

Güvenle Büyüyen Yarınlar

2024 Sürdürülebilirlik Raporu



İÇİNDEKİLER

03 Giriş

- 06 Rapor Hakkında
- 08 CEO Mesajı

09 Kurumsal Profil

- 10 AgeSA Hakkında
- 11 AgeSA'nın Sermaye Yapısı ve Ortakları
- 12 AgeSA'nın Organizasyon Yapısı
- 13 Sektörel Görünüm ve Trendler
- 15 2024 Yılında Öne Çıkan Gelişmeler
- 16 2024 Yılında Öne Çıkan Ödüller
- 18 AgeSA Değer Yaratma Modeli

19 Sürdürülebilirlik Yaklaşımı

- 20 Sürdürülebilirlik Yönetimi
- 22 Önceliklendirme Analizi
- 23 Sürdürülebilirlik Stratejisi
- 24 Sürdürülebilirlik Hedefleri

28 Temeller

- 29 Etik ve Sorumlu Yönetim
- 31 İş Etiği ve Uyum
- 32 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- 33 Tedarik Zinciri
- 35 Risk Yönetimi
- 37 Bilgi Gizliliği ve Güvenliği

38 İnsan Odaklı Organizasyon

- 40 Çalışan Demografisi
- 41 Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- 44 İnsan Hakları
- 45 Yetenek Yönetimi
- 46 Kariyer ve Performans Yönetimi
- 47 Eğitim ve Gelişim
- 48 Çalışan Hakları ve Memnuniyeti
- 50 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
- 52 Toplumsal Yatırımlar

54 Etki Odaklı Organizasyon

- 55 Çevresel Performans
- 56 Enerji ve Emisyon Yönetimi
- 58 Atık Yönetimi
- 59 Su Yönetimi
- 60 Sorumlu ve Sürdürülebilir İş Modelleri
- 60 Sürdürülebilir Ürünler ve Hizmetler
- 63 Sorumlu Yatırımlar
- 65 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti

70 Hızlandırıcılar

- 71 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon
- 74 Veri Analitiği

76 Ekler

- 77 Paydaş İletişimi
- 78 Üyelik ve İş Birlikleri
- 79 AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası
- 81 Çevresel Performans Göstergeleri
- 82 Sosyal Performans Göstergeleri
- 86 Ekonomik Performans Göstergeleri
- 87 GRI İçerik İndeksi
- 92 Raporlama Kılavuzu
- 100 Sınırlı Güvence Raporu



HER ALANDA SÜREKLİLİĞİN TEMİNATI

Müşterilerimizin “iyi ki” diyebilmeleri için hep daha iyisini sunmaya ve onların yanında olmaya devam ediyoruz.



DEĞİŞİME DEĞER KATAN YAKLAŞIM

Günümüz dünyasının hızla değişen ihtiyaçlarını yakından takip ediyor ve anlıyoruz. Müşterilerimize bu değişime uygun, esnek ve avantajlı ürünler sunuyoruz.

GELECEĞİ ŞEKİLLENDİREN SORUMLULUK

Huzurlu ve mutlu bir hayata ulaşma yolunda müşterilerimize güvenli bir gelecek sunmak için çalışıyoruz.

RAPOR HAKKINDA

BU YIL DÖRDÜNCÜSÜNÜ YAYIMLADIĞIMIZ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU İLE

ÇSY PERFORMANSIMIZI PAYLAŞIYORUZ

Sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarımızı, uluslararası standartlarla uyumlu ve değer yaratmayı merkeze alan bir yaklaşımla sunuyoruz.

AgeSA olarak, bu yıl dördüncüsünü yayımladığımız sürdürülebilirlik raporumuzda, 1 Ocak 2024 - 31 Aralık 2024 dönemini kapsayan strateji, performans, hedef ve ilerlemelerimizi paydaşlarımızın görüşüne sunuyoruz. Rapor, çevresel, sosyal, etik ve ekonomik perspektiften değerlendirilmiş olup, sürdürülebilirlik çabalarımızın kapsamlı bir özeti niteliğindedir. Bu rapor, AgeSA Hayat Emeklilik A.Ş. şirketinin verilerini içerir, bağlı ortaklık ve iştirakler raporlama kapsamına dahil edilmemiştir.

Rapor, Küresel Raporlama Girişimi (GRI) Standartlarına uyumlu olarak hazırlanmıştır. Rapor hazırlanırken Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi (UNGC) ve Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) kriterleri de göz önünde bulundurulmuştur. Sürdürülebilirlik önceliklerimizle birlikte Sürdürülebilirlik Kalkınma Amaçları'na olan katkımıza yer verdiğimiz raporda raporlama çerçevelerine dair endeks ve açıklama tabloları Ekler bölümünde yer alıyor.

Geçtiğimiz yıllarda olduğu gibi 2024 yılında da seçili çevresel, sosyal ve ekonomik performans göstergelerine yönelik bağımsız güvence hizmeti aldık. Sınırlı Güvence Raporu'na raporun Ekler bölümünden ulaşabilirsiniz. Bağımsız güvence alınan seçili göstergeler raporun Performans Göstergeleri bölümünde '✓' ile belirtilmiştir.

Rapor ve sürdürülebilirlik çalışmalarımıza dair soru, görüş ve önerilerinizi surdurulebilirlik@agesa.com.tr adresinden bizlerle paylaşabilirsiniz.



Fırat KURUCA

Genel Müdür

Geleceğe baktığımızda; işimizin özündeki iyiliği daha da ileri taşıyacak sürdürülebilir, yenilikçi ve insan odaklı çözümler geliştirmeye devam edeceğiz.



CEO MESAJI

UZUN VADELİ BAKIŞ AÇIMIZLA, TOPLUMA VE ÇEVREYE KALICI KATKILAR SUNUYORUZ

Sürdürülebilirlik hedeflerimize **birlikte öğrenen ve birlikte büyüyen bir ekip ruhuyla ilerliyoruz.**

Değerli Paydaşlarımız,

2024 yılı, AgeSA'da uzun vadeli etki yaratma vizyonumuzu daha da güçlendirdiğimiz, finansal başarı ile çevresel ve toplumsal faydayı entegre ettiğimiz bir yıl oldu. Türkiye ekonomisinde sürdürülen dengelenme politikalarının yarattığı fırsat ortamını, uzun vadeli bakış açımız ve insan odaklı iş modelimizle değerlendirmeye devam ettik. Bireysel Emeklilik Sistemi önemli bir büyüme kaydederken, AgeSA olarak bu gelişimin öncülerinden biri olduk. Otomatik Katılım dahil BES fon büyüklüğümüzü %61 artışla 228,3 milyar TL'ye taşıyarak sektörde liderliğimizi pekiştirirken, hayat sigortası prim üretimimizi %91 artırarak 14,3 milyar TL'ye ulaştırdık. Fonlarımızın enflasyonun üzerinde sunduğu güçlü getiri, devlet katkısı, sistemdeki yapısal yenilikler ve çoklu dağıtım kanalı modelimiz bu başarıda belirleyici oldu. 2024 yılında sürdürülebilirliği iş stratejimizin merkezine alarak, sadece finansal performansa değil; toplumsal etkiye, çevresel duyarlılığa ve insan odaklılığa dayalı bir başarı tanımını benimsedik. Bu yaklaşımı somutlaştıran önemli bir adım olarak bu yıl, Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) ile uyumlu ilk sürdürülebilirlik raporumuzu yayımladık.

İşimizi geleceğe taşımanın şeffaflıkla, hesap verebilirlikle ve bilim temelli hedeflerle mümkün olduğuna inanıyoruz. 2050 yılına kadar net sıfır emisyon hedefimizi duyurarak Bilim Temelli Hedefler Girişimi (SBTi)'ne katıldık. Bu taahhüt, çevresel etkimizi sistematik şekilde azaltmaya yönelik uzun vadeli kararlılığımızın göstergesi oldu. Aynı zamanda, yatırım portföyümüzde yer alan tüm şirketler için gerçekleştirdiğimiz Çevresel, Sosyal ve Yönetişim (ÇSY) analizleri ile iş ortaklarımızı da bu dönüşümün parçası haline getiriyoruz. Çünkü biz, dönüşümün ortak çabayla mümkün olabileceğine inanıyoruz.

2024 yılında sürdürülebilirlik fonumuz %46 getiri sağlayarak yatırımcısına güçlü bir değer sundu. Fon büyüklüğümüz 2,6 milyar TL'ye ulaşırken, SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde edilen gelir oranımız %47 oldu. Geliştirdiğimiz çözümlerle bireylerin yaşamlarının her döneminde yanlarında yer alma vizyonumuzu, somut faydaya dönüştürmeyi başardık. FonPro fon danışmanlığı hizmetimiz sayesinde, 360 binden fazla müşterimize tasarruflarını bilinçli, güvenli ve sürdürülebilir şekilde yönetme imkânı sunduk.

Dijitalleşmeyi, hem hizmet süreçlerimizi daha verimli hale getiren hem de operasyonel etkilerimizi azaltan önemli bir kaldıraç olarak görüyoruz. Mobil uygulama, biyometrik imza, sesli onay ve uzaktan satış gibi uygulamalar sayesinde, bu yıl 41 milyon sayfa basımını önedik. 1.863 ağacın kesilmesini engelledik ve 766 ton CO₂e emisyon azaltımı sağladık. Ayrıca yaklaşık 410 bin m³ su tasarrufu ile dijital çözümlerin doğrudan çevresel katkısını ortaya koyduk.

Sürdürülebilirlik hedeflerimize birlikte öğrenen ve birlikte büyüyen bir ekip ruhuyla ilerliyoruz. 2024 yılında kadın çalışan oranımız %65, kadın yönetici oranımız %54 ve STEM rollerinde çalışan kadın oranı %41 oldu. Eğitim ve gelişim konularına yatırımlarımızı artırarak, çalışan başına ortalama 30,6 saatlik eğitimle bireysel gelişimi destekledik. %75 bağlılık ve %84 genel memnuniyet skoruyla kurum kültürümüzü daha da güçlendirdik.

Toplumsal her kesimine dokunmayı hedefleyen sosyal etki programlarımızla, dönüşümün yaygınlaşmasına katkı sağlıyoruz. “Her Yaşta” programımız, bu yıl da sosyal etki odağında gelişmeye devam etti. “Türkiye Nasıl Yaşlanıyor?” araştırmamızla toplumun yaşlanma algısına ve yaşlılık dönemine dair hazırlığına ışık tuttuk, Alzheimer Derneği ve İstanbul Üniversitesi iş birliğiyle “Alz-Tag” projesine destek vererek yaşlılık alanında bilimsel çalışmaların yaygınlaşmasına katkıda bulunduk. Bugüne kadar Her Yaşta Fonu ile 12 projeye 2,750 milyon TL hibe sağladık.

Mevcut çalışmalarımıza ek olarak sektörün ilk finansal okuryazarlık temalı “AgeSA ile Finansal Terapi” video serisini hayata geçirdik. Finansal okuryazarlık seviyesini artırmak, tasarruf alışkanlığını teşvik ederek toplumun finansal güvence seviyesini yükseltmek amacıyla başlattığımız bu seri kapsamında yayınladığımız 70 video, toplamda 11,5 milyon kez izlendi.

Önümüzdeki dönemde de işimizin özündeki iyiliği sunmak hedefiyle sürdürülebilir, yenilikçi ve insan odaklı çözümler geliştirmeye devam edeceğiz. İnanıyoruz ki, sadece sürdürülebilirliği yönetmek değil, sürdürülebilir bir gelecek inşa etmek için liderlik etmek gerekir. Bu yolda bizimle yürüyen tüm çalışma arkadaşlarımıza, iş ortaklarımıza ve değerli paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,
Fırat Kuruca
CEO

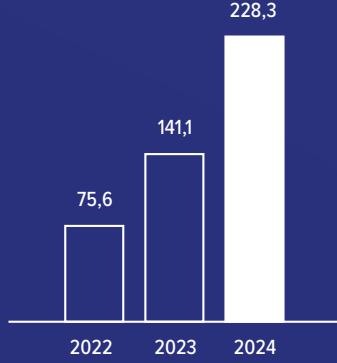
KURUMSAL PROFİL

AgeSA olarak kuruluşumuzdan bu yana Cumhuriyetimizin ilke ve değerleri ışığında; mutlu bireyleri olan, güven dolu bir toplum hedefiyle, işimizin özündeki iyiliği sunmak için tüm gücümüzle çalışıyoruz. Bugünü ve geleceği güvence altına alma hedefiyle, sayısı 4 milyona yakın müşterimize bireysel emeklilik, hayat sigortası ve ferdi kaza sigortası alanlarında yenilikçi çözümler sunuyoruz. Sunduğumuz tüm hizmet ve deneyimlerde önce müşterilerimizi daha sonra dijitalleşmeyi merkezimizde konumlandırıyoruz. Öte yandan, sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik ilkelerine duyarlı olarak gerçekleştirdiğimiz sayısız projeye, ülkemizin kalkınmasını ve toplumumuzun gelişmesini önceliklendiriyoruz. İyi kurumsal vatandaş rolümüz doğrultusunda; ülkemize, toplumumuza ve paydaşlarımıza değer sunacak her türlü ürün, hizmet ve projeyi hayata geçirmeyi sürdüreceğiz.



Bireysel emeklilik pazarında 228,3 milyar TL'lik fon büyüklüğüne ulaştık.

OTOMATİK KATILIM DAHİL BES FON BÜYÜKLÜĞÜ (MİLYAR TL)



AGESA HAKKINDA

İŞİMİZİN ÖZÜNDE VAR OLAN İYİLİĞİ SUNUYORUZ

Şirketimiz, 5 Mayıs 2021 itibarıyla Sabancı Holding'in güçlü mirası ve Belçikalı sigorta şirketi Ageas'ın iki yüzyıla yaklaşan global deneyimiyle kurduğu eşit ortaklık yapısı doğrultusunda yoluna devam etme kararı almıştır. Bu değişimin bir yansıması olarak, 1 Temmuz 2021 tarihi itibarıyla ismimizi "AgeSA Hayat ve Emeklilik" olarak güncelledik. Hisselerimizin %20'si ise "AGESA" koduyla Borsa İstanbul'da işlem görmektedir.

AgeSA'nın 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. 2 bini aşkın çalışanımızla 4 milyona yakın müşterimize hizmet sunarak birlikte büyümeyi sürdürüyoruz.

Müşteri deneyimi ve dijitalleşme odaklı stratejiler

AgeSA olarak 4 milyona yakın müşterimize "bireysel emeklilik", "hayat sigortası" ve "ferdi kaza sigortası" alanlarında yenilikçi ürünler sunuyoruz.

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.

AgeSA olarak, bireylerin tasarruf ve birikim ihtiyaçlarına yönelik olarak bireysel ve grup emeklilik planları kapsamında geniş fon çeşitliliği ve fon danışmanlığı hizmetleri sunuyoruz. Hayat sigortası ürünlerimizle ise bireyleri ve ailelerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına alıyoruz.

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.

Sağlık Ekosistemine Yatırım

2024 yılında bireylerin sigorta ihtiyaçlarını bütünsel bir yaklaşımla karşılayabilme vizyonumuz doğrultusunda Medisa Sigorta A.Ş.'nin sermayesini temsil eden payların tamamını satın alarak sağlık ekosistemine yatırım yaptık. Medisa, güçlü stratejik hedefleri doğrultusunda, sağlık sigortalarını dijital sağlık uygulamaları ve sağlıklı yaşam programlarıyla entegre ederek bireylere yenilikçi ve bütüncül çözümler sunmayı amaçlıyor. Bu kapsamda Medisa çatısı altında, Özel Sağlık Sigortası (ÖSS) ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortası (TSS) gibi sigorta hizmetlerinin yanı sıra dijital ve tele sağlık hizmetleri ile bireylere kapsamlı ve kesintisiz bir sağlık deneyimi sunmayı hedefliyoruz.

İlk Bakışta 2024

2024 yılı sonu itibarıyla 2.099 kişilik ekibimizle faaliyet gösteriyoruz. Emeklilik Gözetim Merkezi'nin (EGM) 31 Aralık 2024 verilerine göre, Otomatik katılım dahil bireysel emeklilik pazarında 228,3 milyar TL'lik fon büyüklüğümüzle %18,6 pazar payına sahibiz. Yönettiğimiz varlık büyüklüğü açısından, bireysel emeklilik sektöründe özel şirketler arasında lider konumdayız. Türkiye Sigorta Birliği (TSB) ve HAYMER verilerine göre ise 14,3 milyar TL'lik toplam hayat ve kaza prim üretimimizle, emeklilik ve/veya hayat sigortası şirketlerine ait direkt prim üretim pazarında %14,0'lık bir pay elde ettik.

AGESA'NIN SERMAYE YAPISI VE ORTAKLARI

GÜÇLÜ FİNANSAL YAPIMIZLA PAYDAŞLARIMIZIN GÜVEN DUYDUĞU BİR ŞİRKETİZ

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.

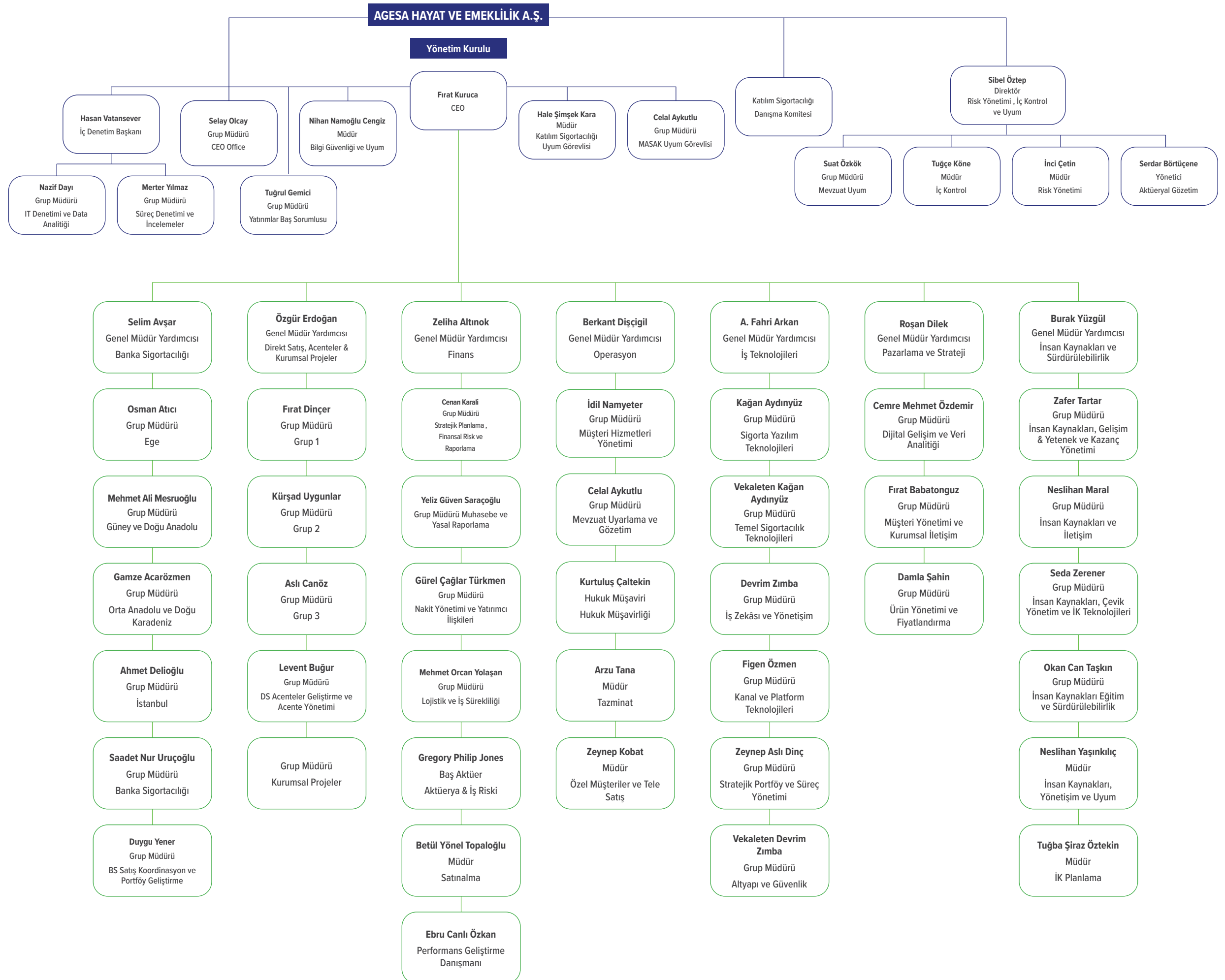
Şirketimizin hisselerinin %20'lik bölümü "AGESA" koduyla Borsa İstanbul'da işlem görüyor.



Şirketimizin Mevcut Ortaklık Yapısı

31 Aralık 2024 İtibarıyla	Pay Tutarı (TL)	Pay Oranı (%)
Ageas Insurance International N.V.	72.000.006,72	40,00
Hacı Ömer Sabancı Holding A.Ş.	72.000.006,72	40,00
Diğer	35.999.986,56	20,00
Toplam	180.000.000,00	100

AGESA'NIN ORGANİZASYON YAPISI



SEKTÖREL GÖRÜNÜM VE TRENDLER

TEKNOLOJİ, REGÜLASYONLAR VE EKONOMİK GELİŞMELER

SİGORTACILIKTA İŞ MODELLERİNİ
YENİDEN TANIMLIYOR

Küresel ölçekte hızla değişen koşullar, sigorta sektörünü hem yeni tehditlerle hem de yenilikçi fırsatlarla karşı karşıya bırakıyor. AgeSA olarak bu değişimleri yakından takip ediyor, iş süreçlerimizi sürekli güncelleyerek geleceğe uyum sağlıyoruz.

Günümüzün hızla değişen dünyasında, teknolojik ilerlemeler ve iklim değişikliği gibi faktörler, sigorta sektörü için hem büyük fırsatlar hem de zorluklar yaratıyor. Bu bağlamda finansal güvenlik ve risk yönetimi açısından kritik bir alan olan sigorta sektöründe sürdürülebilir uygulamalarının ve gelişmeleri takip etmenin önemi her geçen gün daha fazla hissediliyor. AgeSA olarak sektörel görünümü ve mevcut trendleri analiz ederek, iş süreçlerimizi bu gelişmeler ışığında güncelliyoruz.

Siber Saldırılar ve Veri İhlalleri

Siber saldırılar ve veri ihlalleri, dünya genelindeki şirketlerin en fazla endişe duyduğu iş riskleri arasında yer almaya devam ediyor. Kişisel veri ihlalleri, insanların geçim kaynağını, ruh sağlığını ve güvenliğini etkiliyor. Büyük miktarlarda hassas veriye sahip olmalarından dolayı sigorta şirketleri için veri gizliliği ve güvenliği her zamankinden daha kritik bir konu haline geliyor. Bu doğrultuda sigorta sektörü, sadece yasal uyumluluk değil, aynı zamanda itibarı korumak ve müşteri güvenini sürdürmek açısından da güçlü adımlar atıyor.

IBM'in 2024 Veri İhlali Maliyeti Raporu'na göre, küresel ölçekte veri ihlallerinin sebep olduğu ortalama maliyet 4,88 milyon dolara yükselerek geçen yıla göre %10'luk bir artış gösteriyor. Sigorta ve finans sektöründe bu maliyet ortalamanın çok üzerinde seyrediyor ve 6,08 milyon dolara ulaşıyor. Özellikle tespit edilmesi ve kontrol altına alınması 200 günü aşan veri ihlallerinin ortalama maliyeti 5,46 milyon doları buluyor. Her ne kadar bu yıl ihlallerin yaşam döngüsü 258 güne gerileyerek son yılların en düşük seviyesine iniyor olsa da, sürecin hala yüksek maliyetli sonuçlar doğurduğu görülüyor.

Güvenlikte yapay zeka ve otomasyon kullanımı, şirketlerin bu risklere karşı daha hazırlıklı olmasını sağlıyor. Bu teknolojileri yoğun bir şekilde kullanan organizasyonlar, ihlal maliyetlerinde ortalama 2,2 milyon dolarlık bir tasarruf elde ediyor. Dolayısıyla sistem dönüşümlerinin pahalılığı ve çalışma sürecinin zorluklarına rağmen, siber saldırılara karşı alınan önlemler yatırım gerektiren stratejik bir alan olmaya devam ediyor.

Ekstrem Hava Olayları ve İklim Değişikliğinin Yarattığı Etkiler

İklim değişikliği ve ekstrem hava olaylarının sıklığında artış, sigorta şirketlerine sürdürülebilirlik odaklı poliçeler geliştirme fırsatı sunuyor. Düzenleyiciler, bu tür risklere yönelik poliçeleri teşvik ederken; bazı şirketler ise yüksek iklim riski taşıyan bölgelerde finansal kayıp endişesiyle faaliyet göstermekte tereddüt ediyorlar. Bu nedenle sektör genelinde, poliçelendirmeyi destekleyecek düzenlemelerin öncülüğünde beklenen yükümlülüklerle uyum sağlayacak uygulamaların benimsenmesi büyük önem taşıyor.

2024 yılı, ekstrem hava olaylarının ve doğal afetlerin maliyetlerini cıttayı bir üst seviyeye taşıyor. Aon'un verisine göre, küresel ekonomik kayıp 368 milyar dolara ulaşırken, yalnızca 145 milyar doları sigorta kapsamında karşılanabiliyor. Bu da ekonomik zararların %60'ının sigortasız kaldığını gösteriyor. 2024'ün toplam kayıplarının 320 milyar dolar olduğu, bunun 140 milyar dolarının sigortalı kayıplardan oluştuğu bildiriliyor. Bu rakamlar, 2023'e göre ciddi bir artışa işaret ediyor. Ayrıca, S&P Global raporuna göre, ikincil tehlikeler—sel, yangın, şiddetli konvektif fırtına gibi olaylar—sigorta sektöründe giderek daha fazla poliçelendirme ve risk modeli değişimine neden oluyor.

Parametrik sigortaların popülerliği de bu bağlamda öne çıkıyor. Bu modeller, ölçülebilir eşik değerler (örneğin sıcaklık veya yağış miktarı) aşıldığında anında ödeme sağlayarak, özellikle iklim kaynaklı risklere maruz bölgelerde finansal güvenliği artırıyor.

Bu veriler ışığında, sigorta sektörü iklim değişikliğinin etkilerine karşı yalnızca pasif değil, proaktif bir yaklaşım geliştiriyor. Yeni nesil ürünler—parametrik poliçeler, risk önleyici mekanizmalar ve iklim duyarlı underwriting stratejileri—müşteri kayıplarını minimize ederken, uzun vadede sigortanın maliyetini ve arz sürdürülebilirliğini de koruyor.

Müşteri Beklentilerindeki Değişimler

Pandemiyle birlikte müşteriler yüz yüze işlem yapmak yerine dijital hizmetleri daha çok tercih ediyor. Sigorta sektörü dijitalleşmede henüz yeni sayılıyor ama değişen tüketici alışkanlıklarıyla birlikte hem daha hızlı işlem yapılabilen hem de daha fazla müşteriye ulaşılabilen dijital satış ve hizmet sistemlerini süreçlerine dahil etmeye başlıyor. Gelecekte dijitalleşmeyle birlikte müşteri deneyiminin kişiselleştirilmesi, müşteri bağlılığını geliştiren önemli bir unsur olarak daha çok öne çıkıyor. Kişisel verilerin toplanmasını ve analiz edilmesini sağlayan teknolojileri benimsemek, şirketlere müşterilere daha uygun planlar sunma olanağı tanıyor.

2024'te müşteriler artık yalnızca hızlı işlem değil; şeffaflık, sorunsuz deneyim ve kişiye özel hizmet bekliyor. Sigorta şirketleri, veri analitiği ve yapay zeka destekli kişiselleştirmeyle müşteri memnuniyetini artırıyor ve sadakati güçlendiriyor. Yapay zeka ve analitik çözümlerle desteklenen dijital sistemler; tekliften poliçe işlemine kadar süreci hızlandırıyor, kullanıcı dostu arayüzlerle müşteri deneyimi sadeleştiriyor.



SEKTÖREL GÖRÜNÜM VE TRENDLER

Siber güvenlikten iklim krizine, müşteri beklentilerindeki dönüşümden dijitalleşmeye kadar pek çok gelişme, sektörün risk yönetimi ve hizmet anlayışını yeniden tanımlıyor.

