedef olarak belirledik.



İnsan Hakları

İnsan için insan ile var olan AgeSA için insan hakları vazgeçilemez bir alandır.



İş dünyasının insan hakları üzerindeki etkileri, bunlarla sınırlı olmamak üzere, çalışan hakları ve güvenliği, zorla veya çocuk işçi çalıştırma, ayrımcılık, eşitsizlik, 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 gözeten faaliyetlerde bulunmayı amaçlıyoruz.

AgeSA 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 yönergeler 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, istatistiki 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 dâhil olmak üzere ticari faaliyetlerimiz ve operasyonlarımızla bağlantılı insan hakları etkilerini belirlemeyi, önlemeyi veya hafifletmeyi amaçlıyoruz. Değer zinciri boyunca uygunluk denetimi yapılması ve riskli alanların tespit edilmesi kapsamında yatırım süreçlerini riskli alanımız olarak belirledik. İlerleyen dönemlerde uygunluk denetimi, şikâyet ve telafi mekanizmalarını içeren izleme ve raporlama sistemini kurgulayacağız.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında olan “Eşitsizliklerin Azaltılması” konusunu İnsan Hakları kapsamında konumlandırıyor, finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim ile ilgili çalışmalar yapıyoruz. Dijital Fon Danışmanlığı platformumuz olan FonPro uygulaması ile farklı finansal risk ve okuryazarlık seviyelerine göre hazırlanmış üç farklı hizmet paketi sunuyoruz. Böylece finansal okuryazarlığı düşük olan müşterilerimiz de yatırımlarını en verimli şekilde yönetebiliyor.

Çalışan Hakları ve Memnuniyeti

Çalışan hakları ve memnuniyeti başarımızın kritik önemdeki bir ölçütüdür.



Çalışanlarımızın deneyimini yıl boyunca ölçüyor ve iyileştirme döngümüzü kesintisiz işletiyoruz.

Mevcut ve potansiyel çalışanlarımıza hayati kolaylaştıran yöntemlerle tasarlanmış keyifli bir çalışma ortamı sunmaya, kültürümüzü hissettirmeye, marka gücümüzü fark ettirmeye ve her bir çalışanı yakından tanımaya odaklandığımız bir çalışan deneyimi sunuyoruz.

AgeSA Bağlılık Anketi ve Ara Dönem Bağlılık Anketleri

Gerçekleştirdiğimiz çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketinin sonuçlarını, Sabancı Topluluğu bünyesindeki şirketler ile Türkiye’de faaliyet gösteren birçok şirketin sonuçlarıyla kıyaslayabilecek bir model kullanıyoruz.

Raporlama döneminde yaptığımız AgeSA çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketine katılım %98 oldu. Bağlılık skorumuz %82 olarak ölçülürken, AgeSA aynı anket sisteminde değerlendirilen kıyas şirketlerinin üstünde bir puana ulaştı.

Bağlılık Anketi’nde şirketlerin uzun vadeli iş sonuçlarını geliştirmeye yönelik potansiyellerini tanımlayan, en iyi iş yerlerinin diğer organizasyonlardan ayrıştığı yönleri gösteren 3 temel endeks olan Çeviklik, Bağlı Kılan Liderlik ve Yetenek Odağı’nı da ölçümledik.

AgeSA ulaştığı skorlarla her bir başlıkta Türkiye’nin en iyi işverenleri (TEİ) arasında yer almayı başardı.

- Çeviklikte %76 ile TEİ’nin 6 puan üzerine,
- Bağlı Kılan Liderlik’te %84 ile TEİ’nin 14 puan üzerine,
- Yetenek Odağı’nda %73 ile TEİ’nin 10 puan üzerine çıkmayı başardık.

Çok Boyutlu Çok Eksenli İç İletişim Faaliyetlerimiz

İletişim Sorumlularımızın çabaları çalışan deneyimine katkı sağladı.

AgeSA’da iletişimin sürekliliğini korumak, çalışan deneyimini ilgilendiren konularda hızlı geri bildirim ve aksiyon almak, çalışanlarımızın Şirket’teki yolculukları boyunca “iyi ki” dedirtecek bir çalışma ortamının devamlılığını sağlamak amacıyla faaliyet gösteren ve 35 gönüllü çalışanımızdan oluşan İletişim Sorumluları ekibi 2022’de de çalışmalarına devam etti.

Bizden Haberler İç İletişim Dergisi aracılığıyla Şirket içerisindeki gelişmeler hakkında hem gönüllüler hem de çalışanlarımızı bilgilendirdik.

Hibrit çalışma düzenine geçtiğimiz günden beri yaşanan gelişmeleri, hızlı aksiyon alınması gereken durumları İletişim Sorumluları ile paylaşarak tüm çalışanlara duyurduk.

Çalışan Hakları ve Memnuniyeti

CEO ve üst yönetim toplantılarımız

CEO'muz her ay düzenlenen "CEO İletişim Toplantıları" aracılığıyla çalışanlarımızla online buluştu. Üç ayda bir gerçekleştirdiğimiz Üst Yönetim İletişim Toplantıları ise Genel Müdür Yardımcılarımızı çalışanlarımızla bir araya getirdi.

Üst Yönetim ekibimizin; hedeflerini, iş alanlarında yaşanan gelişmeleri, ortaklarımız ya da sektörle ilgili güncel bilgileri ekibimizle paylaşımlarını sağladık. Canlı yayın esnasında gelen soruları ilgili ekipler aracılığıyla cevapladık, tüm çalışanlarımıza aktardık.

En sosyal kulübümüz: Bi'Happy

Bi'Happy etkinliklerimiz kapsamında online ve fiziksel mecralarda 394 çalışanımızın katıldığı 7 farklı etkinlik gerçekleştirdik. Farklı illerde fiziki katılım ile tiyatro ve AgeSA Fest konserleri ve müze ziyaretleri yaptık. Sushi workshop'u, ebru atölyesi, çocuk atölyeleri ve astroloji sohbetleri gibi online çok sayıda etkinlik düzenledik. Bi'Happy ile şirket içi sosyalleşmeye güçlü katkı sağladık.



Bi'Dünya

2022 yılının başında iç iletişim portalımız Bi'Dünya'nın altyapısını yeniledik. Bi'Dünya Mobil uygulamasını da yeni teknolojiyle güncelledik ve Mayıs ayında kullanıma sunduk.

Bi'Dünya intranet portalında raporlama döneminde 51 haber, 74 duyuru yayımladık.

AgeSA çalışanları arasında takdir ve teşekkür kültürünü yaygınlaştırmayı amaçlayan Bi'Teşekkür modülü ile çalışanlarımız birbirlerine toplam 7.098 kez teşekkür ettiler.

Portal üzerinde yaptığımız 17 adet mini anketle uygulama değerlendirmeleri veya güncel konular hakkında çeşitli sorularla çalışanlarımızın fikir ve görüşlerini aldık.

Winners Club gezileri

Satış kadromuzun başarılarının ödüllendirildiği Winners Club, 2019 ve 2020 için planlanan ancak pandemi nedeniyle ertelenenlere ek olarak 2021 yılına ait ödül gezisini de 2022'de gerçekleştirdi.



Toplam 4 yurt dışı ve 1 yurt içi gezi düzenledik. 311 çalışanımız Üsküp, Brüksel-Amsterdam, Berlin, Paris ile Gaziantep ve Hatay'a gerçekleştirdiğimiz gezilere katıldı. Anket sonuçları çalışanlarımızın bu organizasyonlardan %98 oranında memnun ayrıldıklarını işaret etti.

Altın Bumerang Ödülleri

Şirketimizin satış kadrolarında yer alan ve 2021 yılı performansı ile üstün başarı gösteren çalışanlarımıza yönelik organize ettiğimiz CEO Yemeği etkinliğini 2022 yılında Altın Bumerang Ödülleri adı altında gerçekleştirdik. The Seed'de gerçekleştirilen ödül törenine 35 başarılı çalışanımız ile Sabancı Holding Sigorta Grup Başkanı ve AgeSA Yönetim Kurulu Başkanı Haluk Dinçer ile AgeSA Üst Yönetim ekibi katıldı.

Yeni yıl partisi

28 Aralık akşamı tüm AgeSA ailesi Beykoz Kundura Fabrikası'nda gerçekleştirdiğimiz yılbaşı partisinde buluştu. Su Soley'in muhteşem canlı performansı ile yeni yıla heyecan ve mutlulukla hoş geldin dedik.

Yaza merhaba partisi

10 Haziran Cuma günü Beykoz Kundura Fabrikası'nda gerçekleştirdiğimiz "Yaza Merhaba" partimize 550 çalışma arkadaşımız katıldı. Bengü Beker'in canlı konseri ve Tolga Saka'nın muhteşem DJ performansı ile yaza keyifle ve coşkuyla merhaba deme imkânı bulduk.

Çalışan Hakları ve Memnuniyeti



Online bölge ziyaretleri

İnsan Kaynakları ekibimizin online platformda gerçekleştirdiği görüşmelerle aylık dönemlerde bölge müdürleri, çeyrek dönemlerde ise satış yöneticilerimizi ziyaret ettik, dinledik. Almış olduğumuz geri bildirimler kapsamında çalışanlarımızın beklentilerini üst yönetimimizle paylaştık.

İnsan kaynakları iş ortaklığı

Çalışanlarımızla bir araya geldiğimiz kapalı kapı toplantılarında kariyer planlaması, performans gibi konulara değinerek, aksiyon alınması gereken konuları ilgili departmanlarımız ve yönetim ekibimizle paylaştık. Ek olarak, yönetim kadromuzla açık kapı adını verdiğimiz toplantılar planladık. İlgili yöneticinin ekibinin uzaktan çalışma döneminde, liderlik süreçlerini ortaya koyarak uygun çözümler üretilmesini sağladık.

Dış İletişim Faaliyetlerimiz

Sosyal medyayı etkin kullanmaya ve mümkün olan en geniş kitlelere mesajlarımızı ulaştırmaya odaklıyız.

Instagram kariyer hesabımız

 @agesakariyer kanalıyla 2022 boyunca Şirketimizdeki yaşamı anlatan, AgeSA'nın kültürünü ve rengarenk yapısını gözler önüne seren iletişimler yayınlamaya devam ettik. Çalışanlarımızın dâhil edildiği içeriklerle AgeSA'daki çalışma kültürü paylaşıldı.

AgeSA LikelT

AgeSA İş Teknolojileri departmanını tanıtan, potansiyel adaylarımıza mevcut imkânlarımız ve iş olanaklarımız hakkında bilgi sunan sosyal medya LikelT projemiz devam etti. Departmanımızdaki açık pozisyon duyurularını, çalışanlarımızla birlikte çektiğimiz video serilerini, iç etkinlikleri ve kullandığımız uygulamaları tanıttığımız içerikleri yıl boyunca LikelT sosyal medya kanalımızdan paylaştık ve bu sayede ailemize yeni arkadaşlar kattık.



Birikim güvence danışmanı

Direkt Satış departmanımız, Güvence Danışmanı pozisyonumuzu tanıtmayı amaçlayan kampanyamızı başlattı. Danışmanlarımızın ne iş yaptığını, çalışma hayatlarının nasıl olduğunu anlattığımız sosyal medya çalışmalarımızla potansiyel çalışan adaylarına "İşine iyilik kat!" diyerek seslendik.

Üniversite iş birlikleri

Kariyer günleri kapsamında birçok etkinliğe katılarak, öğrencilerle buluşmalar gerçekleştirdik. Üniversite öğrencileri ve yeni mezunların yer aldığı platformlara çalışanlarımızla katıldık ve öğrencilerin kariyer planlama, iş-sosyal yaşam dengesi gibi sorularını cevapladık. AgeSA Kariyer üzerinden açık pozisyonlarımızı duyurup, başvuruları toplamaya devam ediyoruz.

İş modelimiz

İş modelimizi daha esnek ve daha kapsayıcı bir yapıya dönüştürdük

AgeSA Genel Müdürlük çalışanlarımıza tamamen uzaktan çalışma modeli seçeneğini sunduk.

Bu seçenek personelimize İstanbul'da ofise hiç gelmeden çalışma imkânı verdiği gibi ikametini farklı bir şehre taşıma ve çalışmasını sürdürme olanağı da sundu.

Uygulama farklı şehirlerden yeteneklere istihdamı imkânı yaratırken; AgeSA'daki çalışma arkadaşlarımıza memleketlerinden, ailelerinin yanından vb. çalışma olanağı vererek esnek çalışma seçeneklerimizi çoğalttık.

Çalışan Hakları ve Memnuniyeti

Butik - Esnek Yan Haklar Uygulaması

Çalışanlarımızın mevcut yan haklarını görüntüleyebilecekleri, mevcut haklarını yeni yan haklar ile değiştirebilecekleri, kendileri ya da bağımlıları için sağlık sigortası planları seçebilecekleri esnek yan haklar uygulamasını hayata geçirdik.

Esnek yan haklar uygulamamız Butik kapsamında çalışanlarımız mevcut yan haklarının tutarını, yan haklarını değiştirdikleri zaman elde ettikleri ya da harcadıkları tutarı dinamik bir şekilde görebilmekte, harcayabilecekleri tutar ile hediye çeki ya da yeni yan hak satın alabilmektedir.

Çevik Dönüşüm Çalışmaları

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

"Kurumsal Çevik Dönüşüm Programı" kapsamında 2022 yılı "Deneyimleme" yılı olarak belirlendi. Yıl içinde AgeSA'nın çevik dönüşüm vizyonunu belirlemek, hedeflerini ortaya koymak ve bu hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik adımları atmaktan sorumlu olarak faaliyet gösteren çapraz fonksiyonlu dönüşüm takımımız Agile Leaders öncülüğünde, çevik takım pilot çalışmaları gerçekleştirdik.

Pilot çalışmalarda, 2018'den beri İş Teknolojileri bünyesinde uyguladığımız çevik uygulama deneyimlerimizi tüm AgeSA'da uygulayacağımız bütünsel çevik yaklaşımın modellenmesinde kullanmaya başladık.

Amacımızı, takımları daha şeffaf, daha değer odaklı, parçalı iş teslimi yaklaşımıyla daha sık çıktı üretir hale getirmek, engelleri, blokları, kayıpları daha görünür kılarak iyileştirmeyi sürekli kılmak olarak belirledik.

Bu kapsamda:

- 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.
- AgeSA Çevik Akademisi'ni kurduk. Bu akademi bünyesinde 4 farklı program ile çevik dönüşüm sürecine başlayan takımlara rol bazlı eğitimler verdik. Eğitimlerimiz her programda 4 tam gün sürmekte olup program boyunca uygulama, ödev ve sunumlar ile takip edildi. Kurum içi çevik yetkinliği artırmak amacıyla 106 çalışanımıza sunduğumuz Temel Çeviklik eğitimi kapsamında, Çevik Lider, Product Owner, Master, Kurumsal Dönüşüm Yönetici Gelişimi isimlerinde 4 programda mezunlar verdik.

- Bahçeşehir Üniversitesi mühendislik fakültesi ile ortak AgeSA Çevik Dönüşüm lisans dersine başladık.
- AgeSA Çevik Dönüşüm takımları ile grup müdürlükleri bazında "Öğrenen Organizasyon" çalışmaları gerçekleştirdik. Bu çalıştaylar ile takım içinde herkesin her işi yapabilme becerisini artırma, hatalardan ders çıkarma, ekipler arasında ortak bilgi düzeyi sağlama ve kurumsal hafızanın kurulması gibi pek çok alanda iyileştirme gerçekleştirdik.
- AgeSA çevik takımları içinde oyunlaştırma kapsamında başarılı pek çok proje çalışması yaptık. Çağrı Merkezi ekiplerinde yapılan uygulama ile müşteri memnuniyeti artışı sağladık. Bütün yıl boyunca çeviklik konusunda farkındalığın artırılması amacıyla sektör ileri gelenleriyle bir araya gelinen ve her ay periyodik olarak gerçekleştirilen Agile Talks etkinlikleri ve Spotify kanalı çevik sohbetleri gerçekleştirdik. Bu uygulama ile aylık olarak farklı firmaların çevik dönüşüm tecrübelerini şirket genelinde düzenlenen webinarlar ile paylaşmış olduk. Bi'Dünya uygulaması içerisinde çok sayıda çeviklik dokümanı, eğitim videoları ve kaynakları ekleyip herkesin kolayca ulaşabileceği bir dijital çeviklik kütüphanesi kurduk. Yine chattysu uygulaması ile kurum içi chatbot uygulamasına çevik dönüşüm terimleri öğrettik ve kişilere buradan bilgi alma imkânı sağladık.

"Kurumsal Çevik Dönüşüm Programı" kapsamında 2022 yılı "Deneyimleme" yılı olarak belirlendi.



Çalışan Hakları ve Memnuniyeti

- 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.
- Elite World Asia hotelde Flowconf etkinliğinde 3 farklı oturumda dönüşüm deneyimlerimizi paylaştık ve sponsor olarak katılımcıları ağırladık.
- Galatasaray, Özyeğin, Sakarya ve Bahçeşehir Üniversitelerinde, üniversite öğrencilerine farkındalık seminerleri yaptık. Çevik Dönüşüm konusunda tecrübelerimizi iki bilimsel makale ile de literatüre kazandırmış olduk.
- 2022 sonu itibarıyla farklı departmanlarda 15 iş takımı çevik yöntemlerle çalışır hale geldi.

- Yılın son çeyreğinde, "Yaygınlaştırma" dönemi olarak belirlediğimiz 2023 yılı içerisinde kurumsal çevikliği nasıl yaygınlaştıracığımızı ana hatlarıyla tarif eden yaygınlaştırma modelimizi ve yol haritamızı ortaya koyduk.

Tüm dönüşüm çalışmalarımızın ana amacı; Şirket'in strateji ve hedefleri ile uyumlu, değer yaratan, şeffaf, ihtiyaçlara hızlı karşılık verebilen, müşteri odaklı, kaliteli, denemeye teşvik eden bir organizasyon için yol gösterici olmaktır.

Hedefimiz, 2023 yılında çevik dönüşüm yolculuğumuza AgeSA'nın tüm ekipleriyle birlikte devam ederek başarılarımızı daha da ileri taşımak.

İnsan Kaynakları Sistemi Değişikliği Projesi

AgeSA'nın yeni insan kaynakları sistemi projesi mevcut sistemi daha esnek, mobil versiyonu içeren ve yeni yazılım teknolojileriyle uyumlu hale getirerek kolay geliştirme yapılacak bir platforma dönüştürmeyi amaçlıyor.

İnsan kaynakları sistemini, çevre uygulamalarla rahatça entegre olabilen, daha kapsamlı veri saklayabildiğimiz, eski sisteme kıyasla çok daha hızlı ve tasarımıyla kullanıcı dostu bir yapıya dönüştürdük.

Aynı zamanda daha esnek bir raporlama modülüne geçiş yapılarak, tüm kullanıcıların istedikleri raporları sistemden alabilmeleri sağlandı. Sistem dönüşümünün birinci fazı Mart 2022 tarihinde uygulamaya alındı. İkinci faz çalışmalarına devam edilmektedir.



IDM (İdentitiy Management) - Kimlik ve Erişim Yönetimi

2020 yılında hayata geçirdiğimiz kullanıcı yetki ve erişimlerinin, rollere uygun olarak merkezi bir şekilde yönetilmesini sağlayan Bi'Kimlik- Kimlik ve Erişim Yönetim sistemi kapsamındaki geliştirmelere, altyapı düzenlemelerine ve rol bazlı yetki yönetimi çalışmalarına 2022'de devam edildi.

Yetki ve erişim yönetimi için hedeflenen uygulamaların Bi'Kimlik ile entegrasyonunu ve rol çalışmalarını tamamladık. Dış kaynak çalışanlarımızın mevcut kullanıcı ve yetki yönetim şeklini iyileştirerek, pozisyon ve rol bazlı otomatik yetki yönetimine dâhil etmek için ön hazırlıkları bitirdik.

Yetki ve erişim yönetimi Bi'Kimlik'e alınan ancak rol çalışması henüz tamamlanmamış olan uygulamalar için 2023 yılında çalışmalara devam edilecek. Bi'Kimlik'e yeni dâhil edilecek uygulamaların entegrasyon ve rol çalışmalarını yapmayı hedefliyoruz.

Brobot - Chatbot Uygulaması

Açık kaynak kodlar ve iç kaynaklar kullanılarak İnsan Kaynaklarına özel olarak geliştirilen chatbot uygulaması "BroBot" 2022'de devreye alındı. AgeSA çalışanları BroBot'u kullanarak, İnsan Kaynakları ile ilgili sorularının yanıtlarına 7/24 ulaşabiliyor.

Dijital Arşiv

AgeSA çalışanlarının özlük dosyalarında saklanan basılı evrakların tamamının dijital arşive yüklenmesine yönelik proje 2022'de başlatıldı.

Proje, ilgili evrakların dijital kopyalarına istediğimiz an ve istediğimiz yerden ulaşmamızı sağlayacak. Basılı evraklar yerine dijital kopyalarla çalışılması, kâğıt kullanımının azaltılmasına ve doğanın korunmasına katkı sağlayacaktır.

Çalışan Sağlığı ve Esenliği

Çalışanlarımızın sağlığı önceliklidir.

Çalışanlarımızın iş ve özel yaşam dengesini korumak amacıyla başlattığımız çalışmalarımıza devam ettik.

"İyilik Seninle" markamız altında çalışanlarımızın fiziksel sağlığı ve güvenliğini sağlamanın yanı sıra zihinsel ve ruhsal olarak da yanlarında yer aldığımızı hissettiren bütünsel sağlık faaliyetlerini de sunmaya devam ettik.

AgeSA'da İyiyim dedirtmeyi hedefleyen bütünsel sağlık programımız kapsamında, her aya özel bir tema eşliğinde, haftalık İyilik Takvim'leri geliştirdik ve çalışanlarımızla paylaştık. AgeSA'lı miniklerin yaptığı "Benim Dünyam" temalı resimlerden oluşan resim sergisini sosyal medya hesabımızda yayınladık. Online diyetisyen grubu, sağlıklı beslenme alışkanlığı edinmek isteyen çalışanlarımıza destek sundu.

Mola ve Bi'Tesadüf uygulamaları ile çalışanlarımıza, uzun süre ara vermeden çalışmaları veya çok uzun süren toplantılara katılımları durumunda, belirli aralıklarla bildirimler gönderdik, mola vermelerinin gereğini hatırlattık, sosyalleşmelerini destekledik.

Yanındayız Uygulamamız

Otuz gün ve üzeri sağlık raporu ile doğum izni durumlarında saha çalışanlarımızın gelirlerini korumak için "Yanındayız" uygulamasını işletiyoruz. Bu uygulama ile

saha çalışanlarımızın ücretini hesaplarken son altı aylık komisyon ve bonus kazançlarını dikkate alıyoruz.

İş Sağlığı ve Güvenliği Çalışmaları

AgeSA'da çalışanların sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmasını önemsiyoruz.

İnsana verdiğimiz değer ve yasal sorumluluklarımız kapsamında iş güvenliği bilincini yükseltmek, riskleri kontrol etmek, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak, iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemek için faaliyetlerimize kararlılıkla devam ediyoruz.

İş sağlığı ve güvenliği bulunduğumuz sektör özelinde yüksek riskler barındırmasa da ofis ortamında veya uzaktan çalışmada personelimizin esenliği, genel sağlığı, ergonomik koşulların iyileştirilmesi odaklandığımız konular arasında yer alıyor.

2022'de 4 kez İş Sağlığı ve Güvenliği Kurul Toplantısı gerçekleştirdik.

Genel Müdürlük ve üç bölge ofisimiz için dört kere İş Sağlığı ve Güvenliği Kurul toplantısı gerçekleştirdik. Kurul toplantılarında alınan kararlara ait aksiyonların hayata geçirilmesini sağladık.



Çalışan Sağlığı ve Esenliği

Tüm çalışanlarımızın sesini duyabilmek, süreçlerimizi belirlerken katılımlarını artırmak için bölgelerimizden gönüllü çalışan temsilcileri belirledik. Sorumluluk alanlarıyla ilgili bilgilendirme eğitimlerini tamamladık, bilgi ve öneri paylaşım toplantıları düzenleyerek çalışanlarımızın taleplerini dinledik.

İletişim, iş sağlığı ve güvenliği alanında büyük önem taşıyor.

Çalışanlarımızın iş sağlığı ve güvenliği alanındaki kişisel bilinç ve farkındalık düzeylerini artırmak, iş sağlığı ve güvenliği kültürü oluşturmak ve benimsenmesini sağlamak için yıllık iletişim takvimimiz kapsamında çeşitli etkinlik, aktivite, bilgilendirmeler yaptık.

Bu kapsamda iş sağlığı alanında Pandemi Genel Bilgilendirme, Sigarayı Bırakma, Diyabet, Kansere Savaş, Kalp Sağlığı, Yaz Aylarında Sağlıklı Beslenme, Kışa Hazırlık, Trafik Psikolojisi, Temel İlk Yardım başlıklarında olmak üzere 10 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.



Tüm yıl boyunca görsel ve duyurularla pozitif güvenlik kültürü oluşturmak adına iletişim çalışmaları yaptık. Acil aile afet planı, acil durum bilgi kartı, trafikte cep telefonu kullanımının riskleri ve ilk yardım çantası içeriğiyle ilgili çalışanlarımızı bilgilendirdik.

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. Acil durumlarda alınacak önlemler ve afet bilincinin artırılmasına yönelik Afet ve Acil durumlar eğitim kitapçığı ve Aile Afet İletişim Planı kapsamında acil durum bilgi kartları hazırladık ve çalışanlarla paylaştık.

Tüm yıl boyunca görsel ve duyurularla pozitif güvenlik kültürü oluşturmak adına iletişim çalışmaları yaptık.

İş kazası ve ramak kala süreçleri ile ilgili 2022 yılı boyunca gör, bildir, önle sloganları ile görsel iletişim yaptık. Bilgilendirmelerimize önümüzdeki yıllarda da devam edeceğiz.

İş kazası ve Ramak Kala Bildirim ve Takip, Gebe/Emziren Anne Sağlık Takibi süreçlerimizi daha kolay ve verimli yürüteceğimiz şekilde revize ettik.

%93'lük eğitim tamamlama oranına ulaştık.

Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerimizi bilgilerimizin taze tutulması amacıyla belirli dönemlerde yeniliyoruz. 2022 yılında işe başlayan 360 çalışanımıza hem Temel İş Sağlığı Güvenliği Eğitimi hem de İşbaşı eğitimi ataması yaptık, toplamda %93 eğitim tamamlama oranına ulaştık.

Hibrit çalışma modelinde evden çalışırken yaşanabilecek riskleri ve önlemleri kapsayan Evden Çalışmada Sağlık ve Güvenlik Eğitimi tüm çalışanlarımıza sunuldu.

Çalışan Sağlığı ve Esenliği



İş sağlığı ve güvenliği risk değerlendirmelerimizi değişen koşullara göre güncelliyoruz.

Faaliyetlerimizden ve işyeri dışından kaynaklanabilecek iş sağlığı ve güvenliği tehlikeleriyle ilgili riskleri tespit etmek ve bu riskleri kabul edilebilir seviyelere çekerek kontrol altında tutmak amacıyla yaptığımız risk değerlendirme çalışmalarını pandemi sonrası çalışma düzenimize göre dönemine uygun olarak Genel Müdürlük binamız ve tüm ofislerimiz için sürekli güncelledik.

2022 yılında Genel Müdürlük ofisimiz ve 11 bölge ofisimiz için risk değerlendirme raporlarını revize ettik ve aksiyon planlarımızı yeniden oluşturduk.

İş sağlığı ve güvenliği prosedür, politika ve acil durum planlarımızı pandemi sonrası döneme uygun şekilde ve yasal değişikliklere göre revize ettik.

Çalışanlarımıza gerekli durumlarda kişisel koruyucu donanım sağlıyor, sağlık kontrolü ve destek hizmeti sunuyoruz.

İş kazası ya da meslek hastalığının önlenmesi, çalışanların sağlık ve güvenlik risklerinden korunması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi amacıyla kişisel koruyucu donanım kullanımı sağlıyoruz. Pandemi dönemine özel olarak çalışanlarımıza görev başındayken kullanabilmeleri için maske, dezenfektan, vb. içeren sağlık kitleri temin ettik.

Çalışanlarımızın karşılaşılabilecekleri sağlık problemlerini önceden tespit ederek gerekli önlemleri alabilmek için işe girişlerde ve kişilere özel dönemlerde sağlık kontrollerini ve periyodik muayeneleri yapmaya devam ettik. 2022 yılında işe giriş testlerimize göz muayenesi, akciğer grafisi ve kan sayımının yanı sıra açlık kan şekeri, kolesterol, hepatit B ve işitme testi kontrollerini de ekledik.

2022 yılında Genel Müdürlük ofisimiz ve 11 bölge ofisimiz için risk değerlendirme raporlarını revize edip aksiyon planlarımızı yeniden oluşturduk.

Tüm çalışanlarımıza yönelik görme ve işitme sağlığı kontrolleri organize ettik. Taramaya katılan tüm çalışanlarımıza tek tek ulaşarak tetkik sonuçları ve alınacak önlemler hakkında bilgilendirme yaptık.

Toplam 234 çalışanımıza işe giriş muayenesi, 285 çalışanımıza ise periyodik muayene hizmeti sunduk. Raporlama döneminde ofis revirimizde 802 çalışanımıza poliklinik hizmeti verdik. Şirket genelinde talep eden 156 çalışanımıza grip aşısı uygulaması yaptık.

COVID-19 pandemisi sırasında başlattığımız çalışanlar ve aileleri için iş yeri hekiminin sürekli ulaşılabilir olması için "Doktorumuz Seninle" uygulamasını pandemi sonrasında da devam ettiriyoruz. Sağlıkla ilgili bilgilendirmeler yapıyor ve işyeri hekiminin blog yazılarını iç iletişim portalı üzerinden paylaşıyoruz.

İş sağlığı ve güvenliği adımlarımızın yıllık denetimlerini bağımsız bir şirkete yaptırdık, alınması gereken aksiyonları planladık.

Çalışan Destek Programı ile çalışanlarımızın yanındayız.

Çalışanlarımızın ve ailelerinin iş ve özel yaşamlarında karşılarına çıkan ve baş etmekte zorlandıkları, yaşam kalitesinde ve iş hayatında verimlilik ve zaman kaybına neden olan durumlarda 7/24 telefonla konunun uzmanından güvenilir destek almalarını sağlamak amacıyla hayata geçirdiğimiz Çalışan Destek Programı'nı 2022'de devam ettirdik.

2022 yılında çalışanlarımıza sunduğumuz Program, 7/24 telefonla 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 başlıklarını içeriyor.

Pandemi geride kalırken

COVID-19 hepimiz için olağanüstü bir deneyim ve öğrenme süreci oldu. Pandemi döneminde yasal uygulamalara ve ihtiyaçlarımıza paralel olarak çalışma düzenimizi aylık bazda değerlendirmeye devam ettik. Salgının gidişatına göre çalışma düzenimizi gözden geçirdik ve önlemler aldık. 2022 Mayıs ayı itibarıyla tüm ofislerimizde normal çalışma düzenine geçtik.

Yetenek Yönetimi

Yetenek yönetimi, sağlıklı bir organizasyonel yapının temel sürecidir.

Kariyer ve Performans Yönetimi

Çalışanlarımızın gelişimine katkı sağlamak, iş birliği ve bireysel yeteneklerin keşfedilmesine olanak yaratmak, tecrübe çeşitliliği sağlamak ve kariyer süreçlerini desteklemek amacıyla çeşitli kariyer ve yetenek yönetimi uygulamaları hayata geçiriyoruz.

Yeni Hedeflendirme Yaklaşımımız (OKR)

Değişen iş koşulları ve sürekli güncellenen ihtiyaçlar etrafında performans yönetimi de iyice zorlaşmaktadır.

Eskiye kıyasla öncelikler çok daha hızlı değişirken, iş süreçleri çok daha akışkan ve birbiri içerisine geçmiş bir hal aldı. Yetkinlikler ve becerilerin ömrü kısalıyor, sürekli gelişim yaklaşımı standart iş yapış biçimine dönüşüyor, yetenek kıtlığı ve verimlilik odağı aynı anda, birbirlerine paralel olarak artıyor.

AgeSA'da bu dış ortam şartlarında gerçek anlamda performansı geliştiren, çevik, çok daha şeffaf, ilham veren hem yukarıdan aşağıya hem de aşağıdan yukarıya iki yönlü çalışabilen, zamanın ruhunu yakalayabilen ve çalışanları her fırsatta sürece dâhil eden bir "Hedeflendirme Yaklaşımı" arayışı içerisine girdik.

2022 yılı için yalın, keskin, açık bir yaklaşım olan Objectives and Key Results (OKR) yaklaşımını deneyimlemeye karar verdik. Bu bağlamda yeni nesil hedeflendirme yaklaşımımızı üst yönetimimizle birlikte tasarladık, pilot olarak uygulamaya başladık.

Yöneticilerimizin %57'si içerden

Kariyer prosedürümüz kapsamında Genel Müdürlük kadrolarımız için yılda iki kez standart ve kademe artışı terfi dönemleri uygulamamız bulunuyor.

2022'de 37 kademe artışı ve 70 standart terfi gerçekleştirdik. Yönetici pozisyonlarımızın %57'sini içeriden doldurduk.

Aynı yıl, Direkt Satış, Acenteler ve Kurumsal Projeler Genel Müdür Yardımcılığı'nda 140, Banka Sigortacılığı Genel Müdür Yardımcılığı'nda ise 45 çalışanımızı terfi ettirdik. Bu iki kanalımızın satış pozisyonlarında görev alan 10 çalışanımızın yönetici pozisyonuna terfiini gerçekleştirdik. Yönetici pozisyonlarımızın %77'sini içeriden doldurduk.

Genç Girişimci Programı kapsamında Genel Müdürlük'ten 1, satış kadrolarımızdan ise 7 çalışanımızın acente açarak kendi işlerini kurmalarına destek olduk.



Career Adventure-rotasyon programı

Çalışanlarımızın gelişimine katkı sağlamak, iş birliği ve bireysel yeteneklerin keşfedilmesine imkân yaratmak, tecrübe çeşitliliği sağlamak ve kariyer süreçlerini desteklemek amacıyla yürüttüğümüz Career Adventure rotasyon programımıza 2022 yılında 18 çalışma arkadaşımız dâhil oldu. Rotasyon programıyla farklı ekiplerde belirli süreli çalışmaya devam eden 7 arkadaşımız ise rotasyon yaptıkları ekiplere kalıcı geçiş yaparak transfer oldu.

Aday öneriyorum programı

Yetenek kazanımını artırmak ve potansiyel adaylara daha kolay ulaşmak için çalışanlarımızdan aday yönlendirme desteği aldığımız bu programla 69 yeni adayın işe alımını tamamladık. Aday öneren çalışanlarımızı ödüllendirme imkânı bulduk. Entegre organizasyon sinerji çalışmalarımız kapsamında ise AgeSA ve Aksigorta arasında aday öneri sistemini hayata geçirdik.

Yetenek Yönetimi

Komisyon sistemimizi yeni uygulamalarla güncelliyoruz.

Komisyon sistemimiz

Pandemi etkilerinin ortadan kalktığı 2022'de Şirket hedeflerimiz doğrultusunda kazanç sistemlerimizde değişiklikler yaptık. Ayrıca yıl içinde ürün ve organizasyon yapılarımızda gerçekleşen değişiklikleri güncellemelerle komisyon sistemimize yansittik.

Banka Sigortacılığı

2022'de şube bazlı performans ve ödüllendirme modeline geçtik. BES adet odağını artırmak amacıyla adet hedefini, yeni çıkacak hayat sigortası ürününü de içerecek şekilde toplam hayat sigortası hedefini performans takip ve ödüllendirme modeline ekledik.

Pilot projede başarılı olan Portföy Geliştirme Sigorta Yöneticiliği'ni kalıcı rol haline getirdik. Unvan, maaş, yan haklar, gelir ve ödüllendirme kurgularını tamamladık. Ayrıca, kanalda verimliliği artırmaya yönelik kurgulanan Ekip Yöneticisi pilot projesinde görev alacak çalışanlar için gelir ve ödüllendirme kurgularını devreye aldık.

Direkt Satış Kanalı

Kanalın büyüme hedefine ulaşmasını desteklemek ve işe yeni başlayan Birikim Güvence Danışman Adayları'nın adaptasyon sürecini iyi geçirmelerini sağlamak amacıyla mevcut komisyonlara ek adet komisyonu uygulamasına başladık. Ayrıca yeni atanan yöneticilerin Birikim Güvence Danışman Adayları'nın gelişimine ve tutundurulmasına odaklanmalarını sağlamak amacıyla hedef ve gelir modelinde değişikliğe gittik.

Tüm yöneticilerin büyüme hedefi doğrultusunda işe alımı desteklemeleri, kadro doluluklarını sağlamaları ve üretkenliğe odaklanmaları amacıyla Verimli Büyüme Endeksi oluşturuldu. Endeks üzerinden takip ve ek ödüllendirmelere 2022'de başlandı.

Hayata Yatırım Sigortası ürününü performans ve ödül modellerimize dâhil ettik.

Kurumsal Projeler Saha Satış Ekibi

Yıla komisyon modelinde parametrik değişikliklerle başladıktan sonra Temmuz ayında, Kurumsal Projeler Ekibi organizasyon değişikliği ve Grup BES odağı doğrultusunda gelir ve ödüllendirme modellerinde de değişikliklere gidildi.

Tutundurma Ekibi ve Özel Müşteriler Pilot Projesi

Pilot projede başarılı olan Özel Müşteriler Ekibi için kalıcı rol ve gelir model çalışmaları tamamlandı. Nisan ayından itibaren, tutundurma ekipleri ile özel müşteriler ekipleri aynı hedef ve gelir modeliyle yönetilmeye başlandı.

AgeSA'nın stratejik hedefleriyle uyumlu eğitim faaliyetleriyle çalışanlarımızın temel mesleki gelişimleri kadar kişisel gelişimlerine de katkı sağlıyoruz.

Gelişim ve Yetenek Yönetimi

Müşteri memnuniyetini sürekli kılma ve standartlarımıza uygun müşteri deneyimi yaşatma hedefleri doğrultusunda eğitim yatırımlarımızı kesintisiz sürdürüyoruz.

2022 Satır Başları

- 2022 yılında iç ve dış kaynak kullanarak 224 farklı başlıkta 684 grup eğitimi düzenledik.
- Direkt Satış Kanalı eğitim süresi kişi başı 6,7 gün, Banka Sigortacılığı Kanalı eğitim süresi kişi başı 5,1 gün, Genel Müdürlük eğitim süresi kişi başı 3,2 gün oldu.
- Çalışan ve iş ortaklarımıza yönelik eğitimlerle 489 kişi Bireysel Emeklilik Aracısı olmaya hak kazandı.
- 421 kişi teknik personel sınavlarında başarılı olarak lisans sahibi oldu.
- Akbank çalışanları için sürdürülen eğitim desteğiyle 2022 yılında 3 grupta 52 kişi satış ve ürün eğitimlerine katıldı.
- Lisanslama çalışmalarında 11 grupta 271 kişi lisans eğitimi aldı.
- Akbank Çağrı Merkezi çalışanlarına yönelik verilen satış ve ürün eğitimlerine 14 grupta 645 kişi katıldı.
- Eğitim harcamalarına 8.986.535 TL ayırarak çalışanlarımıza yönelik çok sayıda eğitim ve gelişim programını hayata geçirdik.

Yetenek Yönetimi

Özel Müşteriler ekiplerinin mesleki gelişim süreçlerini desteklemeye yönelik 4 farklı modülden oluşan bir eğitim programı tasarladık.

Eğitim faaliyetlerimiz

Yeni eğitim programlarımız...

Organizasyonel yapımızdaki ve mesleki gelişim ihtiyaçlarındaki değişim doğrultusunda müşteri beklentilerini daha odaklı karşılayabilmek için Kurumsal Projeler ekiplerine hitap eden bir eğitim programı tasarladık. Program 4 farklı modülde, 4 farklı ekiple kurgulandı. Birçok öğrenme metodunu bir arada barındıran programda bire bir çalışmalar, çalıştaylar, atölyeler, eğitimler ve okuma dokümanlarına yer verdik.

Özel Müşteriler ekiplerinin mesleki gelişim süreçlerini desteklemeye yönelik 4 farklı modülden oluşan bir eğitim programı tasarladık.

Yasal mevzuattaki değişikliklere paralel 2021 yılında başlanan Fon Teknik Gelişim Programı'na 2022 yılında devam edildi. BES fonlarına yönelik detaylı teknik konular ele alındı ve satış kanallarımızdaki çalışanlarımızla Acente Kanalı çalışanlarımızın katılımıyla eğitimler gerçekleştirildi.

Hayata Yatırım Sigortası'na Yönelik Eğitim Çalışmaları

Müşterilerimizin orta ve uzun vadede hem birikim hem de koruma teminatlarını birlikte satın alabilecekleri Hayata Yatırım Sigortası'nın canlıya alınmasıyla, yeni ürünümüze ait yüz yüze eğitimler hayata geçirildi. Banka Sigortacılığı, Direkt Satış Acenteler ve Kurumsal Projeler kanallarından toplamda 1.533 çalışanımız eğitimlere katıldı.

Yüz yüze eğitimlere katılım öncesinde çalışanlarımızı bilgi ve içerik anlamında desteklemek ve eğitim sonrasında ise bir kaynak olarak kullanılmak üzere Hayata Yatırım Sigortası e-öğrenme paketini oluşturduk.

Ağırlıklı olarak teknik ve mevzuat bilgilerine yer verdiğimiz e-öğrenme paketini tüm satış kanalları çalışanlarımıza atadık. Bilgilerin pekiştirilmesi ve tam olarak öğrenilmesi amacıyla eğitimin tamamlama süreçlerini yakından takip ettik.

Yeni ürünümüz Hayata Yatırım Sigortası'nı iş başı eğitim programlarımıza dâhil ettik.



Hatalardan Öğrenme Atölye Çalışmaları

Öğrenen bir kültür yaratmak ve desteklemek amacıyla başarılar kadar başarısızlıkların da konuşulmasına fırsat sunan, hedefleri gerçekleştirirken hata yapmaktan korkan değil hatalarından ders çıkaran ve hataları bir öğrenme fırsatı olarak görmeyi destekleyen "Hatalardan Öğrenme" atölye çalışmalarına 2022 yılında Satış Kanalı yöneticilerimizin katılımıyla devam edildi.

Maestro Liderlik Programı

Satış Kanalı bölge müdürlerine yönelik Maestro Liderlik Programı içeriği, ihtiyaç duyulan liderlik yetkinlikleri gözden geçirilerek güncellendi ve yüz yüze eğitimler olarak gerçekleştirildi.

Kişiyi özel öğrenme deneyimi seçenekleri kapsamında, Udemy iş birliğiyle yöneticilerimizin ekiplerindeki gelişim ihtiyacına yönelik katalog üzerinden seçtikleri eğitimlerle çalışanlarımızın gelişim sürecini destekledik.

Eğitim Teknolojileri/Öğrenme Yolculuğu

2022'de dijital dünyanın değişim hızını yakalama çalışmalarımız kapsamında eğitim platformumuzu yeniledik.

Çalışanlarımızın öğrenme stillerine göre çeşitlenen, istedikleri her an her yerden kendilerini geliştirme fırsatını sunan ve sürekli öğrenmeyi destekleyen AgeSA KEP platformuyla 5.000'den fazla eğitim, kitap özeti ve uzman videolarından oluşan eğitim kataloğunu çalışanlarımıza sunduk.

Çalışma hayatının gündeminde olan popüler konu başlıklarından oluşan "Öğrenme Yolculukları" oluşturduk. Yayınladığımız "Kırılım Çağı ve Yeni Dünya Becerileri", "Değişime Uyum ve Sürekli Gelişim", "Veri ile Çalışmak", "Sorumluluk Alma ve Proaktif Olma" başlıklarındaki öğrenme yolcuklarına toplamda 636 çalışanımız kaydoldu.

E-öğrenme eğitimlerimize bir boyut daha kattık. Çalışanlarımızın eğitim içinde aktif katılımcı oldukları, kendi seçimleri ile içeriklere yön verdikleri, yeni nesil öğrenme metodu etkileşimli video eğitim tasarımlarımızı insan kaynağımızla buluşturduk.

"AgeSA KEP News" yayınlarımızla, çalışanlarımızı öğrenme platformu içerisinde yer alan diğer içerikler hakkında bilgilendirmeye ve farkındalık yaratmaya devam ediyoruz.

Yetenek Yönetimi

AgeSA KEP Podcast Kanalı

2022'nin bir diğer yeniliği AgeSA KEP Podcast Kanalı oldu. Kanal, tüm çalışanlarımızın yer ve zaman sınırı olmaksızın sigorta sektörüyle ilgili sohbetlere kolay ulaşabileceği bir kaynak haline dönüştü. Sigorta sektörü için önemli olan konuları içeren 16 bölümlük bir seri yayınladık.

Podcast konuları "Hata Yapmak Değerlidir", "Hayat Sigortası ve Tazminat", "Sigorta Sektöründe İnovasyon ve Teknoloji", "Sigorta Sektöründe Veri Analitiği", "Belirsizlik Dönemlerinde Sigortalı Olmak" ve "Tarihteki İlginç Sigortacılık Olayları" olurken, yayınlanan bölümlerin dinlenme sayısı 720'ye ulaştı.

Kişiyi 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.



Sigortacılık Okulu

2021 yılında kurulan Sigortacılık Okulu, çalışanlarımızın sektörü daha iyi tanımalarını sağlamayı, mesleki bilgilerini derinleştirmeyi, iş yapış şekillerine büyük resmi entegre etme becerisini kazandırmayı ve gelişimlerine katkı sunmayı hedefliyor.

477 çalışma arkadaşımızın katılımıyla faaliyet geçen Sigortacılık Okulu'nda 2022'de katılımcıların bilgi düzeyine uygun olarak Temel Düzey-1, Temel Düzey-2 ve İleri Düzey olmak üzere, 3 farklı seviyede dersler açtık. 2022 yılında Temel Düzey-1 sınıfından 104 kişi mezun oldu ve Temel Düzey-2'ye devam etme hakkı kazandı.

Sigortacılık Okulu'na 2022'de 217 arkadaşımız başvuruda bulundu. Hedefimiz, önümüzdeki dönemlerde mezun sayısını daha da artırmaktır.



Webinar Serisi

Eğitim çalışmalarının tamamlayıcısı webinar serisine 2022 yılı içinde de devam edildi. Güncel ekonomik trendler üzerine kurgulanan seride, tüm çalışanlarımızın ekonomik gelişmeleri takip edebilmeleri ve gelişmelerden haberdar olabilmeleri adına aylık bazda canlı yayınlar düzenlendi.

SPK Lisanslama Süreci

2020 yılında başlanan AgeSA çalışanlarının SPK sınav hazırlık eğitimlerine 2022 yılında devam ettik. 2022 yılında SPK Temel Düzey-1 lisansına sahip çalışan sayımız 33'e ulaştı.

Mesleki Sınav Uygulamaları

Her yıl satış ekiplerinin mesleki bilgilerini canlı tutmak ve gelişimlerine katkıda bulunmak amacıyla Mesleki Sınav uygulaması gerçekleştiriyor ve sınav sonuçlarına göre konu bazında gelişim aksiyonları alıyoruz. 2022 itibarıyla kanal bazında başarı oranları Direkt Satış için %79, Banka Sigortacılığı için ise %88 olarak gerçekleşti.

Sabancı İleri Veri Analitiği Akademisi

AgeSA, Sabancı Holding'in üç stratejik önceliğinden birisi olan teknoloji ve ileri veri analitiği kapsamında kurduğu İleri Veri Analitiği Akademisi'nin katılımcısı olmaya devam ediyor.

Sabancı grup şirketlerindeki veri aktarıcısı, bilimcisi ve mühendisi sayısının artırılması amacıyla kurulan akademinin dördüncü yılında, 6 çalışmamız programa katılım sağladı.

LOMA-LIMRA Sertifikasyon Süreci

Sigortacılık sektörünün en büyük eğitim ve gelişim kuruluşlarından biri olan LOMA ile çalışanlarımıza gelişim fırsatı sunduk. LOMA'nın Sigortacılık Sertifika Programı; "The Fellow, Life Management Institute (FLMI)" yolculuğunda yönetim ve yetenek kadromuza yönelik eğitim ve sertifikasyon desteğimize 2022 yılında da devam ettik.

Yetenek Yönetimi

Satış kanallarına özel yetenek programlarından biri olan “LiderSEN Geliştir” programının ikinci dönem katılımcıları belirlendi ve eğitim programlarına başlandı.

Future Club

Yetenek kulübü Future Club’a üye çalışanlarımızın birlikte sosyalleşebilmeleri ve üst yönetimle daha yakın iletişimde olabilmeleri için özel takım aktiviteleri ve söyleşiler gerçekleştirdik. Future Club üyeleri ve Genel Müdür Yardımcılarımızın katılımıyla iletişim, müzakere, takımdaşlık ve strateji temalı “Future Club Yetenek Zirvesi”ni hayata geçirdik.

Geleceğe Bi’Adım Yetenek Programımızda yer alan 46 çalışanımız eğitim programlarının bir parçası olarak “İyinin Peşinde” mottosuyla beş sosyal sorumluluk çalışmasına imza attı. Bu kapsamda eğitim, hayvan hakları ve engelsiz yaşam odaklı projeleriyle dünyaya ve içinde yaşadığımız çevreye pozitif katkıda bulunmaya odaklandılar.

Satış kanallarına özel yetenek programlarından biri olan “LiderSEN Geliştir” programının ikinci dönem katılımcıları belirlendi ve eğitim programlarına başlandı.

AgeSA ve Aksigorta Gelişim Faaliyetlerinde İş Birliği

İki şirket arasındaki sinerjiyi artırmak, deneyimler ve birbirinden öğrenme yöntemleriyle öğrenen bir kültür yaratarak her iki organizasyona da fayda sağlamak amacıyla ortak programlar geliştirerek hayata geçirdik.

DNA Deneyim Aktarım Mentorluk Programı

Geçmişte iki dönem AgeSA’lı mentor ve mentilerin katılımıyla gerçekleştirilen programın etki alanını büyüttük. Aksigorta’dan katılan mentor ve mentilerle üçüncü döneme başladık. Programda 63 menti, 42 mentor yer aldı.