Müşteriler aynı zamanda sigorta şirketlerinin sürdürülebilirlik odaklı çalışmalarını da önemli buluyor. PwC'nin 2024 Tüketici Anketi'ne göre, tüketicilerin %85'i iklim değişikliğinin günlük hayatlarını etkilediğini söylüyor ve %80'e yakını, sürdürülebilir ürün ve hizmetlerde daha fazla ödeme yapmaya hazır olduğunu belirtiyor.

Bu eğilimler ışığında, müşterilerin değişen beklentileri ve artan şeffaflık talepleri, sigorta şirketlerinin operasyonel süreçlerini ve hizmet alanlarını yeniden şekillendirmeyi zorunlu hale getiriyor. Dijital deneyimin sorunsuz olması, sürdürülebilirlik taahhütlerinin açıkça sunulması ve kişiselleştirme odağını benimseyen stratejiler, müşteri kazanımı ve bağlılığı açısından kritik önem taşıyor.

Yapay Zeka Kullanımı ve Regülasyonlar

Bu yıl Avrupa Birliği (AB) Komisyonu tarafından onaylanan Yapay Zeka Yasası (AI Act), yapay zeka kullanımında şeffaflık ve denetlenebilirlik gibi konularda sıkı kurallar getiriyor. Genel Veri Koruma Yönetmeliği (GDPR) da kişisel verilerin yapay zeka uygulamalarında kullanımına ilişkin önemli sınırlar koyuyor. Türkiye gibi ülkelerin de bu gelişmelere dikkat ederek, kendi konjonktürüne uygun düzenleyici yapılar geliştirmesi mümkün görünüyor. Şirketlerin yapay zeka ve diğer dijital teknolojileri entegre etmeyi planlarken, AI Act ve GDPR gibi düzenleyici çerçevelere uyum sağlaması ve veri güvenliğini sağlamaya yönelik denetim mekanizmalarını hayata geçirmesi büyük önem taşıyor.

AB'nin bu yıl yürürlüğe giren AI Act kapsamında, sigorta sektöründe kullanılan bazı yapay zeka sistemleri "yüksek risk" kategorisine dahil ediliyor. Örneğin, yaşam ve sağlık sigortasında bireylere yönelik risk değerlendirme ve fiyatlandırma süreçlerinde kullanılan sistemler bu kapsama giriyor ve sıkı yönetim, şeffaflık ve uyumluluk yükümlülüklerine tabi oluyor.

Bu yasal zemine paralel olarak, sigorta şirketlerinde yapay zeka kullanımı her geçen yıl artıyor. EIOPA'nın 2024 sayısallaştırma raporuna göre; hayat dışı sigorta dalında şirketlerin %50'si, hayat sigortasında ise %24'ü fiyatlandırma, hasar yönetimi veya dolandırıcılık tespiti gibi alanlarda yapay zeka kullanıyor.

Ayrıca, RPA (Robotik Süreç Otomasyonu) ve sohbet robotları gibi sistemlerle, sigorta şirketlerinin WhatsApp gibi platformlar üzerinden dijital asistanlar aracılığıyla teklif ve satış süreçlerini hızlandırdığı ve müşteriye hızlı geri dönüş sağladığı biliniyor. Bu yöntemler şirketlere hem zaman kazandırıyor hem de rekabet avantajı sağlıyor.

AI Act'in getirdiği yükümlülükler, şeffaflık standartlarını artırırken; şirketlerin bu alandaki yatırımları aynı zamanda rekabette öne geçmelerine olanak tanıyor. Özellikle yapay zeka sistemlerinin nasıl karar verdiği konusunda denetlenebilirlik sağlayabilen kuruluşlar, güven kazanıyor.

Ekonomik Yavaşlama ve Enflasyon Trendleri

Küresel ölçekte ekonomik büyüme tarihsel ortalamalara göre düşük seyretmeye devam ediyor. IMF, 2024 ve 2025 yılları için küresel büyümenin yalnızca %3,2 seviyelerinde gerçekleşmesini öngörüyor. ABD, Çin ve Avrupa gibi büyük ekonomilerde büyüme oranları yavaşlıyor; ticaret hacmi ve yatırım eğilimleri düşüş gösteriyor. Bu yavaşlama, şirketlerin gelirlerini sınırlarken tüketicilerin harcama eğilimlerini de doğrudan etkiliyor. Makroekonomik dalgalanmalar ve kurumsal gelirlerdeki durgunluk, sigorta sektörünü de yakından ilgilendiriyor.

EIOPA'nın "Enflasyonun Sigorta Sektörüne Etkisi" raporuna göre, müşterilerin hayat dışı sigorta ürünlerini satın alma veya yenileme kararlarında yaşam maliyetlerindeki artış belirleyici bir faktör olarak öne çıkıyor. Yüksek enflasyon, ücret artışlarının üzerinde seyrederek fiyatların hızla yükselmesine yol açıyor. Bu durum, bireylerin reel gelirini azaltıyor ve sigortaya ayrılan bütçelerin daralmasına neden oluyor. Özellikle konut, ulaşım ve gıda gibi temel ihtiyaçların öncelik kazanması, sigorta gibi ertelenebilir harcamalarda azalmaya yol açıyor.

Buna karşılık, sigorta şirketleri müşterilerinin karşılaştığı bu ekonomik baskılara karşı çözüm üretmeye çalışıyor. Poliçelere endeksleme özellikleri eklenerek, poliçe teminatlarının yaşam maliyetleri ve enflasyon oranlarıyla birlikte güncellenmesi sağlanıyor. Ayrıca daha esnek prim ödeme seçenekleri ve modüler ürün yapılarıyla müşteriye uygun çözümler sunuluyor. Böylece hem müşteri sadakati korunuyor hem de sigorta hizmetlerinin erişilebilirliği artırılıyor.

2024 yılı itibarıyla enflasyon baskılarında kısmi bir gevşeme yaşansa da ekonomik büyümenin düşük seyretmesi, sigorta sektöründe fiyatlama ve risk yönetimi stratejilerini yeniden şekillendiriyor. Sigorta şirketlerinin bu dönemde maliyetleri dengeleyen, müşteri odaklı ve esnek çözümler geliştirmeye devam etmesi gerekiyor.

İşin Geleceği

İş dünyası, hızla gelişen teknolojiler ve değişen çalışma dinamikleri nedeniyle önemli bir dönüşüm geçiriyor. Dijitalleşme, otomasyon ve yapay zeka gibi gelişmeler iş gücü piyasasında yeni yeteneklere olan talebi artırıyor; bu durum mevcut becerilerin hızla güncellenmesini de zorunlu kılıyor. Küresel ölçekte yapılan araştırmalara göre, şirketlerin büyük çoğunluğu hala aradığı nitelikte insan kaynağını bulmakta zorlanıyor. ManpowerGroup'un 2024 yılı anketine göre işverenlerin %75'i yetenek sıkıntısı yaşadığını bildiriyor. Aynı eğilim sigorta sektörü gibi daha geleneksel alanlarda da güçlü şekilde hissediliyor.

Sigorta şirketleri, değişen iş modellerine ayak uydurabilmek ve rekabetçi kalabilmek için insan kaynağını daha stratejik bir şekilde yönetmeye başlıyor. Özellikle siber güvenlik, veri analitiği ve dijital müşteri deneyimi gibi alanlarda yetkinliğe sahip çalışanlara duyulan ihtiyaç artıyor. Sektörde yakın gelecekte büyük bir emeklilik dalgası beklendiği için, bu dönüşüm daha da kritik hale geliyor. Bu kapsamda şirketlerin yalnızca yeni yetenekleri işe almakla kalmayıp, mevcut çalışanlarının da üretken yapay zeka ve dijital becerilerle donatılmasını sağlamaları gerekiyor.

Aynı zamanda, siber saldırı risklerinin artması bu alandaki yetkinlik eksikliğini sigorta sektörü açısından stratejik bir tehdit haline getiriyor. Dijitalleşmeyle birlikte yaygınlaşan robotik süreç otomasyonu (RPA) ve yapay zeka destekli sohbet robotları gibi çözümler, sigorta satış ve müşteri hizmetleri gibi alanlarda daha fazla kullanılmaya başlıyor. Bu uygulamalar, müşterilere hızlı çözümler sunarken şirketlere de zaman ve maliyet tasarrufu sağlıyor.

Tüm bu gelişmeler ışığında sigorta sektörünün işin geleceğine yönelik dayanıklılığını artırması için teknoloji ve insan kaynağı yatırımlarını dengeli bir şekilde planlaması gerekiyor. Yetenek geliştirme programları, deneyim aktarımı ve sektörün ihtiyaç duyduğu yeni beceriler üzerine yapılandırılacak insan kaynakları politikaları, geleceğe hazırlık açısından kritik bir rol oynuyor.

2024 YILINDA ÖNE ÇIKAN GELİŞMELER

İlk **TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporumuzu** yayımladık.

BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya devam ediyoruz.

Ageas Impact27 Strateji Çalıştayı'na katıldık.

Yatırım portföyümüzde yer alan tüm şirketler için **ÇSY riskleri açısından kapsamlı bir durum tespiti süreci yürüttük.**

Her Yaşta Fonu ile 2021'den bu yana 7 sivil toplum kuruluşunun 12 projesine **2,750 milyon TL hibe desteği** sağladık.

Kadın yönetici oranı:

%54

Kadın çalışan oranı:

%65

Gelir getirici pozisyonlarda kadın oranı:

%53

STEM alanındaki kadın çalışan oranı:

%41

Sürdürülebilirlik fonunun 2024 yıl sonu itibarıyla yatırımcısına sunduğu getiri:

%46

Sürdürülebilir fonu yönetimindeki varlıkların büyüklüğü:

2,6 milyar TL

SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde edilen gelir oranı:

%47

FonPro uygulamamız ile birikimlerini değerlendiren müşteri sayısı:

363.378

Toplam atık miktarımızı önceki yıla kıyasla azalma oranı:

%45

Basılması önlenen kağıt adedi:

41 milyon

Kesilmesi önlenen ağaç adedi:

1.863

Önlenen karbon emisyonu:

766 ton CO₂e

Mobil uygulama, biyometrik imza, sesli onay ve uzaktan satış uygulamaları gibi dijital dönüşüm faaliyetleri sayesinde önlenen su tüketimi:

409.821 m³

Yürütülen kapsayıcılık programları ile ulaşılan kişi sayısı:

544

İTÜ Çekirdek Big Bang'in ana sponsorlarından biri olarak girişimcilik ekosistemine sürdürülebilir inovasyon kapsamında yapılan destek miktarı:

600.000 TL

2024 YILINDA ÖNE ÇIKAN ÖDÜLLER



AgeSA'dan Engelsiz Sigortacılıkta Yenilikçi Adım

AgeSA Mobil uygulamamızda sunduğumuz sesli yönlendirme ve işaret dili ile görüntülü görüşme hizmetlerimizle görme ve işitme engelli müşterilerimiz tüm sigortacılık işlemlerini bağımsız bir şekilde gerçekleştirebiliyor. Bu projemiz, Stevie Awards'ta "Avrupa'da Yılın Sürdürülebilirlik Hizmeti" kategorisinde Bronze Stevie ödülünü kazandı. Ayrıca Bilişim Zirvesi tarafından düzenlenen Teknoloji Kaptanları Ödülleri'nde Engelsiz Dijital Deneyim Projesi ile 4 farklı kategoride ödül aldık ve PSM AWARDS 2024'te sosyal sorumluluk alanında Gümüş PSM Ödülü'ne layık görüldük.

AgeSA'ya BES Dijitalleşmesinde Büyük Ödül: Bi'Tıkla Platformu IDC EMEA'da Birinci

Tüm BES ürün satış süreçlerimizi Bi'Tıkla platformuna taşıdığımız projemiz ile IDC Future Enterprise EMEA Awards'ta Future of Operations kategorisinde birincilik ödülüne layık görüldük.

AgeSA'dan Yapay Zekâ ile İşe Alımda Yeni Dönem: AI Recruiter Projesine İki Prestijli Ödül

2024 yılında daha fazla adaya daha hızlı ulaşmak amacıyla AI Recruiter projesini başlattık. Yapay zekâ ile aday havuzunda doğru eşleştirmeler yaparak süreçleri hızlandırdık, otomasyonla verimliliği artırırken süreçleri ölçeklenebilir hale getirdik. Bu projeyle, Teknoloji Kaptanları Ödülleri'nde Yılın Maliyet İyileştirme Projesi kategorisinde 3.lük ödülüne ve Future of AI & Cloud Awards 2024'te Best Generative AI kategorisinde ödüle layık görüldük.

A. Fahri Arkan'a CIO ve Teknoloji Kaptanı Ödülleriyle Çifte Onur

CXO Medya CIO Ödülleri 2024'te "CloudX BES Komisyon Dönüşümü" projemiz ile İş Teknolojileri Genel Müdür Yardımcımız A. Fahri Arkan, "Yılın CIO"sı ödülüne layık görüldü. Aynı zamanda BTHaber tarafından düzenlenen Teknoloji Kaptanları 2024'te "Yılın Teknoloji Kaptanı" ödülünü aldı.

2024 YILINDA ÖNE ÇIKAN ÖDÜLLER



DeliverX Projesine Maliyet ve Dijital Dönüşüm Kategorilerinde İki Ödül

DeliverX projemiz, Maliyet İyileştirme kategorisinde 1.'lik, Dijital Dönüşüm kategorisinde ise 2.'lik ödülüne layık görüldü.

CloudX Programına IDC Türkiye'den "Yılın Gelecek Vizyonu" Kategorisinde İkincilik Ödülü

CloudX Digital Transformation Programımız, IDC Türkiye Future Enterprise 2024'te Future Enterprise of the Year kategorisinde 2.'lik ödülünü aldı.

Future of Cloud & AI Awards 2024'te AgeSA'ya Dijital Dönüşümde Çifte Ödül

Future of Cloud & AI Awards 2024'te DeliverX projemiz Best Digital Transformation, AI Recruiter projemiz ise yine aynı kategoride ödül aldı.

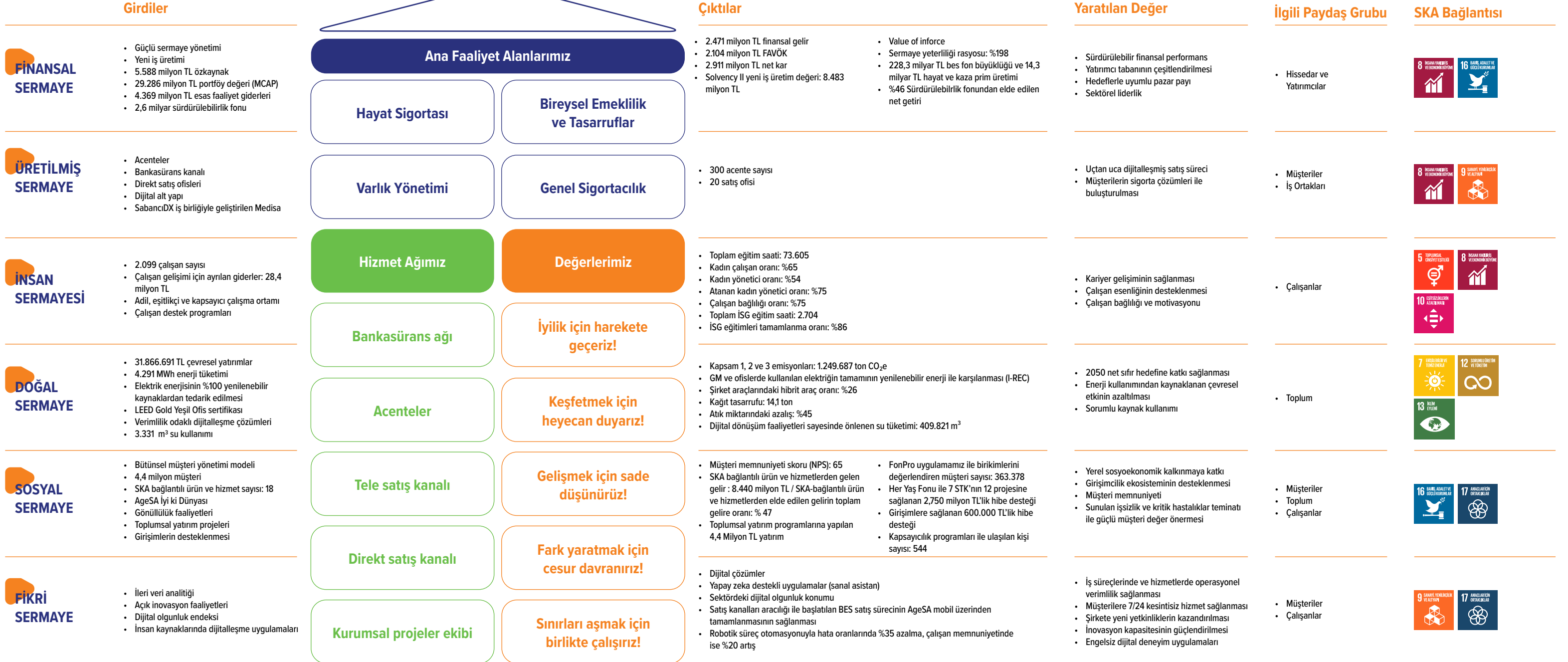
AgeSA Brandverse Awards'tan Altın Ödülle Döndü

Brandverse Awards çatısı altında gerçekleştirilen Social Brands Veri Analitiği Ödülleri'nde "Bireysel Emeklilik ve Hayat Sigortaları" kategorisinde Altın Ödül'e layık görüldük.

Medisa'ya "Best Private Cloud" Ödülü: Sürdürülebilir Gelecek İçin Yenilikçi Adım

Medisa, CXO Medya tarafından düzenlenen Future of AI & Cloud Awards kapsamında, yapay zekâ ve bulut teknolojilerinin geleceğini şekillendiren inovatif projeler arasında yer alarak "Project Pioneer" projesiyle Best Private Cloud ödülünü kazandı ve yenilikçi yaklaşımını tescilledi.

AGESA DEĞER YARATMA MODELİ



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI

AgeSA olarak, attığımız her adımda ve aldığımız her kararda etkili, sürdürülebilirlik odaklı bir şirket olma vizyonumuzu önceliklendiriyoruz. Tüm şirketlerin, doğaya ve insanlığa saygı yolculuklarında, yarattıkları etkinin sorumluluğunu alarak, kurumsal stratejilerini sürdürülebilirlik perspektifinden değerlendirmeleri gerektiğine inanıyoruz. Bu nedenle, şirket stratejilerimizi sürdürülebilirlik politikalarımızla paralel olarak hazırlıyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİMİZİ

ŞEFFAF VE KATILIMCI TEMELLİ BİR YAPIYLA YÜRÜTÜYÖRÜZ

Sürdürülebilirlik çalışmaları; yönetim kurulu, komiteler ve ekipler aracılığıyla düzenli olarak izlenmekte ve değerlendirilmektedir.

2022 yılında üst yönetim tarafından temsil edilmek üzere yeniden yapılandırılan Sürdürülebilirlik Komitesi, AgeSA'nın çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim stratejilerimizi belirliyor, sürdürülebilirlikle ilgili riskleri ve fırsatları değerlendiriyor ve sürdürülebilirlik performansımızı izleme ve iyileştirme süreçlerini yönetiyor. Sürdürülebilirlik çalışmaları İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı ve sürdürülebilirlik ekibi tarafından İcra Kurulu'na sunuluyor.

Komite Yapısı

Komite, İcra Kurulu üyelerinden oluşmaktadır. İcra Kurulu, sürdürülebilirlik konularını yılda en az dört kez ele almaktadır. Sürdürülebilirlik çalışmaları, İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Genel Müdür Yardımcısı ve sürdürülebilirlik çalışma gruplarının liderleri tarafından İcra Kurulu'na sunulmaktadır. Gerekliğinde, çevresel, sosyal ve yönetim konularında karar alma rollerine sahip bireyler veya çeşitli departmanlardan uzmanlar komiteye katkı sağlamaktadır.



Birim	Sorumluluk Kapsamı	Toplantı Sıklığı	Üyeler
Yönetim Kurulu	- Sürdürülebilirlik yönetiminin en üst düzey sorumluluğunu üstlenme - Sürdürülebilirlik vizyonu ve stratejisi oluşturma - Stratejik kararlara rehberlik etme	Yılda 4 kez	Yönetim Kurulu üyeleri
Sürdürülebilirlik Komitesi	- Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarındaki sürdürülebilirlik stratejilerini, politikalarını ve hedeflerini belirleme - Performans göstergelerini Sabancı Holding Sürdürülebilirlik Direktörlüğü ile birlikte belirleme, ve yürütülen uygulamaları gözden geçirme, - Sürdürülebilirlik ve iklim değişikliğiyle bağlantılı risk ve fırsatlar arasından yüksek öncelikleri olanları değerlendirme, iş modeli ve değer zinciri üzerindeki etkilerini izleme - Sürdürülebilirliğin kurum kültürüne yerleşmesi için liderlik etme	Yılda en az 1 kez	Genel Müdür, Genel Müdür Yardımcıları ve İnsan Kaynakları & Sürdürülebilirlik Grup Müdürü)
İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Grup Müdürü-Sürdürülebilirlik Ekibi	- Sürdürülebilirlik ve iklim değişikliğiyle ilgili hedef ve stratejilerinin hayata geçirilmesi - Günlük iş döngüsünde ÇSY çalışmaları yürütme - İlgili birimleri ile sürdürülebilirlik ve iklim değişikliğiyle ilgili risk ve fırsatların tanımlanması ve değerlendirilmesi - Yürütülen çalışmalar kapsamında diğer birimlerle koordinasyonu sağlama	Günlük iş döngüsü	Genel Müdür Yardımcısı ve ekip üyeleri
Çalışma Grupları	- Kendi tematik alanlarında şirketin sürdürülebilirlik stratejisine katkı sunma, - Mevcut durum analizi yapmak ve gelişim alanlarını tespit etme, - Kurum içi farkındalık, kapasite geliştirme ve iletişim çalışmalarına katkı sunma, - Gerekli durumlarda dış paydaşlarla iş birliği geliştirmek ve iyi uygulama örneklerini takip etme		Gönüllü çalışanlar

Sürdürülebilirlik Çalışma Grupları

Sürdürülebilirlik yönetim yapımıza bağlı;

- Çevre ve İklim Değişikliği
- Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet
- Sürdürülebilir Finans
- Yeşil Dijital Dönüşüm olmak üzere beş adet çalışma grubumuz bulunuyor. Çevik yöntem ile çalışan çalışma gruplarımız yılda bir kez yenilenen sürdürülebilirlik gönüllülerinden oluşuyor.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ

Farklı uzmanlık alanlarından çalışanların katılımıyla sürdürülebilirlik hedeflerimizi destekleyen projeler üretiyoruz.

2024 Yılında Sürdürülebilirlik Komitesi'nde Ele Alınan Konular ile Birlikte Alınan Kararlar

- Sorumlu yatırım ve sorumlu müşterilerle ilgili kısa, orta ve uzun vade yol haritasının oluşturulması
- SBTi taahhüdü verilmesi
- Kapsam 3 emisyon hedefinin belirlenmesi
- Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) mevzuatı gündemi

Faaliyetlerimizin sürdürülebilirliğe olan etkilerini somutlaştıran ekonomik, çevresel ve sosyal konular ile bu alanlardaki paydaş beklentileri, belirli dönemlerde risk ve fırsat perspektifinden değerlendiriliyor. Bu analizler sonucunda ortaya çıkan bulgular ve Şirket yönetimince onaylanan projeler, ilgili birimlerin aktif katılımıyla oluşturulan çalışma grupları tarafından hayata geçiriliyor. Her proje için gerekli yetkinliklere sahip ekip üyeleri çalışma gruplarına dâhil edilirken, ihtiyaç duyulan alanlarda dış kaynaklardan danışmanlık ve benzeri hizmetler alınarak sektördeki iyi uygulamalardan da yararlanılıyor.

2024 yılında Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Çalışma Grubumuzun önerisi doğrultusunda “Çeşitlilik ve Kapsayıcılık: Bilinçsiz Önyargılar, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Psikolojik Etkileri”, “Cinsel Sağlık Konusunda Ebeveyn Olarak Çocuklara Nasıl Eğitim Verilmelidir?”, “İnsan Hakları: Psikolojik Sağlık, Eşitlik ve Adaletin Önemi” ve “HPV Farkındalık ve Önemi” başlıklarında farkındalığı artıracak webinarlar gerçekleştirildi. Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Çalışma Grubumuzun önerisi doğrultusunda, iş yerinde herkes için eşit fırsatlar yaratma amacımızın bir parçası olarak Quick Tower-3 otopark katında engelli çalışma arkadaşlarımıza için park yeri tahsis ettik. Sürdürülebilir Ürün ve Hizmet Çalışma Grubumuzla birlikte sürdürülebilir ürün ve hizmetlerimizle ilgili farkındalığı artırmak için çalışmalara başladık. Ürünlerimizin sürdürülebilirlik özellikleri hakkında satış ekiplerimizi bilgilendiren içerikler hazırladık. Yeşil Dijital Dönüşüm Çalışma Grubumuzla birlikte bilgi teknolojileri alanında sürdürülebilirlik yaklaşımını nasıl uygulayabileceğimize dair bilgilendirme maileri yayımladık.

ÖNCELİKLENDİRME ANALİZİ

Paydaşlarımızın görüşlerini dikkate alarak, küresel ve sektörel eğilimler ışığında öncelikli konularımızı belirledik.

2022 yılında gerçekleştirdiğimiz önceliklendirme analizi çalışması ile AgeSA'da yürüttüğümüz operasyonları etkileme potansiyeli olan küresel gündem ve trendleri belirledik. Stratejimizi kurgularken bu küresel gündem ve trendler ve şirket içi önceliklerden faydalanarak kapsamlı bir süreç takip ettik. Odaklanmamız gereken öncelikli sürdürülebilirlik konularını tespit etmek üzere kapsayıcı paydaş katılım süreci yürüttük.

Paydaş Analizi

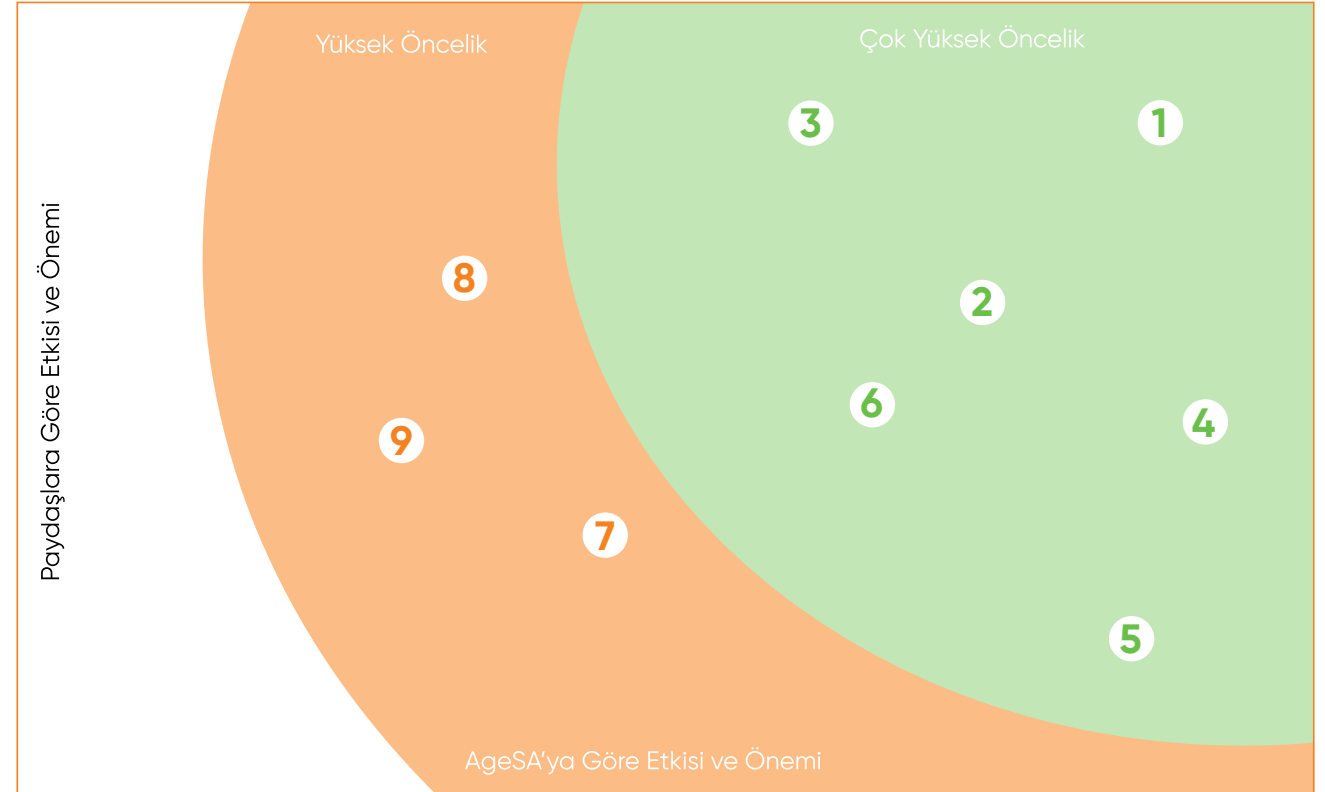
Paydaş analizi aşamasında ilk olarak sürdürülebilirlik alanında öncelikli konularımızı birlikte belirleyeceğimiz kilit paydaşlarımızı belirlemek üzere yönetici ekibimizden her bir paydaş grubunun AgeSA'ya ilgisini ve hedeflerimize ulaşmamızdaki etkisini değerlendirmelerini istedik. Bu değerlendirmenin sonucunda iç ve dış kilit paydaş gruplarını çalışanlar, hissedarlar, müşteriler, iş ortakları ve yatırımcılar olarak belirledik. Toplamda beş paydaş grubunun görüşlerini önceliklendirme analizine dahil ettik.