Science of Data Programme (SoD)

Veri odaklı bakabilmek, veriye dayalı karar vermek günümüz dünyasının en önemli yetkinlikleri arasında ve aynı zamanda Yeni Neslin Sabancı’sı inisiyatiflerinden birisi olarak ön plana çıkıyor. Çalışanlarımızın etkin birer veri okuryazarı olmalarını sağlamak, veriden anlamlı sonuçlar üretebilmelerine katkıda bulunmak ve veri bilimi konusunda yetişmiş çalışan sayımızı artırmak amacıyla SoD programı hayata geçirildi.

Katalog Eğitimleri

Çalışanlarımızın yetkinlik gelişimini desteklemek amacıyla, 7 farklı eğitim başlığında toplam 51 çalışanımızı katalog eğitimlerine dâhil ettik.

LETS Liderlik Programı

Leadership (Liderlik), Experience (Deneyim) Talks (Konuşmalar) ve Synergy (Sinerji) kelimelerinden oluşan liderlik programının tasarım çalışmaları tamamlandı. Programın lansmanıyla birlikte, her iki şirketin ilk kademe yöneticileri biraya getirildi. Bu açılış çalışması ile hem iletişim ağı oluşturuldu hem de Sabancı liderlik yetkinlikleri temelinde tasarlanan program içerikleri ile envanter çıktıları üzerine bilgilendirmelerde bulunuldu. Eğitimlere 2023 Ocak ayı itibarıyla başlandı.



Yetenek Yönetimi



Stratejik İş Gücü Planlama (SWP)

Stratejik İş Gücü Planlama çalışması kapsamında 1.700 çalışanımızın rollerini analiz ettik. Global ve yerel uzmanlarla, AgeSA üst yönetimi ve iş birimleri ile 50'den fazla analiz toplantısı gerçekleştirdik.

Mevcut iş gücümüzü değerlendirerek altısı "to-be" olmak üzere 82 iş ailesi belirledik.

Personel devir oranlarımızı kullanarak, işten ayrılmalar sebebiyle 2026 yılına kadar hangi tip yetkinliklerde ne sayıda kaynak alımına ihtiyacımız olacağını tahmin ettik.

AgeSA'nın stratejik hedefleri doğrultusunda artırmamız ve ekibimize katmamız gereken yetkinlikleri ve sayılarını belirledik. Bu açıkları kapatmak için gerekli olan inisiyatifler üzerinde çalışarak bunları önceliklendirdik.

Stratejik İş Gücü Planlama sürecinin düzenli olarak yapılabilmesi için gerekli aracı kurduk ve yönetim yapısını belirledik.

Stratejik İş Gücü Planlama çalışması kapsamında 1.700 çalışanımızın rollerini analiz ettik.

Refocusing Projesi

2022'de geleceğin iş yapış modelleriyle uyumlanmak, potansiyel alanları tespit etmek için Refocusing projesini hayata geçirdik.

Yapay zekâyı ve veri analitiğini en iyi şekilde kullanmak, teknolojiyle insan arasındaki köprüyü kurarak kişiselleştirilmiş müşteri deneyimi yaşatmak, çevik yönetim anlayışıyla iş birliğini desteklemek ve verimli bir satış gücü oluşturmak için önceliklerimiz belirlendi. Bu kapsamda, yol haritamızı stratejik önceliklerimiz doğrultusunda takip edebilmek için CEO Ofisi'ni kurduk.

Genç Yeteneklere Yönelik Çalışmalar

Jump ve Staj Olanakları

Farklı alanlardaki staj programlarımız ile 15 öğrencinin iş hayatına adım atmadan önce deneyim kazanmalarına destek olduk.

Jump IT staj programımız kapsamında 7 stajyer İş Teknolojileri ekiplerinde görev aldı. Haziran 2023'te programı tamamlayacak yeni mezun arkadaşlarımıza istihdam olanağı sunacağız.



Geçen yıl başlattığımız Jump in Actuary 101 staj programını tamamlayan 2 yeni mezun arkadaşımızı kadromuza kattık.

Sabancı Holding Yeni Nesil Kariyer Deneyimi Staj Programı kapsamında 1 üniversite öğrencisine AgeSA'da staj imkânı sunduk.

Üniversite Elçileri

14 üniversite ile iletişim içinde çalışarak "Üniversite Elçisi" projemizi uygulamak üzere çalışmalarımıza başladık. Proje kapsamında görsel ve iç iletişim faaliyetlerimizi gerçekleştirdik, 13 kişiyi üniversite elçisi olarak istihdam ettik.

Toplumsal Yatırım

Kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız üyesi olduğumuz, hizmet sunduğumuz ve en büyük paydaş kitlemizi oluşturan topluma katkımızı işaret ediyor.



Sigortacılık sektörü ve hizmetleri, doğası gereği insan odaklıdır. AgeSA'da insan odaklılığı işimizin merkezine aldık, insana katma değer üretmek için çalışıyoruz.

Bireylerle kurduğumuz yakın ve düzenli ilişkilerde insan hayatına olumlu katkıda bulunacak çalışmalar hayata geçiriyor, üyesi olduğumuz toplumun kalkınması ve refahı için programlar, projeler ve iş birlikleri tasarlıyoruz.

2022 yılı boyunca AgeSA olarak kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında 1.951.290 TL tutarında harcama gerçekleştirdik.

Her Yaşta Projesi

Yaşlılık ve yaşlanmaya dair konuların daha çok gündeme gelerek farkındalık yaratılmasının amaçlandığı proje kapsamında 2022 yılı boyunca www.heryasta.org sitesi ve sosyal medya hesapları üzerinden farkındalık iletişimini devam ettirdik.

Yaşlanmaya hazırlık ve yaş ayrımcılığı gibi konularda düzenli içerik üreterek hedef kitleyle iletişim ve etkileşimi sürekli olarak artırdık. Heryasta.org sitesinin daha fazla kişiye erişmesini sağlamak ve kullanıcı deneyimini artırmak üzere önyüz tasarımı güncelledik ve arama motoru optimizasyonu (SEO) çalışmalarını başlattık. 2022'de heryasta.org sitesinin ziyaretçi sayısı 114.661; sayfa görüntülenme sayısı 158.080 oldu.



Sosyal medya hesaplarımızdan Instagram'da 12,6 milyon, Facebook'ta ise 6,9 milyon erişime ulaştık.

18-24 Mart Yaşlılar Haftası'nda yayınladığımız kutlama videosu ve yaşlanmaya hazırlık temalı iki canlı yayında konuya dair farkındalık oluşturmayı hedefledik. "Her Yaşta Dolu Dolu" podcast serisini hayata geçirdik. Spotify, Apple ve Google üzerinden erişilebilen ve moderatörlüğünü Ali İhsan Varol'un üstlendiği altı bölümlük podcast serisine hayatı dolu dolu yaşayan ve ezber bozan altı farklı isim konuk oldu. Bölümler 7.000 kez dinlendi.

Toplumsal Yatırım

Her Yaşta Fonu

Türkiye’de yaşlanma ve yaşlılıkla ilişkili konulardaki sağlık, eğitim, istihdam, yaşam alanı gibi sivil toplum çalışmalarını desteklemek amacıyla oluşturduğumuz “Her Yaşta Fonu” ile yaşlanma ve yaşlılıkla ilgili çalışma yöntemlerinin geliştirilmesini ve uygulanmasına katkı sunmayı hedefliyoruz.

AgeSA’nın mali desteği ve iş birliği ile hayata geçen “Her Yaşta Fonu”nun 2. dönem hibe başvuruları 2022’de açıldı. 32 kuruluş, toplam 4.123.000 TL hibe desteği için başvururken değerlendirme sonucunda Biz İZ Derneği’nin Harita 65 +, Dem Derneği’nin Duyduğun Gibi Değil projeleri ile Hayat Boyu Hayat Dolu Derneği’nin Yaşlı Yakınlarına Bakım Veren Aile Bireylerine Psiko-sosyal Destek Programı’na toplam 348.200 TL hibe desteği sağlanmasına karar verildi. “Her Yaşta Fonu”nun üçüncü döneminde Kahramanmaraş ve çevre illerde depremde etkilenen yaşlıların iyi olma halini destekleyen, yaşlılık ve yaşlanma alanlarıyla kadın, sağlık, eğitim gibi bu alanı çevreleyen konularda projeleri bulunan sivil toplum kuruluşlarını destekleyeceğiz. Depremde etkilenen bölgelere yönelik projeleri de dâhil ettiğimizde “Her Yaşta Fonu” kapsamında 2021’den bu yana toplam 8 projeye 709.170 TL hibe desteğinde bulunmuş olacağız.

Projelerin Ekim 2022-Ekim 2023 döneminde hayata geçirilmesi hedefleniyor. “Her Yaşta Fonu”na 2021 döneminde hibe desteği verilmesine karar verdik ve Eylül 2022 itibarıyla tamamladığımız beş proje kapsamında hayata geçirilen faaliyetleri raporladık.

Hayat Boyu Hayat Dolu Derneği, “Demans Simülatorü: Demansı Anlamanın İnteraktif Yolu” Projesi

Proje kapsamında dördü teorik, dördü pratik olmak üzere sekiz modüllü bir eğitim programı geliştirildi. Teorik eğitimleri online, uygulama eğitimleri İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi Gerontoloji Bölümü Hadımköy Yerleşkesi’nde yüz yüze yapıldı.

İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi Gerontoloji Bölümü 3. ve 4. sınıf lisans öğrencileri ile gerçekleştirilen proje ile, çalışmaya katılan öğrencilere demans simülatorü deneyimi öncesi ve sonrasında bilimsel ölçekler uygulayarak simülatorün öğrenciler arasında demans hastalığı açısından farkındalık, duyarlılık, empati geliştirme etkinliğini araştırarak bilimsel veri sağlandı. Teorik eğitimlere toplam 127 öğrenci, uygulama eğitimlerine de toplam 122 öğrenci katılım sağladı.



Yaşlanma Çalışmaları Derneği, Yaş Dostu Mekanları ve Hak Temelli Hizmetleri Planlamak” Öğrenim Programı

Yaş Dostu Mekanları ve Hak Temelli Hizmetleri Planlamak, yaş dostu çevrelerin ve hizmetlerin nasıl oluşturulabileceği konusunda bilgilendirici ve yaratıcı eğitimleri içeren, açık erişim, çevrim içi katılımlı bir öğrenme programı olarak tasarlandı. Bu amaçla SOLIS/e öğrenme programı geliştirildi. Program 15 hafta ve iki dönem olarak gerçekleştirildi. Katılım ve kapsayıcılık, toplumsal cinsiyet, yaş dostu mekânlar ve hak temelli hizmetler, yaş ayrımcılığı ve veri okuryazarlığı olmak üzere toplam beş modülde tamamlandı. Her bir öğrenim modülünün ilk dersi ve mentor buluşması canlı ders olarak yapıldı. Her bir modülün ikinci ve üçüncü dersini video kaydı olarak gerçekleştirdik. Dönem başına 45 saat, toplam 90 saat eğitim verilen programa 36 kişi katıldı.

Yaşlanma Çalışmaları Derneği, “Senex İzleme: Yaşlılara Yönelik Şiddet ve İhlallerin İzlenmesi” Projesi

Proje, yaşlılara yönelik şiddet, istismar, ihmal, ihlal ve ayrımcılıkların izlenmesi ve raporlanmasını hedefledi.

Toplam 24 tane (Türkçe ve İngilizce) rapor web sitesi üzerinden yayınlandı. 2022 yılında Senex İzleme çalışmasıyla toplam 1.210 vaka tespit edildi. Raporların web sitesi üzerinden ne kadar yaygınlaştığını görebilmek adına indirilmelerinin sayıldığı bir sayaç eklendi. Buna bağlı olarak destek alınmaya başlanan andan itibaren raporların toplam indirilme sayıları, İngilizce 203, Türkçe 539 olarak belirlendi. Raporlar yayınlandıktan sonra uluslararası mekanizmalara düzenli olarak e-posta gönderildi. Türkiye’deki kurumlara ve hak savunucularına e-posta yoluyla raporların yayınlandığı duyuruldu. Bu kurumlar haricinde raporlar, TBMM’de ilgili milletvekillerine raporlar e-posta aracılığıyla iletili.

Toplumsal Yatırım

Birey ve Toplum Ruh Sağlığında İZ Derneği, “İz Bırakıyoruz” Projesi sürecine gönüllü 30 öğrenci ile başlanması planlandı.

Birey ve Toplum Ruh Sağlığında İZ Derneği, “İz Bırakıyoruz” Projesi

Proje ile izole olmuş ve toplumun geri kalan birçok kesimine göre dezavantajlı bir grup olan 65+ bireylerin üniversite öğrencilerine hikâyelerini anlatarak yaşamlarını gözden geçirmeleri, anlamlı bir bütünlük hissine ulaşmaları ve psikolojik iyi oluş düzeylerinin artması amaçlandı.

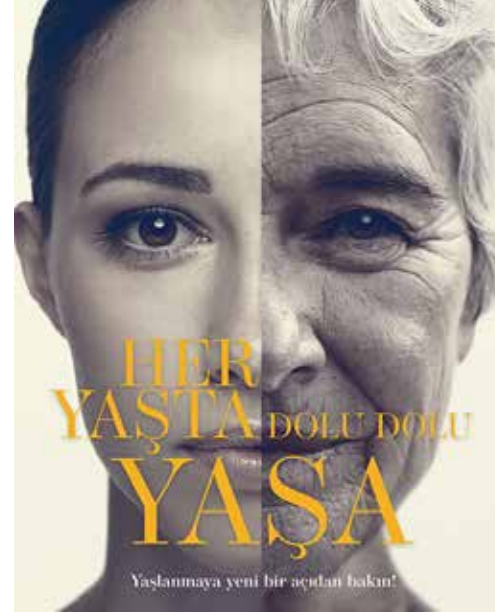
 www.izbirakiyoruz.com sitesi oluşturuldu. 40 hikâyeye sitede yer verildi. Proje çıktılarının bilimsel çerçevede ele alındığı bir bilimsel makale yazıldı. Projenin ilk çıktıları 19 – 23 Ekim 2022’de Türkiye Psikiyatri Derneği 58. Ulusal Psikiyatri Kongresi’nde sözlü bildiri olarak sunuldu.

Proje kapsamında gönüllü 30 öğrenci ile sürece başlanması planlandı. Projeye katılan 65 yaş üstü toplam 63 birey, projeyi anlatan video, projeye dair görseller ve telefon konuşması ile proje hakkında bilgilendirildi. Web sitesi, proje rapor dönemi olan Eylül 2022 tarihi itibarıyla 1.550 defa ziyaret edildi.

Türkiye Alzheimer Derneği, Alzheimer Hastalarına Bakım Desteği Sunan Kadınların Sertifikalı Eğitimi

Proje, temelde Alzheimer veya diğer demans türlerinden birinin tanısını almış kişiler ve ailelerinin karşılaştıkları zorlukları tanımlamayı, farkındalık yaratmayı, gayri resmi bakıcıların yaşlı veya hasta akrabalarına bakarken edindikleri becerilerin tasdiklenmesi ve belgelendirilmesi için bir mekanizma geliştirmeyi, desteklemeyi ve demansla ilgili sorunların ele alınmasına yönelik siyasi katılım ve iradeyi artırmayı hedefledi.

Projenin ilk adımında bu sorunlarla mücadele eden kişilerin görüş, ihtiyaç ve talepleri alındıktan sonra, bu veriler ışığında hazırlanan eğitim paketi yine onların değerlendirmesine sunuldu. Geri bildirimler doğrultusunda geliştirilmesi şeklinde ilerleyecek olan proje kapsamında sosyal ve ekonomik katılımın sağlanması için strateji ve politika geliştirildi. Sağlanan hibe desteği ile eğitim programı oluşturuldu ve sistem hazırlandı.



“Her Yaşta Dolu Dolu Yaşa” kitabı

Yaşlanma döneminde dolu dolu yaşamaya rehberlik etmek amacıyla geçen yıl satışa sunduğumuz Her Yaşta Dolu Dolu Yaşa kitabımız Storytel iş birliği ile sesli kitaplar arasında yerini alarak 817 saat dinlendi.

Oyuncu Sezin Akbaşoğulları’nın seslendirdiği Her Yaşta Dolu Dolu Yaşa kitabı, artık Storytel platformu üzerinden dinlenebilmektedir. Raporlama döneminde toplam 999 adet satışı gerçekleşen kitaptan elde edilen gelir, Ege Geriatri Derneği’ne bağışlanıyor.

Yaşlanma döneminde dolu dolu yaşamaya rehberlik etmek amacıyla geçen yıl satışa sunduğumuz Her Yaşta Dolu Dolu Yaşa kitabımız Storytel iş birliği ile sesli kitaplar arasında yerini aldı.

Kitapta, yaşlılık üzerinde araştırmalar, yaşlanmaya bakış açımız, “yaş”ın tanımı, ülkemizden ve dünyadan ilham veren örnekler ve yaşlılık dönemine hazırlık konularında Yazar Sunay Akın, Ekonomist Prof. Dr. Emre Alkin, Klinik Psikolog Beyhan Budak ve Uzman Diyetisyen Dilara Koçak gibi uzmanların görüş ve tavsiyeleri yer alıyor.

Basın mensuplarından ve sosyal medya kanaat önderlerinden oluşan toplam 60 kişinin katılımıyla bir lansman buluşması gerçekleştirdik. Lansman sürecinde sosyal medyada 3 milyondan fazla erişim, yazılı ve online basında ise 30 yansıma, 228 bin yazılı basın erişimi, 60 bin TL reklam eşdeğeri elde ettik. Kırmızı Kedi Yayınları’ndan çıkan kitabın satışından elde edilen geliri ise sivil toplum çalışmalarına bağışlayacağız.

Toplumsal Yatırım

"Her Yaşta" 2022 yılında beş ödül kazandı!



Felis Ödülleri

"Özel Hedef Kitleler için Sosyal Sorumluluk" ve "PR Amaçlı Yayınlar" kategorileri

Sürdürülebilir İş Ödülleri

"Çeşitlilik ve Kapsayıcılık" kategorisi

Smart-i Awards

"Sosyal Sorumluluk" kategorisi, Gümüş Ödül

PRİDA İletişim Ödülleri

"Konu ve Gündem Yönetimi" kategorisi, Başarı Ödülü

AgeSA Doğa Atölyeleri

AgeSA çocukları tarımla tanışıyor!

İstanbul'daki okullarda gerçekleştirdiğimiz eğitimler ve oluşturduğumuz sebze-meyve bahçeleriyle çocukları tarım kültürüyle tanıştırdık.

AgeSA, Türkiye'nin en geniş katımlı sosyal sorumluluk hareketi "Sabancı Cumhuriyet Seferberliği" kapsamında "Doğa Atölyesi" projesini, AgeSA ve diğer Sabancı Topluluğu şirketlerinin çalışanlarından oluşan 132 kişilik gönüllü grubu ile İstanbul'daki 12 okulda gerçekleştirdi.

Gönüllülere bitki, tohum, evde bitki yetiştirmenin püf noktaları gibi konularda eğitim verildi. Ardından çocuklar, öğretmenleri ve projede yer alan gönüllülerle birlikte okul bahçesinde kurulan fideliğe soğan, ıspanak, roka, marul tohumları ektiler. Çocukların toprakla ve tarımla ilişki kurması ve sofralarında gördükleri gıdaların yolculuklarıyla tanışması hedefiyle gerçekleştirilen etkinlikle 572 öğrenciye ulaşıldı.

Okulların atıl alanlarında oluşturduğumuz Doğa Atölyesi bahçelerinde, çocukların gönüllülerle birlikte ekmiş olduğu tohumların filizlenmesini takip ederek düzenli olarak bakımını sağlayacağız. Bahçelerin sürdürülebilirliği adına önümüzdeki günlerde öğretmenlere de eğitim vermeyi hedefliyoruz.



İstanbul'daki okullarda gerçekleştirdiğimiz eğitimler ve oluşturduğumuz sebze-meyve bahçeleriyle çocukları tarım kültürüyle tanıştırdık.

Toplumsal Yatırım

AgeSA Hatıra Ormanı ağaçlandırma çalışmaları, TEMA Vakfı tarafından tamamlandı.

Yardım, Bağış ve Gönüllülük Faaliyetleri

AgeSA Hatıra Ormanı

Müşterilerimiz bizim için çok değerlidir. Vefat eden müşterilerimizin isimlerini her daim yaşatmak ve başka canlara nefes olmalarına vesile olmak amacıyla hayata geçirdiğimiz AgeSA Hatıra Ormanı projemiz için ağaçlandırma çalışmaları, TEMA Vakfı tarafından Haziran 2022'de Sivas Karşıyaka (Sivas ili, Suşehri İlçesi, Karşıyaka Mahallesi) sahasında başlatıldı ve Mart 2023'te tamamlanmış olacak.

Daha yeşil bir dünyaya katkı yaparken vefat eden müşterilerimiz anısına diktiğimiz fidanlarla onları yaşatacak ve yarınlara nefes olacağız.

Dünyanın Yeşil Ayak İzi

"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. 2022 yılında bu proje ile 30 müşterimiz adına fidan bağışladık.

Müşterilerimiz anısına diktiğimiz fidanlar, onları yaşatacak ve yarınlara nefes olacak.



Toplumsal Yatırım



KAÇUV'a destek

Yıl boyunca, çalışanlarımızın birinci dereceden bir yakınının vefatı durumunda Kanserli Çocuklara Umut Vakfı (KAÇUV)'na bağış yaparak başsağlığı kartı; ciddi bir ameliyat, hastalık ya da kaza geçirmesi durumunda ise geçmiş olsun kartı gönderdik.

TEV AgeSA burs fonu

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.

Sabancı Cumhuriyet Seferberliği

Sabancı Cumhuriyet Seferberliği kapsamında 125 çalışanımız diğer tüm Sabancı Gönüllüleri ile N Kolay 43. İstanbul Maratonu'nda iyilik peşinde koştu ve seçtikleri sivil toplum kuruluşları için bağış topladılar.



İyinin Peşinde

Geleceğe Bi'Adım Yetenek Programı'nda yer alan 46 çalışanımız eğitim programlarının bir parçası olarak "İyinin Peşinde" mottosuyla beş sosyal sorumluluk çalışmasına imza attılar. Sürdürülebilirlik, eğitim, hayvan hakları ve engelsiz yaşam odaklı projeleri ile dünyaya ve içinde yaşadığımız çevreye pozitif katkıda bulundular.

Satış ekiplerimizin katkısı bizim için çok değerli

AgeSA'nın farklı bölgelerinden satış ekipleri ve genel müdürlük ekipleri yıl boyunca finansal okuryazarlık, eğitim, çocuk sağlığı, çevre ve hayvan hakları alanlarında toplam 11 gönüllülük ve yardım faaliyeti gerçekleştirerek toplumumuza pozitif katkıda bulundular.

Etki Odaklı Organizasyon

Düşük karbonlu ve paydaşı odağı alan ekonomik büyümeyi
iş yapış modelimiz olarak benimsiyoruz.

ETKİ ODAKLI ORGANİZASYON

İlgili Önceliklerimiz

Önceliklendirme matrisimizin çok yüksek ve yüksek öncelikli kısmında yer alan 4 konu etki odaklı organizasyonumuz ile doğrudan ilişkili.

- Çevresel Performans
- Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırım
- Müşteri Memnuniyeti
- Müşteri Sağlığı ve Güvenliği



BİR BAKIŞTA 2022

Amacımız çevresel performansımızı yeni ufuklara taşımaktır.

%69

Kapsam 1 ve 2 emisyonları toplamı için 2019 yılındaki seviyeye göre 2030 yılına kadar %69 azaltım hedefi belirledik.

LEED Gold

Yeni Merkez Ofisimiz içerdiği enerji tasarrufu, su verimliliği, ses yalıtımı, malzeme seçimi ve iç ortam kalitesinde yüksek performans elde ederek LEED Gold Sertifikası aldık.

%82

2019 yılından bu yana tükettiğimiz suyu %77 oranında azalttık ve çalışan sayımız artmasına rağmen kişi başı su tüketiminde %82 tasarruf sağladık.

240 ton karbon

Yeni Nesil Çağrı Merkezi hizmetimiz ile sunduğumuz sözlü onay olanağı ile 2022 yılında 240 ton karbon emisyonu tasarruf ettik.

- 2050 Net Sıfır Hedefi doğrultusunda mevcut durumu analiz ederek İklim Değişikliği ile Mücadele Stratejimizi oluşturduk. Kapsam 1 ve 2 emisyonları toplamı için 2030 yılına kadar 2019 yılındaki seviyeye göre %69 azaltım hedefi belirledik. Kapsam 3 emisyonları için hedef belirleme çalışmalarımız devam ediyor.
- Sürdürülebilirlik Hisse Senedi fonumuzu BES Planlarımıza ekledik.
- Yeni Merkez Ofisimizde enerji tasarrufu, su verimliliği, ses yalıtımı, malzeme seçimi ve iç ortam kalitesinde yüksek performans elde ederek LEED Gold Sertifikası aldık.
- Yeni hayata geçirdiğimiz Hayata Yatırım Sigortası ürününü hem uzaktan hem de Bi'Tıkla Otomatik Bireysel web sitemiz üzerinden biyometrik imzayla satışını gerçekleştirerek kâğıtsız sigorta poliçesi hizmeti uyguladık.
- Kâğıt kullanımının önlenmesi amacıyla "BES mobille bitir" sürecini hayata geçirdik.
- Başvuru-onay süreci gibi dijital platformlara taşınan süreçlerimiz ve Yeni Nesil Çağrı Merkezi hizmetimiz ile sunduğumuz sözlü onay olanağı ile 2022 yılında 240 ton karbon emisyonu tasarruf ettik.
- 2019 yılından bu yana tükettiğimiz suyu %77 oranında azalttık ve çalışan sayımız artmasına rağmen kişi başı su tüketiminde %82 tasarruf sağladık.
- Atık miktarımızı geçen seneye göre %35 azalttık.
- Yeni Merkez Ofisimizde tek kullanımlık plastik ürün miktarını sıfırladık.
- BlindLook ile yaptığımız iş birliği çerçevesinde görme engelli müşterilerimize dijital temas kanallarımızda sesli yönlendirme hizmetini sunarak tüm sigortacılık işlemlerini yardım almadan kendi başlarına yapabilmelerini sağladık.
- Sektörde bir ilke daha imza atarak BES müşterilerimize finansal okuryazarlık seviyelerine ve tercihlerine göre fon yönetim imkânı sunduk.

Çevresel Performans

Hedefimiz, 2050'de net sıfır emisyon seviyesinde bir şirket olmak.

Kapsam 1 ve 2 emisyonumuz için 2019-2030 yılları arasında %69 azaltım hedefi belirledik. Kapsam 3 emisyonları için hedef belirleme çalışmalarımız devam ediyor. Kapsam 3 hedef belirleme çalışması tamamlandıktan sonra iki yıl içerisinde SBTi başvurusu yapacağız. 2023 yılı içerisinde başvuru için yapılması gerekenlere dair çalışmalarımızı başlatacağız.

İklim Krizinde Güncel Görünüm

Küresel ısınma, atmosferdeki sera gazlarının artmasına bağlı olarak güneşin ısısının hapsolmesi ile dünya yüzeyindeki ortalama sıcaklıkların yükselmesi olarak tanımlanabilir.

☒ Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli, **2023 İklim Değişikliği Sentez Raporu**'na göre insan eliyle yürütülen faaliyetlerden kaynaklı sera gazı emisyonları küresel ısınmaya neden oluyor. Sürdürülebilir olmayan enerji kullanımından, arazi kullanımlarındaki

değişikliklerden, toplumsal ihtiyaçların karşılanmasını değil kâr etmeyi odağına alan üretim ve tüketim kalıplarından ve buna bağlı olarak oluşan bölgeler ve ülkeler arası yaşam tarzı farklılıklarından kaynaklanan eşitsizliklerle birlikte küresel sera gazı emisyonları artışı sürdürüyor.

Isınma döngüsü, küresel yüzey sıcaklığının 2011-2020 yılları arasında 1850-1900 döneminin 1,1°C üzerine çıkmasına yol açtı. Atmosfer, okyanus, kriyosfer ve biyosferde yaygın ve hızlı değişiklikler meydana geldi.

İnsan kaynaklı iklim değişikliği dünyanın çoğu bölgesinde hava ve iklim aşırılıklarının ortaya çıkmasını tetiklerken, yaygın olumsuz etkilere, doğa ve insanlar üzerinde kayıp ve hasarlara yol açıyor. Tarihsel perspektifte bakıldığında ise iklim krizine katkısı en düşük olan az gelişmiş ve dayanıklılığı zayıf ekonomilerin ve yerel toplulukların bu durumdan orantısız bir şekilde en çok etkilenen paydaşlar olduğu izleniyor.



Çevresel Performans

Sigortacılık sektörünün rolü

Sigortacılık sektörü, iklim krizinin ürettiği olumsuzluklara karşı üstlendiği koruyucu rol nedeniyle önemli bir aktör konumundadır.

2022'de küresel çapta doğal afetler sonucunda oluşan toplam hasarın 270 milyar ABD doları olduğu, bunun 120 milyar ABD dolarlık kısmının ise sigortalı hasar olduğu tahminleniyor.

Munich Re'nin aynı analizine göre bu seviye son 5 yılın ortalaması olan 97 milyar ABD dolarının oldukça üstünde.

Diğer taraftan hasarların çoğunun iklim değişikliğinden kaynaklanıyor olması, iklim değişikliğinin temsil ettiği risk diliminin sektör açısından hızla büyüdüğüne de işaret ediyor.

Bireysel emeklilik dâhil emeklilik programları, bireyin kazandığı ve gelecekte onu destekleyecek tasarrufları güvence altına almak için finansal piyasalara yatırım yapan şemalardır. Dünyada bu yatırımların bir kısmı, yaşanan iklim krizini körükleyen sektörler yönlendirilmeye devam etmektedir. Karbon fiyatlandırma mekanizmaları sebebiyle bu şirketlerdeki olası maliyet artışları gelirlerini düşürebilecek ve ürünlerine yönelik talebin azalmasına sebep olabilecektir. Bu durum finansal piyasalardaki varlıklarını da olumsuz yönde etkileyecektir. İklim krizi sadece gezegenimize ciddi şekilde zarar vermekle kalmıyor, neden olduğu ekonomik kayıplar ve dalgalanmalar ile emeklilik ödeneğinin değerinin zaman içinde düşebileceği anlamına da geliyor.

İklim değişikliği, işletmeyi, ekonomiyi ve yatırım piyasalarını etkileme potansiyeline sahip temel bir finansal risk olarak gündeme yerleşmiştir.

Frekansı ve şiddeti artan hava olayları, iş sürekliliğini etkileyebilir, özel sektör varlıklarında büyük/yaygın hasara yol açabilir ve gelirlerin düşmesine neden olabilir. Bu durum iflaslar veya çalışanların işten çıkarılması ile sonuçlanabilecektir. İşsizlikteki olası bir artış, bireysel emekliliğe olan talebi de düşürecektir.

İklim değişikliği, sadece bir sosyal sorumluluk konusu olmayıp işletmeyi, ekonomiyi ve yatırım piyasalarını etkileme potansiyeline sahip temel bir finansal risk olarak gündeme yerleşmiştir.

İklim değişikliği insan sağlığı üzerinde de potansiyel etkiler taşıyor.

İklim değişikliği uzun vadede halk sağlığını ve yaşam süresini de etkilemeye adaydır. İklim krizinin doğrudan etkileri arasında, aşırı sıcak nedeniyle artan ölümler ve viral hastalıkların daha geniş yayılımı görülebilecektir. DSÖ, iklim değişikliğinin 2030 ile 2050 arasında yetersiz beslenme, sıtma, ishal ve sıcak stresi gibi nedenlerle yıllık ek 250.000 ölüme neden olabileceğini tahmin ediyor.

Sigorta endüstrisinde, iklim değişikliği sağlık sigortası taleplerini ve tüm hayat sigortası ödemelerini etkileyecek; hayat ve sağlık sigorta şirketleri ürünlerini tasarlarken iklim etkilerini hesaba katmak zorunda kalacaktır.

Hayat ve ferdi kaza sigortalarının da bu süreçten etkileneceği öngörülüyor. İklim değişikliğinin insan sağlığı üzerindeki etkilerinin artmasına paralel olarak, ferdi kaza sigortası kapsamında ek fayda olarak sunulan danışmanlık hizmetinin maliyeti de yükselecektir. Hayat tarafında ise eşitsizliklerin derinleşmesi prim ödemelerinin düzensizleşmesine, azalan talebin sigorta şirketlerinin gelirlerine olumsuz yansımaya, iş sürekliliğinin negatif yönde etkilenmesine ve alınacak ödeneğin zaman içerisinde azalmasına yol açabilecektir.

Sektörümüz, aşırı hava koşulları nedeniyle meydana gelen maddi zararların telafisinin yanı sıra iklim değişikliğine uyum ve hafifletme yatırımlarının finansmanından risk yönetimindeki uzmanlığa kadar çok sayıda yetkinliğiyle, kamu otoritesinin, şirketlerin ve toplulukların dayanıklılığının geliştirilmesine artan katkıda bulunacaktır.



Çevresel Performans

AgeSA'da sürdürülebilirlik olgunluk düzeyimizi "en iyi uygulama" düzeyine taşımayı hedefliyoruz.

AgeSA'nın İklim Krizine Yaklaşımı

Tüm faaliyetlerimize sürdürülebilirliği entegre etmeye, yaptığımız yatırımlarla paydaşlarımız için değer üretmeye odaklıyız.

Etki alanımızdaki paydaş refahını artırmayı hedeflerken insan odağını sürdürülebilirlik yaklaşımımızın kaldırıcı olarak kullanıyor ve çalışmalarımızı yürütüyoruz.

3 yıllık yol haritamız

AgeSA'da geliştirdiğimiz üç yıllık yol haritasının ikinci yılı geride kalırken sürdürülebilirlik stratejimiz, sürdürülebilirlik yönetimimiz, paydaş katılımı, performansımız, raporlama ve iletişim faaliyetlerimiz iş stratejimiz ile uyumlu olarak ilerliyor.

AgeSA'da sürdürülebilirlik olgunluk düzeyimizi "en iyi uygulama" düzeyine taşımayı hedefliyoruz.

Sunduğumuz ürün ve hizmetlerle düşük karbonlu ve paydaş odaklı ekonomik büyüme modelimizi destekliyor, operasyonlarımızla çevresel performansımızı iyileştirerek Net Sıfır yolculuğumuza çok yönlü destek veriyoruz.



AgeSA'nın hedefi 2050'de net sıfır emisyon seviyesine ulaşmaktır.

Paris Anlaşması 1,5°C senaryosu ile uyumlu bu hedefimiz doğrultusunda ve Faz 1 çalışmaları kapsamında Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarımızın detaylı bir analizini yaptık. Kapsam 1 ve 2 emisyonlarımızın toplamı için, 2019 baz yılına oranla 2030 hedefimizi %69 oranında azaltma olarak belirledik. Bu hedefimiz SBTi ile uyumludur.

AgeSA'nın Kapsam 3 emisyonları ağırlıklı olarak yatırım süreçlerinden kaynaklanıyor.

Faz 1 çalışmalarımız kapsamında yaptığımız mevcut durum ve sektörel analiz çalışması sonucunda, yatırımlarımızdan kaynaklı

emisyonların %68'inin üretim, %24'ünün ise enerji sektörü ile ilintili olduğunu tespit ettik.

Raporlama döneminde geliştirilen stratejimiz bağlamında, AgeSA'da SBTi uyumlu hedef belirleme çalışmalarına devam ediyoruz. Faz 2'de, SBTi'nin finansal hizmetler sektörü için önerdiği yaklaşımlardan olan Portfolio Coverage (Portföy İçeriği) metodolojisi kapsamında uygulama planı üzerinde çalışıyoruz. Kapsam 3 hedef belirleme çalışması tamamlandıktan sonra iki yıl içerisinde SBTi başvurusu yapacağız. 2023 yılı içerisinde başvuru için yapılması gerekenlere dair çalışmalarımızı başlatacağız.

Sorumlu Yatırım Politikası doğrultusunda yatırım süreçleri için iklim değişikliğini

önceliklendirdik. Hedefimiz önümüzdeki dönemde riskli alanlarda finansal durum tespit çalışmasına başlamaktır.

İklim değişikliği etkilerini azaltmak için

İklim değişikliğinden kaynaklanan risklerin yönetilmesine yardımcı olmak ve düşük karbon ekonomisini teşvik etmek için sigortacı kimliğimiz ve yatırımlarımızla iklim değişikliği etkilerinin azaltılmasına yönelik çalışmalar yürütüyoruz.

İklim değişikliğiyle mücadele yolunda küresel sıcaklık artışını 1,5°C ile sınırlandırmak ve düşük karbonlu ekonomiye adil bir geçişi sağlamaya katkıda bulunmayı kurumsal bir taahhüt olarak kabul ediyoruz.

Sektörümüzde iklim krizi kaynaklı fiziksel riskler olarak tanımlanan orman yangınları, sel, taşkın gibi risklerin etkilerini azaltmak ve doğal afetler nedeniyle yaşanan mali kayıpları telafi etme sürecinde sorumluluk sahibi bir paydaş olarak yer alıyoruz ve bu alandaki çalışmalarımızı artırmaya kararlıyız.

Portföy düzenlemeleri ve poliçe içerikleriyle düşük karbonlu ekonomiye geçiş sürecini destekliyor, iklim değişikliğinden kaynaklanan afetlerin varlıklar üzerinde ortaya koyması olası kayıpları telafi mekanizmasında yer almayı hedefliyoruz.

AgeSA'da Risk Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Riskleri hakkındaki detaylı açıklamalar **Kurumsal Yönetişim Odaklı Organizasyon** bölümünde yer almaktadır. İklim değişikliği kaynaklı risklerimiz ile detaylı bilgiye **2022 TCFD Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.

Çevresel Performans



LEED Gold Yeşil Ofis Sertifikası

2022 yılında Genel Müdürlük ofisimizde gerekli dönüşüm çalışmalarını tamamlayarak LEED Gold Yeşil Ofis sertifikasının sahibi olduk.

AgeSA'nın 2022 yıl sonu verilerine göre, şirket araçlarının yakıt tüketimi ve ofislerin doğalgaz tüketiminden kaynaklanan Kapsam 1 emisyonları ile elektrik kullanımından kaynaklı Kapsam 2 emisyonlarının toplamı, 2019 verilerine oranla 764 ton (%40) azaldı. Bu değer, 1.859 adet ağacın atmosferden emdiği karbon emisyonuna eşittir.

2022 yılında Genel Müdürlük ofisimizde gerekli dönüşüm çalışmalarını tamamlayarak LEED Gold Yeşil Ofis sertifikasının sahibi olduk.

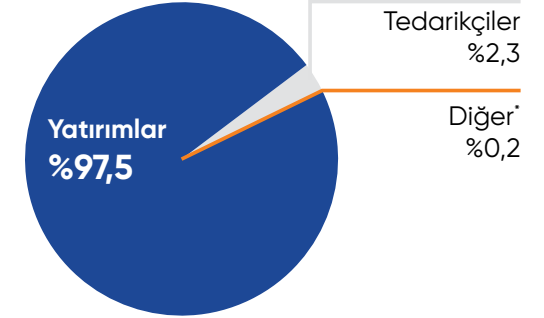
AgeSA Sera Gazı Salımları	Birim	2019	2020	2021	2022
Kapsam 1 (doğrudan)	ton CO ₂ e	870	549	513	958
Kapsam 2 (dolaylı)	ton CO ₂ e	1.033	525	385	181
Kapsam 3* (değer zinciri)	ton CO ₂ e	Yok	Yok	657.757	925.186

*Kapsam 3 emisyonlarına yatırımlardan, tedarikçilerden, atıklardan, çalışanların ulaşımı için kullanılan servislerden ve iş seyahati nedeniyle yapılan uçuşlardan kaynaklanan emisyonlar dâhil edilmiştir.

AgeSA 2022 yıl sonu emisyon verileri dağılımı

Emisyon Kaynağı	Birim	Kapsam 1	Kapsam 2	Kapsam 3
Doğalgaz	Ton CO ₂ e	199		
Şirket Araçları	Ton CO ₂ e	760		
Elektrik	Ton CO ₂ e		181	
Tedarikçiler	Ton CO ₂ e			21.489
Atık Yönetimi	Ton CO ₂ e			0,95
Servisler	Ton CO ₂ e			120
Uçuşlar	Ton CO ₂ e			198
Yatırımlar	Ton CO ₂ e			903.379

2022 Emisyon Verileri Dağılımı



*Emisyon verileri dağılımı tablosunda yer alan yatırımlar ve tedarikçiler hariç kalemleri kapsar.

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

Enerji yönetiminde artan etkinlik

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 Standardı'nda tanımlanan referans binaya oranla %10 enerji performansı iyileştirmesi ve su tüketiminde %50 tasarruf hedefimiz doğrultusunda gerçekleştirmeler sağladık.

Çevresel Performans

Enerji tüketiminin azaltılması yönünde gerçekleştirdiğimiz aksiyonların katkısı ile 2022 enerji tüketimimiz 2019 verilerine oranla %35 azaldı.

Binaların içerisine verdiğimiz taze hava oranları ASHRAE 62.1.2010 Standardı'nın üzerinde tutuldu, bina kullanıcılarının sağlıklı ve konforlu bir ortamda çalışmalarını hedeflendi.

Elektrik Tüketimi (kWh)

2019	2.010.000
2020	1.100.985
2021	842.554,64
2022	410.767,21

İklim değişikliğiyle mücadelede enerji tüketimini azaltarak ve verimliliği artırarak yanıt veriyoruz. 2021 yılında çalışmalarına başlayan Enerji Takımı farkındalık çalışmalarına devam etti. 2022 yılında 2021 yılına göre 431.787 kWh (%51) daha az elektrik tüketerek tasarruf sağladık.

Raporumuzu yayına hazırladığımız süreçte önemli bir adım atarak tükettiğimiz elektrik enerjisinin tamamını yenilenebilir kaynaklardan tedarik etmeye başladık.

Çalışma mekânlarımızı ve araç parkımızı optimize ediyoruz.

Diğer taraftan ışıklandırma, ısıtma ve soğutma, bilgisayarlar, yazıcılar ve fotokopi makineleri küresel iklim değişikliği karşısında pozitif etki sağlayabileceğimiz 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 çalışma mekânlarımız ile araç parkımızı optimize ediyoruz.

2021 yılında AgeSA'da kullanılan araçları hibrit araçlarla değiştirdik. 2030 yılına kadar da şirket araçlarının %50'sini elektrikli araçlar ile değiştirmeyi hedefliyoruz.

Enerji tüketiminin azaltılması yönünde gerçekleştirdiğimiz aksiyonların katkısı ile 2022 enerji tüketimimiz 2019 verilerine oranla %35 azaldı.

Su ve atık yönetimi ile döngüsel ekonomiye destek

Atık yönetimi; sera gazı salımlarını azaltmak, enerji ve kaynak tasarrufu sağlamak ve çevre kirliliğinin önüne geçmek üzere büyük önem taşıyor.

AgeSA'nın tüm ofislerinin ve iş süreçlerinin çevresel etkilerini azaltmak için projeler geliştiriyoruz. Operasyonlarımızda en çok kullandığımız malzeme kâğıttır. 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.

Pandemi ile hayatımıza giren uzaktan çalışma, uzaktan öğrenim ve online satış operasyonlarımızda daha müşteri ve çevre dostu uygulamalara geçiş yapmamızı destekledi.



Başvuru-onay süreci gibi dijital platformlara taşınan süreçlerimiz ve Yeni Nesil Çağrı Merkezi hizmetimiz ile sunduğumuz sözlü onay olanağıyla sera gazı salımının azaltılmasına, su tasarrufu sağlanmasına ve ağaçların kesilmesini önlemeye destek olduk. Geçen sene 25.615.769 sayfa basılmasını ve 582 ağacın kesilmesini önledik. 240 ton karbon emisyonu tasarrufu ve 128.078.845 litre su tasarrufuna katkıda bulunduk, 8.510.687 TL finansal tasarruf sağladık. 2021 yılında toplam 63,7 ton olan kâğıt tüketimimiz, 2022 yılında 43,8 ton olarak gerçekleşti. Bu sonuçla kâğıt tüketimimizi 2022'de %31 oranında azalttık.

Çevresel Performans



Doğal kaynaklar üzerindeki baskıyı azaltmak, çevresel kirliliği önlemek ve ekosistemlerin sağlığını desteklemek için döngüsel ekonomi modellerini benimsiyoruz.

Kâğıt Tüketimi (ton)

2020	107
2021	63,7
2022	43,8

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 tek kullanımlık pipet, plastik çatal/kaşık/bıçak, plastik bardak, su şişeleri, damacana, plastik karıştırıcı ve plastik tabakları 2022 yılında yeni ofislerimize geçmemizle birlikte kullanımdan kaldırdık.

2021 yılında 69 ton olan toplam atık miktarımız 2022 yılında %35 düşüşle 45 ton olarak gerçekleşti.

Hayata geçirdiğimiz çalışmalarla çevreyi, doğayı ve dünyayı korumak için adımlar atmaya devam edeceğiz.

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. Su kaynaklarının kısıtlı olduğu bilinciyle tasarruf çalışmaları 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. Bu bilinçle gerçekleştirdiğimiz tasarruf çalışmaları sonucunda 2019 yılından bu yana tükettiğimiz suyu %77 oranında azalttık ve çalışan sayımız artmasına rağmen kişi başı su tüketiminde %82 tasarruf sağladık.

Sürdürülebilir Ürünler, Hizmetler ve Sorumlu Yatırımlar

Müşterilerimize sunduğumuz değer önerisini güçlendiren seçenekler

Sorumlu yatırımlarla daha sürdürülebilir bir işletme modeline geçiş sürecinde müşterilerimizi destekliyoruz.

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

Sürdürülebilir ürünler ve sorumlu yatırımlar, daha sürdürülebilir bir işletme modeline geçişimizi destekliyor, müşterilerimize sunduğumuz değer önerisini geliştirmemizi sağlıyor.



2022 yılında 6 yeni sürdürülebilir ürün ve hizmet geliştirerek toplam sürdürülebilir sigortacılık ürün ve hizmet sayısını 13'e; bu ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirin toplam gelire oranını %18,5'e ulaştırdık.

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

4 ana hedefimiz

2024 yıl sonu itibarıyla gelirlerin %25'inin sürdürülebilir özellikteki ürünlerimizden elde edilmesi

2025'e kadar mobil uygulama ya da web sitesi üzerinden self-servis satış sürecinin hayata geçirilmesi

Sürdürülebilir Ürünler, Hizmetler ve Sorumlu Yatırımlar

Engelsiz sigortacılıkta yeni bir adım

Tüm müşterilerimize “iyi ki” dedirtme hedefiyle ilerlediğimiz yolda 2022 yılında engelleri kaldırmak adına önemli bir adım atarak Engelsiz Mobil ve Web Deneyimi projemizi hayata geçirdik.

BlindLook iş birliği çerçevesinde görme engelli müşterilerimize dijital temas kanallarımızda sesli yönlendirme hizmetini sunarak tüm sigortacılık işlemlerini yardım almadan kendi başlarına yapabilmeleri imkânı verdik. Dijitalleşmenin ve teknolojinin kritik önem kazandığı, yeniliklere ayak uydurabilen şirketlerin ayakta durabildiği günümüzde, hayata geçirdiğimiz bu proje ile görme engelli müşterilerimizin sesli simülasyon teknolojisi ile sigortacılık süreçlerini kolaylıkla kullanmalarını sağladık, engelleri kaldırdık.

2022 yıl sonu itibarıyla ağırlıklı mobil uygulamadan olmak üzere 15.615 kişi sesli yönlendirme ile erişim sağladı.

Yenilenen FonPro ile “Sana, Bana, Ona, Herkese Uygun Fon Danışmanlığı AgeSA’da!”

FonPro, AgeSA müşterilerinin birikimlerini kolayca yönetmelerinde rol oynuyor. Fon yönetimiyle ilgili farklı ihtiyaç veya taleplere sahip olan bireysel emeklilik müşterilerimize finansal okuryazarlık seviyelerine göre üç farklı seçenek sunan dijital fon danışmanı uygulamamız FonPro ile destek oluyor, fonlarını kolayca seçebilmelerini ve birikimlerini yönetmelerini sağlıyoruz.



Fon seçimi konusunda sadece tavsiye almak isteyen veya fon yönetimini tamamen uzmanlarına bırakmak isteyen müşterilerimiz finansal piyasalar ve fonlar hakkında bilgi sahibi olsun ya da olmasın, üç farklı fon danışmanlığından birini seçerek kolayca birikim yapabiliyor.

Sektörde bir ilke imza atarak tüm yatırımcı davranışlarına uygun hizmetleri FonPro’da birleştirdik. Müşterilerimizin beklentilerine en uygun hizmeti verebilmek için ihtiyaç belirleme aşamasında müşterilerimizin profillerini detaylı şekilde analiz ediyoruz.

Fon danışmanlığı konusunda sunduğumuz üç farklı FonPro hizmetinden müşterilerimiz kendilerine en uygun olanı seçerek birikimlerini kolayca yönetebiliyorlar. Finansal piyasalar ve fonlar hakkında bilgi sahibi olsun ya da olmasın, herkese uygun fon danışmanlığı seçenekleriyle, FonPro ile kolayca hem birikim yapmalarını hem de beklentilerine uygun kazanç elde etmelerini sağlıyoruz.

“FonPro Uzmanına Bırak” seçeneği ile finansal okuryazarlığı düşük olan müşterilerimize finansal piyasaları takip etmelerine gerek kalmadan uzman fon yönetimi ile düzenli bilgilendirmeler yaparak birikimlerine istikrarlı bir getiri sağlayacak bir hizmet sunuyoruz. Böylelikle onların yatırımlarını koruyor, kendilerine sunulan potansiyeli ve seçenekleri daha iyi anlamalarına yardımcı oluyoruz. Özellikle yaşanan piyasa dalgalanmalarında hangi fonu seçeceğine karar veremeyen katılımcılarımıza yönelik fon sepeti fonlarımız (Yaşam Döngüsü Fonları) ile profesyonel

Sürdürülebilir Ürünler, Hizmetler ve Sorumlu Yatırımlar

“FonPro Tavsiye Al” seçeneği ile birikimlerini istikrarlı bir şekilde büyümesini isteyen ancak fonlarını yönetecek zamanı olmayan müşterilerimize birikimlerini yönetmelerini kolaylaştıracak bir hizmet sunuyoruz.

yatırım süreçleri ve kapsamlı finansal modellerle yönetilerek anlık yatırım stratejisi değiştirilebilen, müşterilerin yaş ve risk algıları doğrultusunda seçim yapabildikleri “fon sepeti” opsiyonları sunuyoruz. Bunun yanında, fon yönetimi ve getirileriyle ilgili müşterilerimizi düzenli şekilde bilgilendirerek birikimlerini de takip edebilmelerini sağlıyoruz.