İç Paydaşlar: Çalışanlar

Dış Paydaşlar: İş Ortakları, Yatırımcılar, Müşteriler, Hissedarlar

Önceliklendirme sürecine kilit paydaşlarımızın görüşlerini verimli ve etkili bir şekilde iletmelerini sağlayacak uygulanabilir bir konu listesi belirleyerek devam ettik. Küresel ve sektörel trendleri dikkate olarak yaptığımız kapsamlı bir araştırma sonrasında 16 konudan oluşan uzun konu listesini 533 kilit paydaşa ileterek önem derecesine göre değerlendirmelerini istedik. Üst Yönetim ile gerçekleştirdiğimiz iki aşamalı strateji çalıştayında onların da değerlendirmesini ve dış trend analizlerini de dahil ederek çok yüksek ve yüksek öncelikli konularımızı içeren AgeSA Önceliklendirme Matrisi'ni ortaya koyduk. Önümüzdeki süreçte önceliklendirme analizini Çifte Önemlilik Yaklaşımı (Double Materiality) ile ele alarak ÇSY konuları üzerindeki finansal ve finansal olmayan etkilerimizi tekrar değerlendirmeyi planlıyoruz.

AgeSA Önceliklendirme Matrisi



1. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık

2. Sorumlu ve sürdürülebilir iş modelleri

3. İnsan hakları

4. Müşteri deneyimi ve memnuniyeti

5. Çevresel performans

6. Çalışan hakları ve memnuniyeti

7. Çalışan sağlığı ve güvenliği

8. Yetenek yönetimi

9. Toplumsal yatırım

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ

ETKİ VE İNSAN ODAKLI ORGANİZASYON ANLAYIŞI

STRATEJİMİZİN TEMELİNİ OLUŞTURUYOR

AgeSA olarak tüm faaliyetlerimize çevresel ve sosyal etki odaklı bir yaklaşımla sürdürülebilirliği entegre ediyor, sürdürülebilirliği ana iş stratejimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. Bu doğrultuda 2021 yılında çalışmalarına başladığımız Sürdürülebilirlik Stratejimizi 2022 yılında tamamladık. Önceliklendirme analizi neticesinde belirlenen öncelikli sürdürülebilirlik konuları ile sürdürülebilirlik stratejimizin temel taşlarını oluşturduk ve böylelikle sürdürülebilirlik stratejik çerçevemizi ise iki değer alanı üzerine inşa ettik:

Değer Alanları:

- Etki Odaklı Organizasyon
- İnsan Odaklı Organizasyon

Hızlandırıcılar: Değer alanlarımızda yüksek performans ortaya koymamızı kolaylaştıran ve hızlandıran araçlarımızı dijital dönüşüm ve inovasyon ile veri analitiği olarak belirledik.

Temeller: Bununla birlikte performansımızda yer alan ve işimizi yaparken esas aldığımız temel bileşenleri ise etik ve sorumlu yönetim, risk yönetimi ve veri gizliliği ve güvenliği olarak ortaya koyduk.

Çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim alanlarındaki performansımızı takip edebileceğimiz sürdürülebilirlik hedeflerimizi sürdürülebilirlik strateji kapsamında ortaya koyduk. Bütüncül bir yaklaşım gözeterek oluşturduğumuz stratejinin yalnızca faaliyetlerimize rehberlik etmekle kalmayıp, aynı zamanda değer yaratma kapasitemizi artırarak bizi ileriye taşıdığına inanıyoruz.

Impact27 Strateji Çalıştayı

Sürdürülebilirlik stratejimizin geliştirilmesi sürecinde önemli bir adım olarak, 18-19 Nisan tarihlerinde gerçekleşen Ageas Grubu çatısı altındaki Aksigorta ve AgeSA olarak bu çalıştayda yer alarak, önümüzdeki üç yıla yönelik sürdürülebilirlik stratejimizin şekillendirilmesine katkı sunduk.

Çalıştay kapsamında ilk kez, Ageas Grubu şirketlerinin sürdürülebilirlik yol haritasının oluşturulmasına yönelik uygulama örneklerimizi paylaşma fırsatı bulduk. Aynı zamanda bu süreçte, stratejik yaklaşımımızın temel bileşenlerinden biri olan SWOT analizimizi de diğer katılımcılarla paylaştık. Bu paylaşım, kolektif öğrenmeyi destekleyerek grup genelinde sürdürülebilirlik yaklaşımının güçlenmesine yardımcı oldu.

Etki Odaklı Organizasyon



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

Öncelikli konular:

- Sorumlu ve sürdürülebilir iş modelleri
- Müşteri deneyimi ve memnuniyeti
- Çevresel performans

AgeSA Sürdürülebilirlik Strateji Çerçevesi

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 toplumların 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.

Öncelikli konular:

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

Hızlandırıcılar

Değer alanlarımızda yüksek performans ortaya koymamızı kolaylaştıran ve hızlandıran araçlarımız: Dijital Dönüşüm ve İnovasyon - Veri Analitiği

Temeller

Performansımızın temelinde yer alan, işimizi yaparken esas aldığımız ilkeler: Etik ve Sorumlu Yönetim - Risk Yönetimi - Veri Gizliliği ve Güvenliği

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİ

AgeSA'da sürdürülebilirliği kısa, orta ve uzun vadeli stratejik bir konu olarak ele alıyoruz. Bu doğrultuda sürdürülebilirlik hedeflerimizi; kurumsal stratejimizi, sürdürülebilirlik politikalarımızı, paydaş önceliklerimizi kılavuz kabul ederek belirliyor ve her yıl belirlediğimiz hedefler doğrultusunda ilerlememizi ilgili ekipler ve yönetim ile değerlendiriyoruz.

Öncelikli Konu	Hedef	Hedef Vadesi	Hedeflere Yönelik 2024 Çalışmaları	İlgili SKA'lar
Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Kadın yönetici oranının sürekli olarak %50'nin üzerinde tutulması	Kısa - Orta	Kadın yönetici oranımız %54 oldu.	  
	STEM rollerdeki kadın çalışan oranının %50'ye yükseltilmesi	Orta	Sabancı Holding Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası doğrultusunda bu yıl belirlediğimiz bir hedef. STEM rollerdeki kadın çalışan oranımız %41. Bu oranı %50'ye çıkarmak için uygulama planı hazırlayacağız.	
	Gelir getirici rollerdeki kadın oranının %50'ye yükseltilmesi	Kısa	Sabancı Holding Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası doğrultusunda bu yıl belirlediğimiz bir hedef. %53 gelir getirici rollerdeki kadın oranı ile hedefimizin üstünde bir performans sergiledik.	
Sorumlu ve Sürdürülebilir İş Modelleri	Her yıl yeni sürdürülebilir ürün/hizmet/uygulama geliştirilmesi	Kısa	2024 Yılında Geliştirdiğimiz SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetlerimiz: 1- BES planımızı AgeSA Mobil uygulamaya tanımlayarak mevcut müşteriler için uçtan uca dijital ve kağıtsız satış deneyimini müşterilere sunmaya başladık. 2- Yaşam teminatlı ve birikimli hayat ürünlerimiz olan Her İhtimalin Sigortası ve Hayata Yatırım Sigortası ürünlerimizin satışının AgeSA mobil uygulamalardan kağıtsız olarak tamamlanmasını sağlarken, daha önce matbu yapılan gönderileri dijitalle taşıdık. 3- Ecoding iş birliğiyle 18 yaş altı her yeni BES müşterimiz adına doğaya tohum topları kazandırarak çevreye olan katkımızı artırdık. Tohum topu uygulamasının kapsamını genişleterek, doğum günü gelen ve AgeSA Sürdürülebilirlik Fonu'nu tercih eden müşterilerimiz için de bu anlamlı adımı atmaya başladık. SMS ve e-posta aracılığıyla gerçekleştirdiğimiz tematik iletişimlerle müşterilerimize kendi adlarına doğaya atılacak tohum türünü seçme fırsatı sunduk ve bu süreç sonunda toplamda 110 bin tohum topunu toprakla buluşturmayı başardık. 4- Mart ayında BES başlatan tüm kadın müşterilerimize kişisel bakım ve sağlıklı yaşam hizmetleri hediye ettik. Ekim ayı içerisinde Her İhtimalin Sigortası, Hayata Yatırım Sigortası, başlangıç kapıta BES Planı satın olan müşterilerimize çevrim içi psikolog, diyetisyen ve spor hizmetlerinde iki seans kullanım hakkı hediye ettik. 5- Kredili bağlantılı ürünümüz Kredim Güvende'de kapsayıcılığı artırmak için tehlikeli hastalıklardaki maksimum giriş yaşını 45'ten 60'a çıkarttık. Buna ek olarak üründe tanımlı teminat tutarı limitlerini artırdık. 6- İyi İhtimallerin Sigortası'na sahip olan ve ödemelerine ara vermiş olan müşterilerimize yeniden yürürlük aramaları yaparak avantajlı teklifler sunduk. 7- Finansal okuryazarlığı geliştirmek ve bireylerin finansal hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olmak için tasarladığımız Finansal Terapi sayesinde Finansal Okuryazarlık Yolculuğunuz Youtube serisinde bireylerin finansal davranışlarını, tutumlarını ve alışkanlıklarını inceleyerek, finansal sağlıklarını iyileştirmelerine yardımcı olduk.	  
	Sürdürülebilirlik Fonu'nun yaygınlaştırılması ve fonda artış sağlanması	Kısa	Sürdürülebilirlik fonu 2024 yıl sonu itibarıyla yatırımcısına %46 net getiri sundu ve yönetimindeki varlıkların büyüklüğü 2,6 milyar TL'ye ulaştı. FonPro'da önerilen fon dağılımlarının revize edilerek oluşturulan yeni öneri paketleriyle hisse senedi alokasyonunun belli bir kısmının Sürdürülebilirlik Fonuna yönlendirilerek fonun büyümesi ve yaygınlaşmasını sağladık.	
	2024 yıl sonu itibarıyla gelirlerin %25'inin sürdürülebilir özellikteki ürünlerden elde edilmesi	Kısa - Orta	Toplam gelirin %47'sini SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde ederek hedefimizin üstünde bir performans sergiledik.	

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİ

Öncelikli Konu	Hedef	Hedef Vadesi	Hedeflere Yönelik 2024 Çalışmaları	İlgili SKA'lar
İnsan Hakları	Değer zinciri boyunca uygunluk denetimi yapılması ve riskli alanların tespit edilmesi	Kısa	İnsan hakları etkilerini belirleme, önleme veya hafifletme hedefimiz doğrultusunda çalışmalarımız devam ediyor. Geçtiğimiz yıllarda yatırım süreçlerini riskli alanımız olarak belirlemiştik. Sorumlu Yatırım Yaklaşımımız doğrultusunda Çevresel, Sosyal, Etik, Yönetişim ve İnsan Hakları başlıklarındaki standartlara dayanan bir metodoloji geliştirerek 2024 yılında yatırım portföyümüzde yer alan tüm şirketler için kapsamlı bir durum tespiti süreci yürüttük. Durum tespit süreci sonucunda oluşturduğumuz üç aşamalı yol haritası ile yatırım portföyümüzdeki riskli şirketleri Çevresel, Sosyal, Etik, Yönetişim ve İnsan Hakları konularında destekleyeceğiz	  
	Finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim kapsamında çalışmalar yapılması	Orta-Uzun	Mevcut çalışmalarımıza ek olarak sektörün ilk finansal okuryazarlık temalı YouTube projesi olan “AgeSA ile Finansal Terapi” serisini hayata geçirdik. Finansal okuryazarlık seviyesini artırmak ve ürün ile hizmetlerimizin faydalarını anlatmak amacıyla başlattığımız bu seri kapsamında; 35 video ile 6.660 yeni YouTube abonesine ulaştık, 9,1 milyon izlenme ve %63 oranında ortalama içerik görüntülenme elde ettik. Instagram takipçi sayımız ise bir önceki döneme göre 4,2 kat artış gösterdi. Finansal Terapi videolarını ve içeriklerini agesa.com.tr’de “Finansal Terapi Blog” başlığı altında konumlandık. Blogumuz toplamda 4.535 görüntülemeye ulaştı. Sektörde bir ilk olan bu projede, yine bir ilki gerçekleştirerek videolarda AgeSA çalışanlarına da yer verdik.	
Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	Rakiplerimizin Ortalamasına Göre Daha Yüksek NPS	Kısa	Müşteri odaklı projelerimiz sayesinde, 2024 yılında da net tavsiye skorunda (NPS) rakiplerimizin ortalama puanının üzerinde yer almayı sürdürüyoruz. Müşteri memnuniyet (NPS) skoru 65 olarak ölçüldü.	 
	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 Her Yaşta Platformu 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.	
Çevresel Performans	AgeSA Hatıra Ormanı oluşturulması	Kısa	Vefat eden müşterilerimizin anısını yaşatmak için hayata geçirdiğimiz AgeSA Hatıra Ormanı uygulamasına büyüterek devam ettik ve iki hatıra ormanımızı oluşturduk. Ege Orman Vakfı iş birliğiyle Kocaeli Gebze Balçık’ta yer alan ormana 10.000 adet fidan bağışında bulunduk. AgeSA Hatıra Ormanı’nda, vefat eden müşterilerimiz anısına diktığımız fidanlarla onları yaşıyoruz.	  
	2050 yılına kadar karbon nötr şirket olunması	Uzun	Sabancı Holding çapında yürütülen Net Sıfır Karbon Ayak izi Projesi çerçevesinde 2050 yılında Net Sıfır emisyonu ulaşmak için Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarımızın toplamı için verdiğimiz hedefi güncelleyerek 2030 yılına kadar 2019 yılındaki seviyeye göre %75 azaltmayı hedef olarak belirledik. Yatırım portföyümüz kaynaklı Kapsam 3 emisyonlarımızı Bilim Temelli Hedefler İnisiyatifi (Science Based Targets-SBTi) uyumlu hale getirmek için 2040 yılına kadar portföyümüzün tamamının, 2030 yılına kadar portföyümüzün %47’sinin SBTi’ye uygun hedef belirleyen şirketlerden oluşması gerekiyor. 2024 yılında SBTi platformuna taahhüt verme sürecini tamamladık ve Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 emisyonlarımız için hedeflerimizi bildirdik.	
	2050 yılına kadar sıfır atık olunması	Uzun	Bir önceki yıla göre 2024 yılında toplam atık miktarımız %45 azalarak 16 ton olarak ölçüldü.	

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİ

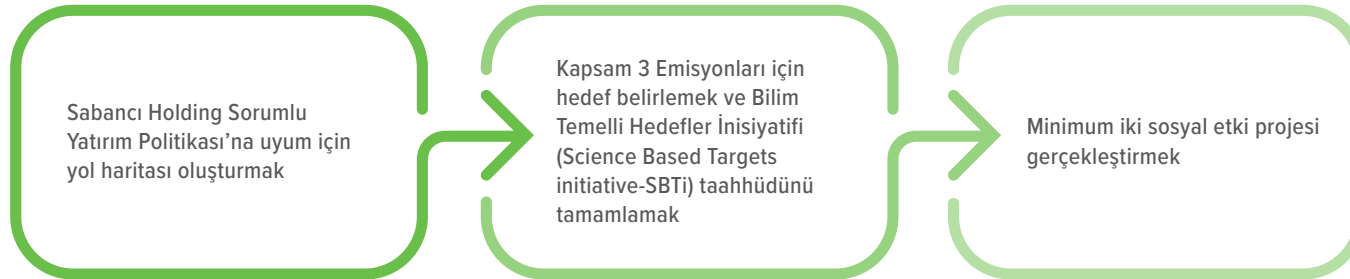
Öncelikli Konu	Hedef	Hedef Vadesi	Hedeflere Yönelik 2024 Çalışmaları	İlgili SKA'lar
Çalışan Hakları ve Memnuniyeti	Türkiye'nin en iyi işyerleri arasında olunması	Sürekli	2024 yılında işveren markası çalışmalarımız kapsamında üniversite iş birliklerimizi önceliklendirdik. Her yıl üniversiteli öğrencilerin oylarıyla en iyi işveren markalarının seçildiği Youth Awards'ta üst üste ikinci kez "En Çok Çalışılmak İstenen Sigortacılık Şirketi" kategorisinde Bronz ödülün sahibi olduk. Türkiye'nin ilk işveren algısı araştırması olarak Realta Danışmanlık tarafından düzenlenen, En Gözde Şirketler listesinde "En Gözde Sigorta Şirketi" seçildik. 130 binden fazla öğrenci ve genç profesyonelin oylarıyla belirlenen listede üst üste üçüncü kez yer almış olduk.	
	Kilit çalışan kaybının %20'den az olması	Sürekli	Kilit çalışan kaybı oranımız: %1	
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Farkındalık ve Bilinçlendirme- İSG iletişim planına %90 uyum sağlanması.	Kısa	Yıl boyunca pozitif güvenlik kültürü artırmak adına yaz ve kış aylarında sürüş güvenliği, ergonomi ve masa başı egzersizleri, yaz aylarında sıcak çarpması, böcek ısırıklarında yapılacaklar ve acil durumlara hazırlık konularında çalışanlarımızla bilgilendirici infografik ve duyurular paylaştık. Afet ve acil durumlara hazırlıklı olmak için 1-7 Mart Deprem Haftası'nda 'Depreme Bireysel Hazırlıklı Olmak' konulu bir canlı yayın düzenledik. AKUT Arama Kurtarma Derneği iş birliğiyle evde ve iş yerinde deprem öncesi yapılacak önlem ve hazırlıklara değindiğimiz çevrimiçi eğitim gerçekleştirdik.	 
	Eğitim- Temel İSG Eğitimi tamamlanma oranının %90'ın altına düşmemesi	Kısa	Temel İSG Eğitimi tamamlanma oranı %86 oldu.	
Yetenek Yönetimi	AgeSA çalışan bağlılık anketinde Yetenek Odağı sorularına verilen yanıtların ortalama %70 ve üzerinde değerlendirilmesi	Sürekli	2024 yılına ait Yetenek Odağı sorularına verilen yanıtlar %67 olarak değerlendirildi.	
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	Her Yaşta Fonu ile 2021'den bu yana 7 sivil toplum kuruluşunun 12 projesine 2,7milyon TL hibe desteği sağladık. Fon'un dördüncü döneminde Türkiye Alzheimer Derneği ve İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Davranış Nörolojisi Anabilim Dalı ortaklığında gerçekleştirilecek "Alztag Projesi"ne destek verme kararı aldık.	 
	Dezavantajlı gruplar/hassas kitlelere yönelik projeler geliştirilmesi		Arsuz Sabancı Ortaokulu AgeSA Binası: Depremden en ağır hasarı alan ve bölgedeki en yoğun öğrenci nüfusuna sahip illerden Hatay'da Sabancı Vakfı iş birliği ile Arsuz Sabancı Ortaokulu AgeSA Binası'nı eğitim hayatına kazandırdık. 4 dersliğin yanı sıra Bilişim Teknolojileri ve Robotik Atölyeleri ile donatılan binayı eğitim-öğretim faaliyetlerine hazır hale getirilerek eğitime kazandırdık. AgeSA Çalışanları Sosyal Sorumluluk ve Gönüllülük Faaliyetleri: Çalışanlarımızın birinci dereceden yakınlarının vefat etmesi durumunda; Türk Eğitim Vakfı (TEV)'na bağış yaparak başsağlığı kartı; ciddi bir ameliyat, hastalık ya da kaza geçirmesi durumunda ise geçmiş olsun kartı gönderdik. Türk Eğitim Vakfı (TEV)'nda oluşturulan "AgeSA" burs fonuyla kız öğrencilerin okutulmasına katkı sağlamaya devam ettik. Ramazan Bayramı'nda çalışma arkadaşlarımız adına yaptığımız bağışla 12 kız öğrencimizin 1 yıllık eğitim-öğretim bursuna destek olduk. Çalışan bağlılığı anketine katılan çalışanlarımız adına Türk Eğitim Vakfı'na bir kız öğrencinin bir yıllık eğitim-öğretim dönemini karşılayacak kadar bağış yaptık.	 

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK HEDEFLERİ

Kendi içimizde belirlediğimiz hedeflere ek olarak Sabancı Holding’ tarafından belirlenen şirket Temel Performans Göstergeleri (TPG) setimizde yer alan sürdürülebilirlik hedeflerimiz:

Sürdürülebilirlik KPI Adı:	İklim Değişikliği Şeffaflığının Artırılması ve Sürdürülebilir Ürün/Hizmetlerin Çeşitlendirilmesi	Şirket karnemizde yer alan sürdürülebilirlik hedeflerini %200 gerçekleştirme oranıyla sonuçlandırdık.
Min. (%80 Gerçekleşme):	Kapsam 3 emisyonlarına hedef konması	• 2024 yılında SBTi platformuna taahhüt verme sürecini tamamladık ve Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 emisyonlarımız için hedeflerimizi bildirdik.
yanına : koyabilir miyiz?:	Önceki kriter + Sorumlu Yatırım Politikası’nın Yatırım Portföyüne Tam Kapsamda Uygulanması ve Yasaklı Listesine Giren Şirketler için Yol Haritasının Netleştirilmesi	- Yatırım portföyümüzde yer alan tüm şirketlerin ÇSY risklerinin değerlendirilmesi amacıyla kapsamlı bir durum tespiti süreci yürüttük. Bu analiz kapsamında yapay zekâ destekli analizler yoluyla halka açık verilere dayanarak yatırım portföyümüzdeki şirketleri; faaliyet gösterdikleri ülke, sektör ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’nin 10 İş Davranışı İlkesi’ne uygunluk açısından değerlendirdik. - Durum tespit süreci sonuçlarını değerlendirerek oluşturduğumuz aksiyon planına göre; 1. 2025 yılsonuna kadar yasaklı sektör, şirket ve faaliyet listesinde yer alan tüm şirketleri yatırım portföyümüzden çıkarmayı hedefliyoruz. 2. 2030 yıl sonuna kadar, yüksek risk kategorisinde değerlendirilen şirketlerle proaktif bir iş birliği yaklaşımı benimseyerek, ÇSY performanslarını geliştirmeye yönelik gelişim alanlarını paylaşacağız. 3. Orta ve düşük risk seviyesine sahip şirketlerin ÇSY performanslarını ise düzenli olarak izlemeye ve değerlendirmeye devam edeceğiz. Bu üç aşamalı yol haritası ile ÇSY risklerini daha etkin bir şekilde ele alacağız ve yatırım portföyümüzdeki şirketleri sürdürülebilirlik yolculuklarında destekleyeceğiz.
Max. (%200 Gerçekleşme):	Önceki kriter + Sosyal Etki ve Farkındalık Yaratacak 2 Yeni Proje	- Ecoding iş birliğiyle gerçekleştirdiğimiz Tohum Topu projesi ile müşterilerimizi sürdürülebilir tercihlere teşvik ederek 110 bin tohum toponu toprakla buluşturduk. - Boğaziçi Üniversitesi GETEM iş birliğiyle görme engelli bireyler için çevrimiçi kütüphaneye katkı sağladık ve 14 gönüllümüzle sesli kitap kayıtları gerçekleştirdik. 2024 yılında gönüllü çalışma arkadaşlarımızın katılımıyla Sarıyer Kısırkaya Plajı Temizliği etkinliğinde 100 kilogramdan fazla atık toplayarak geri dönüşüme kazandırılmasını sağladık.

Son dört yılda sürdürülebilirlik ile ilgili belirlediğimiz üst yönetim hedeflerimizi %200 oranında tamamladık. Bu yıl itibarıyla üst yönetim hedef kartına dahil edilen 3 hedef bulunuyor:



Şirket performans karnesinde yer alan sürdürülebilirlik temel performans göstergelerinin (TPG) yıl sonundaki gerçekleştirme durumları titizlikle takip ediliyor ve değerlendirilerek raporlanıyor. Bu göstergeler, Sabancı Holding tarafından belirlenen çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) konularına dair yapılan kapsamlı bir analiz sürecinin temelini oluşturuyor. Bu doğrultuda yapılan değerlendirmeler, AgeSA’nın sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşma başarısını objektif bir şekilde ortaya koyuyor. Sürdürülebilirlik hedeflerinin tüm hedefler içindeki ağırlığı %5 olup Yönetim Kurulu ve İcra Kurulu seviyesinde bahsi geçen değerlendirme sonuçları ücretlendirme politikalarına doğrudan yansıtılıyor.

TEMELLER

Performansımızda yer alan ve işimizi yaparken esas aldığımız ve sürdürülebilirlik stratejisini üzerine kurduğumuz temel bileşenleri kurumsal yönetim, iş etiği, risk yönetimi ve veri güvenliği olarak belirledik.

ETİK VE SORUMLU YÖNETİM

ADİLLİK, ŞEFFAFLIK, HESAP VEREBİLİRLİK VE

SORUMLULUK İLKELERİNİ BENİMSİYORUZ

Raporlama döneminde Yönetim Kurulu ikisi bağımsız ve dördü kadın olmak üzere 10 üyeden oluşmaktadır.

Kurumsal yönetim süreçlerimizde şeffaflığı ve hesap verebilirliği merkezimize alıyoruz. Tüm kararları kendimize yol gösterici olarak belirlediğimiz 4 ilkeden sapmadan veriyor, insan odaklı ve sürdürülebilir süreçler yürütüyoruz. Adillik, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkelerine yönelik aşağıdaki yaklaşımları benimsiyoruz:

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

Yönetim kurulumuz, şirketimizin uzun vadeli stratejik hedeflerine ulaşmasını sağlamak için gerekli kararları etkin bir şekilde alıyor. Bağımsız üyelerimizin varlığı, yönetim kurulunun objektifliğini ve tarafsızlığını güçlendiriyor. Düzenli olarak gerçekleştirdiğimiz yönetim kurulu toplantıları sayesinde, şirket performansını yakından izler ve ihtiyaç duyulan stratejik adımları hızla hayata geçiriyoruz.

Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarının sağlıklı bir biçimde yerine getirilmesine yardımcı olmak amacıyla Kurumsal Yönetim Komitesi oluşturulmuştur. Komite YK tarafından kurulur ve en az üç üyeden oluşur. Üyelerden bir tanesi bağımsız YK üyeleri arasından, kalan üyeler icrada görevli olmayan üyeler arasından ve YK üyesi olmadığı halde AgeSA çalışanı olanlar arasından YK tarafından seçilir. Üyelerin herhangi bir nedenle YK'dan ayrılması veya bağımsız YK üyesi sıfatlarını kaybetmeleri halinde başkaca bir işleme gerek olmadan Komite üyeliği de sona erer.

Şirket dahilinde faaliyet gösteren komitelerin çalışma esasları ve gözetimleri Yönetim Kurulu'nun yerine getirmesi gereken ana fonksiyonlar arasında bulunmaktadır. Yönetim Kurulu ikisi bağımsız olmak üzere toplam 10 üyeden oluşmakta ve raporlama döneminde Yönetim Kurulu'nda 4 kadın üye bulunmaktadır. Denetim, Riskin Erken Saptanması ve Kurumsal Yönetim Komiteleri Yönetim Kuruluna bağlı komitelerdir.