“FonPro Tavsiye Al” seçeneği ile birikimlerinin istikrarlı bir şekilde büyümesini isteyen ancak fonlarını yönetecek zamanı olmayan müşterilerimize birikimlerini yönetmelerini kolaylaştıracak bir hizmet sunuyoruz. Onları tanıyıp kişiye özel bilgilendirme ve yönlendirmeler yapıyor, yatırım karakterlerine uygun, piyasa koşullarına göre güncellenen fon paketleri öneriyor ve fon değişikliği kararını kendilerine bırakıyoruz. Müşterilerimizi tek bir varlık sınıfına yoğunlaşmadan yatırımlarını çeşitlendirmeleri için yönlendirdik ve risk yaklaşımları doğrultusunda farklılaşan fon dağılım önerilerimizle onların piyasalarda yaşanan dalgalanmalardan en az şekilde etkilenmelerini sağladık.

“FonPro Kendin Yönet” seçeneği ile piyasaları yakından takip eden, yatırım tercihlerine en uygun fon dağılımını kendisi oluşturmak isteyen müşterilerimize, yüksek performanslı uzman fon yönetimi, kapsamlı güncel piyasa bilgilendirmeleri ve geniş fon yelpazesi sunarak portföylerine beklentileri doğrultusunda getiri elde etmelerini sağlayacak birikimlerini yönetebilecekleri ve yılda 12 kere fon değişikliği hakkı veren bir hizmet sunuyoruz.

AkPortföy iş birliğiyle sunduğumuz, sektörde bir ilke imza atarak tüm danışmanlık hizmetlerini tek bir çatı altında birleştirdiğimiz FonPro’nun, müşterilerimizin birikim yolculuğuna büyük ölçüde katkı sağlayacağına inanıyoruz.

Müşterilerimiz, FonPro ile finansal piyasa analizlerini, bireysel risk analizlerini ve en uygun fon dağılımı önerilerini AgeSA Mobil’den kolayca takip edebiliyor. 2022 yıl sonu itibarıyla 174 bin müşteri paydaşımız bu özelliği deneyimlemiştir. Aynı platform kapsamında raporlama döneminde 205 bin müşterimiz portföy performans analizini görüntüledi.



Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu

Çevreye ve topluma fayda sağlamak amacı taşıyan bir diğer aksiyonumuz olan Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu’nu 2021’de kurmuştuk.

Fonla, bireysel emeklilik katılımcılarına yeni bir yatırım imkânı sunarken aynı zamanda bu alanda yatırım yapan şirketlere de finansal destek ve kaynak sağlamaya başladık.

2022 yılında en çok fon büyüklüğüne ve katılımcı sayısına sahip 9 adet BES planımızda satışa sunulan fon, yıl sonu itibarıyla yatırımcısına %123,11 net getiri sundu. Fonun yönetimine emanet edilen varlık büyüklüğü 167,5 milyon TL’ye ulaştı.

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’nda toplanan tutarın en az %80’i BIST Sürdürülebilirlik Endeksi’nde, yurt dışında genel kabul görmüş sürdürülebilirlik endekslerinde yer alan yerli ve yabancı şirketlerin ortaklık paylarında, Amerikan ve global depo sertifikalarında, yurt içi sürdürülebilirlik endekslerini takip eden borsa yatırım fonlarının katılma paylarında değerlendiriliyor.

Sürdürülebilir Ürünler, Hizmetler ve Sorumlu Yatırımlar

AgeSA Mobil'in self servis yetkinliklerini her geçen gün geliştiriyor, uygulamamızın penetrasyonunu artırıyor ve tüm bu çalışmalarımızla çevre ayak izimizi küçültme sürecimize katkıda bulunuyoruz. 2022 yılında kâğıt kullanımının önlenmesi amacıyla "BES mobille bitir" sürecini hayata geçirdik.

AgeSA Mobil

"Mükemmel müşteri deneyimi" bakış açısıyla tasarlayıp geliştirdiğimiz AgeSA Mobil uygulama mağazalarında en beğenilen sigorta uygulaması konumunda.

AgeSA Mobil'in self servis yetkinliklerini her geçen gün geliştiriyor, uygulamamızın penetrasyonunu artırıyor ve tüm bu çalışmalarımızla çevre ayak izimizi küçültme sürecimize katkıda bulunuyoruz. 2022 yılında kâğıt kullanımının önlenmesi amacıyla "BES mobille bitir" sürecini hayata geçirdik.

Self servis kanallarımızdan Bireysel İnternet Şube platformumuzu da mevzuatsal gereklilikler çerçevesinde ve diğer tüm dijital platformlarımızla hizalı (omnichannel) servis sunacak şekilde, daha kullanıcı dostu ara yüzlerle tekrar tasarlıyoruz.

Ana müşteri platformumuz AgeSA Mobil ile müşterilerimizin her daim merkezde olduğu dijital platformumuzda kusursuz müşteri deneyimi sunulması da amaçlanmıştır. AgeSA Mobil, 2022 yılı sonu itibarıyla yaklaşık 2 milyon indirme ve 330 bin aktif kullanıcı sayısı ile toplamda 900 milyon TL ek fon büyüklüğü oluşturdu. Uygulama üzerinden gerçekleştirilen toplu para transferinden elde ettiğimiz üretim 550 milyon TL'ye, katkı payı değişikliği işleminden sağladığımız ek fayda ise yaklaşık 400 milyon TL'ye yükseldi.

Uygulamamız, bu başarısını uluslararası platformlardan kazandığı ödüllerle de taçlandırıyor. Önceki yıllarda Stevie International Awards, International Finance Awards, Vega Digital Awards ve Creative Awards gibi prestijli organizasyonlardan çok sayıda ödülle dönen AgeSA Mobil, 2022 yılında ise sunduğu kullanıcı odaklı mükemmel deneyim ve hayata geçirdiği fonksiyonları ile beş önemli ödül daha kazandı.

AgeSA Mobil; Smart Insurance Awards tarafından, Mobil Fon Danışmanlığı Hizmeti FonPro ile Yenilikçi Müşteri Etkileşimi ve Deneyimi kategorisinde Gümüş ödülüne, IDC Awards'ta; Teknoloji Hizmet Sunumu ve Müşteri Deneyimi kategorilerinde üçüncülük ödüllerine, Hammers Awards'ta En İyi Mobil Pazarlama Takımı kategorisinde Bronz ödüle ve son olarak görme engelli kullanıcılara yönelik sunduğu sektörde eş benzeri olmayan sesli simülasyon hizmeti ile BlindLook tarafından EyeBrand ödülüne layık görüldü. Uygulama, 14 bini aşkın kullanıcının değerlendirmesi sonucunda 4.6 Appstore puanına ulaşarak en iyi emeklilik ve sigortacılık uygulaması olmuştur.

Özetle, müşterilerimizin hayatlarını "iyi ki" ile doldurmak için varız. Daha iyi ürünler ve hizmetler sunabilmek için çalışmalarımıza kesintisiz devam ediyoruz.

AgeSA Mobil ile müşterilerimize sunduğumuz değer önerisine ait detaylara 2022 Faaliyet Raporundan ulaşabilirsiniz.

2022 sonunda 2 milyon mertebesinde indirilme sayısına ulaşan AgeSA Mobil dördüncü yaşını geride bıraktı.



Sürdürülebilir Ürünler, Hizmetler ve Sorumlu Yatırımlar

Bi'Tıkla Online Satış Uygulaması

2021'de BES Otomatik Katılım sözleşmelerinde, sisteme giren işverenlerin ve çalışanların operasyonel iş yükünü azaltmak amacıyla hayata geçirdiğimiz Bi'Tıkla Online Satış uygulamasını geliştirmeye devam ettik.

Müşterilere başvurularını biyometrik imza ile onaylama imkânı sunan uygulama basılı evraklarla ilerleyen ve ortalama iki günü bulan başvuru-onay sürecini, çevrimiçi satışla 10 dakika gibi bir süreye indirdi.

2022'de, hayata geçirdiğimiz Hayata Yatırım Sigortası ürününün Bi'Tıkla kanalımızdan biyometrik imzayla satışını gerçekleştirerek basılı evraklarla ilerleyen başvuru-onay sürecini dijital ortama taşıdık, kâğıtsız sigorta poliçesi hizmetini uygulamaya başladık.



Sosyal ve ekonomik sürdürülebilirliğe katkı sağlayan diğer uygulamalarımız

Tüm bunlara ek olarak prim ödemelerine ara vermiş olan mevcut müşterilerimizi düzenli takip ederek, sağladığımız esnekliklerle portföyün aktifliğini artırmaya yönelik aksiyonlar alıyoruz. Ödemelerine ara veren müşterilere hiçbir tutar ödemeksizin ödemedikleri vadeleri poliçelerinin süre sonuna ekleyerek ürünlerini yeniden aktifleştirme opsiyonunu sunduk.

Ferdi Kaza Sigortası ile müşterilerimize checkup, sağlık paketi, çocuk paketi gibi önleyici tedbirler içeren ek fayda avantajları sunuyoruz.

Kredim Güvende ürününde sunulan uzun süreli işsizlik teminatı ile müşterilerimiz işsizlik riskinin oluşturabileceği ekonomik zorluklara karşı koruma altında. Üründe, işsiz kalma riskine karşı koruma sağlayan işsizlik teminatının, toplam kredi hayat üretimi içindeki payı %56 seviyelerine ulaşırken toplam kredili hayat sigortası üretimimiz geçen yıla göre %63 artış gösterdi.

Ferdi Kaza Sigortası ile müşterilerimize checkup, sağlık paketi, çocuk paketi gibi önleyici tedbirler içeren ek fayda avantajları sunuyoruz.

Müşteri Memnuniyeti

Müşterilerimizin hayatında güçlü ve pozitif etki yaratmaya odaklıyız.

Müşteri Odaklı Sigortacılık

AgeSA'da çalışanlarımızın sahip çıktığı ve yaşattığı ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi kapsamında 5 başlık altındaki değerlerimizi eksiksiz uyguluyoruz.

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 189 çalışanımıza toplam 906,5 saat eğitim sağladık.

Şikayetvar tarafından gerçekleştirilen 8. A.C.E. Awards'ta "Müşteri Deneyimi Yönetimi" kategorisinde Diamond Ödülü AgeSA'nın oldu.

2022 Stevie Awards'ta; En İyi Sigorta Şirketi kategorisinde Altın, En İyi Müşteri Deneyimi kategorisinde Gümüş, En İyi Müşteri Hizmetleri Departmanı kategorisinde Bronz Madalya AgeSA'nın oldu.

Globe Ödülleri'nde; Müşteri İletişiminde Başarı kategorisinde Altın, Müşteri Memnuniyetinde Başarı kategorisinde Gümüş, Müşteri Hizmetleri Yönetimi İnovasyon kategorisinde Gümüş Madalya AgeSA'nın oldu.



Amacımız, bireylerin yaşamlarında güçlü ve pozitif etki yaratmak. Benimsediğimiz müşteri odaklı bakış açımızın şekillendirdiği ürün, hizmet ve deneyimlerin bu amaca hizmet ettiğini ve açık bir şekilde fark yarattığını görüyoruz.

Müşteri Memnuniyeti

Bütünsel müşteri yönetimi modelimiz

AgeSA olarak, bireysel emeklilik ve hayat sigortaları sektöründe sahip olduğumuz müşteri odaklı bakış açısıyla müşterilerimize temas ettiğimiz tüm kanallardan sunduğumuz ürün, hizmet ve yaşattığımız kişiselleştirilmiş deneyim çalışmalarımıza devam ettik.

Değişen müşteri ihtiyaçları doğrultusunda aralıksız geliştirmeyi sürdürdüğümüz bütünsel müşteri deneyimi modelimizle; müşterilerini yakından tanıyan, segment bazlı, kişiselleştirilmiş deneyimler sunan ve doğru zamanda en etkili kanaldan iletişime geçerek müşterileriyle duygusal bağ kuran bir şirket olma vizyonunu benimsiyoruz. Bütünsel olarak ele aldığımız, müşteri yolculuğu bazlı ve deneyim katmanlı hizmet sunma odağımızla bu model ekseninde sektörde fark yaratıyoruz.

Bireysel emeklilik ve hayat sektöründe insanlarla doğrudan 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 yaşıyoruz.

Müşteri odaklı kültürün yaygınlaştırılması

Şirket içerisinde müşteri odaklı düşünce yapısının tüm çalışanlarımız tarafından benimsenmesi ve bu düşünce yapısının tüm iş süreçlerimize yerleştirilmesi amacıyla yeni yol haritası oluşturduk.

Müşteri odaklılık özelinde kültürel dönüşüm çalışmalarıyla Şirket içerisinde tüm kanal ve süreçlerimizde müşteri sesinin daha çok duyurulmasını sağladık. Projelerin başlangıcından itibaren beş ana müşteri beklentimize uygun halde tasarlanması ve tüm bu beklentilerin içselleştirilmesi için çalışmalarımızı devam ettirdik.

Müşteri Deneyim Şampiyonları Yarışması, Müşteri Haftası, Müşteri Deneyimi Profesyonelleri ile Sohbetler gibi müşteri beklentilerini ve odaklılığını yaygınlaştıracak programlarla deneyimin önemini çalışanların içselleştirmelerini sağlayacak araçlara ek olarak "Müşteri Gurusu Deneyim Bülteni"ni hayata geçirdik.

Şikâyet yönetimi

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.

Müşterilerinizin şikâyetleri en az takdirleri kadar değerlidir.

2022 yılında tarafımıza iletilen 8.758 adet bildirimin tamamını değerlendirerek çözüme ulaştırdık.



Müşteri Memnuniyeti

AgeSA'nın müşteri sayısı 2022'de 3,3 milyon kişiye ulaştı.

AgeSA müşteri ailesinin demografik ve istatistiksel bilgileri (2022 yılı)

Cinsiyete Göre Müşteri Dağılım Oranı

Kadın	%31
Erkek	%69

Yaş Grubuna Göre Müşteri Dağılım Oranı

Z Kuşağı (22 yaş ve altı)	%4
Y Kuşağı (23-41 yaş)	%52
X Kuşağı (42-59 yaş)	%37
Baby Boomers (60 yaş ve üstü)	%7

Ürün Grubuna Göre Müşteri Dağılım Oranı

BES	%49
Hayat	%46
FKS	%5

Eğitim Düzeyine Göre Müşteri Dağılım Oranı

Ön Lisans	%33
Lisans ve Üzeri	%39

AgeSA'nın BES katılımcı sayısı 2022 yılında 712.544'e ulaştı. Şirket'teki OKS katılımcı sayısı ise aynı dönemde 978.343 oldu.

BES

Özel şirketler arasında gönüllü Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) fon büyüklüğünde lideriz. BES'te 2022 yılında katılımcı sayısı 709.285 kişi artarken, katılımcıların fon tutarı 351,4 milyar TL'ye ulaştı. 2022 yılında Otomatik Katılım hariç bireysel emeklilik pazarında 72,7 milyar TL fon büyüklüğü ile %18,2 pazar payına sahip olduk. Otomatik Katılım Sistemi'ndeki (OKS) fon tutarı 31,7 milyar TL'ye yükselirken, sistemdeki çalışan sayısı 6,7 milyonu aştı.

AgeSA'nın BES katılımcı sayısı 2022 yılında 712.544'e ulaştı. Şirket'teki OKS katılımcı sayısı ise aynı dönemde 978.343 oldu.

Hayat ve Kaza

Türkiye Sigorta Birliği (TSB) ve HAYMER verilerine göre 3,7 milyar TL toplam hayat ve kaza prim üretimiyle emeklilik ve/veya hayat şirketlerine ait direkt prim üretim pazarında %12 pazar payı elde ettik.

Müşterilerimize temas ettiğimiz tüm kanallarda müşteri deneyimini mükemmelleştirme hedefiyle hareket ediyoruz. BES, Hayat Sigortası, Ferdi Kaza Sigortası ve Birikimli Hayat ürün grupları bazında müşterilerimizin ihtiyaçlarına cevap verebilmek, fayda fiyat dengesini sağlamak ve ürün portföyümüzü her geçen gün



müşteri bakış açısıyla daha da iyileştirmek için müşteri ve pazar araştırmaları yaptık. "Mutlu bireyleri olan, güven dolu bir toplum hedefiyle, işimizin özündeki iyiliği sunmak için varız" diyor, 3,3 milyon müşterimize "bireysel emeklilik", "hayat sigortası" ve "ferdi kaza sigortası" alanlarında yenilikçi ürünler sunuyoruz.

Müşteri Memnuniyeti

AgeSA'dan yepyeni bir ürün: Hayata Yatırım Sigortası

Ağustos 2022 itibarıyla müşterilerimizin orta ve uzun vadeli birikim ve koruma ihtiyaçlarını karşılamayı hedefleyen Hayata Yatırım Sigortası ile müşterilerimiz, birikim yaparken koruma ihtiyaçlarına göre vefat teminatlarını belirleyebilir, ürün özelliklerinde sağlanan esnekliklerle poliçelerinin birinci yılından itibaren ödemelerine ara verebilir, birikimlerinin içinden borç alabilir veya ödedikleri primi değiştirebilirler. Üstelik bu birikimler döviz cinsinden eşitlendirilmiş yatırım portföyünde müşterimiz adına, AgeSA güvencesiyle değerlendirilir.

Ağustos ayının ortalarında pilot satışlarına başladığımız ve Eylül ayı itibarıyla çoklu kanal yapısının sağladığı avantajlarla birlikte yaygınlaştırması tamamlanan ürünün yıl sonu itibarıyla toplam prim üretimi 18 milyon ABD dolarını aştı.

Türkiye'nin en büyük direkt satış kadrosunu yönetiyoruz. Akbank ekosisteminde işleyen güçlü bankasürans ağıımız, acentelerimiz, tele satış kanalımız ve kurumsal projeler ekibimiz çoklu dağıtım kanalı yapılanmamızı oluşturuyor.

AgeSA'da bireylerin tasarruf ve birikim ihtiyaçlarına yönelik olarak bireysel ve grup emeklilik planları kapsamında geniş fon çeşitliliği ve fon danışmanlığı hizmetleri sunuyoruz.

Hayat sigortası ürünlerimizle bireylere ve ailelerine yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence sunuyoruz.

Sunduğumuz tüm hizmet ve deneyimlerde odağımızda müşterilerimiz yer alıyor.

Customer Messaging Platform

Müşteri deneyimi ve onun temel taşı süreç pürüzsüzlüğü odağımızı oluşturuyor. Bu doğrultuda dijital altyapımızı devamlı geliştiriyor ve güncelliyoruz. Raporlama döneminde açık kaynak kodlu sistemler üstünde kendi kaynaklarımızla müşteri gönderimleri altyapımızı CMP ile güncelledik. Bu proje, müşterilerimizden gelen kayıtların sonuçlandırılmasında %95 oranında daha hızlı dönüş ve sadelik elde etmemizi sağladı. Müşterilerimizin hizmetlerimizden memnuniyeti arttı.

Sürdürülebilirlik vizyonumuzu da destekleyen ve çevreye olan etkimizi güçlendiren bu proje ile basılı gönderilen BES sözleşmelerini elektronik ortama taşıdık. Kâğıt ve su tüketimimizi düşürerek yıllık 2,4 milyon TL tasarruf sağladık.

"Bi'dolu" ile müşterilerimizin her zaman yanındayız.

Müşteri memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmak ve devamlılığını sağlamak amacıyla tasarladığımız "Bi'dolu" online sadakat programını 2022 yılı içerisinde müşteri beklenti ve ihtiyaçlarına uygun güncelledik. AgeSA'lı yaşam tarzı temalı içerikler üreterek; paylaştığımız eğlenceli yemek tarifleri, farklı seyahat rotaları, dekorasyon fikirleri ve dijital uygulama tavsiyeleriyle müşteri deneyimini zenginleştirdik. Bi'dolu'yu bugüne kadar yaklaşık 350 bin AgeSA'lı ziyaret etti.

Müşterinin Sesi

Deneyimimizi iyileştirmek ve müşterilerimizin AgeSA markasıyla birlikteliklerini uzun vadeli inşa etmek için "Müşterinin Sesi" çalışmalarına devam ettik. Müşteri memnuniyeti aramaları gerçekleştirdik, birebir görüşmelerde aldıkları hizmete dair deneyimlerini ölçtük.

2022 yılında Özel Müşteri Danışmanı sayısını 2 katına çıkararak müşteri memnuniyeti ve bağlılığını artırdık. Dönem içerisinde gerçekleştirdiğimiz 130 bin müşteri aramasıyla müşterilerimizle kurduğumuz bağı güçlendirdik.

2022 yılı içerisinde müşterilerinin farklı memnuniyet unsurlarında deneyimlerini ölçtüğü ilişkisel NPS araştırması, 7 farklı temas noktası ve 6 farklı müşteri yolculuğunda düzenli periyotlarda ölçülen tavsiye skoru (NPS) ve memnuniyet araştırmalarıyla mevcut ve potansiyel müşterilerinin sesini dinliyoruz.

AgeSA ve rakip şirketlerin memnuniyet ve tavsiye etme eğilimlerini ölçmek amacıyla BES ve hayat sigortası müşterilerine ulaşarak görüş ve yorumlarını topluyoruz. 2020 yılı içerisinde kurduğumuz ve sonrasındaki yıllarda geliştirmeye devam ettiğimiz katmanlı araştırma modeliyle; çeşitli iş etmenlerinin genel tavsiye etme ve memnuniyet skorlarına etkisini ölçerek etki-performans analizleri gerçekleştiriyoruz. Hayata geçirdiğimiz müşteri odaklı projelerin ve proaktif müşteri temaslarının etkisiyle müşterilerimizin tavsiye etme eğilimlerinin önceki yıllara göre arttığını tespit ettik. 2022 yıl sonu itibarıyla rakiplere göre NPS oranımızı %108 olarak gerçekleştirmiş bulunuyoruz. %140'a ulaşmak için çalışmalarımız devam ediyor.

Müşteri Memnuniyeti

Müşteri yolculuğu bazlı yapılan araştırmalarla müşterilerimizin tavsiye etme skorlarını, memnuniyetlerini, memnuniyetlerine etki eden etmenleri araştırıyoruz. Müşteri yolculukları ve temas noktalarında yaptığımız bu araştırmalarla 60 binin üzerinde müşterimizle temas ettik.

Yapılan araştırmalardan elde ettiğimiz müşteri içgörüsü ve geri bildirimlerinden yararlanarak oluşturduğumuz geliştirme ve aksiyonları düzenli olarak takip ederek hayata geçiriyoruz.

Müşteri Yolculuklarının Haritalanması

2022 yılında hayata geçirdiğimiz, %100 AgeSA Müşteri Deneyimi metodolojimizle daha kısa sürede, daha düşük maliyetle ve çok daha çevik yolculuklu çalışmaları yaptık. Müşteri Yönetimi ve Deneyim ekibi olarak sahip olduğumuz tecrübe ile kendi çalışanlarımızı dâhil ederek yönettiğimiz bu süreçte, kurum içi çözüm yollarımız ile Şirketimize maliyet avantajı sağlıyoruz. Müşteri deneyimi çalışmalarımızı belli bir standartta oluşturarak, müşteri memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz. Ortağımız Ageas ile 2024 yılı için hazırlıkları kapsayan "Impact 24" programıyla tüm ülkelerde sunulan müşteri deneyiminin standart hale getirilmesi çalışmalarına başladık. Bu kapsamda AgeSA'da da global öğretilerden de beslenen standart bir metodoloji izlenerek müşteri deneyiminin tek bir format ve organizasyon altında yürütülmesini amaçladığımız çalışmalarımızı 2023 yılı içerisinde de sürdüreceğiz.

AgeSA Müşteri Deneyimi metodolojiyle daha kısa sürede, daha düşük maliyetle ve çevik çalışmaları hayata geçirdik.

Müşteri Deneyimi metodolojimizle; müşteri deneyimi olgunluk seviyesi, müşteri yolculukları önceliklendirme çalışmaları ve detaylı deneyim tasarımlarını hayata geçirdik ve yeni yolculuk çalışmalarına başladık.



Müşteri Odaklı Projeler

Hoş Geldin Aramaları

BES müşterilerimizle 2019 yılından bu yana düzenli gerçekleştirdiğimiz hoş geldin görüşmelerinin farklı ürün ve müşteri profillerine göre içeriklerini zenginleştirdik.

Hoş geldin aramalarıyla müşterilerimize sahip oldukları ürün ve hizmetler hakkında detaylı bilgi veriyor, gelecekle ilgili beklentilerini anlamayı ve onlarla ilk günden güçlü bir bağ kurmayı amaçlıyoruz.