¹ 03/03/2025 tarihinde yapılan Yönetim Kurulu seçimleriyle Yönetim Kurulu 2 kadın toplam 10 üyeden oluşmaktadır. Güncel YK bileşimine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.



ETİK VE SORUMLU YÖNETİM

BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya devam ediyoruz.

Yönetim Kurulu yetkilerini; görevini tam olarak yerine getirilebilmesini teminen ihtiyaç duyulan her türlü bilgiye sahip bir şekilde, basiretli biçimde ve iyi niyet kuralları çerçevesinde kullanmaktadır.

Yönetim Kurulu'na bağlı çalışan komitelere, amaçlarına ve işleyişlerine dair detaylı bilgiye [AgeSA 2024 Faaliyet Raporu'ndan](#) ulaşabilirsiniz.

BİST Sürdürülebilirlik Endeksi

Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda yürüttüğümüz çalışmalar sayesinde, çevresel, sosyal, yönetim, insan ve çalışan hakları ile şeffaflık gibi alanlarda gösterdiğimiz performansla BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer almaya devam ediyoruz. BİST Sürdürülebilirlik Endeksi, Borsa İstanbul'da işlem gören ve sürdürülebilirlik alanında uluslararası kriterlere göre değerlendirilen şirketleri kapsıyor. Sürdürülebilirlik konusundaki kararlılığımızı her geçen gün daha da güçlendiriyor; sorumlu, şeffaf ve uzun vadeli değer yaratan bir kurum olma yolunda emin adımlarla ilerliyoruz.

Komiteler	Üyeler	Toplantı Tarihleri	Toplantı Konuları
Denetim Komitesi	Hüseyin Gürer (Başkan) Fatma Dilek Yardım	17.01.2024 19.04.2024 24.07.2024 17.10.2024	İç denetim faaliyetleri ve 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
Kurumsal Yönetim Komitesi	Fatma Dilek Yardım (Başkan) Tuğrul Gemici Emmanuel Van Grimbergen	16.01.2024 18.10.2024	Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum durumu, yatırımcı ilişkileri faaliyetleri, aday gösterme ve ücretlendirmeye ilişkin gündem konuları ve Etik Kılavuz ile uyum, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim uygulamaları
Riskin Erken Saptanması Komitesi	Fatma Dilek Yardım (Başkan) Hüseyin Gürer Emmanuel Van Grimbergen Ayşe Sibel Öztep Oymacı	17.01.2024 19.04.2024 24.07.2024 17.10.2024 15.11.2024 13.12.2024	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 tespiti yapılması ve hukuki zorunlulukların takip edilmesi

2024 Kurumsal Yönetim Performansından Satır Başları

Yönetim Kurulu üye sayısı	10
Bağımsız Yönetim Kurulu üye sayısı ve oranı	2, %20
Yönetim Kurulu kadın üye sayısı	4, %40
Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdür	Ayrı kişilerdir.
Yönetim Kurulu toplantı sayısı	4
Yönetim Kurulu toplantılarına katılım oranı	%85
Yönetim Kurulu'na bağlı komite sayısı	3 (Kurumsal Yönetim Komitesi, Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi) Aday Gösterme Komitesi ile Ücret Komitesi'nin faaliyetleri Kurumsal Yönetim Komitesi tarafından gerçekleştirilmektedir.

İŞ ETİĞİ VE UYUM

ETİK VE UYUM SÜREÇLERİNİ
ÖNCELİKLİ KONULARIMIZ ARASINDA DEĞERLENDİRİYORUZ1.İhbarın Ön
Değerlendirmesi ve
Sürecin Başlatılması:

Gelen ihbar, ön değerlendirmeye tabi tutulur ve inceleme sürecinin başlatılır.

2.Bilgi ve Belge
Toplama:

İnceleme kapsamında ilgili bilgi ve belgelerin toplanır.

4. İnceleme Raporunun
Hazırlanması ve
Komiteye Sunulması:

Tüm bilgi, belge ve bulgular doğrultusunda inceleme raporu hazırlanır ve değerlendirme amacıyla ilgili komitede değerlendirilir.

3. Görüşmelerin
Gerçekleştirilmesi:

İhbara konu olan ve/veya inceleme sürecinde adı geçen kişi veya kişilerle görüşmeler gerçekleştirilir.

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

Faaliyet gösterdiğimiz tüm alanlarda adil, yasal ve etik ilkelere dayalı bir rekabet anlayışını benimsiyoruz. Haksız rekabetten kaçınıyor, rekabetin serbest ve dürüst biçimde sürdürülmesini destekliyoruz. [AgeSA İş Etiği Kuralları](#) doğrultusunda, adil rekabet ilkesine uygun hareket ediyor; tüm iş süreçlerimizde dürüstlük ve eşitlikten ödün vermemeye özen gösteriyoruz. Bu kurallar doğrultusunda, şeffaflık, hesap verebilirlik ve sorumluluk ilkelerine sıkı sıkıya bağlı kalıyoruz.

Bununla birlikte davranış ve etik kurallarımızı kapsayan prosedürleri çalışanlarımız ve dış paydaşlarımız ile mail yolu ile paylaşıyoruz. Ayrıca her yıl düzenli olarak SaEtik hatırlatma eğitimi kapsamında tüm çalışanlara online etik eğitimleri atıyoruz. 2024 yılında 1.898 çalışanımıza toplam 1.137 saat etik eğitimi sağladık.

Organizasyon içerisinde etik ve uyum politikalarının etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak için düzenli izleme faaliyetleri gerçekleştiriyoruz. İhlal durumlarında hızlı ve adil bir şekilde gerekli önlemleri alıyor, etik ihlallerin bildirilmesi ve bu ihlallerin incelenmesi süreçlerinde şeffaflık ve gizlilik ilkeleri ışığında hareket ediyoruz. Etik değerlere ve şeffaf yönetime verdiğimiz önem doğrultusunda, çalışanlarımızın mevzuata ve Şirket Etik Kuralları'na aykırı durumları bildirebilmeleri için açık ve erişilebilir bir sistem sunuyoruz. Bu kapsamda, çalışanlarımız etik ihlal durumlarında etik@agesa.com.tr adresi aracılığıyla bildirimde bulunabiliyorlar. 2024 yılında sistemimiz üzerinden toplam 26 etik bildirim alınmıştır. Tüm bildirimler, olayın niteliğine göre farklılık gösterebilmekle birlikte, belirli bir sistematik çerçevede değerlendirilmektedir.

Etik dışı ya da yasa dışı bir durumu bildiren çalışanlarımızın korunması, şeffaf ve güvenilir bir çalışma ortamının temelini oluşturuyor. AgeSA olarak iyi niyetli bir şekilde olası usulsüzlükleri, yasa ihlallerini veya politika ihlallerini bildiren çalışanlarımızın hiçbir şekilde baskı, misilleme veya ayrımcılığa uğramamasını taahhüt ediyoruz.

İş Etiği Kurallarımız ve sürdürülebilirlik politikamız doğrultusunda;

- Misillemeye (retaliation) kesinlikle tolerans göstermiyoruz. Bu tür davranışları disiplin süreçlerimiz kapsamında değerlendiriyoruz.
- Etik ilkelere bağlı kalarak, ihbarcılarının kimliğini gizli tutuyor; bildirimleri özenle ve hassasiyetle ele alıyoruz.
- Değer zincirimiz boyunca sendikalaşma ve örgütlenme özgürlüğü de dâhil olmak üzere, çalışan haklarını güvence altına almayı ve caydırıcı uygulamaları önlemeyi temel önceliklerimizden biri olarak görüyoruz.

Bununla birlikte uyum faaliyetleri, Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Direktörlüğü gözetiminde yürütülüyor. Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Direktörlüğü, Mevzuat Komitesi'nin üyesi olarak, yürütülen mevzuat çalışmalarını izliyor ve yönlendiriyor. Bu doğrultuda 2024 yılında mevzuata uyum kapsamında yeni süreç, ürün ve hizmet çalışmalarında uyum görüşü verilerek yıllık Uyum İzleme Planı'na göre gözetim faaliyetleri yürütüldü. Sabancı Etik Kuralları uyum kontrolleri yapılarak farkındalık aktivitelerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi sağlandı.

RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

ETİK İLKELERİMİZ DOĞRULTUSUNDA RÜŞVET VE

YOLSUZLUĞA SIFIR TOLERANS GÖSTERİYORUZ

AgeSA'da çalışanların ve tedarikçilerin rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda proaktif ve katılımcı olmalarını bekliyoruz.

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

Masak Uyum Politikası'na [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

AgeSA Yönetim Kurulu tarafından, bağımsız YK üyeleri arasından seçilen Denetim Kurulu rüşvetle mücadele politikası ve sistemlerinin yeterliliği konusunda bağımsız bir denetleme yapmakla sorumludur. 2024 yılında karşılaşılan rüşvet ve yolsuzlukla mücadele vakası yaşanmamıştır.

AgeSA'da çalışanların ve tedarikçilerin rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda proaktif ve katılımcı olmalarını bekliyoruz. Bu nedenle rüşvet verdiği bilinen kurum ve tedarikçiler ile çalışmaktan kaçınıyor, çalışanlarımıza yolsuzlukla mücadele alanında eğitimler sağlıyoruz. 2024 yılında 1.772 çalışanımıza toplam 3.544 saat yolsuzlukla mücadele eğitimi verilmiştir.





%98
YEREL TEDARİKÇİ ORANI

292
YENİ TEDARİKÇİ
SAYISI

TEDARİK ZİNCİRİ

AgeSA tedarikçi politikası iş ahlakı, kanunlara uyum, insan haklarına saygı, çevre, çıkar çatışması, suç gelirlerinin aklanması ve uygulama olmak üzere toplam yedi başlıktan oluşuyor.

AgeSA'da paydaş kapitalizmi ile birlikte dünya çapında değişen tedarikçi politikalarını yakinen takip ediyoruz.

Tedarikçilerimizi seçerken AgeSA değerlerine ve çalışma prensiplerine uygun kurumlarla iş birlikleri gerçekleştiriyor; etik, çevresel ve sosyal sorumluluk ilkelerini temel alıyoruz. İnsan haklarına saygı, çevresel duyarlılık ve iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları, tedarikçilerle kurduğumuz iş birliklerinin vazgeçilmez unsurları arasında yer alıyor.

2024 yılında anlaştığımız tedarikçi sayısı 292, toplam tedarikçi sayımız ise 2.000 oldu. Tedarikçilerimizin %98'i yerel tedarikçilerden oluşmaktadır.

[AgeSA Satıcı Davranış Kuralları Dokümanı](#) doğrultusunda, birlikte çalıştığımız tüm tedarikçilerimizin;

- Birleşmiş Milletler Evrensel İnsan Hakları Bildirgesi ve ILO Temel Çalışma Standartlarına uygun hareket etmesini,
- Her türlü ayrımcılıktan uzak, eşit fırsatlar sunan, insan onuruna yakışır çalışma koşulları sağlamasını,
- Zorla çalıştırma ve çocuk işçiliği gibi uygulamalara kesinlikle yer vermemesini,
- Çalışanlarının sağlığını ve güvenliğini korumaya yönelik uygun iş ortamları ve önleyici uygulamalar geliştirmesini,
- Çevreyle ilgili yasal düzenlemelere tam uyum göstermesini ve çevresel etkilerini azaltmak üzere sorumluluk almasını bekliyoruz.

AgeSA tedarikçi politikası iş ahlakı, kanunlara uyum, insan haklarına saygı, çevre, çıkar çatışması, suç gelirlerinin aklanması ve uygulama olmak üzere toplam yedi başlıktan oluşuyor. Tedarikçilerimizin bu ilkelere uyumunu düzenli olarak takip ediyor, gerekirse değerlendirme ve denetim süreçlerini işletiyoruz. İnsan hakları ihlalleri, çevresel sorumluluktan kaçınma veya iş sağlığı ve güvenliği gibi kritik alanlarda eksiklik tespit etmemiz durumunda, iş ilişkilerimizi gözden geçiriyor ve gerekli hallerde sonlandırma dahil her türlü aksiyonu alma hakkımızı saklı tutuyoruz.

Sürdürülebilirlik odaklı iş modelimizi desteklemek amacıyla, "İş Teknolojileri Tedarikçi ve Finans Yönetimi ile İletişim Yönetimi Fonksiyonları"nı tedarik zinciri yönetimimizin stratejik bir parçası olarak konumlandırıyoruz. Bu fonksiyonlar hem operasyonel verimliliği artırmak hem de paydaşlarımıza şeffaf ve etkin bir hizmet sunmak adına kritik görevler üstleniyor.

İletişim Yönetimi fonksiyonumuz, yürütülen projelerin iç ve dış paydaşlarla etkili biçimde paylaşılmasını sağlamak üzere, şirket içi iletişim platformları ve medya kanallarında aktif rol oynuyor. 2024 yılı boyunca, yürütülen iletişim faaliyetleri sayesinde ulusal ve uluslararası organizasyonlardan toplam 15 ödül (2 EMEA, 13 Türkiye) kazanıldı.

Finansal Yönetim fonksiyonu ise 2024 yılı boyunca IT bütçesinin etkin yönetimi için çalıştı. Bu kapsamda, bütçe takibini birim bazlı gerçekleştirdi, aylık analiz süreçlerini sistematik biçimde uyguladı ve ilgili verileri BT yönetimiyle paylaştı. Altı aylık periyotlarla bütçe revizyonları gerçekleştirilerek finansal hedeflerle uyumlu bir yapı kuruldu. Dijital varlık envanteri güncellenirken; BT'ye ilişkin fatura ve hak ediş süreçlerinde kontrol noktaları tanımlanarak süreç verimliliği artırıldı. Tüm bu çalışmalar, finansal kaynakların sürdürülebilirlik ilkeleri çerçevesinde etkin ve şeffaf biçimde yönetilmesini amaçladı.

Ayrıca, tedarikçi yönetimi süreçlerinde de iyileştirmeler yapılarak, IT dış kaynak yerleştirme süreçlerine aktif katkı sağlandı. Yılda iki kez yapılan tedarikçi değerlendirme toplantıları ve sözleşme süreçlerinin takibi ile tedarik zincirinde performans odaklı bir yapı oluşturuldu. 2024 yılında, AgeSa olarak tedarikçi performans değerlendirme süreçlerini standartlaştırdık.

TEDARİK ZİNCİRİ

Acentelerimizle kurduğumuz güçlü iş birliğiyle üretim hacmimizi artırıyor, büyümemize ortak değer katıyoruz.

Tedarik zincirimizde şeffaf, sorumlu ve sürdürülebilir bir iş birliği kültürü inşa ederek hem kendi değer zincirimize hem de daha geniş etki alanımıza pozitif katkı sağlamayı hedefliyoruz.

Acenteler Kanalı

AgeSA olarak, Türkiye genelinde toplam 300 acentemizle 32 ilde faaliyet gösteriyoruz. 2023 yılında ağırlık verdiğimiz, mevcut acentelerimizle iş birliğini ve iletişimi güçlendirmeye dayalı değer bazlı ve üretken acente stratejimizi, 2024 yılında da kararlılıkla sürdürdük. Bireysel Emeklilik Sistemi'ne (BES) odaklanmaya devam ettiğimiz 2024 yılında, acente kanalımızın tecrübesiyle önemli bir başarıya imza attık. BES katkı payı üretimimizi %99 artırarak 5,3 milyar TL seviyesine çıkardık

Değer odaklı hizmet anlayışıyla üretim hacmini istikrarlı şekilde artıran acente kanalımız, 2025 yılında da şirketimizin stratejik yol haritası doğrultusunda Türkiye'nin en üretken ve aktif acente ağı olma hedefiyle yoluna devam etmeyi amaçlıyor. Geliştirdiğimiz dijital satış süreçleri ve kapsayıcı iletişim yaklaşımımızla, kanalımızın üretkenliğini ve etki alanını daha da büyötmeyi hedefliyoruz.

2024 yılında, değer zincirimizin bir parçası olan acentelerimizle birlikte doğaya katkı sunmak amacıyla anlamlı bir uygulama başlattık. Kuruluş yıldönümlerinde acentelerimize, TEMA Vakfı aracılığıyla adlarına dikilen fidanlar için fidan sertifikaları göndermeye başladık.

ACENTE KANALI İLE BES
KATKI PAYI ÜRETİMİ

5,3
MİLYAR TL



RİSK YÖNETİMİ

Riskleri erken aşamada tespit edip izliyor, etkilerini en aza indirmeyi hedefleyen kapsamlı bir risk yönetimi çerçevesi uyguluyoruz.

AgeSA olarak, strateji ve hedeflerimizi gerçekleştirmemizde olumsuz sonuçlar yaratabilecek durumlardan korunmak amacıyla üstlenilebilecek risk seviyesinin (risk iştahının) açıkça belirlendiği ve belirlenen sınırlar içinde faaliyet gösterilen bir risk yönetim yaklaşımı uyguluyoruz. İç kontrol sistemlerimiz ile finansal ve operasyonel süreçlerin güvence altına alınmasını ve olası risklerin en aza indirilmesini hedefliyoruz.

Risk Yönetim Çerçevesi

AgeSA Risk Yönetim Çerçevesi, tüm risklerin tespit, ölçüm, yönetim, izlenme ve raporlanması için gereken strateji, politika, model, süreç ve raporlama prosedürlerini içeriyor. AgeSA genelinde uygulanacak risk yönetimi ilke ve standartlarının belirlenip, risk politikalarının güncellenmesi ve etkin bir risk yönetimi sisteminin işletilmesi Yönetim Kurulu'nun sorumluluğundadır.

Maruz kaldığımız riskleri etkin bir şekilde belirlemek, ölçmek, yönetmek, izlemek ve raporlamak için riskin türüne göre farklı araçlar kullanıyoruz. Bu kapsamda, risk yönetimi çerçevemizi oluşturan yedi ayrı politika ile süreci sistematik biçimde yürütüyoruz. Hayat Sigortası, Kredi, Piyasa, Likidite, Tutum ve Operasyonel Risk Politikalarımız ile Risk Yönetimi Çerçeve Politikamız doğrultusunda, her bir risk türüne özel yaklaşımlar geliştirerek sürdürülebilir ve sağlıklı bir risk yönetimi anlayışını benimsiyoruz.

Risk yönetimi Çerçeve Politikası kurumsal yönetim yapımızı destekleyen ve güçlendiren temel unsurlar arasında yer alıyor. Bu politika ile risk yönetimi sistemimize ve süreçlerimize ilişkin temel ilke ve standartları belirliyor; risk iştahımıza ve limitlerimize uyumu sağlamayı hedefliyoruz. Politika kapsamında, Yönetim Kurulumuzun, Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin, Yatırım Komitesi'nin, Genel Müdürümüzün ve ilgili komitelerimizin (Aktif-Pasif Komitesi ve Operasyonel Risk Komitesi) risk yönetimindeki rol ve sorumluluklarını net bir şekilde tanımlıyoruz.

RİSK YÖNETİM ADIMLARI

1. RİSK KÜLTÜRÜ

2. RİSK STRATEJİSİ, HEDEFLERİ & RİSK İŞTAHI

3. RİSK YÖNETİŞİMİ, SINIFLANDIRILMASI, KRY POLİTİKASI ÇERÇEVESİ

4. RİSK YÖNETİM SÜREÇLERİ



RİSKİN BELİRLENMESİ

- Mevcut gelişmekte olan risklerin belirlenmesi
- Risk sınıflandırması



RİSKİN İZLENMESİ VE RAPORLANMASI

- Sürekli izleme
- Riske maruz kalma
- Aksiyonların takibi



RİSKİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ÖNCEKLENDİRİLMESİ

- Risk olasılığı ve etkisinin belirlenmesi



RİSKE YANIT VERME & KONTROL

- Azalt, kaçın, kabul et ve devret yaklaşımı
- Risk sınıflandırılması



KİLİT RİSK & GELİŞMEKTE OLAN RİSKLERİN RAPORLANMASI

5. VERİ, İT & ALTYAPI

RISK YÖNETİMİ

Sürdürülebilirlik ve iklim değişikliğiyle ilgili risk ve fırsatları, kurumsal risk yönetim sistemimizle entegre bir şekilde yönetiyoruz.

ÖNCELİKLENDİRME
ANALİZİNE TABİ TUTULAN
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VE
İKLİM RİSKİ SAYISI:

13

AgeSA'da maruz kalınan risklerin izlenmesi ve kontrolünün sağlanması amacıyla, mevzuatın da öngördüğü şekilde iç sistemler bulunuyor. “Üçlü Savunma Hattı” olarak ifade edilen bu yaklaşım kapsamındaki sorumluluk ve yetki paylaşımı aşağıda açıklanmıştır:

ÇSY Risklerinin Yönetimi

AgeSA olarak sürdürülebilirlik ve iklim değişikliğiyle ilgili risk ve fırsatları, kurumsal risk yönetimi sistemimizle entegre bir şekilde yönetiyoruz. Bu çerçevede, sürdürülebilirlikle ilgili risklerin izlenmesi, yönetilmesi ve denetlenmesine yönelik sorumluluklar; Denetim Komitesi, Riskin Erken Saptanması Komitesi ve Sürdürülebilirlik Komitesi'nin koordinasyonunda yürütülmekte, nihai gözetim ise Yönetim Kurulu tarafından sağlanmaktadır.

Sürdürülebilirlikle ve iklim değişikliğiyle ilgili risk ve fırsatların tanımlanması, değerlendirilmesi, önceliklendirilmesi ve izlenmesi süreçleri, ilgili iş birimlerinin katılımıyla, İnsan Kaynakları ve Sürdürülebilirlik Grup Müdürlüğü koordinasyonunda yürütülmektedir. Bu süreçte belirlenen riskler, Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Direktörlüğü'ne iletilmekte ve şirketin mevcut Risk Yönetimi Çerçevesi kapsamında gözden geçirilmektedir.

Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Direktörlüğü; risklerin tespit edilmesi, değerlendirilmesi, yönetilmesi ve raporlanması süreçlerinde gerekli politika, prosedür ve araçların oluşturulmasından, uygulanmasından ve bu süreçlerin etkinliğinin izlenmesinden sorumludur. Ayrıca, risk verilerinin analiz edilerek üst yönetime ve ilgili komitelere düzenli olarak raporlanmasını sağlamakta, iç kontrol sistemlerinin sürdürülebilir şekilde işlemlerini temin etmekte ve Agesa Risk Yönetimi Çerçevesi'nin işletilmesini gözetmektedir. Risk toleransı dışına çıkan ve yüksek risk olarak sınıflandırılan sürdürülebilirlik ve iklim riskleri, Risk Yönetimi & İç Kontrol ve Uyum Direktörlüğü tarafından Riskin Erken Saptanması Komitesi'ne iletilmektedir.

İklim değişikliği ve sürdürülebilirlik odaklı riskleri sistematik bir şekilde belirlemek, değerlendirmek ve izlemek amacıyla kapsamlı bir Risk ve Fırsat Envanteri geliştirdik. Bu envanterde yer alan risk tanımları, farklı senaryo analizleri temel alınarak hazırlayarak söz konusu risklerin

AgeSA'nın ve değer zincirimizin üzerindeki potansiyel etkilerini analiz ettik. 2024 yılı itibarıyla, envanterimizde önceliklendirme analizine tabi tuttuğumuz 13 sürdürülebilirlik ve iklim riski yer alıyor. Bu riskler arasında, yükselen ortalama sıcaklıklar ve mevzuata uyum konuları, faaliyetlerimizi uzun vadede etkileyebilecek fiziksel riskler olarak öne çıkıyor.

İklim değişikliğiyle ilgili risklerin finansal durum, performans ve nakit akışlar üzerindeki etkileri; kısa, orta ve uzun vadeli öngörülerle birlikte finansal raporlamada esas aldığımız üst yönetim onaylı önemlilik kriterleri olan vergi öncesi kârın (VÖK) %5'ine göre analiz edildi.

Yapılan değerlendirme sonucunda, yükselen sıcaklıklarla ilişkili riskin finansal etkisinin bu eşik değerin altında kaldığını tespit ettik. Bu nedenle, bu riski nicel değil, nitel olarak açıklamaya karar verdik. Yükselen sıcaklıklara bağlı olarak, hayat sigortaları kapsamında

tazminat taleplerinde artış yaşanabileceğini öngörüyoruz. Ayrıca, sıcaklıklardan kaynaklanabilecek sağlık sorunları ve çevresel faktörler, risk algısını değiştirerek yeni sigorta taleplerinde dalgalanmalara neden olabilir.

Mevzuata uyum riskinin ise yüksek ölçüm belirsizliği nedeniyle nicel olarak değerlendirilmesinin anlamlı olmaması nedeniyle bu riski de nitel olarak ele aldık. Mevzuata uyum sağlamak için sürdürülebilirlik performans verilerinin toplanması, analiz edilmesi, raporlanması ve doğrulanması süreçlerinde artan açıklama gereklilikleri nedeniyle insan kaynağı ve dijital altyapı ihtiyacını artırabilir. Bu da operasyonel maliyetlerde artışa yol açabilir.

AgeSA'nın iklim değişikliği kaynaklı risklerin tanımlanması, önceliklendirilmesi ve yönetilmesine yönelik yaklaşımı [2024 TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu'nda](#) kapsamlı şekilde ele alınmaktadır.

Savunma Hattı	Sorumlular	Yetki ve Görevler
1.Savunma Hattı	Yönetimi	Risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi, etkin ve risk iştahı içinde kalacak şekilde yönetilmesi ve raporlanması, Şirket politikalarına uyumun sağlanması, etkin iç kontrol sisteminin kurulması ve yürütülmesinin sağlanması
2.Savunma Hattı	Risk Yönetimi, İç Kontrol ve Uyum Direktörlüğü	Risklerin tespiti, değerlendirilmesi, yönetilmesi ve raporlanması konusunda AgeSA yönetimine destek sağlanması, AgeSA politikalarına uyumun ve aykırılıkların düzeltilmesinin gözetilmesi, AgeSA Risk Yönetim Çerçevesi'nin işletilmesine destek sağlanması. Şirketin varlıklarının korunması, faaliyetlerinin etkin ve verimli şekilde kanunlara ve diğer mevzuata, AgeSA politikalarına ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesi, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilir şekilde çalışması, hizmetlerin yürütülmesinde kullanılan tüm sistemlerin bütünlüğünün ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğinin sağlanması
3.Savunma Hattı	İç Denetim	Şirketin risk yönetimi ve iç kontrol ortamının etkinliği konusunda tarafsız ve bağımsız bir gözle Yönetim Kurulu'na güvence sağlanması

BİLGİ GİZLİLİĞİ VE GÜVENLİĞİ

Dijitalleşme stratejimizin bir parçası olarak bilgi teknolojileri risklerini bütünsel bir yaklaşımla ele alıyoruz.

AgeSA olarak hem müşterilerimizin hem de çalışanlarımızın bilgilerini güvence altına almak amacıyla veri gizliliği ve bilgi güvenliğini önceliklerimiz arasında görüyoruz. Dijitalleşme stratejimizin bir parçası olarak bilgi teknolojileri risklerini bütünsel bir yaklaşımla ele alıyor, güvenli, sürdürülebilir ve mevzuata uyumlu sistemler inşa etmeye devam ediyoruz.

Müşteri ve tedarikçilerimize ait ticari sır kapsamındaki bilgilerin gizliliğini titizlikle koruyoruz. Taraflar arasında adil, şeffaf ve haksız menfaatten uzak ilişkiler kurulması için gerekli önlemleri alıyor; anlaşma koşullarına uyuma azami özen gösteriyoruz. AgeSA'nın stratejik ve dijital yol haritasını göz önünde bulundurarak dışarıdan gelebilecek potansiyel tehditlere karşı önlemler alıyor, çalışanlarımızın güvenli bir şekilde çalışmalarına devam etmelerini sağlamak için çeşitli güvenlik projeleri yürütüyoruz.

Uygulama ve altyapı güvenliği konusundaki çabalarımız, regülatif ve denetimsel uygunluk gerekliliklerine tam uyumlu olarak sürdürülüyor. Ayrıca, operasyonel verimliliği artırmak ve risk öngörülebilirliğini sağlamak amacıyla periyodik kontrol faaliyetleri ve IT farkındalık çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

Bilgi teknolojileri ve bilgi güvenliği risklerini yönetirken; BT strateji, mimari, iş sürekliliği, tedarikçi yönetimi, siber tehditler ve kullanıcı güvenliği gibi birçok alanda risk değerlendirmeleri gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda, uluslararası standartlara (COBIT, ISO 27001) uyum sağlıyor, güvenlik sistemlerimizi periyodik kontroller, denetimler ve teknik testlerle sürekli geliştiriyoruz.

2024 yılı boyunca, olası tehditleri daha erken tespit edip müdahale edebilmek adına EDR (Uç Nokta Tehdit Algılama ve Yanıt) teknolojisini yaygınlaştırdık. Sistem ve sunucu güvenliğini artırmaya yönelik güvenlik sıkılaştırmaları ve sızma testleri gerçekleştirdik. Yapay zekâ destekli olıtalama simülasyonları ve saldırı senaryolarıyla çalışan farkındalığını artırdık, iç güvenliği güçlendirdik. PAM (Yetkili Erişim Yönetimi) kullanımıyla kritik sistem erişimlerini güvenli hale getirdik.

Kişisel verilerin korunması kapsamında ise KVKK yükümlülüklerine tam uyum sağlıyor; bu alandaki teknik ve organizasyonel önlemleri sürekli güncelliyoruz. “KVKK Teknik Tedbirler İzleme Raporu” ile bu faaliyetleri

düzenli olarak takip ediyoruz. Ayrıca, bilgi güvenliği politikalarımız kapsamında tüm çalışanlarımıza yönelik farkındalık eğitimleri düzenliyor, güvenlik kültürümüzü pekiştiriyoruz.

AgeSA'nın 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu Kapsamında Bilgilendirme'sine [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Geleceğe yönelik olarak, bilgi güvenliği yapımızı daha da güçlendirmek amacıyla otomasyon sistemleri, ağ dayanıklılığı ve olay müdahale süreçlerinde yeni teknolojileri sistemlerimize entegre etmeye devam edeceğiz. İş sürekliliğini sağlamak ve olası kriz senaryolarına karşı hazırlıklı olmak için değerlendirme ve test çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



İNSAN ODAKLI ORGANİZASYON

İNSAN ODAKLI ORGANİZASYON

AgeSA Kültürel Değerleri

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

İyilik için harekete geçeriz!

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

Keşfetmek için heyecan duyarız!

Yeniliği, ilk olmayı, denenmemiş yolları keşfetmeyi severiz. Heyecanımız ve merakımız bizi dinamik kılar.

Gelişmek için sade düşünürüz!

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

Fark yaratmak için cesur davranırız!

Yaptığımız her işte, attığımız her adımda fark yaratmayı hedefleriz. Hata yapmaktan korkmayız, elimizi taşın altına koyarız.

Sınırları aşmak için birlikte çalışırız!

Büyük bir etki yaratmak için iş birliğinin önemine inanırız. Ailemizdeki her bireyin katacağı ayrı bir değer vardır. Yalnızca el ele verirse sınırları aşabiliriz.



ÇALIŞAN DEMOGRAFİSİ

AgeSA'da 2024 yılı itibarıyla 1.369'u kadın 730'u erkek olmak üzere toplam 2.099 çalışan bulunuyor. İş gücümüzün %65'ini kadın çalışanlar oluşturuyor. Çalışanlarımızın tamamı beyaz yaka ve tam zamanlı çalışanlardan oluşuyor. 2024 yılında 412 kadın 254 erkek çalışan olmak üzere toplam 666 yeni çalışan AgeSA'ya katıldı.



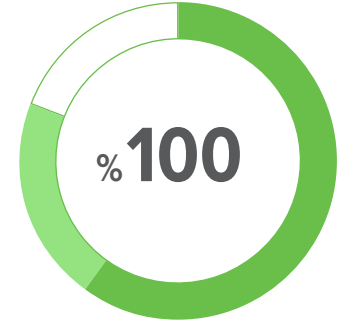
Cinsiyete Göre Çalışanlar



%35
Erkek

%65
Kadın

Çalışma Süresine Göre Çalışanlar

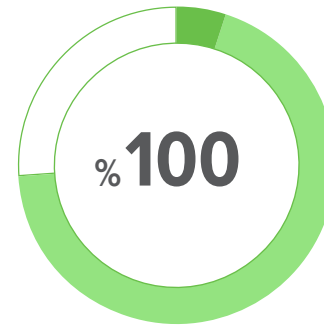


%60
0-5 Yıl

%21
5-10 Yıl

%19
10 Yıl ve Üzeri

Yaşa Göre Çalışanlar

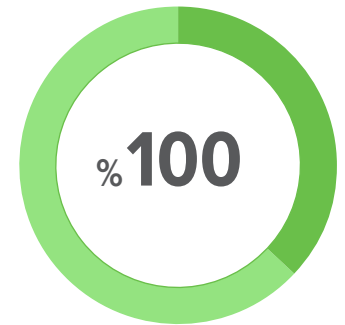


%5
30 Yaş Altı

%69
30-50 Yaş Arası

%26
50 Yaş ve Üzeri

Yeni İşe Alınan Çalışanlar



%37
50 Yaş üzeri

%63
30 Yaş altı

EŞİTLİK, ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK

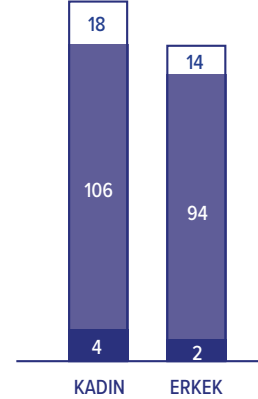
EŞİT VE ADİL BİR ÇALIŞMA ORTAMI SAĞLIYOR,
BU ALANDA **SÜREKLİ GELİŞİM** HEDEFLİYORUZ

Hedeflerimiz:

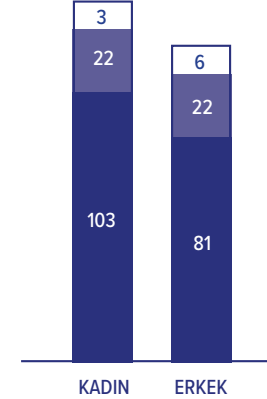
- “Her Yaşta” kurumsal sosyal sorumluluk projesiyle yaşlanmaya hazırlık ve yaşlılık konularında STK iş birliği ile proje geliştirilmesi
- Kadın yönetici oranını sürekli olarak %50’nin üzerinde tutulması
- Gelir getirici rollerdeki kadın oranının %50’ye yükseltilmesi
- STEM rollerdeki kadın çalışan oranının %50’ye yükseltilmesi

Çalışanlarımıza kapsayıcı, eşit ve adil bir çalışma ortamı sağlamak için çaba gösteriyor; çeşitliliği zenginlik olarak görüyor ve bu alanda sürekli gelişim hedefliyoruz. İşe alım ve kariyer süreçlerimizde ayrımcılığa yer vermiyor, performans ve görev büyüklüğüne dayalı eşitlikçi terfi ve ücret politikamızla her türlü ayrımcılığa karşı duruyoruz. Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılığa yatırım yapan şirketlerin daha yenilikçi, başarılı ve verimli olacağına bilinciyle, bu alandaki uygulamalarımızı sürekli olarak güçlendiriyoruz. Birleşmiş Milletler Kadının Güçlenmesi Prensipleri (UN WEPs) imzacısı olarak kadınların iş hayatında karşılaştıkları engelleri kaldırmak ve fırsat eşitliğini desteklemek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

İş gücümüzün %65’i kadın çalışanlardan oluşuyor. Çalışanlarımızın liderlik rollerinde de eşit temsiliyeti sağlamak ve artırmak amacıyla eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık hedeflerimiz doğrultusunda çalışmalarımızı sürdürüyoruz. 2024 yılında, tüm yönetici seviyelerindeki kadın oranı %54, atanan kadın yönetici oranı ise %75 olarak gerçekleşti. Geçen yıl ulaştığımız hedefi kalıcı hale getirerek, kadın yönetici oranını sürekli olarak %50’nin üzerinde tutmayı hedefliyoruz. 2024 yılı itibarıyla bu hedefimizi de gerçekleştirdik. Bununla birlikte 2024 yılında gelir getirici pozisyonlarda kadın oranı %53; STEM alanındaki kadın çalışan oranı ise %41 oldu.

YAŞA VE CİNSİYETE
GÖRE YÖNETİCİLER

- 30 Yaş Altı
- 30-50 Yaş Arası
- 50 Yaş ve Üzeri

KIDEME
YÖNETİCİLER

- İlk seviye yöneticiler (N-3, N-4)
- Orta seviye yöneticiler (N-2)
- Üst düzey yöneticiler (N, N-1)

Tüm Seviyelerde Yöneticiler



%54
Kadın

%46
Erkek

EŞİTLİK, ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK

AgeSA olarak, Ageas Eşitlilik ve Kapsayıcılık Çalışma Grubu'nda yer aldık.

Farklılıklara duyarlılığı artırmak, fırsat eşitliğini kurumsal düzeyde güvence altına almak ve kapsayıcılığı tüm insan kaynakları süreçlerine entegre etmek önceliklerimiz arasında yer alıyor. Yeni dönemin ihtiyaçları, stratejik hedeflerimiz, [Sabancı Holding Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası](#), AB Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Öz Değerlendirme Aracı ve Sürdürülebilirlik İlkeleri Uyum Çerçevemiz doğrultusunda, kurum içinde farklılıklara duyarlılığı artırmak ve uzun vadeli kurumsal sürdürülebilirliğe katkı sağlamak amacıyla 2024 yılında AgeSA ve Aksigorta için ortak bir Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Baş Sorumlusu (CDIO) ataması gerçekleştirdik. Bu göreve Burak Yüzgül getirildi.

2024 yılında Aksigorta ve AgeSA olarak, Ageas Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Çalışma Grubu'nda yer aldık ve bu kapsamda iyi uygulamalarımızı ve yönetim alanındaki deneyimlerimizi grup üyeleriyle paylaştık.

Sabancı Holding Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Politikası'na ve AB Çeşitlik ve Kapsayıcılık Değerlendirme Aracı'na göre mevcut durumumuzu değerlendirdik. Şirketlerin eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık alanındaki mevcut durumunu, “Çeşitlilik Şampiyonu”, “Öncü”, “Kaşif” veya “Başlangıç” seviyeleri ile değerlendiren AB Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Değerlendirme Aracı'na göre “Öncü” şirketler arasındayız. “Çeşitlilik Şampiyonu” olmak için boşluk analizi çalışmamızı tamamladık. Bu boşluk analizine göre işe alım, yetenek yönetimi, eğitim ve gelişim, ücretlendirme ve özel ihtiyaçların belirlenmesini içeren bir aksiyon planı üzerinde çalışıyoruz.

Sabancı Üniversitesi ve IFC iş birliğiyle düzenlenen “Sürdürülebilir Şirketler için Kapsayıcı Liderler” eğitimine katılarak bu konudaki stratejiler ve uygulamalar hakkında birikimimizi artırdık.

TogetHER

Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak ve eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık perspektifini tüm insan kaynakları süreçlerine dahil etmek için farklı çalışmalar yürütüyoruz. AgeSA'da toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak için yürüttüğümüz çalışmaları TogetHER projesi çatısı altında ele alıyoruz. Yönetim seviyesindeki kadın çalışan oranını artırmayı, kadın çalışan oranının düşük olduğu departmanlarda kadın temsiliyetini yükseltmeyi ve toplumsal cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık yaratmayı amaçlıyoruz. 2024 yılında “Çeşitlilik ve Kapsayıcılık: Bilinçsiz Önyargılar, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Psikolojik Etkileri”, “Cinsel Sağlık Konusunda Ebeveyn Olarak Çocuklara Nasıl Eğitim Verilmelidir?”, “İnsan Hakları: Psikolojik Sağlık, Eşitlik ve Adaletin Önemi” ve “HPV Farkındalık ve Önemi” başlıklarında farkındalığı artıracak webinarlar gerçekleştirdik. Proje kapsamında kadın yönetici oranını en az %50 seviyesinde tutmayı, , STEM ve gelir getirici rollerindeki kadın çalışan oranının en az %50 olmasını hedefliyoruz.

Cinsiyetten bağımsız ücretlendirme yaklaşımıyla, eşit işe eşit ücret sağlıyoruz. İşe alım ve ücret değişikliği dönemlerinde, yöneticilere kadın/erkek ücret ortalamasını gösteren bilgilendirme alanı sunuyoruz. Ayrıca, işe alım sürecine dahil olan yöneticilerde toplumsal cinsiyet eşitliği bilincini artırmak amacıyla İletişimde Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Rehberi'ni kullanıyoruz.

Çalışanlarımız için “Aile İçi Şiddetle Mücadele Politikası” ve Aile İçi Şiddet Destek Hattı uygulamaları ile destek mekanizmalarını oluşturuyoruz. 25 Kasım Kadına Yönelik Şiddete Karşı Uluslararası Mücadele Günü'nde de bilgilendirme ve farkındalık duyuruları paylaşıyoruz.

Yanıdayız

Doğum izni veya sağlık sorunları nedeniyle uzun süreli çalışmama durumlarının çalışanlarımızın kariyerleri önünde bir engel oluşturmaması için Yanıdayız uygulamasını sürdürüyoruz. Bu kapsamda, 30 gün ve üzeri sağlık raporu alan veya doğum izninden dönen saha çalışanlarının ücretlerini hesaplamak son altı aylık komisyon ve bonus kazançlarını dikkate alıyoruz.

Ebeveyn olan çalışanlarımızın iş-yaşam dengelerini destekliyor ve ebeveynlik izninin ardından kariyerlerine kaldıkları yerden devam etmelerine olanak tanıyan uygulamalar geliştiriyoruz. Erkek çalışanlarımız, yasal sürenin ötesine geçerek iki haftalık babalık izninden yararlanıyor. 2024 yılında 45'i birincil, 22'si ikincil bakıcı olan toplam 67 çalışanımız ebeveynlik izninden faydalandı ve tamamı izin sonrası işe geri döndü.



67

EBEVEYNLİK
İZNİNDEN FAYDALANAN
ÇALIŞAN SAYISI

54

BURS FONU ARACILIĞIYLA
ULAŞTIĞIMIZ ÖĞRENCİ SAYISI

EŞİTLİK, ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK

Toplumsal cinsiyet eşitliğini ve kapsayıcı kurum kültürünü destekleyen çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Deniz Yıldızları

Proje kapsamında çağrı merkezi hizmetlerini yürüten ATOS iş birliğiyle ekonomik, psikolojik, fiziksel şiddet gördüğü için veya farklı nedenlerden dolayı kadın sığınma evlerinde yaşamını sürdürmek zorunda kalan kadınlara istihdam imkanı sunmayı amaçlıyoruz. Verdiğimiz eğitimlerle katılımcıların farklı sebeplerden dolayı işten ayrılmaların bağımsız olarak mesleki açıdan donanımlı bireyler haline gelmelerini hedefliyoruz. Ayrıca projeye 2021 yılında engelli vatandaşlarımızı da dahil ederek çağrı merkezimizde engelli istihdamını artırdık. 2024 yılı itibarıyla Deniz Yıldızları projesi kapsamında AgeSA'da 2 kadın ve 3 engelli çalışan istihdam ediyoruz. Deniz Yıldızları projesi aracılığıyla istihdam edilen çalışanlar, çağrı merkezi kadromuzun %2'sini oluşturuyor.

Eğitime Erişimde Eşitlik

2024 yılında, toplumsal cinsiyet eşitliğini ve kapsayıcı kurum kültürünü destekleyen çalışmalarımıza devam ettik. Çalışanlarımızın birinci dereceden yakınlarını kaybetmeleri durumunda Türk Eğitim Vakfı'na (TEV) yapılan bağışlarla başsağlığı kartı, ciddi sağlık durumlarında ise geçmiş olsun kartı gönderiyoruz.

TEV iş birliğiyle oluşturduğumuz AgeSA burs fonu aracılığıyla kız öğrencilerin eğitimine katkı sunmayı sürdürdük. Ramazan Bayramı'nda çalışma arkadaşlarımız adına, ayrıca Bağlılık Anketi'ne katılan çalışanlarımızın sayısı kadar yaptığımız bağışlarla toplam 13 kız öğrencinin bir yıllık eğitim bursuna destek olduk. Bugüne kadar burs fonumuz aracılığıyla maddi imkânları kısıtlı olan 54 genç kızın eşit eğitim fırsatına erişmesine katkı sağladık.

Hedeflerimiz:

- Değer zinciri boyunca uygunluk denetimi yapılması ve riskli alanların tespit edilmesi
- Finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim kapsamında çalışmalar yapılması

İNSAN HAKLARI**FAALİYETLERİMİZDE İNSAN HAKLARINA SAYGIYI****TEMEL BİR SORUMLULUK OLARAK BENİMSİYORUZ**

Özel sektörün insan hakları üzerindeki etkileri; çalışan hakları ve güvenliği, zorla veya çocuk işçi çalıştırma, ayrımcılık ve eşitsizlik gibi konuların yanı sıra çevresel etkiler, doğal kaynakların tüketimi ve yerel topluluklar üzerindeki etkileri de kapsıyor. AgeSA olarak tüm paydaşlarımız için adil, saygılı ve güvenli bir çalışma ortamı yaratmayı hedefliyoruz ve insan haklarını temel değerlerimizden biri olarak benimsiyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz her yerde ve tüm iş süreçlerimizde insan haklarına saygı göstermenin artan bir sorumluluk olduğunun bilinciyle hareket ediyoruz. İnsan haklarına saygı, hem sürdürülebilirlik anlayışımızın temel bir unsuru hem de şirket politikalarımızın ve iş süreçlerimizin ayrılmaz bir parçası olarak yer alıyor. Çalışanlarımız, iş ortaklarımız ve toplumla olan ilişkilerimizde, insan haklarının korunması ve geliştirilmesi için proaktif bir yaklaşım benimsiyoruz.

AgeSA Etik Kurallarımızın yanı sıra; Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi, Birleşmiş Milletler İş ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri, Çok Uluslu Şirketler için OECD Yönergeleri ve Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) temel ilkelerine uyum sağlamayı taahhüt ediyoruz.

AgeSA İş Etiği Kurallarına [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Çalışanlarımızdan, tedarikçilerimizden ve tüm paydaşlarımızdan temel yönergelere ve önerilere uymalarını bekliyoruz. Faaliyetlerimizde insan hakları durum tespitini; çevresel, sosyal ve yönetim alanlarındaki değerlendirme ve risk yönetimi süreçlerimizin bir parçası olarak ele alıyoruz. Türkiye'de ve dünyada çalışma hayatındaki gelişmeleri, yasal ve idari düzenlemeleri, istatistikleri, trendleri ve örnek projeleri

yakından takip ediyor; potansiyel risklere karşı proaktif tedbirler alıyor ve çeşitli dijital araçlarla bu bilgileri tüm paydaşlarımızla paylaşıyoruz. Modern kölelik, çocuk işçiliği ve zorla çalıştırmaya karşı aktif bir duruş sergiliyoruz. Sendikal örgütlenme hakkına saygı gösteriyor ve tarafsız bir yaklaşım benimsiyoruz. İş yeri uyumunu ve sürekliliğini sağlamak için çalışanlarımızla etkin bir iş birliği ve diyalog ortamı oluşturuyoruz.

Tedarik zinciri de dahil olmak üzere ticari faaliyetlerimiz ve operasyonlarımızla bağlantılı insan hakları etkilerini belirlemeyi, önlemeyi veya hafifletmeyi amaçlıyoruz. Değer zinciri boyunca uygunluk denetimi yapılması ve riskli alanların tespiti için yatırım süreçlerini riskli alanımız olarak tanımlıyoruz. Sorumlu Yatırım Yaklaşımımız doğrultusunda Çevresel, Sosyal, Etik, Yönetişim ve İnsan Hakları başlıklarındaki standartlara dayanan bir metodoloji geliştirerek 2024 yılında yatırım portföyümüzde yer alan tüm şirketler için kapsamlı bir durum tespiti süreci yürüttük. Durum tespit süreci sonucunda oluşturduğumuz üç aşamalı yol haritası ile yatırım portföyümüzdeki riskli şirketleri Çevresel, Sosyal, Etik, Yönetişim ve İnsan Hakları konularında destekleyeceğiz.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'ndan biri olan "Eşitsizliklerin Azaltılması" konusunu insan hakları yaklaşımımız kapsamında ele alıyor; finansal kapsayıcılık ve finansmana erişim alanlarında çalışmalar yürütüyoruz. Bu doğrultuda, finansal okuryazarlığı artırmak ve müşterilerimizin yatırımlarını daha verimli yönetmelerine destek olmak amacıyla Müşteri Panelleri, Fon Buluşmaları, CX Talks Müşteri Deneyim Sohbetleri, Çalışan Panelleri, Müşteri Deneyim Şampiyonları ve Müşterinin Sesi gibi etkinlikler düzenledik.

Dijital Fon Danışmanlığı platformumuz olan FonPro uygulaması ile farklı finansal risk ve okuryazarlık seviyelerine göre hazırlanmış üç ayrı hizmet paketi sunmaya devam ediyoruz. Böylece, finansal okuryazarlığı düşük olan müşterilerimizin de yatırımlarını en verimli şekilde yönetmelerini destekliyoruz. 2023 yılında FonPro'nun yeni öneri paketlerine sürdürülebilirlik fonunu da dahil ettik. 2024 yıl sonu itibarıyla FonPro'nun tekil müşteri kullanımı 363.378 kişiye ulaştı.

AgeSA ile Finansal Terapi Serisi

Mevcut çalışmalarımıza ek olarak sektörün ilk finansal okuryazarlık temalı YouTube projesi olan "AgeSA ile Finansal Terapi" serisini hayata geçirdik. Finansal okuryazarlık seviyesini artırmak ve ürün ile hizmetlerimizin faydalarını anlatmak amacıyla başlattığımız bu seri kapsamında; 35 video ile 6.660 yeni YouTube abonesine ulaştık, 9,1 milyon izlenme ve %63 oranında ortalama içerik görüntülenme elde ettik. Instagram takipçi sayımız ise bir önceki döneme göre 4,2 kat artış gösterdi. Finansal Terapi videolarını ve içeriklerini agesa.com.tr'de "Finansal Terapi Blog" başlığı altında konumlandırdık. Blogumuz toplamda 4.535 görüntülemeye ulaştı. Sektörde bir ilk olan bu projede, yine bir ilki gerçekleştirerek videolarda AgeSA çalışanlarına da yer verdik.

Hedeflerimiz:

- AgeSA çalışan bağlılık anketinde Yetenek Odağı sorularına verilen yanıtların ortalama %70 ve üzerinde değerlendirilmesi

YETENEK YÖNETİMİ**ÇALIŞANLARIMIZIN YETENEKLERİNE YATIRIM YAPIYOR VE****KARİYER GELİŞİMLERİNİ
DESTEKLIYORUZ**

AgeSA'da, finansal sermayemizin yanı sıra insan sermayesinin de başarımızın temel unsurlarından biri olduğuna inanıyoruz. Etkin bir yetenek yönetimi programının kurumsal performansı artırmak ve rekabet avantajı sağlamak açısından kritik bir rol oynadığını biliyoruz. İnsan kaynağımızı, sürdürülebilirlik hedeflerimiz ve iş stratejimizin uygulanmasında kilit bir unsur olarak görüyoruz. Bu anlayışla, yeteneklere yatırım yapıyor, performansı ölçüyor, çalışanlarımızın kariyer gelişimlerini destekliyor ve yeni yetenekleri AgeSA ailesine kazandırmak için çalışmalarımızı sürdürüyoruz.



KARİYER VE PERFORMANS YÖNETİMİ

ÇEVİK, ŞEFFAF VE ÇİFT YÖNLÜ

İLETİŞİME DAYALI BİR PERFORMANS YÖNETİMİ UYGULUYORUZ

2024 yılında
iç adaylarla
doldurulan yönetici
pozisyonlarının
oranı Genel
Müdürlükte %71,
satış ekiplerinde
%90 oldu.

Çalışanların AgeSA'daki kariyer yolculukları boyunca onları desteklemek üzere çalışıyoruz. Kariyer ve performans yönetimi süreçleriyle çalışanların kariyer gelişimlerini takip ediyor, düzenli performans takip sistemiyle performanslarını ölçüyor ve iyileştirmeler için onlara destek oluyoruz.

Gerçek performans gelişimini destekleyen, çevik, şeffaf ve çift yönlü iletişime dayalı bir yapı sunan Hedefler ve Anahtar Sonuçlar (OKR) yaklaşımını uyguluyor; çalışanları sürecin her aşamasına aktif olarak dahil ediyoruz. Perfx performans yönetim sistemi ile şeffaf, esnek ve geri bildirim odaklı bir yapı sunuyoruz. Çalışanlarımız sistemde açık olan performans formları üzerinden hedeflerini belirleyebiliyor ve takip edebiliyor.

İç Terfiler

Genel Müdürlük kadroları için kariyer prosedürü kapsamında yılda iki kez standart ve kademe artışı terfi dönemleri bulunuyor. 2024 yılı içinde toplam 107 terfi gerçekleştirdik. Genel Müdürlükte yönetici pozisyonlarımızın %71'ini, satış ekiplerinde yönetici pozisyonlarının %90'ını içeriden doldurduk. 2024 yılı içerisinde Direkt Satış, Acenteler ve Kurumsal Projeler Genel Müdür Yardımcılığı'nda 270, Banka Sigortacılığı Genel Müdür Yardımcılığı'nda ise 25 çalışmamız terfi etti. Bu iki kanalın satış pozisyonlarında görev alan 29 çalışanın yönetici pozisyonuna terfisini gerçekleştirdik.

Stratejik Yetenek Yönetimi ve Saha Performans Destekleri

AgeSA olarak, çalışanlarımızın yeteneklerini geliştirmek, kariyer yolculuklarını desteklemek ve saha ekiplerinin sürdürülebilir başarısını sağlamak amacıyla çeşitli programlar yürütüyoruz.

- **Career Adventure Rotasyon Programı** ile çalışanların farklı ekiplerde deneyim kazanmasını sağlayarak bireysel gelişimlerine katkı sunuyoruz.
- **Aday Öneriyorum Programı** sayesinde, çalışanlarımızın önerileriyle nitelikli adaylara daha hızlı ulaşabiliyor; öneride bulunan çalışanlarımızı ödüllendiriyoruz.
- Satış ekiplerimizin motivasyonunu ve performansını artırmak için farklı kanallarda gelir modellerimizi güncelledik. Ayrıca, performans düşüşü yaşayan sigorta yöneticilerine destek sağlayan "Senin için Buradayız" programını kalıcı hale getirdik.
- Direkt satış kanalı ve özel müşteri ekiplerinde, büyümeyi teşvik etmek amacıyla yeni takip sistemleri ve gelir modelleri uygulayarak saha ekiplerinin stratejik hedeflerle daha uyumlu çalışmalarını destekliyoruz.

Tüm bu uygulamalarla hem çalışan bağlılığını artırıyor hem de sosyal sürdürülebilirlik hedeflerimizi güçlendiriyoruz.

İnsan Kaynakları süreçlerinde dijitalleşme uygulamalarımıza detaylı olarak raporun [Dijital Dönüşüm ve İnovasyon](#) bölümünden ulaşabilirsiniz.



EĞİTİM VE GELİŞİM

2024 YILINDA 168 FARKLI
BRANŞTA 425 GRUP EĞİTİMİ
DÜZENLEDİK

AgeSA'nın stratejik hedefleriyle uyumlu olarak yapılandırılmış olan eğitim faaliyetleriyle çalışanlarımızın temel mesleki gelişimleri kadar kişisel gelişimlerine de katkı sağlıyoruz. Müşteri memnuniyetini sürekli kılma ve standartlarımıza uygun müşteri deneyimi yaşatma hedefleri doğrultusunda eğitim yatırımlarını sürdürüyoruz. 2024 yılında 168 farklı başlıkta 425 grup eğitimi düzenledik. 2024 yılında çalışanlarımıza toplam 73.605 çalışan*saat eğitim verdik ve çalışan başına düşen ortalama eğitim saati 35 oldu.

Direkt Satış Kanalı eğitim süresi kişi başı 4,9 gün, Banka Sigortacılığı Kanalı eğitim süresi kişi başı 2,2 gün, Genel Müdürlük eğitim süresi kişi başı 3 gün olarak gerçekleşti. Çalışan ve iş ortaklarımıza yönelik gerçekleştirilen eğitimlerle 569 kişi Bireysel Emeklilik Aracısı olmaya hak kazandı.

Eğitim Programları

AgeSA olarak çalışanlarımızın kişisel, mesleki ve liderlik gelişimlerini desteklemek amacıyla kapsamlı ve kapsayıcı eğitim programları sunuyoruz. Satış ekiplerine yönelik liderlik, ürün bilgisi ve teknik yetkinlik eğitimleriyle performansı artırırken; “Liderlik Yolculuğum, Leaders Hub Kapsayısı Liderlik, Yeni Kuşaklar,Yeni İlişkiler , Yapay Zeka ” gibi programlarla yöneticilik becerilerini güçlendiriyoruz.