Özel Müşteri Hattı

AgeSA, müşterileriyle kurduğu iletişimi uzun vadeli ve sürdürülebilir kılmak amacıyla; hizmet stratejilerini müşterilerinin segment ve yaşam döngülerine uygun olarak yeniden oluşturdu.

2019 yılında Genel Müdürlüğümüz bünyesinde kurulan telefonla hizmet fonksiyonu, "Özel Müşteri Ekibi" üst segment müşterilerimize hizmet vermeye 2022 yılında da devam etti. 2022 yılında Özel Müşteri Danışmanı ve müşteri eşleşmesi yapılarak portföy yapısı kuruldu.

2022 yılında Özel Müşteri Danışmanı sayısını 2 katına çıkararak müşteri memnuniyeti ve bağlılığını artırdık. Dönem içerisinde gerçekleştirdiğimiz 130 bin müşteri aramasıyla müşterilerimizle kurduğumuz bağın sürdürülebilirliğini geliştirdik.

Müşteri Memnuniyeti

Dijital Referans Yönetim Süreci

AgeSA, müşteri odaklı dijital dönüşüm bakış açısıyla dijital kanallardan gelen referans yönetim sürecini yeniden oluşturdu. Yeni referans yönetim sürecimizle, dijital kanallarımız üzerinden gelen mevcut ve potansiyel müşterilerimizin ürün talep sürecini tamamen otomatize ederek bu taleplere en hızlı şekilde dönüş yapılmasını ve müşterilerimize en doğru ürünün sunulmasını sağlıyoruz.

Yenilediğimiz referans yönetim süreciyle, sosyal medyayı da dâhil ettiğimiz web sitemiz ve AgeSA Mobil üzerinden gelen ürün taleplerine ait referans takibinin tek bir sistem üzerinden yapılabilmesine imkân sağlayarak müşteri deneyiminin yanı sıra süreç etkinliğini geliştiriyoruz

Kitlesel Aksiyonlardan Kişiselleştirilmiş Aksiyonlara-Next Best Action

2021 yılında temellerini attığımız "Next Best Action" yapay zekâ destekli öneri asistanıyla birlikte, müşteri ihtiyaçlarını dönem şartlarına uygun olarak tespit etmeye ve bu ihtiyaçlara en uygun önerileri müşterilerimizle buluşturmaya başladık.

Yaptığımız teknolojik yatırımlarla öncelikli olarak makine öğrenmesi tabanlı öngörüler, veri madenciliği ve analitik CRM çalışmaları yardımıyla bütünsel müşteri yolculuğundaki oluşabilecek ihtiyaçları belirledik.

Müşterilerimizin hem güncel hem de gelecekte oluşacağını öngördüğümüz bireysel ihtiyaçlarına uygun önerileri "Dinamik CRM Sistemi" üzerinden onlarla doğrudan temas eden satış danışmanlarımıza ulaştırarak sonuçları takip etmeye başladık.

OCEAN-CRM Uygulamaları ile Müşterilerimize Daha Yakınız

CRM platformumuz Ocean'ı müşteri iletişimi ve bağlılığının sürdürülebilirliğini, Genel Müdürlük ve sahamızın iş süreçlerini kolaylaştırmak için saha ile Genel Müdürlük çalışanları arasındaki etkileşimi artırarak daha verimli bir yapıda ilerlenmesini sağlıyoruz. Müşteri Yönetimi Platformumuzu kullanıcılarımızın ve müşterilerimizin beklentilerine, Şirketimizin stratejilerine paralel olarak geliştirmeye devam ediyor, müşterilerimizle ilgili içgörülere yer vererek daha hedef odaklı aksiyonlar planlanmasını sağlayacak bir formata dönüştürüyoruz. Saha çalışanlarımızın müşteri iletişimlerinde kullanacakları, geri kazanım, toplu para ödeme gibi konularda potansiyel müşterilere hızlıca ulaşabilecekleri liste çalışmalarımızı geliştiriyoruz. Ayrıca Lead süreçlerinin iyileştirilmesi ve müşterilerimizin ihtiyaç duydukları bilgiye en kısa zamanda ulaşabilmelerinin sağlanması için de platforma geliştirmeler devam ediyor. Müşteriye yönelik yapılan çalışmaların yanında kullanıcılarımızı dinliyor, düzenli gerçekleştirdiğimiz kullanıcı anketleri ve görüşmeleri ile süreçlerin iyileştirilmesi çalışmalarını sürdürüyoruz.

AgeSA, müşteri odaklı dijital dönüşüm bakış açısıyla dijital kanallardan gelen referans yönetim sürecini yeniden oluşturdu.

2022 yılında Ocean mobil uygulamamızı hayata geçirdik. Hareket halindeki satış ekiplerimizin her an her yerden müşteri bilgilerine ulaşabilmelerini, ajandalarını yönetebilmelerini ve potansiyel müşterilere ulaşabilmelerini sağladık.

Müşteri Fon Getirilerinde Yakın Takip: İç Verimlilik Oranı (IRR)

AgeSA müşterileri, getirilerini enflasyon oranına göre karşılaştıran bir performans göstergesi olan İç Verim Oranı (Internal Return Rate-IRR) hesaplamasıyla "AgeSA Mobil" uygulaması üzerinden portföy fon getiri performans analizi yapabiliyor ve birikimlerinin enflasyon karşısında getirilerini ve kazançlarını kıyaslayabiliyorlar.

Speech Analytics

2022 yılında müşteri deneyiminin iyileştirilmesi adına yenilikçi teknolojileri de kullanarak hayata geçirdiğimiz projelerle, müşterilerimizin "İyi ki AgeSA" diyebilmeleri için var gücümüzle çalışmaya devam ettik.

Çağrı merkezimize ulaşan çağrıları Speech Analytics programı ile kayıt altına aldığımız ve oyunlaştırmaya çevirdiğimiz Bi'YiLig Yap projemiz ile bir yandan müşteri memnuniyetini artırıyor, bir yandan da ekiplerimizin bu oyunla eğlenmelerini, ödül kazanmalarını ve işimizin özündeki iyiliği sunarak motivasyonlarının artırılmasını sağlıyoruz. Çağrı içerisinde müşterilerimizden gelen her güzel ifade için müşteri temsilcilerimiz puan kazanıyor, biriken bu puanlar yarışma sonunda toplanarak en skorer müşteri temsilcileri ve en skorer takım belirleniyor, hem müşteri temsilcilerimiz hem de birinci takım birbirinden güzel ödüllerin sahibi oluyor. Projemiz ile müşterilerimizin daha fazla dinlendiğini, temsilcilerimizin çağrıları daha fazla sahiplenerek müşterilerimize yardımcı olma isteklerini gördük. Bununla birlikte çalışanlarımızın motivasyonlarının arttığını ve müşterilerimize en iyi hizmeti sunabilmek için özveri gösterdiklerini, ekip olarak bu hedefe hep birlikte heyecanla koştuklarını gözlemledik.

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.

Müşteri Memnuniyeti

Çevresel etkimizi gözetmek ve müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla Yeni Nesil Çağrı Merkezi Projesi'ne uyum sağladık.



Yeni Nesil Çağrı Merkezi

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 yapabilme" esnekliğiyle yeni uygulamalara başladık. Yeni Nesil Çağrı Merkezi projesi kapsamında müşterilerimizin mevzuata uygun olarak evraksız yapılabilecek tüm işlemlerinin sözlü onay ile Yeni Nesil Çağrı Merkezi uygulaması üzerinden gerçekleştirilebilmesine yönelik geliştirmeleri hayata geçirdik.

Tazminat Birimi

Müşterilerimize ihtiyaç anında en az en yakınları kadar içtenlikle destek vermeye hazır ve proaktif yaklaşımlarla çözüm üreten bir sigorta anlayışıyla tazminat süreçlerimizi yürütüyoruz.

2022 yılında toplam 162,6 milyon TL tazminat ödemesi yaparak, zor günlerinde sigortalılarımızın ya da yakınlarının hayatlarına iyilikle dokunduk. Müşterilerimizin tazminat taleplerine yönelik gerekli evrakları tamamlamalarından sonra ortalama 3 gün içinde tazminatları ödendi.

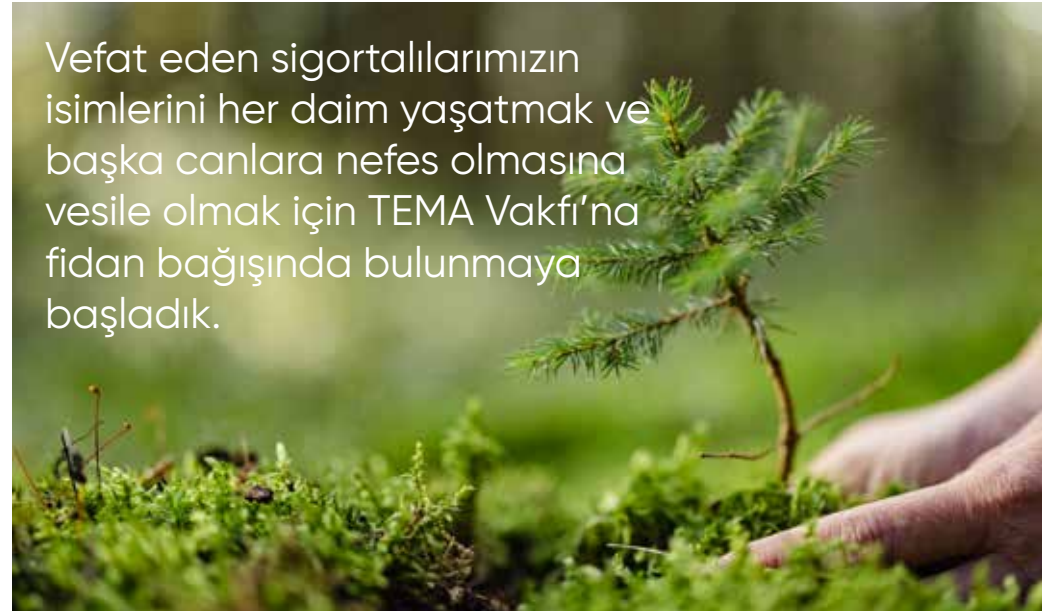
Şirketimizde tazminat ödeme oranlarının artırılması için reddetmek zorunda kaldığımız tazminatlar üzerinden detaylı çalışmalar yaparak, bu kapsamda tazminat politikalarımızı müşterilerimiz lehine değiştirdik. Ayrıca underwriting ve ürün politikalarımıza yönelik çeşitli aksiyonlar aldık ve ürün teminat kapsamlarımızı genişlettik. Bu sayede 2022 yılında sonuçlandırdığımız tazminat taleplerinde, tazminat ödeme oranımız %83 oldu. İşsizlik tazminat talepleri hariç bakıldığında ise bu oran %91'dir.

Tazminat taleplerini sonuçlandırdığımız müşterilerimize, her ay memnuniyet anketleri de yaparak, onların sesini duymaya, geri bildirimlerini almaya ve sonuçları ölçümleyerek izlemeye devam ettik. 2022 yılında tazminat süreçlerine özel NPS puanımız 43,5'tir. Sonuçları analiz ederek memnuniyetin artırılması için müşteri dokümanları, tazminat politikalarımız ve süreçlerimiz açısından iyileştirici aksiyonlar almaya devam ediyoruz.

AgeSA Hatıra Ormanı

Vefat eden sigortalılarımız için tazminat taleplerini karşılarken, beraberinde isimlerini her daim yaşatmak ve başka canlılara nefes olmalarına vesile olmak amacıyla, 1 Haziran 2022 itibarıyla onlar adına TEMA Vakfı'na fidan bağışında bulunmaya başladık. Bu bağışlarla birlikte; AgeSA Hatıra Ormanı kurmak üzere ağaçlandırma çalışmaları, TEMA Vakfı tarafından Sivas Karşıyaka (Sivas ili, Suşehri İlçesi, Karşıyaka Mahallesi) sahasında başlatıldı. Çalışmalar 2023'te tamamlanmış olacaktır.

Vefat eden sigortalılarımızın isimlerini her daim yaşatmak ve başka canlılara nefes olmasına vesile olmak için TEMA Vakfı'na fidan bağışında bulunmaya başladık.



Müşteri Sağlığı ve Güvenliği

"İyi ki" diyen müşterilerimizin sayısını artırmak için

Müşterilerimizin kaygılı veya güvensiz hissetmemesi için gündem ile paralel önlemler almayı ve müşterilerimizin yanında olduğumuzu her daim hissettirmeyi önemsiyoruz.

Bütünsel Sağlık Bilgilendirmeleri

Yılda en az bir kez ciddi sağlık riskleri ve sağlıklı yaşam gibi konularda müşteriye bilgilendirme yapılması kapsamında Her Yaşta projemizin internet sayfasında yer alan bütünsel sağlık bölümü [\(https://heryasta.org/butunsel-saglik/\)](https://heryasta.org/butunsel-saglik/) ile sağlıklı yaşamın tüm yönlerini ele alan paylaşımlar yapıyoruz.

Müşterilerimizin beklentilerinden yola çıkarak hazırladığımız, onlara "iyi ki" dedirtecek yeniliklerimizin yer aldığı "İyi ki Dünyası" ile müşterilerimize sağlık ve wellness hizmetleri ile ilgili bilgilendirmelerde bulunuyoruz.

Ferdi Kaza Sigortası

Ferdi Kaza Sigortası ile müşterilerimize checkup, sağlık paketi, çocuk paketi gibi önleyici tedbirler içeren ek fayda avantajları sunuyoruz.

Long Term Care

Yaşlı bakım hizmetlerini tek bir yerde birleştiren dijital platform üzerinden bir iş modeli geliştiriyoruz. Proje kapsamında pazar araştırmalarını tamamladık. Kısa ve uzun vadeli önceliklerimizi belirleyerek MVP validasyon aşamasına geçiş için çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Bilgi güvenliği günümüzün en önemli riskleri arasındadır. AgeSA'da müşterilerimizin verilerini ve kişisel verilerini korumak için her türlü önlemi alıyoruz, gerekli bilişim teknolojisi altyapılarını sürekli güncelliyoruz.

İnternet sitemizde ve mobil uygulamamızda her türlü açıklayıcı ve uyarıcı bilgiye eksiksiz yer vermeye odaklıyız.



Müşterilerimizin yanında olduğumuzu her daim hissettirmeyi önemsiyoruz.

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.

6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Bilgilendirme'ye ulaşmak için <https://www.agesa.com.tr/kisisel-verilerin-korunmasi> tıklayınız.

Hızlandırıcılar

AgeSA 2022 yılında yürüttüğü çalışmalarla dijitalleşme vizyonuna dair algıyı güçlendirmeyi sürdürdü.

HIZLANDIRICILAR

- Dijital Dönüşüm
- İnovasyon
- Veri Analitiği

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



Dijital Dönüşüm

Dijitalleşme çalışmalarımızla ürettiğimiz etki büyüyor.

Yaşamakta olduğumuz değişim ve dönüşüm çağında dijitalleşme en önemli ve belirleyici küresel eğilimlerin başında geliyor.

Dijitalleşme çalışmaları AgeSA'nın gerek sonlu doğal kaynakları daha etkin kullanma gerek müşteri memnuniyetine katkı eksenlerinde önemli kazanımlar sağlıyor.

Yaşamakta olduğumuz değişim ve dönüşüm çağında dijitalleşme en önemli ve belirleyici küresel eğilimlerin başında geliyor. Kurumsal aktörlerin dijitalleşme çalışmaları hız kazanırken geride kalma ve/veya fırsatları yakalayamama riskleri de gündemde önemli yer tutuyor.

AgeSA'da ürün ve hizmetlerimiz başta olmak üzere iş süreçlerimizde dijital teknolojileri uygulamak ve inovasyonu teşvik etmek için fırsatları değerlendiriyor, yatırım yapıyoruz.

Müşteri deneyimini iyileştirmenin en efektif yöntemleri arasında dijitalleşmenin sonlu doğal kaynakların optimal kullanımına imkân tanıdığını deneyimiyor, çevresel etkimizi azaltmak için önemli bir fırsat penceresi olarak görüyoruz. 2021 yılında dijitalleşmeyi insan teması ve çevre alanları ile bir araya getirerek müşterilerimiz ile kişisel seviyede ilişkiler kurarken çevreye katkıda bulunabileceğimiz yeni projeler geliştirdik ve 2022 boyunca iş odaklı dijital konulara yatırım yapmaya devam ettik. Projelerimizle ilgili detaylı bilgiye **2022 Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.



Dijitalleşme çalışmaları AgeSA'nın gerek sonlu doğal kaynakları daha etkin kullanma gerek müşteri memnuniyetine katkı eksenlerinde önemli kazanımlar sağlıyor.

Dijital Dönüşüm



2022 yılında dijital dönüşüm stratejisi kapsamında değişen müşteri talepleri ve pazar koşulları doğrultusunda doğru adımlar atarak stratejik, ürün ve kanal odaklı hedeflerimize ulaşmak amacıyla stratejik düzeyde üç yıllık dijital yol haritamızı oluşturmak üzere Simon-Kucher danışmanlığında “Digital Roadmap” projemizi gerçekleştirdik. “Digital Roadmap” çıktıları olarak önceliklendirilen tüm çalışmalar, satış kabiliyetlerinin artırılması, satış sonrası hizmetlerin mükemmelleştirilmesinin sağlanması ve dijital müşteri deneyiminin geliştirilmesi olarak üç ana kategoride toplandı. Bu kategoriler ışığında 2023 yılı boyunca aşağıdaki 5 program kapsamında tüm portföy takip edilecektir:

- Satış ve Ürünlerin Dijitalleştirilmesi
- Akbank Dijital
- Self Servis Yeteneklerinin Geliştirilmesi
- Dijital Müşteri Deneyimi
- Next Best Action

Bunun yanında Şirketimizde gerçekleştirilen dijital çalışmaların süreçler üzerindeki etkinliğini ölçmek, sektördeki dijital olgunluk konumumuzu analiz etmek, bu bağlamda gelişim alanlarımızı ortaya çıkarmak adına yıllık olarak tekrarladığımız Dijital Olgunluk Endeksi çalışmamıza başladık.

Dijitalleşme, teknoloji ve inovasyonu sürdürülebilir bir kalkınma için önemli bir araç olarak görüyor, yapay zekâ ve veri analitiği gibi konularla iş süreçlerimizi daha verimli ve çevre dostu yapılar kavuşturuyoruz.

Kurum içi proje bazlı danışmanlık iş modelleriyle projelerimizi daha sağlıklı yönetmeyi, dijitalleşme yolunda yaptığımız doğru yatırımlarla büyüyen ve gelişen dijital ekosistemin bir parçası olmayı hedefliyoruz.

Dijital Garaj, İTÜ Çekirdek’in ana paydaşları arasında yer alıyor.



Dijital Garaj

Kuruluşu 2016 yılına dayanan Dijital Garaj, girişimcilik ve inovasyon ekosistemi içerisindeki etkinliğimizi artırmak, kurum içi ve açık inovasyon çalışmalarımızı sağlıklı yürütmek amacıyla faaliyet gösteriyor. Sektörde bir ilk olan Dijital Garaj, 2022 yılında inovasyon çalışmalarına devam etti, tüm paydaşlarına ilham kaynağı olmayı sürdürdü.



Dijital Garaj’a erişmek için www.agesadijitalgaraj.com

Dijital Garaj, İTÜ Çekirdek’in ana paydaşları arasında yer alıyor.

Türkiye’nin en büyük start-up challenge programı olan İTÜ Çekirdek Big Bang’in ana sponsorlarından biri olarak, faaliyet alanlarımız başta olmak üzere belirlediğimiz girişimcileri hibeler ve mentorluğun yanı sıra sinerjik iş birlikleriyle destekliyoruz.

Türkiye’nin en büyük start-up challenge programı olan İTÜ Çekirdek Big Bang’in ana sponsorlarından biriyiz.

Insurtech girişimlerine güçlü destek

Teknoloji tabanlı iş fikirlerini destekleme misyonumuz kapsamında, İTÜ ARI Teknokent’in Kuluçka Merkezi İTÜ Çekirdek’te düzenlene Big Bang Challenge’da 2022 yılında da yerimizi aldık.

Etkinlik kapsamında Actimi ve Fidauth insurtech girişimlerinin her birine 75 bin TL’lik hibe desteği sağladık. Böylece 2022 yılı toplam hibe miktarı 150 bin TL’ye ulaştı.

Actimi, kronik kalp hastalarına daha iyi bir yaşam kalitesi sağlama hedefiyle hastalar ve doktorlar için uzaktan izleme ve uçtan uca takip teknolojileri sunuyor. Farklı medikal cihazlarla da entegre olan Actimi, sağlık verilerinin güvenli bir şekilde toplanması, saklanması ve paylaşılmasını sağlıyor.

Fidauth ise bireylerin kimliklerini çevrimiçi ortamda doğrulamasını ve evrak validasyon süreçlerinin dijitalleştirilerek otomatize edilmesini sağlayan yapay zekâ destekli bir biyometrik kimlik doğrulama ve akıllı evrak validasyonu süreçleri otomasyonu sunuyor.

İnovasyon

Innovation Board çatısı altında girişim ekosistemiyle etkileşim kuruyor, açık inovasyon faaliyetleri ve iş birlikleri ile inovasyon kapasitemizi güçlendiriyoruz.

Innovation Board çalışma grubu faaliyetleri çerçevesinde iş stratejimiz doğrultusunda 2021 yılının sonunda ön çalışmalarına başladığımız, yıl içerisinde öncelik verdiğimiz görüntülü görüşme çözümü için iş ortağımızı belirledik, 2022 yılında yaptığımız bu çalışmalar sonucu görüntülü görüşme teknolojisini AgeSA'nın yetkinliklerinden birisine dönüştürdük.

Innovation Board faaliyetlerinin yanı sıra Şirketimizin inovasyon stratejisini sürdürülebilir kılabak çalışmalarımızla hem iç hem dış yenilikçi fikirlerin kurumumuza adaptasyonunu sağlayacak programların temellerini attık. Müşterilerimize sunacağımız hizmetler için senaryolarımızı hazırladık. 2023 yılı itibarıyla teknik geliştirmelerimizi tamamlayarak çözümlerimizi müşterilerimizle buluşturacağız.



Veri Analitiği

Veri analitiği kilit önemde bir konudur.

Veri odaklı şirket olma vizyonumuz doğrultusunda analitik yetkinliklerimizi sürekli geliştiriyoruz.

Veri ve analitik modelleme alanlarında yaptığımız yatırımlarla mevcut altyapımızı güçlendirerek müşterilerimize sunduğumuz değer önerisini güçlendiriyor, en doğru yönlendirmeleri sunacak adımları atıyoruz.

Bu yolculuğumuzda Analitik Mükemmellik yol haritası 2016 yılında bu yana bize yol gösteriyor.



Veri Analitiği

Veri odaklı şirket olarak AgeSA,
"Analitik Mükemmellik" ve "Veri Odaklılık Kültürü" stratejilerini bütünleşik ve birbirini destekleyecek şekilde kurgulamıştır.