Sektörel uzmanlığı derinleştirmek için Sigortacılık Okulu, A sertifikasyonlar ve mesleki sınavlar sunuyor; e-öğrenme modülleri, webinarlar ve iş başı eğitimlerle çalışanlarımızın güncel bilgiye kolayca ulaşmasını sağlıyoruz.

Kişiyeye özel öğrenme deneyimlerini desteklemek amacıyla Udemy iş birliğiyle yöneticilere ekiplerine uygun içerikler sunuyor, AgeSA KEP platformu üzerinden tüm çalışanlarımıza binlerce dijital kaynak sağlıyoruz. “Öğrenme Yolculukları” gibi tematik içeriklerle kapsayıcılık, duygusal zekâ ve hikâye anlatıcılığı gibi becerilerin gelişimini teşvik ediyoruz.

Dijital Koç gibi yapay zekâ destekli araçlarla satış ekiplerinin becerilerini artırıyor; Science of Data programlarıyla veri odaklı yetkinlikleri geliştiriyoruz.

AgeSA ve Aksigorta iş birliğiyle ortak yürütülen oryantasyon programıyla kurumlar arası sinerji yaratıyor, birlikte öğrenme kültürünü yaygınlaştırıyoruz.

Future Club ile çalışanlarımızın üst yönetimle etkileşimini artırıyor; kritik görevlerde yer alan ekip arkadaşlarımıza koçluk, yüksek lisans ve proje görevlendirmeleriyle gelişim desteği sunuyoruz.

Genç yetenekleri sektöre kazandırmak amacıyla staj programları, üniversite iş birlikleri ve sosyal sorumluluk projeleri yürütüyor; “Geleceğe Bi’Adım” programı ile kurum içinden yönetici yetiştiriyor ve topluma değer katan projelerle sosyal sürdürülebilirliği destekliyoruz.

Sürdürülebilirlik Eğitimleri

Sürdürülebilirlik eğitimleri kapsamında Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Çalışma Grubumuzun önerisi doğrultusunda “Çeşitlilik ve Kapsayıcılık: Bilinçsiz Önyargılar, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Psikolojik Etkileri”, “Cinsel Sağlık Konusunda Ebeveyn Olarak Çocuklara Nasıl Eğitim Verilmelidir?”, “İnsan Hakları: Psikolojik Sağlık, Eşitlik ve Adaletin Önemi” ve “HPV Farkındalık ve Önemi” başlıklarında farkındalığı arttıracak webinarlar gerçekleştirdik. Toplam 12 saat süren eğitimlere 161 kişi katıldı. Ayrıca, ilgili ekiplerin kendi alanlarındaki sürdürülebilirlik ile ilgili yetkinliklerini geliştirebilmeleri için toplam 32 saat eğitim verdik. Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları (TSRS) kapsamında finans, strateji, fon yönetimi, risk, aktüerya ve sürdürülebilirlik ekiplerimiz için bir bilgilendirme eğitimi düzenledik.

Çevik Dönüşüm

Yeni nesil çalışma modellerine uyum sağlamak ve sürekli gelişimi desteklemek amacıyla yürüttüğümüz Kurumsal Çevik Dönüşüm Programı, 2024 yılında organizasyon genelinde yaygınlaştı. Çevik yaklaşımı kültürel bir dönüşüm ve liderlik anlayışı olarak benimseyerek, tüm iş birimlerinde hibrit çevik takım modelini standartlaştırdık. Çapraz fonksiyonlu takımların güçlenmesiyle iş birliği ve adaptasyon kapasitemiz arttı.

AgeSA, Aksigorta ve Medisa ekiplerinin ortak çalışmalarıyla hayata geçirilen MEGA, Project One ve People Tribe gibi yapılar; hizmet mükemmelliği, yetenek kazanımı ve değişime uyum alanlarında çevik ilkeleri başarıyla uyguladı. 2025 yılında da çevik takımlarımıza eğitim ve metodoloji desteği sunarak bu dönüşümü sürdüreceğiz.



ÇALIŞAN HAKLARI VE MEMNUNİYETİ

EN İYİ İŞVERENLER ARASINDA YER ALMA HEDEFİYLE,

ÇALIŞAN DENEYİMİNİ SÜREKLİ GELİŞTİRİYORUZ

Hedeflerimiz:

- Türkiye'nin en iyi işyerleri arasında olunması
- Kilit çalışan kaybının %20'den az olması

2024 YILINDA
BAĞLILIK SKORUMUZ

**%75
OLDU**

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

Tam zamanlı çalışanlara ve yöneticilere özel sağlık sigortası, yol yardımı, evden çalışma ve esnek çalışma gibi çeşitli haklar tanıyoruz. Bununla birlikte, ebeveyn olan çalışanlara ebeveyn eğitimi düzenliyor, karne izni veriyoruz. Babalık izni için 10 iş günü, birinci derece yakınların vefatında 5 iş günü; sağlık durumlarında 3 iş günü, evlat edinme halinde 3 iş günü ve taşınma için 2 iş günü izin hakkı sunuluyor. Evlenme, taşınma, doğum, vefat izinlerinin yanı sıra doğum günü için 1 günlük doğum günü izni uygulamalarımız bulunuyor. 2024 yılında çalışan bağlılığı ve memnuniyeti anketimizi %97 katılım oranıyla gerçekleştirdik ve 2024 AgeSA Bağlılık Anketi'nde bağlılık skorumuz %75 oldu. Genel memnuniyet skorumuz ise %84 olarak gerçekleşti. Bağlılık anketi sonuçlarına göre belirlenen oranın altında skora sahip olan ekiplerle odak grup çalışması gerçekleştirilerek çalışan bağlılığı ve memnuniyetini artırmak üzere oluşturduğumuz aksiyon planlarını hayata geçiriyoruz.

ÇALIŞAN HAKLARI VE MEMNUNİYETİ

2024 yılında, üniversite öğrencilerinin oylarıyla belirlenen Youth Awards'ta “En Çok Çalışılmak İstenen Sigortacılık Şirketi” kategorisinde üst üste ikinci kez ödül almaya hak kazandık.

AgeSA olarak çalışanlarımızın memnuniyetini, bağlılığını ve kurum içi etkileşimini artırmak amacıyla çeşitli uygulamalar hayata geçiriyoruz. Kültürel dönüşüm programımız kapsamında gönüllü çalışanlardan oluşan Kültür Elçileri ve Kültür İnovasyon Takımları, çalışan geri bildirimlerine dayalı projeler geliştirerek kurum kültürünü güçlendirmeye katkı sağlıyor.

CEO ve üst yönetim iletişim toplantılarıyla şeffaf ve çift yönlü iletişimi destekliyor; Bi'Happy sosyal kulübü ve spor kulüpleri aracılığıyla çalışanların sosyal ve fiziksel olarak daha aktif bir iş yaşamı sürmelerine olanak tanıyoruz. 2024 yılında düzenlenen 20 farklı Bi'Happy etkinliğine 514 çalışan katıldı; spor kulüplerimiz ise çeşitli turnuvalarda şirketimizi temsil etti. Ayrıca, Sabancı Spor Oyunları'na 7 farklı branşta katılım sağladık.

Satış ekiplerinin başarılarını ödüllendirmek amacıyla düzenlenen Altın Bumerang Ödülleri ve Winners Club seyahat programlarıyla çalışanlarımızın motivasyonunu artırıyoruz. 2024 yılında 5 farklı seyahat düzenlenirken, memnuniyet oranı %86,6 olarak gerçekleşti.

İç iletişim platformumuz Bi'Dünya üzerinden 2024 yılında 50 haber ve 74 duyuru yayınladık. Takdir kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla kullanılan Bi'Teşekkür modülü aracılığıyla çalışanlar birbirlerine 14.037 kez teşekkür etti.

İşveren Markamız: İyinin Peşinde

İşveren markamız İyinin Peşinde işe alım süreçlerinden insan kaynakları uygulamalarına, sosyal medya stratejisinden iç iletişim faaliyetlerine kadar pek çok alanda konumlanıyor.

2024 yılında işveren markası çalışmalarımız kapsamında üniversite iş birliklerine öncelik verdik. Yıl boyunca 9 farklı üniversitede düzenlenen kariyer günleri ve öğrenci etkinliklerine katılarak genç yeteneklerle bir araya geldik. Ayrıca Genel Müdürlük ofisimizde üniversite öğrencilerini ağırlayarak iş hayatına dair deneyimlerimizi paylaştık. Bu temaslara ek olarak, çeşitli kariyer platformları tarafından düzenlenen 5 çevrim içi etkinlikte yer aldık.

Genç yeteneklerle kurduğumuz bu etkileşimlerin, şirketimizin tercih edilen işveren olma hedefini desteklediğine inanıyoruz. 2024 yılında, üniversite öğrencilerinin oylarıyla belirlenen Youth Awards'ta “En Çok Çalışılmak İstenen Sigortacılık Şirketi” kategorisinde üst üste ikinci kez ödül almaya hak kazandık. Bununla birlikte 130 binden fazla öğrenci ve genç profesyonelin katılımıyla Realta Danışmanlık tarafından gerçekleştirilen “En Gözde Şirketler” araştırmasında, üçüncü kez “En Gözde Sigorta Şirketi” olarak listede yer aldık.



ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

GÜVENLİ VE SAĞLIKLI BİR ÇALIŞMA ORTAMI İÇİN

ÇALIŞANLARIMIZLA BİRLİKTE HAREKET EDİYORUZ

Hedeflerimiz:

- Farkındalık ve Bilinçlendirme İSG iletişim planına %90 uyum sağlanması
- Temel İSG Eğitimi Organizasyon tamamlanma oranının %90'ın altına düşmemesi

AgeSA'da iş güvenliği bilincini yükseltmek, riskleri kontrol etmek, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı oluşturmak, iş kazaları ve meslek hastalıklarını önlemek için çalışıyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ile ilgili süreçleri etkin bir şekilde yönetmek üzere düzenli kurul toplantıları yapıyor, kararlar alıyor ve ilgili kararların uygulanmasını sağlıyoruz. İSG açısından kritik olan tüm faaliyetler için gerekli olan prosedür, politika ve acil durum planlarını gerekli durumlarda gözden geçiriyoruz. Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği alanındaki bilinç ve farkındalık düzeylerini artırmak, iş sağlığı ve güvenliği kültürü oluşturmak ve benimsenmesini sağlamak için eğitimler ve etkinlikler düzenliyoruz.

Çalışanların İSG süreçlerine katılımlarını artırmak için farklı illerde bulunan bölge ofislerimizde çalışan temsilcileri belirliyoruz. 2024 yılında tüm temsilcilerin katılımıyla dönemsel bilgi ve öneri paylaşım toplantıları düzenleyerek çalışanlarımızın taleplerini dinlemeye ve atılacak adımları belirlemeye devam ettik. 2024 yılında Genel Müdürlük ve altı bölge ofisi için dört kez İSG Kurul toplantısı gerçekleştirdik. Kurul toplantılarında alınan kararlara ait aksiyonların hayata geçirilmesini sağladık.

Faaliyetlerimizden ve işyeri dışından kaynaklanabilecek İSG tehlikeleriyle ilgili riskleri tespit etmek ve bu riskleri kabul edilebilir seviyelere çekerek kontrol altında tutmak amacıyla yaptığımız risk değerlendirme çalışmalarını Genel Müdürlük ve tüm ofisler için gözden geçirdik. Ofis değişikliği olan ve yeni açılan 6 bölge ofisimiz için risk değerlendirme çalışmalarını tamamladık. İş sağlığı ve güvenliği açısından kritik olan faaliyetler için gerekli olan prosedür, politika ve acil durum planlarını güncel gelişmelere ve yasal değişikliklere paralel olarak gözden geçirdik.

Çalışanların karşılaşılabilecekleri sağlık problemlerini önceden tespit ederek gerekli önlemleri alabilmek için işe girişlerde ve kişilere özel dönemlerde sağlık kontrollerini ve periyodik muayeneleri yapmaya devam ettik. Toplamda 343 çalışanın işe giriş ve periyodik muayenesini tamamladık. Ayrıca ihtiyaç duydukları anlarda ofis revirinde 2.252 çalışamıza poliklinik hizmeti verdik. Şirket genelinde talep eden 129 çalışana grip aşısı uygulaması yaptık. Diyabet riskine karşı çalışanlarımızı bilgilendirmek amacıyla çalışanlarımıza şeker ölçümü yaptırdık.

2024 yılında İSG kültürünün yaygınlaşması için yaptığımız çalışmalar:

- Çalışanların iş sağlığı ve güvenliği alanındaki kişisel bilinç ve farkındalık düzeylerini artırmak, şirket genelinde İSG kültürünü yaymak ve benimsenmesini sağlamak için yıllık iletişim takvimimiz kapsamında çeşitli etkinlik, aktivite, bilgilendirmeler yaptık.
- Yıl boyunca pozitif güvenlik kültürü artırmak adına yaz ve kış aylarında sürüş güvenliği, ergonomi ve masa başı egzersizleri, yaz aylarında sıcak çarpması, böcek ısırıklarında yapılacaklar ve acil durumlara hazırlık konularında çalışanlarımızla bilgilendirici infografik ve duyurular paylaştık.
- İş Sağlığı ve Güvenliği Haftası kapsamında, çalışanlarımızın İSG konularındaki temel bilgilerini pekiştirmek ve şirketimize özgü uygulamalar konusunda bilgilerini tazelemek amacıyla interaktif bir bilgi yarışması düzenledik.
- İşe giriş süreçlerinde çalışan tetkiklerini tamamen dijitalleştirerek süreci daha kolay takip edilebilir hale getirdik. Ayrıca basılı evrak sürecini ortadan kaldırarak çevrenin korunmasında önemli ölçüde katkı sağladık.



- Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerimizi bilgilerimizin taze tutulması amacıyla belirli dönemlerde yeniliyoruz. 2024 yılında da 231 çalışamıza için yenileme eğitimlerini tamamladık.
- İşe başlayan 551 çalışana Temel İSG eğitimi, 354 çalışana ise işe başlama eğitimi verdik.
- Hibrit çalışma modelinde evden çalışırken yaşanabilecek riskleri ve alınabilecek önlemleri kapsayan Evden Çalışmada Sağlık ve Güvenlik Eğitimi yinededik.

ÇALIŞAN SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Çalışan sağlığı ve güvenliği konusunu bütüncül bir şekilde ele alıyor ve çalışanlarımızın esenliğini ön planda tutan çalışmalar gerçekleştiriyoruz.

Afet ve Acil Durum Yönetimi

2024 yılında, afet ve acil durumlara karşı hazırlığımızı güçlendirmek ve çalışan farkındalığını artırmak amacıyla aşağıdaki çalışmaları gerçekleştirdik:

- 1–7 Mart Deprem Haftası kapsamında, “Depreme Bireysel Hazırlıklı Olmak” temalı bir canlı yayın düzenledik.
- AKUT Arama Kurtarma Derneği iş birliğiyle, evde ve iş yerinde alınabilecek önlemleri ele aldığımız çevrim içi eğitim gerçekleştirdik.
- “Aile afet planı hazırlama”, “Deprem ve yangına karşı bireysel önlemler” ile “Acil durum çantası hazırlığı” gibi konularda bilgi tazelemeye yönelik içerikler ve hatırlatıcı duyurular paylaştık.
- Doğal afet anlarında çalışanlarımıza hızlı ulaşmak ve ihtiyaçlarını en etkin şekilde karşılamak amacıyla “Doğal Afet Çalışan Destek Hattı”nı devreye aldık.
- Çalışanlarımızın acil durumlara yönelik ihtiyaç ve önerilerini toplamak için “Afet ve Acil Durum Hazırlık Anketi”ni paylaştık, gelen geri bildirimler doğrultusunda aksiyon planları oluşturduk.
- 7 bölge müdürlüğümüzde toplam 550 çalışanımızla acil durum haberleşme sistemimizin kullanımı ve bilinirliğini artırmaya yönelik bilgilendirme oturumları ve tatbikatlar gerçekleştirdik.

Çalışan Destek Programı

AgeSA çalışanlarının 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 Programını sürdürüyoruz. 2024 yılında çalışanlara bu kapsamda sunduğumuz destek konuları arasında 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 yer alıyor.

İyilik Seninle

Çalışan sağlığı ve güvenliği konusunu bütüncül bir şekilde ele alıyor ve çalışanlarımızın esenliğini ön planda tutan çalışmalar gerçekleştiriyoruz. Bu kapsamda çalışanların iş ve özel yaşam dengesini korumak amacıyla başlattığımız çalışmalarımıza devam ediyoruz. Çalışanların fiziksel, zihinsel, finansal ve sosyal esenliklerine destek sağlamak amacıyla gerçekleştirdiğimiz tüm faaliyetleri İyilik Seninle çatısı altında değerlendiriyoruz. 2024 yılında doğa yürüyüşleri, iyi olma halini destekleyici canlı yayınlar ve ödüllü yarışmalar gibi gerçekleştirdiğimiz toplam 9 etkinlikle bir araya geldik.

İŞE BAŞLAMA EĞİTİM
VERİLEN ÇALIŞAN SAYISI

354

GERÇEKLEŞTİRİLEN “İYİLİK
SENİNLE” ETKİNLİĞİ

9



TOPLUMSAL YATIRIMLAR

HER YAŞTAN İNSANIN DAHA BİLİNÇLİ VE GÜVENLİ BİR GELECEĞE HAZIRLANMASINI DESTEKLIYORUZ

Hedeflerimiz:

- Her Yaşta kurumsal sosyal sorumluluk projesiyle yaşlanmaya hazırlık ve yaşlılık konularında STK iş birliği ile geliştirilen projelere Her Yaşta Fonu ile hibe desteği sağlanması
- Dezavantajlı gruplar/ hassas kitlelere yönelik projeler geliştirilmesi

İnsan odaklılığı işimizin merkezine alarak sigortacılık sektöründe dokunduğumuz her paydaşa ve topluma katma değer üretmek için çalışıyoruz. Bireylerle işimizin bir parçası olarak kurduğumuz yakın ve düzenli ilişkilerde insan hayatına olumlu katkıda bulunacak aksiyonlar aldığımızdan emin oluyor, faaliyet gösterdiğimiz toplumun kalkınması ve refahı için program ve projeler tasarlıyoruz.

2024 yılı boyunca AgeSA olarak kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında 4,4 milyon TL tutarında harcama gerçekleştirdik. Yürüttüğümüz kapsayıcılık programları ile toplam 544 kişiye ulaştık.

Her Yaşta Projesi

Türkiye’de yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranı, 2023’te %10,2’ye çıkarak Cumhuriyet tarihinde ilk kez çift haneyi gördü. 2060 yılında ise bu oranın %20’yi aşması bekleniyor. Türkiye’nin artık yaşlı ve hızla yaşlanan bir toplum olduğuna dikkat çekmek, toplumun yaşlanmaya hazırlığına rehber olmak ve yaşlılık özelinde negatif algıyı pozitif çevirmek hedefiyle, 2019 yılında “Dolu Dolu Yaşa” mottosuyla Her Yaşta kurumsal sosyal sorumluluk projesini hayata geçirdik. Proje kapsamında farkındalık iletişimi için ana platform olarak konumlandığımız [Her Yaşta](#) sitesi ve Her Yaşta instagram ve facebook hesaplarıyla yaşlanmaya hazırlık konusunda toplumu bilinçlendiriyor ve pozitif yaş algısını güçlendiriyoruz.

Proje kapsamında sağlık, kültür, seyahat, hobi, finans ve sosyal konularda içerikler ve ilham veren hayat hikayeleri paylaşıyoruz. Heryasta.org sitesinin daha fazla kişiye erişmesini sağlamak ve kullanıcı deneyimini artırmak üzere 2024 yılında da içerik üretim ve reklam çalışmalarımız devam etti. Yıl boyunca düzenli iletişim yaparak Instagram sayfamızın takipçi sayısını %57,8 artırdık.

Her Yaşta Projemiz hakkında detaylı bilgi almak için [sayfamızı](#) ziyaret edebilirsiniz.

“Türkiye Nasıl Yaşlanıyor?” Araştırması

2024 yılında, kurumsal sosyal sorumluluk çalışmalarımız kapsamında “Her Yaşta” programının beşinci yılına özel olarak “Türkiye Nasıl Yaşlanıyor?” başlıklı bir araştırma gerçekleştirdik. Core Araştırma Enstitüsü iş birliğiyle yürüttüğümüz bu çalışmada, Türkiye genelini temsil eden örneklemle, 35–55 yaş aralığındaki bireylerin yaşlanmaya dair algılarını, hazırlık düzeylerini ve gelecekteki yaşlılık deneyimlerine yönelik beklentilerini inceledik.

Araştırma sonuçlarını düzenlediğimiz bir basın toplantısıyla kamuoyuyla paylaştık. Elde edilen bulguların daha geniş kitlelere ulaşmasını sağlamak ve yaşlanma konusundaki farkındalığı artırmak amacıyla sosyal medya kanallarımız üzerinden içerik paylaşımlarına başladık. Araştırmanın detaylı sonuçlarını [Her Yaşta](#) platformu üzerinden erişime açtık.

İlgili paydaşlarla bilgi paylaşımını sürdürmeyi ve orta yaş grubunun yaşlanma sürecine hazırlığı konusunu gündemde tutmayı, 2025 yılında da çeşitli iletişim çalışmaları ve iş birlikleriyle devam ettirmeyi planlıyoruz.

Her Yaşta Fonu

Türkiye’de yaşlanma ve yaşlılıkla ilgili konularda faaliyet gösteren Sivil Toplum Kuruluşlarının çalışmalarını desteklemek amacıyla, 2021 yılında Sivil Toplum İçin Destek Vakfı koordinasyonunda “Her Yaşta Fonu”nu kurduk.

2021 yılından itibaren Her Yaşta Fonu kapsamında bugüne kadar 7 sivil toplum kuruluşuna ve 12 projeye 2.758.570 milyon TL hibe desteği sağladık.

Her Yaşta Fonu’nun üçüncü döneminde toplam 800 bin TL hibe desteği sağladığımız Türkiye Alzheimer Derneği, Dem Derneği, Sınırlı Sorumlu Meryem Kadın Girişimi Üretim ve İşletme Kooperatifi ve YÖRET Vakfı’nın projeleri 2024 yılı içerisinde tamamlanarak sonuçları raporlandı. Fon’un dördüncü döneminde Türkiye Alzheimer Derneği ve İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Davranış Nörolojisi Anabilim Dalı ortaklığında gerçekleştirilecek “Alztag Projesi”ne destek verme kararı aldık.

Türkiye Alzheimer Derneği’nin hayata geçirdiği “Depremzedeleri Unutmuyoruz” Projesi ile alzheimer hastalarının ihtiyaçlarını belirlendi ve bu hastalıkla ilgili farkındalığı artırmak amacıyla Adana, İskenderun ve Hatay bölgelerinde kapsamlı çalışmalar gerçekleştirildi. Adana ve İskenderun’da sağlık ekipleri oluşturuldu. Yerel sağlık birimleriyle iş birliği içinde düzenlenen eğitimlerde, Alzheimer hastalığının tanı kriterleri, erken teşhis ve kriz yönetimini ele alındı. Toplamda 317 kişiye ulaşıldı.



TOPLUMSAL YATIRIMLAR

Dem Derneği “Sesimi Duyan Var mı?” Projesi ile işitme kaybı yaşayan bireylerin ihtiyaçlarını tespit etmek ve çözüm üretmek amacıyla Adıyaman, Gaziantep ve Kahramanmaraş’taki 23 çadır ve konteyner kente saha ziyaretleri gerçekleştirildi. Toplamda 200 kişiye ulaşıldı.

Sınırlı Sorumlu Meryem Kadın Girişimi Üretim ve İşletme Kooperatifi’nin “Biz de Varız” Projesi, ile Adana’da ikamet eden ve deprem felaketinden zarar görmüş 65 yaş üstü kadınların sosyal, ekonomik ve kültürel açıdan güçlenmelerini desteklemek amacıyla bir dizi etkinlik ve eğitim düzenlendi. Kadınların sosyo ekonomik, kültürel ve hukuki kapasitelerini artırmaya yönelik çalışmalar gerçekleştirildi. Kadınlara Teknoloji eğitimleri verildi ve öz bakım hizmetlerini sağlayabilecekleri bilgilendirmeler yapıldı. Toplamda 200 kadına ulaşıldı.

YÖRET Vakfı, “Afet Sonrası Yaşlılık Çalışmaları” Projesini hayata geçirerek toplumda yaşlılık algısının olumlu ve doğru bir şekilde yerleşmesini sağlamaya, yaşlıların hayatını kolaylaştırmaya ve nesiller arası ilişkileri güçlendirmeye katkı sağladı. “Destek verene destek” anlayışı ile yaşlılara hizmet götüren sosyal hizmet profesyonellerini yüz yüze eğitimlerle desteklendi. Çalışanlarının yaşlılık dönemi ile ilgili algılarının pozitif yönde değişmesini sağlamak amacıyla çalışmalar yapıldı. Yaşlıların bio-psiko-sosyal ihtiyaçlarını belirlendi ve toplamda 1153 kişiye ulaşıldı. Ayrıca afet bölgelerinde yaşlı bireylerin karşılaştığı sosyal destek ağlarının zayıflaması, psikolojik travma ve bilgi eksikliği gibi sorunların derinlemesine ele alındığı çalışmasının sonuçlarını “Afetlerde Yaşlı Yetişkinlere Destek Kılavuzu”na aktardı. Akabinde bu Kılavuz, yaşlılara hizmet götüren, onlarla çalışan sağlık, sosyal ve psikolojik destek meslek profesyonellerinin bilgisine sunuldu.

AgeSA Hatıra Ormanı

Vefat eden müşterilerimizin anısını yaşatmak için hayata geçirdiğimiz AgeSA Hatıra Ormanı uygulamasına büyüterek devam ettik ve ikinci hatıra ormanımızı oluşturduk. Ege Orman Vakfı iş birliğiyle Kocaeli Gebze Balçık’ta yer alan ormana 10.000 adet fidan bağışında bulunduk.

Arsuz Sabancı Ortaokulu AgeSA Binası

Depremden en ağır hasarı alan ve bölgedeki en yoğun öğrenci nüfusuna sahip illerden Hatay’da Sabancı Vakfı iş birliği ile Arşuz Sabancı Ortaokulu AgeSA Binası’nı eğitim hayatına kazandırdık. 4 dersliğin yanı sıra Bilişim Teknolojileri ve Robotik Atölyeleri ile donatılan bina, eğitim-öğretim faaliyetlerine hazır hale getirilerek eğitime kazandırıldı. Öğrencilerin yaratıcı ve analitik düşünme becerilerini geliştirmeye yönelik hayata geçen atölyelerde, modern eğitim yaklaşımları teknolojiyle birleştirilerek inovatif projeler üretilmesi sağlanacak.

2024 Yılı Çalışan Gönüllülüğü Faaliyetlerimiz

Çalışanlarımızın topluma katkı sunma motivasyonunu destekliyor, gönüllülük faaliyetlerini kurum kültürümüzün bir parçası olarak görüyoruz. 2024 yılında çalışanlarımızın gönüllü katılımıyla toplumsal fayda yaratmaya yönelik çeşitli etkinlikler gerçekleştirdik:

- 19 Mayıs Atatürk’ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı’nı 80 kişilik katılımı bisiklet sürerek kutladık. Bu etkinlikte, gençliğin geleceğe sahip çıkma gücüne ve sürdürülebilir ulaşım araçlarının önemine dikkat çektik.
- 5 Haziran Dünya Çevre Günü kapsamında, Sarıyer Kısırkaya Plajı’nda gerçekleştirdiğimiz temizlik etkinliğinde 15 gönüllü çalışanımızla 100 kilogramdan fazla atık topladık ve geri dönüşüme kazandırdık.
- Nisan ve Eylül aylarında, 18 yaş altı BES yaptıran, doğum günü gelen ve AgeSA Sürdürülebilirlik Fonu’nu tercih eden müşterilerimiz adına toplam 110 bin tohum topunu doğayla buluşturduk.
- 24 Ekim Uluslararası İklim Eylem Günü’nde, çalışanlarımız adına ecoDrone’lar aracılığıyla tohum topu atışı gerçekleştirdik. Ayrıca, acentelerimize kuruluş yıldönümlerinde TEMA Vakfı üzerinden fidan sertifikaları göndermeye başladık.
- Finansal okuryazarlık bilincini artırmak amacıyla başlattığımız ve sektörde bir ilk olan “Finansal Terapi” adlı YouTube projemiz ile 4,6 milyon izlenme oranına ulaştık.
- Boğaziçi Üniversitesi GETEM iş birliğiyle görme engelli bireyler için çevrimiçi kütüphaneye katkı sağladık ve 14 gönüllümüzle sesli kitap kayıtları gerçekleştirdik.
- “Çorbada Tuzun Olsun Derneği” iş birliğiyle, barınma sorunu yaşayan bireylerle dayanışmak amacıyla gönüllü yemek dağıtımına katıldık ve sosyal etkileşim yoluyla toplumsal entegrasyonu destekledik.