ANA HEDEF:
VERİ ODAKLI ŞİRKET OLMAK

Bileşenler →	Analitik Mükemmellik			Veri Odaklılık Kültürü		
Stratejiler →	1 Güçlendirilmiş Veri Altyapısı	2 Veri Kalitesi ve Zenginleştirme	3 İleri Veri Analitiği	4 Analitik Mükemmel IT	5 İş Sahipliği	6 Görünür Sonuçlar
Girişimler →	Tekil Müşteri Görünümü	Veri Kalitesi Yönetimi	Büyük Veri ve Veri Havuzu	İş Kullanıcıları için Analitik Ortam (Sandbox)	Güçlendirilmiş Süper Kullanıcılar	Basit ve Anlaşılır Takip Yapısı
	Tekil ve Analitik Müşteri Datamartı	Veri Kalite İndeksi (DQI)	Eğilim Modelleri	İleri Analitik Veri Modeli/ Altyapısı	Analitik Modelleme Araçları	İş Gereksinimlerine Uygun Çözümler
	Ana Veri Yönetimi (MDM)	Altın Kayıt Yaklaşımı	Kayıp/Tutundurma Modelleri	Dedike İş Zekası	Yetenek Bazlı Eğitimler	Kolay ve Güvenli Erişim
	CRM Platformu	Davranışsal Veri Toplama	Sonraki En İyi Ürün Aksiyonu	Self Servis İş Zekâsı	Basit ve Anlaşılır Analitik Katman	Kontrollü Serbestlik
	Bütünleşik Segment Yönetim Yapısı	Büyük Veri Altyapısı	Proaktif Öneri Modelleri	Büyük Veri Platformları	İş Sözlüğü	Finansal Etki Takibi
	3. Parti Ortaklıkları		Müşteri Potansiyeli (CLTV)	Raporlama ve Dashboardlar		

Ekler

EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

- Ekonomik Performans Göstergeleri
- Çevresel Performans Göstergeleri
- Sosyal Performans Göstergeleri

EK 2: Kurumsal Üyelikler

EK 3: AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası

Raporlama Kılavuzu

Sınırlı Güvence Raporu

GRI İçerik Endeksi

İletişim

EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

Ekonomik Performans Göstergeleri

Ekonomik ve Operasyonel Göstergeler (milyon TL)	2021	2022
Satış Gelirleri	2.540,3	3.717,0
FAVÖK	615	
Net Kâr	448	875
İşletme Giderleri	1.147,4	2.039,4
Çalışan Ücretleri	237	
Çalışan Yan Hakları	14,4	
Çalışan Gelişimi için Harcamalar	242	445
Temettü Miktarı (Hissedarlara Yapılan Ödemeler)	220	
Devlete Yapılan Ödemeler	183,2	
Hayır Kurumlarına Yapılan Ödemeler	36	52,5
Kurumsal Sosyal Sorumluluk Harcamaları	1,2	1,3
Ticari Girişimlere Yapılan Ödemeler	34,9	
İş Kuruluşlarına Yapılan Harcamalar	6,6	
Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı	19	13 ✓
Sürdürülebilir Ürünlerden Elde Edilen Gelir	515,5	760 ✓
Sürdürülebilir Ürünlerden Elde Edilen Gelirin Toplam Gelire Oranı	%25,52	%20 ✓
Çevresel Yatırımlar	0,24	0,43 ✓
Çevresel Harcamalar	0,04	7,5 ✓
Finansal Tasarruf	2,4	8,5 ✓

EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji	2021	2022
Motorin tüketimi (lt)	19.056	4.854 ✓
Benzin tüketimi (lt)	198.218	329.255 ✓
Doğalgaz toplam tüketimi (m ³)	6.716	102.311 ✓
Elektrik tüketimi (kWh)	842.554,644	410.767,21 ✓
Toplam enerji tüketimi (MWh)	2.998	4.692 ✓
Enerji yoğunluğu (MWh/gelirler)	0,00117	1,26238 ✓
Kâğıt Tüketimi		
Toplam kâğıt tüketimi (ton)	63,7	44
Atık Miktarı		
Toplam atık miktarı (ton)	69,1	45,0 ✓
Geri dönüştürülen atık (ton)	5,44	42,75 ✓
Geri dönüştürülen atık (%)	7,87	0,95 ✓
Tek kullanımlık plastik tüketimi (ton)	1	0 ✓
Geri dönüştürülen diğer plastik miktarı (ton)	1	1
Su Tüketimi		
Su tüketimi (m ³)	727	1.850 ✓
Şebeke suyu tüketimi (m ³)	727	1.850 ✓
Toplam su deşarjı	727	1.850 ✓
tCO₂e Emisyonu	727	1.456 ✓
Kapsam 1 salımları	513	958 ✓
Kapsam 2 salımları	385	181 ✓
Kapsam 3 salımları ¹	197	317 ✓
Sera gazı yoğunluğu (tCO ₂ e/TL gelirler)	0,00000044	0,0000004 ✓

¹Bağımsız denetim raporunda Kapsam 3 emisyonlarına iş seyahatleri ve servisler dahil edilmiştir.

EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

Sosyal Performans Göstergeleri

İSG Performansı (Çalışan)	2021	2022
Meslek hastalığı oranı	0	0 ✓
Ölümlü vaka sayısı	0	0 ✓
Kayıp gün sayısı	54	28 ✓
Kayıp gün oranı	2,73	1,42 ✓
Kaza sayısı	5	16 ✓
Kayıp zamanlı kaza sayısı	3	7 ✓
Kayıp zamanlı kaza oranı	0,021	0,007
Kaza sıklık oranı	0,035	4,10
Çalışan başına ortalama İSG eğitimi saati	8	8
Toplam İSG eğitim saati	3.640	3.608 ✓
Çalışan Demografisi		
Toplam çalışan sayısı	1.575	1.712
Performans değerlendirme ölçütlerinden geçen çalışan sayısı	1.575	1.712
Kategoriye Göre Çalışan Dağılımı		
Beyaz yaka çalışan oranı	%100	%100
Mavi yaka çalışan oranı	0	0
Tam zamanlı çalışan oranı	%100	%100
Yarı zamanlı çalışan oranı	0	0

EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

	2021		2022	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan Fırsat Eşitliği				
Cinsiyete göre çalışan sayısı	1.045	530	1.115 ✓	597 ✓
Cinsiyete göre çalışan dağılımı	%66,3	%33,7	%65 ✓	%35 ✓
Yönetici pozisyonlarındaki çalışan sayısı	93	97	83 ✓	91 ✓
Yönetici pozisyonlarındaki çalışanların dağılımı	%48,90	%51,10	%47 ✓	%53 ✓
Gelir getirici rollerde çalışanların dağılımı	%61,91	%38,09	%58 ✓	%42
STEM rollerinde çalışanların dağılımı	%42	%48	%41 ✓	%59
Taşeronlar	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre taşeron sayısı	431	388	0	0
Yarı zamanlı taşeron sayısı	73		0	
Tam zamanlı taşeron sayısı	746		0	
Yaşa Göre Yönetici Dağılımı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	1	0	1	0
30-50 yaş arası	89	89	78	82
50 yaş üstü	3	8	4	9
Yaşa Göre Çalışan Dağılımı	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	259	100	245	129
30-50 yaş arası	770	410	849	444
50 yaş üstü	16	20	21	24

EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

		2021		2022	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum İzni					
Doğum izninden yararlanan çalışanlar		53	25	45 ✓	25 ✓
Doğum izninden sonra işe dönen çalışanlar		50	21	42 ✓	23 ✓
Doğum izninden sonra işe dönen çalışanların dağılımı		%94		%93	✓
Çalışan Devri		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre yeni işe alınan çalışanlar		235	135	230 ✓	166 ✓
Yaşa göre yeni işe alınanlar	<30	122	70	107 ✓	80 ✓
	30-50	113	63	123 ✓	85 ✓
	>50	2			1 ✓
Yönetici seviyesine göre yeni işe alınanlar	N-3	2			4 ✓
	N-2	3 ✓			10 ✓
	N-1	0			1 ✓
Toplam çalışan devir oranı (turnover)		%15		%18	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre işten ayrılan çalışanlar		171	122	175	127 ✓
Yaşa göre işten ayrılanlar	<30	130			106 ✓
	30-50	161			190 ✓
	>50	2			6 ✓
Yönetici seviyesine işten ayrılanlar	N-3	4			3 ✓
	N-2	4			14 ✓
	N-1	2			1 ✓
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre gönüllü ayrılan çalışanlar		109	82	125	116
Yaşa göre devir oranı	<30	%36,21			%28
	30-50	%13,64			%15
	>50	%5,56			%13
Yönetici seviyesine göre devir oranı	N-3	%6,56			%3
	N-2	%3,33			%36
	N-1	%22,22			%10

EK 1: Sürdürülebilirlik Performans Göstergeleri

		2021		2022	
Çalışma Sürelerine Göre Çalışan Dağılımı		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl		574	281	611	348
5-10 yıl		300	140	298	135
10+ yıl		171	109	206	114
Çalışan Eğitim Saatleri		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Cinsiyete göre toplam eğitim saati dağılımı		1.637	2.665	4.807 ✓	2.872 ✓
Yaşa göre toplam eğitim saati	<30		1.651	1.915,3 ✓	
	30-50		2.614	5.681,8 ✓	
	>50		37	81 ✓	
Yönetici seviyesine göre toplam eğitim saati	N-3		87	459,6 ✓	
	N-2		106	765,7 ✓	
	N-1		4	18,3 ✓	
Çalışan eğitimlerine yapılan toplam harcama (TL)			4.013.526	8.986.535 ✓	
Çalışan başına yapılan toplam eğitim harcaması (TL)			2.548	5.249 ✓	
İş etiği eğitim saati			263	597 ✓	
Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele eğitim saati			399	710 ✓	
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		2021		2022	
Cinsiyete göre çalışan bağlılığı anketi sonuçları	Erkek		81		81
	Kadın		83		83
Yönetici seviyesine göre çalışan bağlılığı anketi sonuçları	N-3		85		94
	N-2		80		82
	N-1		100		100

EK 2: Kurumsal Üyelikler



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 yükümlölüklerle 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, yürütölen 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.

EK 3: AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası

İLKELER

Sosyal İlkeler

Sürdürdüğü tüm faaliyetlerde insanı en değerli varlık olarak odağına koyan AgeSA, sürdürülebilirlik ilkesi çerçevesinde, insan ve toplumun yararını gözeten 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 indirgemeyi, 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 2022 yılı Sürdürülebilirlik Raporu'nda (2022 Sürdürülebilirlik Raporu) yer alan sınırlı güvence 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 2022 tarihinde sona eren FY 22 mali yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2022) 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 dâhil 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:

Çevresel Göstergeler	Motorin Tüketimi (Litre)	Raporlama döneminde, Şirket'in servis sağlayıcı kurumlardan aldığı faturalardan takip edilen ve finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen sabit yanmalı jeneratör kullanımı ve şirket araçlarının (on-road) kullanımına istinaden tüketilen motorin miktarını litre cinsinden ifade eder.
	Benzin Tüketimi (Litre)	Raporlama döneminde, Şirket'in servis sağlayıcı kurumlardan aldığı faturalardan takip edilen ve finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, şirket araçlarının (on-road) kullanımına istinaden tüketilen benzin miktarını litre cinsinden ifade eder.
	Doğalgaz toplam tüketimi (m ³)	Raporlama döneminde, Şirket'in servis sağlayıcı kurumlardan aldığı faturalardan takip edilen (12 aylık) ve finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, tüketilen doğalgaz miktarını m ³ cinsinden ifade eder. Tüketim miktarına evsel amaçlı kullanım miktarları dâhil edilmiştir.
	Elektrik Tüketimi (KWh)	Raporlama döneminde, Şirket'in servis sağlayıcı kurumlardan aldığı faturalardan takip edilen (12 aylık) satın alınan toplam elektrik miktarını KWh cinsinden ifade eder. Tüketim miktarına evsel amaçlı kullanım miktarları dâhil edilmiştir.
	Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde, Şirket'in tükettiği Doğrudan Enerji Tüketimi miktarı ve Dolaylı Enerji Tüketimi miktarının toplamını MWh cinsinden ifade etmektedir.
	Enerji Yoğunluğu (MWh/TL Gelirler)	Raporlama döneminde, Şirket'in toplam tükettiği enerji miktarının MWh cinsinden değerinin, Şirket'in TL cinsinden elde ettiği, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen gelirlerine oranını ifade etmektedir.
	Toplam Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in Çevre Bakanlığı portalında (Entegre Çevre Bilgi Sistemi) bulunan MOTAT (Mobil Atık Takip Sistemi) ile takip edilen, Şirket'in ortaya çıkardığı tehlikeli atık miktarı ve lisanslı atık işleme tesislerinden alınan faturalardan takip edilen, Şirket'in ortaya çıkardığı tehlikesiz atık miktarı toplamını ifade etmektedir.

Raporlama Kılavuzu

Çevresel Göstergeler

Geri Dönüştürülen Atık (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in lisanslı atık işleme firmasından alınan kantar fişi ve irsaliye dokümanları ile takip edilen geri dönüşüm işlemine tabi tutulduğu Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na beyan edilmiş, geri dönüştürülen atık miktarını ifade eder.
Geri Dönüştürülen Atık (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in lisanslı atık işleme firmasından alınan kantar fişi ve irsaliye dokümanları ile takip edilen geri dönüşüm işlemine tabi tutulduğu Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na beyan edilmiş, geri dönüştürülen atık miktarının toplam atık miktarına oranını ifade eder.
Tek Kullanımlık Plastik Tüketimi (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in aylık satın alma faturaları ile takip edilen, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, %100'ünün tüketildiği kabulü ile tükettiği plastic atık miktarını ifade etmektedir.
Şebeke Suyu Tüketimi (m ³)	Raporlama döneminde Şirket'in aylık (12 ay) olarak takip edilen, üçüncü taraf servis sağlayıcı kurumlar tarafından faturalandırılan şebeke suyu toplamını m ³ cinsinden ifade etmektedir.
Su Tüketimi (m ³)	Raporlama döneminde Şirket'in aylık (12 ay) olarak takip edilen, üçüncü taraf servis sağlayıcı kurumlar tarafından faturalandırılan toplam su miktarını m ³ cinsinden ifade etmektedir.
Toplam Su Deşarjı (m ³)	Raporlama döneminde, Şirket'in üçüncü taraf servis sağlayıcı kurumlar tarafından faturalandırılan Şebeke Suyu toplamının %100'ünün atık su olduğu kabulü ile, aylık kullanım dokümanları ile takip edilen, deşarj edilen atık su miktarını ifade eder.
TCO ₂ e Emisyonu (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde, Şirket'in Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 Sera Gazı Emisyonları miktarlarının toplamını ifade eder.
Kapsam 1 Salımları (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirketler'in sabit yanmalı, hareketli yanmalı yakıt tüketimleri ile soğutucu gazlar ve yangın söndürücü cihazların kullanımı sebebiyle oluşan sera gazı salımı anlamına gelmektedir. Şirketler, sera gazı emisyonlarını "TS EN ISO 14064-1: 2018 Sera Gazları-Bölüm 1: Sera Gazı Salımlarını ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Raporlanmasına Dair Kılavuz ve Özellikler" standardına göre hesaplamaktadır.
Kapsam 2 Salımları (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirketler'in Dolaylı Enerji Tüketimlerini temsil eden elektrik tüketimi sonucu oluşan dolaylı sera gazı emisyonu miktarını ifade eder. Şirket, sera gazı emisyonlarını "TS EN ISO 14064-1: 2018 Sera Gazları-Bölüm 1: Sera Gazı Salımlarının ve Uzaklaştırmalarının Kuruluş Seviyesinde Hesaplanmasına ve Raporlanmasına Dair Kılavuz ve Özellikler" standardına göre hesaplamaktadır.
Kapsam 3 Salımları (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde, Şirket'in kapsamda yer alan GHG Protokolü'nde (Greenhouse Gas Protocol) bulunan kategorilerden, Kategori 6: servis sağlayıcı firmadan kilometre bazlı faturalar ile takip edilen, iş için gerçekleştirilen uçuşlar, Kategori 7: servis sağlayıcı firmadan kilometre bazlı faturalar ile takip edilen İşçilerin İşe Gidiş Gelişinden kaynaklı dolaylı sera gazı emisyonlarını ifade eder.
Sera Gazı Yoğunluğu (ton CO ₂ e/TL Gelirler)	Raporlama döneminde, Şirket'in toplam Sera gazı salımı miktarının, TL cinsinden toplam gelirlere oranını ifade eder.

Raporlama Kılavuzu

Sosyal Göstergeler

Meslek Hastalığı Oranı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in çalışanlarının, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamındaki "meslek hastalığı" tanımına giren, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen meslek hastalığı sayısının raporlama dönemindeki toplam çalışma saatine oranını ifade eder.
Ölümlü Vaka Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in çalışanlarının, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamındaki "ölümlü iş kazası" tanımına giren, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen kişi sayısını ifade eder.
Kayıp Gün Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in çalışanlarının iş ile alakalı bir aktivitede sırasında başına gelen ve iş yerine gelmesini engelleyen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen kayıp gün sayısını ifade etmektedir.
Kayıp Gün Oranı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in çalışanlarının iş ile alakalı bir aktivitede sırasında başına gelen ve iş yerine gelmesini engelleyen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen kayıp gün sayısının 200.000 katsayısı ile çarpımının toplam çalışan saatine bölümü sonucu hesaplanan kayıp gün oranını ifade etmektedir.
Kaza Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in kapsamda yer alan şirketlerinde çalışanlarının iş ile alakalı bir aktivitede sırasında başına gelen ve 3 iş günü iş yerine gelmesini engelleyen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na yapılan bildirimler ile takip edilen yaralanma olay sayısını ifade etmektedir.
Toplam İSG Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in Eğitim Portalı ile takip edilen, Şirket tarafından personellerine verilen, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında tehlike sınıfına göre verdiği, zorunlu veya zorunlu olmayan toplam İş Sağlığı ve Güvenliği eğitim saatini ifade eder.
Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, 31.12.2022 itibarıyla platforma girişi yapılan tüm çalışanları kapsayan, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan toplam kadın ve erkek çalışan sayısını ifade eder.
Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, 31.12.2022 itibarıyla platformda kaydı olan, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan kadın çalışan sayısının, toplam çalışan sayısına ve erkek çalışan sayısının, toplam çalışan sayısına oranını ifade eder.
Yönetici Pozisyonlarındaki Çalışanların Dağılımı (%)	Raporlama döneminde Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, Sosyal Güvenlik Kurumu'na İşe Giriş Bildirgesi yapılan, Kıdemli kademe, Orta kademe ve İlk kademe yönetici rollerinde çalışan kadın ve erkek çalışan sayısı oranlarını ifade etmektedir.
Gelir Getirici Rollerde Çalışanların Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, Şirket'in gelir getirici pozisyon olarak tanımladığı kadın çalışanların, gelir getirici olarak tanımlanan kadın ve erkek yöneticilerin toplam sayısına oranını ifade etmektedir.
STEM Rollerinde Çalışanların Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, Şirket'in STEM (Science, Technology, Engineering, Math) pozisyonları olarak tanımladığı, "Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yönetici 2 - Risk Mühendisliği, Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yönetici 3 - Risk Mühendisliği, Yönetici 3 - Mühendislik Uw, Bölüm Müdürü - Risk Mühendisliği" pozisyon adlarına sahip kadın sayısını ifade eder.
Doğum İzninden Yararlanan Çalışanlar (#)	Raporlama döneminde, Analık İzni veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında, yönetmelikte belirlenen süreler dâhilinde Şirket'in çocuk iznine ayrılan kadın ve erkek çalışan sayısını ifade eder.
Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Çalışanlar (%)	Raporlama döneminde, Analık İzni veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında, yönetmelikte belirlenen süreler dâhilinde Şirket'in çocuk iznine ayrılan ve işe geri dönen kadın,erkek çalışan sayısını ifade eder.
Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Çalışanların Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Analık İzni veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında, yönetmelikte belirlenen süreler dâhilinde Şirket'in annelik ve babalık izninden dönen kadın ve erkek çalışan oranını ifade eder.
Cinsiyete Göre Yeni İşe Alınan Çalışanlar (#)	Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşe Giriş Bildirgesi ile beyan edilen, cinsiyet kırılımında takip edilen, kadın ve erkek sayısını ifade eder.

Raporlama Kılavuzu

Sosyal Göstergeler

Yaşa Göre Yeni İşe Alınanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in işe alım yaptığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşe Giriş Bildirgesi ile beyan edilen, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformunda cinsiyet kırılımında takip edilen, 30 yaş altı, 30-50 yaş arası ve 50 yaş üstü gruplarına göre çalışan sayısını kadın ve erkek cinsinden ifade eder.
Yönetici Seviyesine Göre Yeni İşe Alınanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in işe alım yaptığı ve Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşe Giriş Bildirgesi ile beyan edilen, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu üzerinden yönetici seviyesine göre takip edilen, cinsiyet kırılımında, İlk Seviye (N-3), Orta Seviye (N-2), ve Üst Seviye (N-1) gruplarına göre çalışan sayısı toplamını kadın ve erkek cinsinden ifade eder.
Cinsiyete Göre Ayrılan Çalışanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen, cinsiyet kırılımında takip edilen, kadın ve erkek sayısını ifade eder.
Yaşa Göre İşten Ayrılanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, 30 yaş altı, 30-50 yaş arası 50 yaş üstü yaş gruplarına göre kadın ve erkek çalışan sayısı toplamını ifade eder.
Yönetici Seviyesine Göre İşten Ayrılanlar (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, İlk seviye (N-3), Orta seviye (N-2), Üst seviye (N-1) olarak tanımlanmış kadın ve erkek yönetici sayısı toplamını ifade eder.
Yaşa Göre Devir Oranı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan edilen, Yönetim Seviyesinde Çalışan Sayısı kırılımında takip edilen, 50 yaş ve üzeri, 30-50 yaş arası, 30 yaş ve altı çalışan sayısının, toplam çalışan sayısına oranını ifade eder.
Yönetici Seviyesine Göre Devir Oranı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in Sosyal Güvenlik Kurumu'na raporlama yılı içerisinde İşten Ayrılış Bildirgesi ile beyan ettiği İşten Ayrılan Çalışanların Sayısının, Toplam Çalışan Sayısına oranını ifade eder. İlk Seviye (N-3), Orta Seviye (N-2) ve Kıdemli Seviye (N-1) kırılımında takip edilmektedir.
Cinsiyete Göre Toplam Eğitim Saati Dağılımı (%)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, sınıf içi ve online eğitimlerin, kadın erkek kırılımında toplam saatini ifade etmektedir.
Yaşa Göre Toplam Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları eğitim platformundan takip edilen ve kayıt altına alınan, çalışanlara verilen; 30 yaş altı, 30-50 yaş arası, 50 yaş üzeri kırılımında takip edilen toplam eğitim saatini ifade eder.
Yönetici Seviyesine Göre Toplam Eğitim Saati (Saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları eğitim platformundan takip edilen ve kayıt altına alınan, çalışanlara verilen; İlk (N-3), Orta (N-2), Üst seviye (N-1) kırılımında takip edilen toplam eğitim saatini ifade eder.
Çalışan Eğitimlerine Yapılan Toplam Harcama (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in muhasebe kayıt sisteminde bulunan, eğitim harcamaları olarak faturalar ile takip edilen toplam eğitim harcamalarını ifade eder.
Çalışan Başına Yapılan Toplam Eğitim Harcaması (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in muhasebe kayıt sisteminde bulunan, eğitim harcamaları olarak faturalar ile takip edilen, çalışan başına yapılan toplam eğitim harcamalarının çalışan sayısına bölümünü ifade eder.
İş Etiği Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, kadın ve erkek kırılımında raporlanan, İş Etiği konusunda verilen eğitim saatini ifade eder.
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, kadın ve erkek kırılımında raporlanan, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele konusunda verilen eğitim saatini ifade eder.
Cinsiyete Göre Çalışan Bağlılığı Anketi Sonuçları (#)	Raporlama döneminde, Şirket çalışanlarına yönelik, üçüncü taraf şirketler tarafından yapılan ve sonuçları paylaşılan, çalışan bağlılığı anketi sonucunu kadın ve erkek kırılımında ifade eder.
Yönetici Seviyesine Göre Çalışan Bağlılığı Anketi Sonuçları (#)	Raporlama döneminde, Şirket çalışanlarına yönelik, üçüncü taraf şirketler tarafından yapılan ve sonuçları paylaşılan, çalışan bağlılığı anketi sonucunu yönetici kırılımında ifade eder. İlk Seviye (N-3), Orta Seviye (N-2) ve Kıdemli Seviye (N-1) kırılımında takip edilmektedir.

Raporlama Kılavuzu

Ekonomik Göstergeler	Çevresel Harcamalar (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, kanunen zorunlu olan ve kanunen zorunlu olmayan harcamalarının toplamını ifade eder.
	Çevresel Yatırımlar (TL)	Raporlama döneminde, Şirket'in azaltım (doğrudan karbon salımını azaltıcı ürün ve faaliyetler), geçiş (doğası gereği sürdürülebilir olmayan ancak sürdürülebilir yöntemlerle üretilen ürünler) kolaylaştırıcı (doğrudan karbon emisyon azaltımına katkı sunmayana ancak ürünün sürdürülebilir niteliği kazanmasını hızlandırıcı etkiye sahip) niteliğinde gerçekleştirdiği yatırımlar anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan, azaltım ve kolaylaştırıcı nitelikteki ürün ve hizmet sayısını ifade etmektedir.
	Sürdürülebilir Hizmetlerden Elde Edilen Gelir (TL)	Raporlama döneminde, Şirket tarafından sunulan, çevresel ve sosyal fayda sağlayan, azaltım ve kolaylaştırıcı nitelikteki ürün ve hizmetlerden elde edilen, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen gelir toplamını ifade etmektedir.
	Sürdürülebilir Hizmetlerden Elde Edilen Gelirlerin Toplam Gelire Oranı (%)	Raporlama döneminde Şirket'in gerçekleştirmiş olduğu sürdürülebilir ürün ve hizmetlerden elde ettiği gelirin toplam gelire oranını ifade etmektedir.
	Finansal Tasarruf (TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen çevresel/sosyal faydanın TL cinsinden değerini ifade etmektedir.

VERİLERİN HAZIRLANMASI

1. Çevresel Göstergeler

Enerji Tüketimi

Enerji tüketim verileri kapsamında doğalgaz, motorin, benzin ve elektrik birincil yakıt kaynakları olarak bildirilmektedir.

Elektrik tüketim verileri servis sağlayıcıların sayaç ve faturalarından elde edilmektedir. Elektrik tüketimi, birim fiyatın servis sağlayıcıların faturalarının TL tutarına bölünmesi ile elde edilir. Birim fiyatı Enerji Pazarı Kurumu belirler.

Dizel ve Benzin tüketim verileri, Şirket'e ait jeneratör ve araçlar için servis sağlayıcıların faturalarından elde edilmektedir. Jeneratör için dizel tüketimi, servis sağlayıcıların makbuz ve bakım-onarım formları ile elde edilir. Şirkete ait otomobiller için benzin ve dizel tüketiminin ardından servis sağlayıcı firma sistemi ile takip edilmektedir.

Enerji tüketimini oluşturan alt başlıklarda aşağıdaki dönüşüm faktörleri kullanılmıştır:

Elektrik

1 kWh = 0,001 MWh

Doğalgaz

1 m³ = 0,011 MWh

Benzin

1 lt = 0,010 MWh

Motorin

1 lt = 0,010 MWh

Raporlama Kılavuzu

Enerji Yoğunluğu (MWh/TL gelirler)

Formül:

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

Kapsam 1 Salımları (Doğrudan Sera Gazı Salımları) ve Kapsam 2 Salımları (Dolaylı Sera Gazı Salımları)

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

Hesaplamalarda CO₂, CH₄, N₂O, HFC'ler (SF₆ ve soğutucu gaz) CO₂ eşdeğer emisyon faktörlerinden oluşan CO₂ eşdeğer faktörleri kullanılmıştır. Emisyon kaynakları aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak verilmektedir. Küresel Isınma Potansiyeli (GWP) katsayıları, Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (IPCC) 5. Değerlendirme Raporundan (https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2018/02/SYR_AR5_FINAL_full.pdf) ve Sera Gazı Protokolü'nden alınmıştır. (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2022>) Elde edilen ton CO₂-e değeri uygun katsayılarla çarpılarak hesaplanır.

Kapsam 1 Emisyon Hesaplama Formülü:

Tüketim *Emisyon Faktörü/1000

Kaynak: 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, Table 2.4 (Default Emission Factors for Stationary Combustion In The Commercial/Institutional Category)

Motorin:

Kaynak: 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, TABLE 3.2.1 (Road Transport Default Co₂ Emission Factors and Uncertainty Ranges A)

Benzin:

Kaynak: 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Volume 2: Energy, TABLE 3.2.1 (Road Transport Default Co₂ Emission Factors and Uncertainty Ranges A)

Emisyon Faktörü - Kapsam 1	Emisyon Faktörü (kg CO ₂ -e)
Doğalgaz (m ³)	1,942
Dizel (şirket araçları) (l)	2,665
Dizel (jeneratörler) (l)	2,640
Benzin (şirket araçları) (l)	2,268

Kapsam 2 Emisyon Hesaplama Formülü:

(Tüketim *Emisyon faktörü/1000) - (Tedarik Edilen Yenilenebilir Enerji miktarı*Emisyon Faktörü/1000)

Kaynak: Türkiye elektrik üretimi ve elektrik tüketim noktası emisyon faktörleri bilgi formu, Türkiye Elektrik İletim A.ř. (TEİAş) tarafından yayınlanan 2021 Yılı <https://enerji.gov.tr/Media/Dizin/EVCED/tr/%C3%87evreVe%C4%B0klim/%C4%B0klimDe%C4%9Fi%C5%9Fikli%C4%9Fi/EmisyonFaktorleri/BilgiFormu.pdf>

Raporlama Kılavuzu

Emisyon Faktörü – Kapsam 2	Emisyon Faktörü
Elektrik (şebeke kaynaklı)	0,44

Kapsam 3 Salımları (Diğer Dolaylı Sera Gazı Salımları)

Kapsam 3 emisyonları, DEFRA 2022 Sera Gazı Raporlama standartları çerçevesinde yer alan emisyon faktörleri ve çevrim katsayıları kullanarak hesaplanmıştır.

Kapsam 3 Emisyon Hesaplama Formülü:

Tüketim *(Emisyon faktörü (CO₂+CH₄+N₂O)/1000)

Kaynak: DEFRA Greenhouse gas reporting: conversion factors 2022, <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2022>

Emisyon Faktörü – Kapsam 3	CO ₂	CH ₄	N ₂ O
Personel Servisleri (km)	0,20765	0,000004	0,00188
İş Seyahatleri (Uçuşlar İç Hatlar) (km)	0,24455	0,0001	0,00122
İş Seyahatleri (Uçuşlar Dış Hatlar – Avrupa) (km)	0,15276	0,00001	0,00076

Toplam Sera Gazı Salımları (ton CO₂e)

Formül:

- Kapsam 1 Sera Gazı Emisyonları (ton CO₂e) + Kapsam 2 Sera Gazı Emisyonları (ton CO₂e) + Kapsam 3 Emisyonları (ton CO₂e)

Sera Gazı Yoğunluğu (tCO₂-e/TL)

Formül:

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

Yenilenebilir Enerji Tüketiminin Toplam Enerji Tüketimi İçindeki Payı

Toplam Atık Miktarı (ton)

Formül:

Toplam Tehlikeli Atık (ton) + Toplam Tehlikeli Olmayan Atık (ton)

Geri Dönüştürülen Atık (%)

Formül:

Geri Dönüştürülmüş Atık Miktarı / (Toplam Tehlikeli Atık + Toplam Tehlikesiz Atık)

Raporlama Kılavuzu

2. Sosyal Göstergeler

Meslek Hastalığı Oranı (%)

Formül:

- Meslek Hastalığı Sayısı x 1.000.000 / Toplam Çalışan Saati

Kayıp Gün Oranı (%)

Formül:

- (Kayıp Gün Sayısı*200,000) / Toplam Çalışma Saati

Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı (%)

Formül:

- Kadın Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı
- Erkek Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı

Yönetici Pozisyonlarındaki Çalışanların Dağılımı (%)

Formül:

- İlk Düzey (N-3), Orta Düzey (N-2), Üst Düzey (N-1) Seviyesinde Çalışan Yönetici Sayısı / Toplam Yönetici Sayısı

Gelir Getirici Rollerde Çalışanların Dağılım (%)

Formül:

- Getirici Rollerinde Çalışan Kadın Sayısı / Gelir Getirici Rollerde Çalışan Toplam Çalışan Sayısı
- Getirici Rollerinde Çalışan Erkek Sayısı / Gelir Getirici Rollerde Çalışan Toplam Çalışan Sayısı

STEM Rollerinde Çalışanların Dağılımı (%)

- STEM Rollerde Çalışan Kadın Sayısı / STEM Rollerde Çalışan Toplam Çalışan Sayısı
- STEM Rollerde Çalışan Kadın Sayısı / STEM Rollerde Çalışan Toplam Çalışan Sayısı

Yaşa Göre Toplam Çalışan Devir Oranları (%)

Formül:

- 30 Yaş Altı İşten Ayrılan Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı
- 30-50 Yaş Arası İşten Ayrılan Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı
- 50 Yaş Üstü İşten Ayrılan Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı

Raporlama Kılavuzu

Yönetici Seviyesine Göre Toplam Çalışan Devir Oranları (%)

Yönetici kademesi N-1 (Kıdemli), N-2 (Orta), N-3 (İlk) olmak üzere üç kategoriye ayrılmaktadır.

Formül:

- İşten ayrılan İlk Kademe N-3 (junior) Yönetici Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı
- İşten ayrılan Orta Kademe N-2 Yönetici Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı
- İşten ayrılan Kıdemli (senior) N-1 Yönetici Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı

Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Çalışanların Dağılımı (%)

Formül:

- Doğum İzninden Dönen Çalışan Sayısı / Toplam Çalışan Sayısı

Çalışan Başına Yapılan Toplam Eğitim Harcaması (TL)

Formül:

- Toplam Eğitim Harcaması / Toplam Çalışan Sayısı

3. Ekonomik Göstergeler

Ekonomik göstergelerin hesaplanmasında aşağıdaki formüller kullanılmaktadır.

Çevresel Harcamalar (TL)

Formül:

- Kanunen Zorunlu Olmayan Harcamalar (TL) + Kanunen Zorunlu Harcamalar (TL)

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetlerin Toplam Gelire Oranı (%)

Formül:

- Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetlerden Elde Edilen Gelir (TL) / Toplam Gelir (TL)

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.

Sınırlı Güvence Raporu

AgeSA Hayat ve Emeklilik A.Ş.'nin ("AgeSA" veya "Şirket") tarafından 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan AgeSA 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2022 Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri ("Seçilmiş Bilgiler") üzerinde sınırlı güvence çalışması yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Seçilmiş Bilgiler

Sınırlı güvence çalışmamıza konu olan ve 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 102., 103., 104., 105., 106. ve 107. sayfalarında bulunan ve "🟢" ile işaretlenmiş göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

Çevresel Göstergeler

- Toplam Enerji Tüketimi (MWh)
- Enerji Yoğunluğu (MWh/TL Gelirler)
- Doğalgaz Toplam Tüketimi (m³)
- Elektrik Tüketimi (KWh)
- Motorin Tüketimi (Litre)
- Benzin Tüketimi (Litre)
- Kapsam 1 Salımları (ton CO₂e)
- Kapsam 2 Salımları (ton CO₂e)
- Kapsam 3 Salımları (ton CO₂e) TCO₂e Emisyonu (ton CO₂e)
- Sera Gazı Yoğunluğu (ton CO₂e/TL)
- Şebeke Suyu Tüketimi (m³)
- Su Tüketimi (m³)
- Toplam Su Deşarjı (m³)
- Toplam Atık Miktarı (ton)
- Geri Dönüştürülen Atık (ton)
- Toplam Plastik Tüketimi (ton)

Sosyal Göstergeler

- Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı (#)
- Cinsiyete Göre Çalışan Dağılımı (%)
- Yönetici Pozisyonlarındaki Çalışanların Dağılımı (%)
- Gelir Getirici Rollerde Çalışanların Dağılımı (%)
- STEM Rollerinde Çalışanların Dağılımı (%)
- Doğum İzninden Yararlanan Çalışanlar (#)
- Doğum İzninden Sonra İşe Dönen Çalışanlar (%)
- Doğum İzninden Sonra İşe Dönen çalışanların Dağılımı (%)
- Cinsiyete Göre Yeni İşe Alınan Çalışanlar (#)
- Yaşa Göre Yeni İşe Alınanlar (#)
- Yönetici Seviyesine Göre Yeni İşe Alınanlar (#)
- Cinsiyete Göre Ayrılan Çalışanlar (#)
- Yaşa Göre İşten Ayrılanlar (#)
- Yönetici Seviyesine Göre İşten Ayrılanlar (#)
- Yaşa Göre Devir Oranı (%)
- Yönetici Seviyesine Göre Devir Oranı (%)
- Cinsiyete Göre Toplam Eğitim Saati Dağılımı (%)

- Yaşa Göre Toplam Eğitim Saati (saat)
- Yönetici Seviyesine Göre Toplam Eğitim Saati (saat)
- Çalışan Eğitimlerine Yapılan Toplam Harcama (TL)
- Çalışan Başına Yapılan Toplam Eğitim Harcaması (TL)
- İş Etiği Eğitim Saati (saat)
- Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitim Saati (saat)
- Cinsiyete Göre Çalışan Bağlılığı Anketi Sonuçları (#)
- Yönetici Seviyesine Göre Çalışan Bağlılığı Anketi Sonuçları (#)
- Toplam Çalışma Saati (#)
- Meslek Hastalığı Oranı (%)
- Ölümlü Vaka Sayısı (#)
- Kayıp Gün Sayısı (#)
- Kayıp Gün Oranı (%)
- Kaza Sayısı (#)
- Toplam İSG Eğitim Saati (saat)

Ekonomik Göstergeler

- Çevre Harcamalar (TL)
- Çevresel Yatırımlar (TL)
- Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Sayısı (#)
- Sürdürülebilir Hizmetlerden Elde Edilen Gelirler (TL)
- Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetlerden Elde Edilen Gelirlerin Toplam Gelire Oranı (%)
- Finansal Tasarruf (TL)

Sınırlı Güvence Raporu

Güvence raporumuz yalnızca 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda "✔" ile işaretlenmiş Seçilmiş Bilgiler için düzenlenmiş olup, önceki dönemlere ya da 2022 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 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 112., 113, 114., 115. ve 116 sayfalarında bulunan AgeSA 2022 Sürdürülebilirlik Raporu- Raporlama Kılavuzu ("Raporlama Kılavuzu") bölümündeki prensipleri kullanmıştır.

Şirket'in Sorumlulukları

Şirket, 2022 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 şahıslarca sağlanan bilgilere ve faktörlere bağlıdır. Bu farklı faktörler ve üçüncü taraflarca sağlanan bilgiler çalışmamız kapsamına alınmamıştır.

Bağımsızlık ve Kalite Yönetim

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 Yönetime 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 yönetim sistemi muhafaza etmekteyiz.

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 sınırlı güvence 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, görüşmeler, gerçekleştirilen süreçlerin gözlenmesi, belgelerin incelenmesi, analitik prosedürler, ölçüm yöntemlerinin uygunluğunun ve raporlama politikalarının değerlendirilmesi ve altta yatan kayıtların üzerinde mutabakata varılmasından oluşmaktadır.

Sınırlı Güvence Raporu

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 2022 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl itibariyle Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Raporlama Kılavuzu'na uygun hazırlanmadığına ilişkin herhangi bir hususa rastlanmamıştır.

Kullanım Kısıtlaması

Bu rapor, sonucu da dâhil olmak üzere, şirket'in sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla AgeSA A.ř. Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. AgeSA A.ř. Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir bağımsız sınırlı güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2022 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 2022 Sürdürülebilirlik Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak AgeSA A.ř. Yönetim Kurulu ve AgeSA A.ř. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

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

Talar Gül, SMMM
Sorumlu Denetçi
İstanbul, 13 Kasım 2023

GRI İçerik Endeksi

KULLANIM BEYANI KULLANILAN GRI 1 SEKTÖR STANDARDI

AgeSA Hayat ve Emeklilik A.Ş. 01.01.2021-31.12.2022 dönemi için GRI standartlarını referans alarak (with reference) raporlama yapmıştır.
GRI 1: Temel Esaslar 2021
N/A

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GRI 2: GENEL AÇIKLAMALAR 2021	GENEL AÇIKLAMALAR	
	2-1 Organizasyonel detaylar	AgeSA Hakkında, Sayfa: 15-16 AgeSA'nın Ortaklık Yapısı, Sayfa: 18 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/agesa-emeklilik-ve-hayat/hakkimizda
	2-2 Şirketin sürdürülebilirlik raporlamasına dâhil edilen kurumlar	Rapor Hakkında, Sayfa: 7
	2-3 Raporlama dönemi, sıklığı ve irtibat kişisi	Rapor Hakkında, Sayfa: 7 Yıllık İrtibat kişisi:
	2-4 Beyanların yeniden ifadesi	Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen bir beyan bulunmamaktadır.
	2-5 Dış denetim	Sınırlı Güvence Raporu, Sayfa: 121-123
	2-6 Şirketin faaliyetleri, markaları, ürün ve hizmetleri	AgeSA Hakkında, Sayfa: 15-16 https://www.agesa.com.tr/
	2-7 Çalışanlar	İnsan Odaklı Organizasyon, Sayfa: 45-49 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
	2-8 Şirket çalışanı olmayan işçiler	İnsan Odaklı Organizasyon, Sayfa: 45-49 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
	2-9 Kurumsal yönetim yapılanması ve kompozisyonu	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 20-22 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/yonetim-kurulumuz https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/icra-kurulu
	2-10 En üst yönetim organının seçimi ve atanması	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 20-22 https://www.agesa.com.tr/yillik-faaliyet-raporlari (2022 faaliyet raporu sayfa: 118-121, 124)
	2-11 En üst yönetim organının başkanı	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 20-22
	2-12 En üst yönetim organının kuruluşun etkilerinin yönetimindeki rolü	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 21 Risk Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Riskleri, Sayfa: 28 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 31, 33-34
	2-13 Etkilerin yönetilmesi konusunda sorumluluk devri	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 21 Risk Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Riskleri, Sayfa: 28 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 31, 33-34 https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/kurumsal-yonetim-komitesi-yonetmelik.pdf

GRI İçerik Endeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GRI 2: GENEL AÇIKLAMALAR 2021	2-14 En üst yönetim organının sürdürülebilirlik raporlanmasındaki rolü	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 21 Risk Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Riskleri, Sayfa: 28 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 31, 33-34
	2-15 Çıkar çatışmaları	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 25 https://www.agesa.com.tr/kurumsal-yonetim/is-etigi-kurallari
	2-16 Kritik konuların iletişimi	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 25 https://www.agesa.com.tr/kurumsal-yonetim/is-etigi-kurallari
	2-17 En üst yönetim organının kolektif bilgisi	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 20-22 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/yonetim-kurulumuz https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/icra-kurulu
	2-18 En üst yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetim, Sayfa: 20-22 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/yonetim-kurulumuz https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/icra-kurulu
	2-19 Ücretlendirme politikaları	İşveren Markamız-İyinin Peşinde, Sayfa: 48-56 https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/Ucret_Politikasi.pdf
	2-20 Ücretlendirmenin belirlenmesine ilişkin süreç	https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/Ucret_Politikasi.pdf
	2-21 Yıllık toplam ücretlendirme rasyosu	https://www.agesa.com.tr/i/Assets/pdf/Ucret_Politikasi.pdf
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi	Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa: 35
	2-23 Politika taahhütleri	AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası, Sayfa: 109-111 https://www.agesa.com.tr/kurumsal-yonetim/denetim-komitesi-calisma-esaslari
	2-24 Politika taahhütlerinin içselleştirilmesi	https://www.agesa.com.tr/kurumsal-yonetim/denetim-komitesi-calisma-esaslari
	2-25 Olumsuz etkilerin iyileştirilmesi süreci	Risk Yönetimi ve Sürdürülebilirlik Riskleri, Sayfa: 27-30
	2-26 Danışma ve şikayet mekanizmaları	İnsan Hakları, Sayfa: 51 Müşteri Memnuniyeti, Sayfa: 86-87
	2-27 Yasalara ve mevzuata uyum	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 25-26
	2-28 Üye olunan birlik ve dernekler	Kurumsal Üyelikler, Sayfa: 108
	2-29 Paydaş katılımına yaklaşım	2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36 Paydaş İletişimi, Sayfa: 40-41
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri	AgeSA'da toplu iş sözleşmesi uygulaması bulunmamaktadır.

GRI İçerik Endeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
ÖNCELİKLİ KONULAR		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenme süreci	2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39
	3-2 Öncelikli konuların listesi	2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36
EŞİTLİK, ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39 Eşitlik, Çeşitlilik ve Fırsat Kapsayıcılık, Sayfa: 50
GRI 405: ÇEŞİTLİLİK VE FIRSAT EŞİTLİĞİ 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	Bir Bakışta 2022, Sayfa: 45 Çalışan Profili, Sayfa: 48-49 Eşitlik, Çeşitlilik ve Fırsat Kapsayıcılık, Sayfa: 50 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
GRI 406: AYRIMCILIK YAPMAMA 2016	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici önlemler	Raporlama döneminde ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.
SÜRDÜRÜLEBİLİR ÜRÜNLER VE SORUMLU YATIRIM		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa: 35 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 37-38 Sürdürülebilir Ürünler ve Sorumlu Yatırım, Sayfa: 81-85
İNSAN HAKLARI		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39 İnsan Hakları, Sayfa: 51
GRI 408: ÇOCUK İŞÇİLİĞİ 2016	408-1 Çocuk işçiler bakımından belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	AgeSA'da çocuk işçi çalıştırılmamaktadır.
GRI 409: ZORLA/ZORUNLU ÇALIŞTIRMA 2016	409-1 Zorla veya zorunlu çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk teşkil ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	Raporlama döneminde zorla veya zorunlu çalıştırma vakası yaşanmamıştır.
GRI 414: TEDARİKÇİLERİN SOSYAL BAKIMINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ 2016	414-1 İnsan hakları kriterlerinin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçiler	Tedarik zinciri Yönetimi, Sayfa: 23-24
	414-2 Tedarik zincirindeki olumsuz sosyal etkiler ve alınan önlemler	Raporlama döneminde tedarik zincirinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz insan hakları etkileri bulunmamaktadır.

GRI İçerik Endeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39 Müşteri Memnuniyeti, Sayfa: 86-92
GRI 417: PAZARLAMA VE ETİKETLEME 2016	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Raporlama döneminde ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları bulunmamaktadır.
	417-3 Pazarlama iletişimiyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Raporlama döneminde pazarlama iletişimiyle ilgili uyumsuzluk vakaları bulunmamaktadır.
GRI 418: MÜŞTERİ GİZLİLİĞİ 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetler	Raporlama döneminde müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayet bulunmamaktadır.
ÇEVRESEL PERFORMANS		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39 Çevresel Performans, Sayfa: 75-80
GRI 302: ENERJİ 2016	302-1 Kuruluş içindeki enerji tüketimi	Çevresel Performans, Sayfa: 78-79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	302-2 Kuruluş dışındaki enerji tüketimi	Çevresel Performans, Sayfa: 78-79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	302-3 Enerji yoğunluğu	Çevresel Performans, Sayfa: 78-79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Çevresel Performans, Sayfa: 78-79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	302-5 Ürün ve hizmetlerin enerji ihtiyaçlarında azaltımlar	Çevresel Performans, Sayfa: 78-79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	303-1 Paylaşılan su kaynaklarına ilişkin etkileşimler	Çevresel Performans, Sayfa: 79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
GRI 303: SU VE ATIK SULAR 2018	303-2 Su tahliyesiyle ilgili etkilerin yönetimi	Çevresel Performans, Sayfa: 79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	303-3 Su çekimi	Çevresel Performans, Sayfa: 79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	303-4 Su tahliyesi	Çevresel Performans, Sayfa: 79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	303-5 Su tüketimi	Çevresel Performans, Sayfa: 79 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103

GRI İçerik Endeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
GRI 305: EMİSYONLAR 2016	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Çevresel Performans, Sayfa: 78 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Çevresel Performans, Sayfa: 78 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Çevresel Performans, Sayfa: 78 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	305-4 Sera gazı (GHG) emisyon yoğunluğu	Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	Çevresel Performans, Sayfa: 77-78 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
GRI 306: ATIKLAR 2020	306-1 Atık oluşumu ve atıkla ilgili önemli etkiler	Çevresel Performans, Sayfa: 79-80 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	306-2 Atık ilişkili önemli etkilerin yönetimi	Çevresel Performans, Sayfa: 79-80 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	306-3 Atık oluşumu	Çevresel Performans, Sayfa: 79-80 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	306-4 Bertaraftan yönlendirilen atıklar	Çevresel Performans, Sayfa: 79-80 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
	306-5 Bertarafta yönlendirilen atıklar	Çevresel Performans, Sayfa: 79-80 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 103
GRI 308: TEDARİKÇİLERİN ÇEVRESEL BAKIMDAN DEĞERLENDİRİLMESİ 2016	308-1 Çevresel kriterlerin kullanılmasıyla taranan yeni tedarikçiler	Tedarik zinciri Yönetimi, Sayfa: 23-24
	308-2 Tedarik zincirindeki olumsuz çevresel etkiler ve alınan önlemler	Raporlama döneminde tedarik zincirinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz çevresel etki bulunmamaktadır.

GRI İçerik Endeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
ÇALIŞAN HAKLARI VE MEMNUNİYETİ		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39 Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 52-56
GRI 401: İSTİHDAM 2016	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 52-56 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	AgeSA'da geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan hak bulunmamaktadır.
	401-3 Doğum izni	Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE ESENLİĞİ		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39 Çalışan Sağlığı ve Esenliği, Sayfa: 57-59
GRI 403: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Çalışan Sağlığı ve Esenliği, Sayfa: 57-59
	403-2 Tehlike belirleme, risk değerlendirmesi ve olay incelemesi	
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	Çalışan Sağlığı ve Esenliği, Sayfa: 57-59
	403-4 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi katılımı, danışma ve iletişim	Çalışan Sağlığı ve Esenliği, Sayfa: 57-59
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi eğitimi	Çalışan Sağlığı ve Esenliği, Sayfa: 57-59 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
	403-9 İş sebepli yaralanma	Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
	403-10 İş sebepli hastalık	Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107

GRI İçerik Endeksi

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	BİLDİRİM YERİ/DOĞRUDAN CEVAP
YETENEK YÖNETİMİ		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39 Yetenek Yönetimi, Sayfa: 60-65
GRI 404: EĞİTİM VE ÖĞRETİM 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Yetenek Yönetimi, Sayfa: 60-65 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
	404-2 Çalışan becerilerini geliştirmeye yönelik programlar ve geçiş yardım programları	Yetenek Yönetimi, Sayfa: 60-65 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
	404-3 Düzenli performans ve kariyer gelişimi değerlendirmeleri alan çalışanların yüzdesi	Yetenek Yönetimi, Sayfa: 60-65 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 104-107
MÜŞTERİ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39 Müşteri Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 93
GRI 416: MÜŞTERİ SAĞLIK VE GÜVENLİĞİ 2016	416-1 Sağlık ve güvenlik etkilerinin iyileştirme amacıyla değerlendirildiği ürün ve hizmet kategorileri	Müşteri Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 93
	416-2 Ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileriyle ilgili uyumsuzluk vakaları	Raporlama döneminde ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileriyle ilgili uyumsuzluk vakası bulunmamaktadır.
TOPLUMSAL YATIRIM		
GRI 3: ÖNCELİKLİ KONULAR 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	CEO Mesajı, Sayfa: 8-9 2022 Yılı Öncelikli Konuları ve Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 36-39 Toplumsal Yatırımlar, Sayfa: 66-71

Rapor İletişimi

AgeSA Sürdürülebilirlik Komitesi
surdurulebilirlik@agesa.com.tr

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

Entegre raporlama danışmanlığı, içerik geliştirme,
Türkçe ve İngilizce editörlük, tasarım

TAYBURN®

T: +90 212 227 0436
www.tayburnkurumsal.com
Brands & Reputations.



GENEL MÜDÜRLÜK

İçerenköy Mah. Umut Sk. Quick Tower Sitesi No: 10-12/9 Kat: 1
Ataşehir/İstanbul

Telefon

0216 633 33 33

Faks

0216 634 38 88

E-posta

musteri@agesa.com.tr

Müşteri Destek Merkezi

444 11 11

musteri@agesa.com.tr