ETKİ ODAKLI ORGANİZASYON



ÇEVRESEL PERFORMANS

YATIRIM PORTFÖYÜMÜZÜ VE OPERASYONLARIMIZI

İKLİM DEĞİŞİKLİĞİYLE MÜCADELEDE SORUMLULUK BİLİNCİYLE YÖNETİYORUZ

%75

KAPSAM 1 VE
KAPSAM 2
EMİSYONLARINDA
2030'A KADAR
AZALTIM HEDEFİ

İklim krizi, sigortacılık sektörünün geleceğini doğrudan etkileyen bir gerçeklik olarak karşımızda duruyor. Bu kriz, sektörü yalnızca risk yönetimi anlamında değil, aynı zamanda daha sürdürülebilir iş modelleri ve ürünler geliştirme yönünde dönüştürüyor. AgeSA olarak bu dönüşümün bir parçası olmayı stratejik bir öncelik olarak görüyor, çevresel performansımızı iş modelimizin ayrılmaz bir parçası haline getiriyoruz.

Faaliyetlerimizden kaynaklı doğrudan ve dolaylı sera gazı salımlarını azaltmak amacıyla hem ofis içi hem de yatırım kaynaklı operasyonlarımızda sürdürülebilir uygulamalara öncelik veriyoruz. Enerji verimliliği, atık yönetimi, su tüketimi gibi alanlarda çevresel etkilerimizi en aza indirmek için çalışırken, küresel iklim hedefleriyle uyumlu adımlar atıyoruz.

2024 yılında, Sabancı Holding'in Net Sıfır Karbon Ayak İzi Projesi kapsamında Bilim Temelli Hedefler İnisyatifi'ne (SBTi) emisyon azaltım taahhüdümüzü verdik. Kapsam 1, 2 ve 3 emisyonlarımız için iklim değişikliğiyle mücadelede bilimsel temellere dayanan bir yaklaşımı benimsedik.

Bu kapsamda:

- Kapsam 1 ve 2 emisyonlarımız için 2030 yılına kadar 2019 seviyelerine kıyasla %75 azaltım hedefi belirledik.
- Kapsam 3 emisyonlarımız için, yatırım portföyümüzün 2030 yılında %47'sinin ve 2040 yılında tamamının SBTi hedefi belirlemiş şirketlerden oluşmasını amaçlıyoruz.

Portföy kaynaklı Kapsam 3 emisyonlarımız, toplam emisyonlarımızın %90'ından fazlasını oluşturuyor. Bu nedenle, SBTi'nin finans sektörü için önerdiği Portfolio Coverage (Portföy İçeriği) metodolojisi kapsamında uygulama planımızı oluşturarak taahhüdümüzü ilettik. Aynı zamanda, bu hedefler üst yönetim hedef kartına dahil edilerek yönetim düzeyinde sahiplenildi. Öte yandan, [Sabancı Topluluğu Sorumlu Yatırım Politikası](#) doğrultusunda yatırım süreçleri için iklim değişikliğini önceliklendirmeye devam ediyoruz.

2040 yılına kadar yatırım portföyümüzün tamamen Bilim Temelli Hedefler İnisyatifi ile uyumlu hale gelmesi için üç aşamalı bir yol haritası oluşturduk:

1. Analiz sonuçlarına göre belirlenen öncelikli şirketlerle Bilim Temelli Hedef verme konusunda etkileşim kuracağız.
2. Bilim Temelli Hedef kriterini mevcut ve yeni yatırımlarda değerlendirme ölçütü olarak kullanacağız.
3. Bilim Temelli Hedefi olmayan şirketlere yatırım yapılmamasını değerlendireceğiz.

Portföyümüzü karbonsuzlaştırma stratejimiz doğrultusunda, yatırımlarımızı borsaya kote olan ve yüksek paydaş beklentileri nedeniyle Bilim Temelli Hedef belirlemeye daha yatkın şirketlere yönlendirmeyi amaçlıyoruz. Yerel şirketlerle kurduğumuz yakın ve etkili iletişim, bu şirketleri yatırım stratejimizde öne çıkaran önemli bir unsur haline getiriyor. Portföyümüzde yüksek değere sahip şirketler, dönüşüm süreçlerindeki etkilerinin büyüklüğü nedeniyle değerlendirme sürecimizde ön sırada yer alıyor. Ayrıca, Bilim Temelli Hedefler İnisyatifi tarafından sektörel rehber yayımlanmış alanlardaki şirketler, net bir yol haritasına sahip olmaları sayesinde yatırım kararlarımızda daha güçlü bir konumda bulunuyor. Henüz Bilim Temelli Hedefler İnisyatifi'ne taahhüt vermemiş ancak yüksek dönüşüm potansiyeline sahip şirketler ise stratejik yol haritamızda özel bir değerlendirme alanı oluşturuyor.

Operasyonel tarafta ise, ofis içi enerji tüketimi, yazıcı, aydınlatma, soğutma ve BT altyapısı gibi alanlarda karbon salımını azaltmaya yönelik uygulamalarımızı sürdürüyoruz. İlgili sera gazı emisyonlarını düzenli olarak ölçüyor, ofis alanlarında etkin enerji, su ve atık yönetimi uyguluyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimizin temel yapı taşlarından biri olan Net Sıfır yaklaşımımız doğrultusunda, çevresel performansımızı sürekli olarak izliyor, geliştiriyor ve değer zincirimiz boyunca düşük karbonlu büyümeyi destekleyen bir yapıya geçişi teşvik ediyoruz. İklim risk ve fırsatları başta olmak üzere iklim bağlantılı tüm açıklamalarımıza [AgeSA 2024 TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu'ndan](#) ulaşabilirsiniz.

ENERJİ VE EMİSYON YÖNETİMİ

2050 NET SIFIR HEDEFİMİZE ULAŞMAK İÇİN

ÖLÇÜM, TAKİP VE AZALTIM ADIMLARINI KARARLILIKLA SÜRDÜRÜYORUZ

Hedeflerimiz:

- 2050 yılına kadar net sıfır şirket olunması
- Kapsam 1 ve 2 emisyonlarının 2030 yılına kadar 2019 seviyelerine kıyasla %75 azaltılması
- Yatırım portföyümüzün 2030 yılında %47'sinin ve 2040 yılında tamamının SBTi hedefi belirlemiş şirketlerden oluşması

Çevresel etki yönetimi ve iklim değişikliğiyle mücadele çalışmalarımızın temelini, etkin bir enerji ve emisyon yönetimi oluşturuyor. AgeSA olarak, 2050 Net Sıfır hedefimiz doğrultusunda iklim ve çevre üzerindeki etkilerimizi azaltmak amacıyla enerji tüketimimizi ve buna bağlı olarak oluşan sera gazı salımlarımızı düzenli olarak hesaplıyor ve azaltmaya yönelik uygulamalar geliştiriyoruz.

Sera gazı hesaplamalarımızı, Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi (TEİAŞ) ve Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli (IPCC) tarafından yayımlanan emisyon faktörlerine ve Sera Gazı Protokolü Kurumsal Muhasebe ve Raporlama Standardı Metodolojisi'ne uygun olarak yürütüyoruz.

Yatırım ve sigorta faaliyetlerinden kaynaklanan dolaylı emisyonlarımızı ise, PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) metodolojilerine göre hesaplıyor; tüm değer zincirimizde şeffaf ve bilim temelli bir emisyon yönetimi sağlamayı amaçlıyoruz.

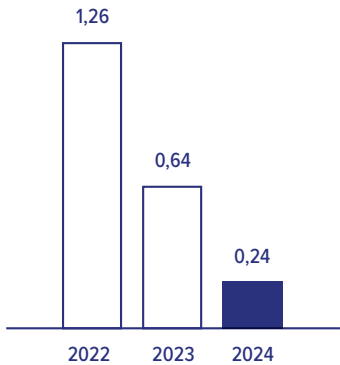
Sera Gazı Emisyonları	Birim	2022	2023	2024
Kapsam 1 (Doğrudan sera gazı salımları)	ton CO ₂ e	958	1.062	1.255
Kapsam 2 (Dolaylı sera gazı salımları – Pazar bazlı)	ton CO ₂ e	181	0	0
Kapsam 2 (Dolaylı sera gazı salımları – Lokasyon bazlı)	ton CO ₂ e	181	199	223
Kapsam 3 (Diğer dolaylı sera gazı salımları)	ton CO ₂ e	925.186	1.209.502	1.248.209



ENERJİ VE EMİSYON YÖNETİMİ

Enerji tüketimimizi ve karbon ayak izimizi azaltmak amacıyla, ofis operasyonlarımızı sürdürülebilirlik kriterleri doğrultusunda şekillendiriyoruz.

YILLARA GÖRE ENERJİ YOĞUNLUĞU (MWH/MİLYON TL)



AgeSA 2024 Yıl Sonu Emisyon Verileri Dağılımı

Emisyon Kaynağı	Birim	Kapsam 1	Kapsam 2	Kapsam 3
Doğalgaz	ton CO ₂ e	225,6		
Şirket Araçları	ton CO ₂ e	1029,6		
Elektrik (Pazar bazlı)	ton CO ₂ e		0	
Elektrik (Lokasyon bazlı)	ton CO ₂ e		223	
Kategori 1	ton CO ₂ e			13.601
Kategori 5	ton CO ₂ e			17
Kategori 6	ton CO ₂ e			240
Kategori 7	ton CO ₂ e			0
Kategori 15	ton CO ₂ e			1.234.351

Enerji Tüketimi	Birim	2022	2023	2024
Toplam enerji tüketimi	MWh	4.692	4.801	4.291
Yenilenebilir enerji tüketimi	MWh	-	452	507
Yenilenebilir enerji tüketiminin toplam enerji tüketimindeki payı	%	-	9,4	12
Enerji yoğunluğu	MWh/milyon TL Gelirler	1,26	0,64	0,24

Enerji tüketimimizi ve karbon ayak izimizi azaltmak amacıyla, ofis operasyonlarımızı sürdürülebilirlik kriterleri doğrultusunda şekillendiriyoruz. Enerji tasarrufu, su verimliliği, ses yalıtımı, malzeme seçimi ve iç ortam kalitesi gibi unsurları bina yönetimi süreçlerimizin ayrılmaz bir parçası haline getiriyoruz. Ana enerji tüketimimiz bina faaliyetlerinden kaynaklanırken, araç kullanımı ve ofis içi ekipmanlar da emisyon kaynaklarımız arasında yer alıyor.

2023 yılına göre enerji yoğunluğumuzu %62 oranında azalttık. Ayrıca, yenilenebilir enerji tüketimimizin toplam enerji tüketimindeki payı %28 artarak %12'ye ulaştı.

2024 yıl sonu itibarıyla gerçekleştirdiğimiz projeler sayesinde, şirket araçlarının yakıt tüketimi, ofislerin doğal gaz kullanımı ve elektrik tüketiminden kaynaklı karbon emisyonunu 2019 yılına kıyasla 637 ton azalttık.

2021 yılında şirket araçlarımızı hibrit modellerle değiştirmeye başladık. 2024 yılı itibarıyla araç filomuzun %26'sı hibrit araçlardan oluşuyor. Şirket araçlarımızın %50'sini 2030 yılına kadar elektrikli araçlara dönüştürmek üzere çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Ofislerimizde %100 yenilenebilir enerji kaynaklarından sağlanan elektrik kullanıyoruz. Böylece, elektrik tüketimimizden kaynaklanan doğrudan emisyonları sıfırlıyoruz.

Genel müdürlük binamızda enerji ve su verimliliği, atık yönetimi ve sürdürülebilir malzeme kullanımı alanlarında yüksek performans göstererek LEED Gold Yeşil Ofis Sertifikasına sahipliğini sürdürüyor.

Uzaktan ve hibrit çalışma modelimizle ofis kullanımına bağlı karbon salımını azaltıyoruz. Esnek ve mekândan bağımsız çalışma yapımız sayesinde hem ulaşım kaynaklı emisyonları hem de bina kaynaklı enerji tüketimini düşürüyoruz.

Ayrıca, değer zincirimizde net pozitif olma yaklaşımımız doğrultusunda mevcut acentelerimize kuruluş yıldönümlerinde TEMA Vakfı üzerinden fidan sertifikası göndermeye başladık.

ATIK YÖNETİMİ

KAĞIT TÜKETİMİMİZİ BİR YILDA %48 AZALTARAK
14,1 TONLUK TASARRUF SAĞLADIK

Hedeflerimiz:

- 2050 yılına kadar sıfır atık şirket olunması

AgeSA olarak atık yönetimini sadece operasyonel bir sorumluluk değil, aynı zamanda çevresel sürdürülebilirliğe katkının temel bileşenlerinden biri olarak görüyoruz. Bu kapsamda dijitalleşme adımlarımızı hızlandırarak hem kâğıt hem de plastik tüketimini önemli ölçüde azalttık, karbon ayak izimizi düşürdük.

2024 yılı itibarıyla toplam atık miktarımızı önceki yıla kıyasla %45 oranında azaltarak 16 tona indirdik. Bu atığın 15,5 tonu tehlikesiz, 0,029 tonu tehlikeli atıklardan oluşurken, 29 tonu geri dönüştürülebilir olarak yeniden kazanıma yönlendirildi. Plastik tüketimimizi 0,4 ton, kâğıt tüketimimizi ise 15 ton seviyesine düşürdük.

2022 yılı itibarıyla operasyonlarımızda tek kullanımlık plastik ürünlerin kullanımına son verdik. Ofislerimizde kâğıt ve plastik tüketimini minimize ederken, bu malzemelerin kullanımını tamamen ortadan kaldırmaya yönelik uygulamaları yaygınlaştırdık. Aynı zamanda, ofiste kâğıt/plastik kullanımını en aza indirmek için ofis içi ortak alanlardaki televizyon ekranlarında ve bilgisayar ara yüzlerinde hatırlatıcı ve bilgilendirici notlar paylaşmaya devam ettik.

Müşteri bilgilendirmelerinin dijital ortamlara taşınması, mobil uygulamalar üzerinden gerçekleştirilen satış ve hizmet işlemleri, kağıtsız onay süreçleri ve dijital sözleşmeler sayesinde kâğıt kullanımını ciddi ölçüde azaltarak karbon ayak izimizi küçültmeyi sürdürüyoruz. Mobil uygulama, biyometrik imza, sesli onay ve uzaktan satış uygulamaları gibi dijital dönüşüm faaliyetleri sayesinde 2024 yılında yaklaşık 41 milyon kâğıt basılmasını ve 1.863 ağacın kesilmesini önledik. Bu sayede 766 ton CO₂e salımının önüne geçtik.

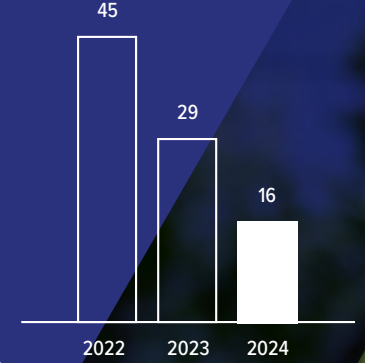
Dijitalleşme vizyonumuzla hayata geçirdiğimiz çeşitli projeler, atık azaltımı hedefimize doğrudan katkı sundu. Satış süreçlerinin dijital ortama taşınmasıyla başlayan dönüşüm, “Mobil ile Bitir” uygulaması sayesinde müşterilerin tercih ettiği ürünlere kağıtsız şekilde başvuru yapabildiği bir yapıya evrildi. Dijital Satış Yetkinliklerinin Artırılması Programı ile satış ekiplerimize kazandırılan yeni yetkinlikler sayesinde, artık ürün başvurularının büyük bir kısmı self servis ve dijital kanallardan tamamlanıyor.

Ayrıca, müşteri bilgilendirmelerini mobil ekranlara taşıyarak kâğıt kullanımını azalttık. Polİçe yıl dönümünde matbu olarak gönderilen kâr payı mektuplarını dijital ortama taşıyarak hem kâğıt israfını önledik hem de karbon ayak izimizin azalmasına katkı sağladık.

2024 yılında gönüllü çalışma arkadaşlarımızın katılımıyla Sarıyer Kısırkaya Plajı Temizliği etkinliğinde 100 kilogramdan fazla atık toplayarak geri dönüşüme kazandırılmasını sağladık. Elektronik atıkların yönetimi kapsamında AgeSA BT altyapı ekibi tarafından gerçekleştirilen Dijital Donanım Hurdalaştırma Projesinde; veri barındıran ve barındırmayan toplam 4.104 cihaz, ilgili kurum ve ekiplerin gözetiminde çevreci yöntemlerle bertaraf edildi. Bu süreç sayesinde 700.000 TL'yi aşkın gelir sağladık. Yeşil etiketi olmayan cihazların geri dönüşüme gönderilmesiyle yeşil etikete sahip elektronik cihazlarımızın oranında %67'lik bir iyileştirme yaparak bu oranı %88'e yükselttik. Sadece bilgisayarlarımızı ele aldığımızda ise yeşil etiket oranı ise %93 olarak gözlemlendi.

Tüm bu çalışmalarla iş süreçlerimizde kaynak verimliliğini ve çevresel duyarlılığı artırıyoruz.

YILLARA GÖRE TOPLAM ATIK MİKTARI (TON)



SU YÖNETİMİ

SU YÖNETİMİNDE VERİMLİLİK ODAKLI UYGULAMALAR BENİMSİYORUZ

Operasyonlarımızda su verimliliği sağlayan uygulamaları sürdürüyor, su tüketimimizi yakından izleyerek kaynaklarımızı daha etkin kullanıyoruz.

İklim krizi ve artan nüfusla birlikte su kaynaklarının korunması ve verimli kullanımı her zamankinden daha büyük önem taşıyor.

2024 yılında toplam su tüketimimiz 3.331 m³ olarak gerçekleşti. Operasyonlarımızda su verimliliği sağlayan uygulamaları sürdürüyor, su tüketimimizi yakından izleyerek kaynaklarımızı daha etkin kullanıyoruz. Merkez ofisimizde yürüttüğümüz sürdürülebilir mimari uygulamalar ve hibrit çalışma düzenimiz sayesinde kişi başı su tüketimini düşük seviyelerde tutmayı amaçlıyoruz.

Ayrıca dijitalleşme projelerimizle tasarruf odaklı süreç verimliliği gerçekleştiriyoruz. Mobil uygulama, biyometrik imza, sesli onay ve uzaktan satış uygulamaları gibi dijital dönüşüm faaliyetleri sayesinde 2024 yılında 409.821 m³ su tüketiminin önüne geçtik.

DİJİTAL UYGULAMALARLA ÖNÜNE GEÇİLEN SU TÜKETİMİ,

409.821 m³



SORUMLU VE SÜRDÜRÜLEBİLİR İŞ MODELLERİ

SKA BAĞLANTILI ÜRÜNLER VE HİZMETLER

SKA BAĞLANTILI ÜRÜN SAYIMIZI 18'E, HİZMET SAYIMIZI İSE 6'YA ÇIKARDIK

Hedeflerimiz:

- Her yıl yeni SKA bağlantılı ürün/hizmet/uygulama geliştirilmesi
- Sürdürülebilirlik Fonu'nun yaygınlaştırılması ve fonda artış sağlanması
- 2024 yıl sonu itibarıyla gelirlerin %25'inin SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden gelmesi

AgeSA olarak düşük karbonlu ekonomiye geçişi hızlandırmak ve toplumsal refahı artırmak amacıyla Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) bağlantılı ürün ve hizmetler geliştiriyoruz. SKA ile bağlantılı ürün ve hizmetlerimiz, daha dayanıklı ve sorumlu bir iş modeline geçişimizi desteklerken, müşterilerimize sunduğumuz değer önerisini de güçlendiriyor.

İyi kurumsal vatandaşlık yaklaşımımız doğrultusunda; ülkemize, toplumumuza ve tüm paydaşlarımıza fayda sağlayacak her türlü ürün, hizmet ve projeyi hayata geçirmeye devam ediyoruz. Bu kapsamda, 2024 yılı sonu itibarıyla SKA bağlantılı ürün sayımızı 18'e, hizmet sayımızı ise 6'ya çıkardık. Aynı dönemde, SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde ettiğimiz gelirlerin toplam gelire oranı %47'ye ulaştı. Böylelikle 2024 yılsonu için belirlediğimiz hedefin üstünde bir performans gerçekleştirmiş olduk.

SKA bağlantılı ürün ve hizmet portföyümüzü Avrupa Birliği Taksonomisi'ne uyumlu şekilde dört ana başlık altında sınıflandırıyoruz. Bu sınıflandırmayı yaparken her bir ürünün çevresel ve sosyal etkisini dikkate alıyoruz:

Etki Azaltıcı (Mitigation): İklim değişikliğiyle mücadeleye doğrudan katkı sağlayan, karbon salımını azaltan ürünler

Sağlayıcı (Enabler): Sürdürülebilir çözümlerin yaygınlaşmasını destekleyen, dijitalleşme ve altyapı dönüşümünü kolaylaştıran ürünler

Olumlu Sosyal Etki (Positive Social Impact): Toplumsal kapsayıcılığı artıran, sağlık, eğitim, ekonomik güvence gibi alanlarda sosyal fayda sağlayan ürünler

Dönüşüm (Transition): Karbonsuzlaşma sürecinde geçişi destekleyen ürünler.

Bu sınıflandırmaya göre 2024 yılında 8 sağlayıcı, 10 olumlu sosyal etki yaratan ürünümüz bulunmaktadır. SKA ile uyumlu ürün ve hizmet portföyümüzü genişleterek hem ekonomik sürdürülebilirliğe katkı sağlıyor hem de çevresel ve sosyal etkilerimizi gözetken bütüncül bir değer yaratmayı sürdürüyoruz.

SKA BAĞLANTILI ÜRÜNLER VE HİZMETLER

Fon yönetiminden ürün geliştirmeye kadar her adımda çevresel ve toplumsal faydayı gözetiyoruz.



Kapsayıcı Hizmet Uygulamaları

Müşterilerimize eşit ve erişilebilir hizmet sunma hedefimiz doğrultusunda, 2022 yılında görme engelliler için sesli yönlendirme ve 2023 yılında işitme engelliler için işaret diliyle görüntülü destek hizmetlerini başlattık. 2024 yılında bu hizmetleri daha fazla kullanıcıya ulaştırarak engelli bireylerin sigortacılık işlemlerinde tam erişim sağlamasını desteklemeye devam ettik. Ayrıca, ekonomik zorluk yaşayan müşterilerimizin sigorta güvencelerine ara vermeden devam edebilmeleri için poliçe yürürlüklerinin yeniden başlatılması, prim indirimi ve ara verme gibi esnek çözümler sunduk.



Kredili Ürünlerde Genişleyen Kapsayıcılık

Kredim Güvende ürünümüz, uzun süreli işsizlik koruması ve 2023 yılında eklenen “Tehlikeli Hastalıklar Teminatı” ile müşterilerimizin değişen ihtiyaçlarına yanıt verdi. 2024 yılında bu kapsayıcılığı artırmak adına, tehlikeli hastalıklar teminatındaki maksimum giriş yaşını 60’a yükselttik ve teminat tutarı limitlerini artırdık. Bu adımlarla finansal risklere karşı daha fazla bireyin korunmasına katkı sağladık.



Dijitalleşme ile Kağıtsız İşlemler

Sürdürülebilirlik ve verimlilik odaklı dijitalleşme çalışmalarımız kapsamında, 2024 yılında BES planlarımızın AgeSA Mobil üzerinden uçtan uca dijital olarak satışına başladık. Aynı zamanda Her İhtimalin Sigortası ve Hayata Yatırım Sigortası gibi hayat sigortası ürünlerimizin de satış ve belge iletim süreçlerini dijital ortama taşıyarak kağıt kullanımını azalttık.



FonPro ile Sürdürülebilir Fon Yönetimi (SKA 8, SKA 10, SKA 12, SKA 13)

FonPro dijital fon danışmanlığı platformumuz, 2023 yılında sürdürülebilirlik fonlarını içeren yeni öneri paketleriyle müşterilerin yatırımlarını çevresel ve sosyal etki doğrultusunda yönlendirdi. 2024’te de bu yaklaşımı sürdürerek, SKA bağlantılı fonların yaygınlaştırılmasına yönelik fon dağılımı önerilerini geliştirdik ve FonPro’yu finansal okuryazarlığı düşük bireyler için daha erişilebilir hale getirdik. FonPro uygulamamız ile 363.378 müşterimizin birikimlerini değerlendirmelerini sağladık.



Sürdürülebilirliğe Katkı Veren Ürün Geliştirmeleri

Hayata Yatırım Sigortası ve Her İhtimalin Sigortası ürünlerimiz, müşterilerimize birikim yapma fırsatı sunarken aynı zamanda yaşam güvencesi sağlamaya devam ediyor. Bu ürünlerde sunduğumuz esnek çözümler; prim erteleme, ödeme miktarını değiştirme, prim artırımı/indirimi ve yeniden yürürlüğe alma gibi seçeneklerle müşterilerimizin finansal koşullarına uyum sağlamalarına olanak tanıyor. 2024 yılında bu ürünlerin dijital satış süreçlerini tamamlayarak AgeSA Mobil üzerinden daha erişilebilir hale getirdik.

Eski ürünümüz olan İyi İhtimaller Sigortası’na sahip müşterilerimize ise, ödemelerinde güçlük yaşamaları durumunda primlerinde %50’ye kadar indirim opsiyonu sunduk. Bu uygulamayla poliçelerin aktif kalmasını teşvik ederken, müşterilerimize ekonomik dalgalanmalara karşı esneklik kazandırdık.

Bunun yanı sıra, Her İhtimalin Sigortası, Hayata Yatırım Sigortası, Birlikten VIP ve Prestijli BES Planı sahibi müşterilerimize, yıl boyunca çevrim içi psikolog, diyetisyen ve spor danışmanlığı gibi ek hizmetler sunduk. Bu desteklerle müşterilerimizin sadece finansal değil, fiziksel ve ruhsal iyilik hallerine de katkı sağlamayı hedefledik.

Tüm bu uygulamalar, sigortacılığı sadece risk teminatı olmaktan çıkararak sürdürülebilir bir yaşam deneyiminin parçası haline getiriyor.

SKA BAĞLANTILI ÜRÜNLER VE HİZMETLER

Ürünlerimizi ve hizmetlerimizi sürdürülebilirlik, kapsayıcılık ve toplumsal fayda ilkeleriyle şekillendiriyoruz.



Tohum Topu Projesi

Ecording iş birliğiyle 2024 yılı Nisan ayında 18 yaş altı BES müşterilerimiz için başlattığımız tohum topu projesini, doğum günü gelen ve AgeSA Sürdürülebilirlik Fonu'nu tercih eden müşterilerimiz için genişleterek sürdürdük. Müşterilerimiz adına toplamda 110 bin tohum topunu doğayla buluşturduk. Müşterilerimize SMS ve e-posta yoluyla tohum türü seçme imkanı da sunarak bu sürece doğrudan katılımlarını sağladık.



Müşteri Sağlığına Yönelik Ek Fayda Paketleri

Sağlıklı yaşamı teşvik etmek amacıyla, 2024 yılı boyunca Hayata Yatırım Sigortası, Her İhtimalin Sigortası ve bazı BES planları kapsamında müşterilerimize online psikolog, diyetisyen ve spor hizmetlerinden faydalanma imkânı sunduk. Mart ayında BES'e katılan kadın müşterilerimize ise kişisel bakım ve sağlıklı yaşam hizmetleri hediye ettik.



Finansal Davranışlara Yönelik Eğitim

Finansal okuryazarlığı geliştirme hedefimiz doğrultusunda, 2024 yılında hayata geçirdiğimiz "Finansal Terapi" yaklaşımı ile bireylerin finansal alışkanlıklarını inceleyip farkındalıklarını artırmayı amaçladık. YouTube üzerinden yayımladığımız "Finansal Okuryazarlık Yolculuğunuz" serisiyle geniş kitlelere ulaşarak, bireylerin finansal sağlığını iyileştirmeye yönelik öneriler sunduk.



Ürünlerimizin Sürdürülebilirlik Özellikleri

Engelsiz Sigorta Deneyimi

Sigortacılıkta kapsayıcılığı artırmak amacıyla hayata geçirdiğimiz engelsiz hizmet uygulamalarımızla, işitme engelli müşterilerimize işaret diliyle görüntülü görüşme ve fon danışmanlığı hizmeti sunarken; görme engelli müşterilerimize ise sesli rehberlik desteği sağlıyoruz. Bu hizmetler, engelli bireylerin sigortacılık işlemlerine tam erişimini mümkün kılarak kapsayıcı sigorta deneyimimizi güçlendiriyor.

Tehlikeli Hastalıklara Karşı Güvence

Kredim Güvende ürünümüz kapsamında sunduğumuz Tehlikeli Hastalıklar Teminatı ile müşterilerimize 12 kritik hastalığa karşı mali koruma sağlıyoruz. 2024 yılında maksimum giriş yaşını 45'ten 60'a yükselttiğimiz bu teminat, uzun vadeli sağlık güvenliği sunarak müşterilerimizin yaşam kalitesini destekliyor.

Finansal Esneklik Sağlayan Ürün Özellikleri

Hayat sigortası ve bireysel emeklilik ürünlerimizde müşterilerimize, finansal durumlarına uygun esneklikler sunuyoruz. Ödemeye ara verebilme, prim azaltma, birikimlerinden borç alabilme gibi özelliklerle müşterilerimizin değişen koşullara uyum sağlamalarına yardımcı oluyoruz. Ayrıca, ödenmeyen vadelerin police sonuna eklenmesi gibi seçeneklerle sigorta güvencesinin devamlılığına katkıda bulunuyoruz.

Ek Fayda Hizmetleri

Ferdi kaza sigortası ürünlerimize entegre ettiğimiz check-up, sağlık danışmanlığı, evde bakım ve çocuk gelişim paketleriyle, müşterilerimize önleyici sağlık hizmetleri sunuyoruz. Bu ek faydalar, sigortanın sadece risk teminatı değil, aynı zamanda sağlıklı yaşamı destekleyen bir araç olarak konumlanmasını sağlıyor.

İstem Dışı İşsizlik Teminatı

Kredili ürünlerimiz kapsamında sunduğumuz istem dışı işsizlik teminatı, kredi taksitlerinin karşılanmasına destek olarak müşterilerimizin geçici işsizlik dönemlerinde mali güvenliğini korumaya yardımcı oluyor. Bu teminat, bireylerin yaşam standartlarının sürdürülebilirliğini destekliyor.

Kağıtsız Sigorta Deneyimi

Dijitalleşme vizyonumuz doğrultusunda AgeSA mobil uygulamamız, Bi'Tıkla online satış platformumuz ve biyometrik imza teknolojisi ile kağıtsız sigorta deneyimi sunuyoruz. Bu uygulamalar hem çevresel etkimizi azaltıyor hem de müşteri deneyimini kolaylaştırıyor.

Sürdürülebilir Hisse Senedi Emeklilik Fonu

Sürdürülebilir Hisse Senedi Emeklilik Fonu ile, BIST Sürdürülebilirlik Endeksi başta olmak üzere tanınmış sürdürülebilirlik endekslerindeki şirketlerin hisselerine yatırım yapıyoruz. Katılımcı sayısı ve fon büyüklüğü bakımından ön sıralarda yer alan bu fon, 9 emeklilik planında yer alıyor. Dijital fon yönetim sistemimizde önerilen fon dağılımlarının sürdürülebilirlik fonuna yönlendirilmesiyle fonun büyümesine katkı sağlıyoruz.

Dijital Fon Yönetim Hizmeti (FonPro)

FonPro dijital danışmanlık hizmetimizle, müşterilerimize finansal okuryazarlık seviyelerine göre üç farklı seçenek sunuyoruz. Özellikle düşük finansal okuryazarlığa sahip bireyler için geliştirdiğimiz "Uzmana Bırak" modeli sayesinde, profesyonel yönetimle istikrarlı getiri sağlamayı hedefliyoruz. Böylece, müşterilerimizin bilinçli yatırım kararları almasına destek oluyor, sürdürülebilir finansal davranışları teşvik ediyoruz.

SORUMLU VE SÜRDÜRÜLEBİLİR İŞ MODELLERİ

SORUMLU YATIRIMLAR

PORTFÖYÜMÜZÜ ÇEVRESEL, SOSYAL VE ETİK İLKELER İŞİĞİNDA

SORUMLU YATIRIM ANLAYIŞIYLA GÜÇLENDİRİYORUZ

2024 yılında Sabancı Holding Sorumlu Yatırım Politikası doğrultusunda yatırım portföyümüzde yer alan tüm şirketlerin ÇSY risklerinin değerlendirilmesi amacıyla kapsamlı bir durum tespiti süreci yürüttük.

AgeSA olarak Sabancı Holding'in sermaye dağılımı ve yatırım kararlarına yön vermek, değer zincirimizin sürdürülebilirliğini sağlamak ve uzun vadeli etki yaratmak amacıyla oluşturduğu [Sorumlu Yatırım Politikası](#)'nı tüm iş süreçlerimizde gözetiyoruz. Bu politika doğrultusunda, uyum süreçlerini sistematik bir şekilde yürütüyor ve sürdürülebilirlik hedeflerimizle uyumlu aksiyon planları geliştiriyoruz.

Politika kapsamında; Çevresel, Sosyal, Etik, Yönetişim ve İnsan Hakları başlıklarında değer zincirimiz boyunca asgari standartlar belirliyor, Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na katkı sağlamayı, ÇSY performansını artırmayı ve toplumsal-çevresel katkıyı önceliklendirmeyi hedefliyoruz.

Yatırım kararlarında sürdürülebilirlik ilkelerini esas alan bir [yaklaşım](#) benimsiyoruz. 2024 yılında Sabancı Holding Sorumlu Yatırım Politikası doğrultusunda yatırım portföyümüzde yer alan tüm şirketlerin ÇSY risklerinin değerlendirilmesi amacıyla kapsamlı bir durum tespiti süreci yürüttük. Bu analiz kapsamında yapay zekâ destekli analizler yoluyla halka açık verilere dayanarak yatırım portföyümüzdeki şirketleri; faaliyet gösterdikleri ülke, sektör ve Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin 10 İş Davranışı İlkesi'ne uygunluk açısından değerlendirdik.

Durum tespit süreci sonuçlarını değerlendirerek oluşturduğumuz aksiyon planına göre;

1. 2025 yıl sonuna kadar yasaklı sektör, şirket ve faaliyet listesinde yer alan tüm şirketleri yatırım portföyümüzden çıkarmayı hedefliyoruz.
2. 2030 yıl sonuna kadar, yüksek risk kategorisinde değerlendirilen şirketlerle proaktif bir iş birliği yaklaşımı benimseyerek, ÇSY performanslarını geliştirmeye yönelik gelişim alanlarını paylaşacağız.
3. Orta ve düşük risk seviyesine sahip şirketlerin ÇSY performanslarını ise düzenli olarak izlemeye ve değerlendirmeye devam edeceğiz.

Bu üç aşamalı yol haritası ile ÇSY risklerini daha etkin bir şekilde ele alacağız ve yatırım portföyümüzdeki şirketleri sürdürülebilirlik yolculuklarında destekleyeceğiz.

Ayrıca, iklim değişikliğiyle ilgili geçiş planımızı Bilim Temelli Hedefler İnisiyatifi'ne verdiğimiz Net Sıfır taahhüdü ve Sorumlu Yatırım Politikası çerçevesinde şekillenmekte olup bu planın temel dayanaklarından biri de yatırım portföyü dönüşümüdür. Geçtiğimiz yıllarda yatırım süreçlerinde iklim değişikliği başlığını önceliklendirerek riskli alanlarda finansal durum tespiti çalışmasını tamamlamıştık. Bu çerçevede, Bilim Temelli Hedefler İnisiyatifi Portföy İçeriği metodolojisine göre yatırım portföyümüzde bulunan şirketlerin 2030 yılına kadar %47'sinin; 2040 yılına kadar da tamamının Bilim Temelli Hedef veren şirketlerden oluşmasını hedefliyoruz.



2040 yılına kadar yatırım portföyümüzün tamamen Bilim Temelli Hedefler İnisiyatifi ile uyumlu hale gelmesi için;

1. Analiz sonuçlarına göre belirlenen öncelikli şirketlerle Bilim Temelli Hedef verme konusunda etkileşim kuracağız.
2. Bilim Temelli Hedef kriterini mevcut ve yeni yatırımlarda değerlendirme ölçütü olarak kullanacağız.
3. Bilim Temelli Hedefi olmayan şirketlere yatırım yapılmamasını değerlendireceğiz.

SORUMLU YATIRIMLAR

PORTFÖYÜMÜZÜ SORUMLU YATIRIM ANLAYIŞIYLA ŞEKİLLENDİRİYORUZ

Bilim Temelli Hedefler ve sürdürülebilirlik fonlarımızla yatırım portföyümüzü dönüştürüyoruz.

Portföyümüzü karbonsuzlaştırma stratejimiz doğrultusunda, yatırımlarımızı borsaya kote olan ve yüksek paydaş beklentileri nedeniyle Bilim Temelli Hedef belirlemeye daha yakın şirketlere yönlendirmeyi amaçlıyoruz. Yerel şirketlerle kurduğumuz yakın ve etkili iletişim, bu şirketleri yatırım stratejimizde öne çıkaran önemli bir unsur haline getiriyor. Portföyümüzde yüksek değere sahip şirketler, dönüşüm süreçlerindeki etkilerinin büyüklüğü nedeniyle değerlendirme sürecimizde ön sırada yer alıyor. Ayrıca, Bilim Temelli Hedefler İnisiyatifi tarafından sektörel rehber yayımlanmış alanlardaki şirketler, net bir yol haritasına sahip olmaları sayesinde yatırım kararlarımızda daha güçlü bir konumda bulunuyor. Henüz Bilim Temelli Hedefler İnisiyatifi'ne taahhüt vermemiş ancak yüksek dönüşüm potansiyeline sahip şirketler ise stratejik yol haritamızda özel bir değerlendirme alanı oluşturuyor.

Bu kapsamda yürüttüğümüz tüm çalışmalara ilişkin detaylı bilgilere raporun [Çevresel Performans](#) bölümünde yer verilmektedir.

Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu

Çevreye ve topluma fayda sağlama amacı taşıyan bir diğer aksiyonumuz olan Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu'nu 2021'de kurmuştuk. Fonla, bireysel emeklilik katılımcılarına yeni bir yatırım imkanı sunarken aynı zamanda bu alanda yatırım yapan şirketlere de finansal destek ve kaynak sağlamaya başladık.

Sürdürülebilirlik fonu 2024 yıl sonu itibarıyla yatırımcısına %46 net getiri sundu ve yönetimindeki varlıkların büyüklüğü 2,6 milyar 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.

SÜRDÜRÜLEBİLİR
FONU YÖNETİMİNDEKİ
VARLIKLARIN BÜYÜKLÜĞÜ

2,6
MİLYAR TL



MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

2024 yılı sonunda genel NPS (Net Tavsiye Skoru) puanımız 65 olarak gerçekleşti.

AgeSA olarak bireysel emeklilik ve hayat sigortacılığı alanında bireylerin yaşamına doğrudan etki ettiğimiz bilinciyle her temas noktasında kişiselleştirilmiş ve yüksek memnuniyet sağlayan bir deneyim sunmayı hedefliyoruz. “Mutlu bireyler, güven dolu toplum” vizyonumuz doğrultusunda; işimizin özündeki iyiliği veri temelli müşteri odaklı stratejilerle destekleyerek, bireysel emeklilik, hayat ve ferdi kaza sigortası alanlarında ürün ve hizmetlerimizi sürekli geliştiriyor, yenilikçi çözümler sunmaya devam ediyoruz.

2024 yılında müşteri segmentasyonunu derinleştirerek, ihtiyaçlara uygun aksiyonlar alan, duygusal bağ kuran bir deneyim modeli uygulamayı sürdürdük. Dijitalleşme yatırımlarımızla müşteri yolculuklarını 360° bakış açısıyla ele alıyor, tüm temas noktalarında etki yaratmaya odaklanıyoruz. Bu kapsamda ürünlerimizi fayda-fiyat dengesiyle yeniden değerlendirerek önemli iyileştirmeler gerçekleştirdik.

Faaliyet gösterdiğimiz tüm kanallarda müşteri deneyimini en üst düzeye taşımak için yürüttüğümüz çalışmalar sonucunda 2024 yılı sonunda genel NPS (Net Tavsiye Skoru) puanımız 65’e, çağrı merkezi özelinde ise 71’e ulaştı. Sektördeki üç büyük rakibe kıyasla +5 puanlık üstünlük sağladık. 2024 yılında toplam prim ve katkı payı üretimimizi %89 artırarak 48,9 milyar TL’ye yükselttik. Hayat ve ferdi kaza sigortalarında sektör genelinde güçlü büyüme yaşanırken, 14,3 milyar TL toplam hayat ve kaza prim üretimiyle emeklilik ve/veya hayat şirketlerine ait direkt prim üretim pazarında %14,0 pazar payı elde ettik.

Bireysel emeklilik fon büyüklüğümüz %61 artarak 228,3 milyar TL’ye ulaştı ve %18,6 pazar payı ile özel sektör şirketleri arasında liderliğimizi sürdürdük. Türkiye Sigorta Birliği ve Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM) verilerine göre OKS dahil toplam BES fonu 1,2 trilyon TL’ye ulaştı.

Yönettiğimiz varlık büyüklüğü bazında, AgeSA bireysel emeklilik sektöründe özel sektör şirketleri arasında lider konumunu korudu. Katılımcı sayısında da istikrarlı bir büyüme sağladık.

Ferdi Kaza Sigortası kapsamında müşterilerimize sunduğumuz check-up, sağlık paketi ve çocuk paketi gibi önleyici sağlık hizmetleri ile kapsamlı bir hizmet deneyimi sunmaya devam ediyoruz. Müşteri odaklı bakış açımız doğrultusunda sunduğumuz tüm ürünlerde yüksek fayda sağlayan, erişilebilir ve kapsayıcı çözümler geliştirmeye devam ediyoruz.

Hedeflerimiz:

- Rakiplerimizin Ortalamasına Göre Daha Yüksek NPS
- Yılda en az bir kez ciddi sağlık riskleri, sağlıklı yaşam vb. konularda müşteriye bilgilendirme/eğitim/iletişim yapılması

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

MÜŞTERİ SAYIMIZ 2024 YILINDA 4,4 MİLYON KİŞİYE ULAŞTI

2024 yılı sonunda genel NPS (Net Tavsiye Skoru) puanımız 65'e, çağrı merkezi özelinde ise 71'e ulaştı.

Cinsiyete Göre Müşteri Dağılım Oranı	
Kadın	%35
Erkek	%65
Yaş Grubuna Göre Müşteri Dağılım Oranı	
Z Kuşağı (22 yaş ve altı)	%10
Y Kuşağı (23-41 yaş)	%58
X Kuşağı (42-59 yaş)	%25
Baby Boomers (60 yaş ve üstü)	%7
Ürün Grubuna Göre Müşteri Dağılım Oranı	
BES	%52,23
Hayat	%43,36
FKS	%4,41
Eğitim Düzeyine Göre Müşteri Dağılım Oranı	
Ön Lisans	%30
Lisans ve Üzeri	%44

AgeSA'da 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.

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

MÜŞTERİ ODAKLI YAKLAŞIMI İŞİMİZİN HER AŞAMASINA ENTEGRE EDİYORUZ

Kişiselleştirilmiş çözümlerimiz ve ödüllü projelerimizle müşterilerimizin hayatına değer katıyoruz.

Müşteri Deneyimi Alanındaki Başarılarımız

Müşteri odaklı yaklaşımımızı işimizin her aşamasına entegre ederek 2024 yılında da müşteri deneyimi yönetimi alanında sektörde fark yaratmaya devam ettik. Tüm temas noktalarımızda sunduğumuz kişiselleştirilmiş ve bütünsel deneyim sayesinde müşterilerimizin hayatlarına anlamlı dokunuşlar yaparken; bu yaklaşımımız, ulusal ve uluslararası platformlarda birçok prestijli ödül ile takdir edildi.

2024 yılı Baykuş Ödülleri'nde AgeSA'nın "Fon Yönetimi Uzman Ellerde Olunca, Mutlu ve Huzurlu Emeklilik Dönemi Kaçınılmaz" isimli projesi, 'Memnun Baykuş' kategorisinde Bronz Baykuş ödülünün sahibi oldu. Bağımsız araştırma şirketi Ipsos'un araştırmasına göre, fon danışmanlığı alanında hayata geçirdiğimiz stratejik aksiyonların müşteri memnuniyetine olan katkısı bir kez daha tescillendi. Ayrıca, Türkiye İletişim Merkezi 2024 (IMI) Ödülleri'nde "En İyi Müşteri Deneyimi" kategorisinde En Övgüye Değer ödülüne layık görüldük.

Müşterilerimize sunduğumuz çok kanallı, hızlı ve çözüm odaklı deneyimler sayesinde, çağrı merkezi ve dijital altyapımızı geliştirmeye yönelik inovatif projelerimizle öne çıkmaya devam ediyoruz:

- Yeni Nesil Çağrı Merkezi projemiz ile müşterilerimizin taleplerine ilk temasta yanıt verirken; temsilci performansını güçlendirmek ve veri analitiği ile deneyimi daha ileri seviyeye taşımak amacıyla kullandığımız "Speech Analytics" uygulamamızı 2025 sonunda yapay zeka teknolojisiyle birlikte yenileyerek müşteri deneyimi alanında yaptığımız analizleri geliştirmeyi hedefliyoruz.

- "Speech Analytics" teknolojisi ile geliştirdiğimiz ödüllü gamification projemiz olan "Bi'lyiLig Yap!" ile çağrı merkezine ulaşan müşteri ifadeleri analiz edilerek başarılı etkileşimlerde temsilciler puanlandırıldı. Bu kapsamda ekiplerin motivasyonu oyunlaştırma ile desteklerken müşteri deneyimini de iyileştirmeye devam ettik.



MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

HER TEMAS NOKTASINDA

GÜÇLÜ BİR MÜŞTERİ DENEYİMİ
SUNUYORUZ

Müşteri yolculuğunun tüm temas noktalarında ölçüm yapabilmek adına memnuniyeti tek bir göstergeye indirgemeyen bir yaklaşım benimsiyoruz.

Müşteri deneyimini iyileştirmek amacıyla müşterilerimizin yaşadıkları sorunlara hızlı ve etkili çözüm sunabilmek için ilk temas noktası olan çağrı merkezimizde ilk kontakta şikayet çözüm ekibi kurduk. Bu sayede müşteri şikayetleri daha kısa sürede çözüme kavuşmaya başladı ve ilk temasta çözüm oranımız arttı.

Müşteri deneyimi alanındaki bu güçlü performansımız, AgeSA'nın hizmet kalitesi, dijitalleşme ve müşteri memnuniyetini bütünsel bir yaklaşımla ele aldığının somut bir göstergesi oldu.

Müşterinin Sesi ve NPS Yönetimi

Müşteri yolculuğunun tüm temas noktalarında ölçüm yapabilmek adına, memnuniyeti tek bir göstergeye indirgemeyen bir yaklaşım benimsiyoruz. Satış öncesi farkındalık aşamasından sadakat ve ayrılma süreçlerine kadar uzanan tüm temaslarda takip ettiğimiz ana ve ikincil metriklerle müşteri deneyimini sistematik olarak izliyor ve üst yönetim dâhil olmak üzere tüm paydaşlarımızla düzenli olarak değerlendiriyoruz.

Hem mevcut hem de potansiyel müşterilerimizin tavsiye skorlarını ve deneyim değerlendirmelerini ölçümleyerek müşteri içgörülerini sürekli dinliyor, bağımsız araştırma kuruluşları aracılığıyla yılda iki kez gerçekleştirdiğimiz araştırmalarla sektör karşılaştırmalarımızı yapıyoruz. Bu çalışmalar sayesinde 2024 yılında da NPS sonuçlarımızla sektör ortalamasının üzerinde konumlanmaya devam ettik. 2024'te hayata geçirdiğimiz yeni anket ve deneyim ölçüm platformu ile 300 bin anket gönderimi gerçekleştirdik; 3 bin geri bildirim analiz edilerek müşteri odaklı yolculukların tasarımı için kullanıldı.

Müşteri Odaklı Sürdürülebilirlik Uygulamaları

2024 yılı boyunca müşteri odaklılık, dijitalleşme, veri analitiği ve fon yönetiminde mükemmellik ekseninde şekillenen stratejilerimizle hem bireysel hem de kurumsal müşterilerimize değer yaratan uygulamaları hayata geçirdik.

Yapay zekâ destekli modellerden segmentasyon çalışmalarına, kişiselleştirilmiş iletişimden veri temelli karar destek altyapılarına kadar birçok alanda attığımız adımlar, şirketimizin dijital dönüşüm vizyonunu güçlendirirken; fon yönetimi, tutundurma, kampanya ve danışmanlık uygulamalarıyla müşteri bağlılığını artırmaya yönelik somut katkılar sağladı.

Müşterilerimizin değişen beklenti ve ihtiyaçlarını daha iyi anlayarak, onlara en uygun ürünü, hizmeti ya da yönlendirmeyi doğru zamanda, doğru kanalda sunma konusundaki yetkinliklerimizi her geçen gün daha da geliştiriyoruz. Bu yaklaşımımızı hem bireysel çözümlerde hem de kurumsal hizmet modellerinde sürdürülebilir bir değere dönüştürmek önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Fon Yönetiminde Güven, Destek ve Kazanç İlkeleri

Fon eğilimleri ve bireysel emeklilik sistemindeki konumumuzu daha iyi anlayabilmek adına gerçekleştirdiğimiz araştırmalar, müşterilerimizin bu yolculuğa üç temel ilke etrafında yaklaşıtlarını ortaya koydu: Güven, Destek ve Kazanç. Katılımcılarımız, fon tercihlerini yaparken öncelikle şeffaflıkla bilgilendirilmek istiyor (güven); sonrasında süreç boyunca bilgilendirilmeye devam etmeyi ve desteklenmeyi bekliyor (destek); en nihayetinde ise yatırdıkları birikimlerin karşılığında anlamlı bir kazanç hedefliyor (kazanç). AgeSA olarak bu üç temel beklenti çerçevesinde fon yönetimi stratejimizi şekillendiriyor; müşteri ihtiyaçlarını karşılayacak çözümlerle fon deneyiminde mükemmelliğe ulaşma hedefiyle hareket ediyoruz.



İYİ Kİ DÜNYASI
PLATFORMUNDAN
FAYDALANAN
MÜŞTERİ SAYISI

40 BİN

Bu doğrultuda, “FonPro Dijital Fon Danışmanlığı” hizmetimizi sürekli geliştirerek müşterilerimize en doğru yönlendirmeleri zamanında sunmayı amaçlıyoruz. Kullanıcı dostu dijital arayüzlerle, müşterilerimizin yatırım davranışlarını daha iyi analiz edebiliyor; yatırım profiline uygun fon önerileriyle, fon dağılımlarını kolayca optimize etmelerine olanak sağlıyoruz.

İyi ki Dünyası: Hayatı Zenginleştiren AgeSA Ayrıcalıkları

Müşteri memnuniyetini ve bağlılığını artırmak üzere geliştirdiğimiz “İyi ki Dünyası” platformu, 2024 yılında da müşterilerimize zengin bir ayrıcalık yelpazesi sundu. Havalimanı transferleri, görüntülü doktor hizmetleri, ücretsiz araç bakımı, yurt dışı eğitim danışmanlığı, kültür ve sanat etkinlikleri ile sağlıklı yaşam çözümleri gibi çeşitli alanlarda sunduğumuz hizmetler, AgeSA müşterilerine özel deneyimler yaşattı. Yıl boyunca yaklaşık 40 bin müşterimizin faydalandığı bu platform, kullanıcı geri bildirimlerine göre sürekli geliştirilerek daha fazla katma değer sunmayı sürdürüyor.

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

MÜŞTERİ DENEYİMİNİ GÜÇLENDİRİYOR
UZUN VADELİ GÜVEN İNŞA EDİYORUZ

AgeSA Hatıra Ormanı

Vefat eden müşterilerimizin anısını yaşatmak için hayata geçirdiğimiz AgeSA Hatıra Ormanı uygulamasına büyüterek devam ettik ve iki hatıra ormanımızı oluşturduk. Ege Orman Vakfı iş birliğiyle Kocaeli Gebze Balçık'ta yer alan ormana 10.000 adet fidan bağışında bulunduk. AgeSA Hatıra Ormanı'nda, vefat eden müşterilerimiz anısına diktiğimiz fidanlarla onları yaşıyor ve daha yeşil bir dünya için yarınlara nefes oluyoruz.

Müşteri Odaklı Kültürün Yaygınlaştırılması

Deneyim stratejimizi müşteri, çalışan ve şirket boyutlarında uçtan uca kurguluyor, bu stratejiyi veri ve teknoloji ile destekliyoruz. 10'uncu yılını kutladığımız "Müşteri Buluşmaları" kapsamında 2024 boyunca online ve fiziksel birçok etkinlik düzenledik. 750'yi aşkın çalışanımızın ve 5.000'den fazla müşterimizin katılımıyla gerçekleştirdiğimiz Müşteri Panelleri, Fon Buluşmaları, CX Talks Deneyim Sohbetleri, Çalışan Panelleri ve Müşteri Deneyim Şampiyonları gibi etkinliklerle şirketimizin müşteri odaklı yaklaşımını tüm organizasyonumuza yaygınlaştırdık.

Birikimi Teşvik Eden Müşteri Kampanyaları

AgeSA ve iş ortağımız Akbank ile birlikte yürüttüğümüz kampanyalarla, müşterilerimizin bireysel emeklilik sisteminden azami fayda sağlamasını ve devlet katkısından maksimum oranda yararlanmasını hedefledik.

2024 yılı boyunca:

- 4 farklı kampanya döneminde,
- 12 özgün müşteri kampanyası hayata geçirildi,
- Yaklaşık 30 bin müşteriye doğrudan temas sağlandı,
- Toplamda 3 milyon TL değerinde ödül dağıtıldı.

Kampanyalarımızla müşterilerimizi bireysel emeklilik sistemine sadakat göstermeye, katkı paylarını artırmaya ve fonlarında birikim yapmaya teşvik ettik. Özellikle emekliliğe yaklaşan müşteriler için hazırlanan özel kampanyalarla, sistemde kalma sürelerini uzatmaya yönelik güçlü mesajlar verdik.

Tele Satış ile Proaktif Katkı Payı Yönetimi

Tele Satış ekibimiz, müşterilerin katkı payı artışı, tahsilatsızlık önleme ve devlet katkısı hak edişleri gibi konularda bilgilendirme ve yönlendirme çalışmaları yürüttü. Bu görüşmelerin çıktısı olarak:

- Yaklaşık 400 milyon TL ek üretim sağlandı.
- Tasarruf ve tahsilat devamlılığı desteklenerek, müşterilerin birikimlerini artırmalarına katkı sunuldu.

Tele satış ekiplerimizin sağladığı bu destek, yalnızca finansal üretimi artırmakla kalmadı; aynı zamanda müşteri memnuniyeti ve sistemde kalıcılığı da önemli ölçüde pekiştirdi.

Kişiselleştirilmiş İletişim Stratejileri

Müşterilerimizin yaşam döngüsü boyunca ihtiyaç duyabileceği bilgi ve aksiyonları zamanında sunmak adına gerçek zamanlı kişiselleştirilmiş iletişim kampanyaları kurguluyoruz. Ödeme alışkanlıkları ve tercihler üzerinden tanımlanan iletişim senaryolarıyla, kayıpları önleyici önerilerimizi SMS ve e-posta kanallarıyla müşterilerimize ulaştırıyoruz. Sürdürülebilirlik odağında gerçekleştirdiğimiz "tohum topu" kampanyası kapsamında, müşterilerimize kendi adlarına doğaya kazandırılacak tohum türünü seçme imkânı sunduk ve toplamda 110 bin tohum topunu toprakla buluşturduk.

MÜŞTERİLERİMİZ
ADINA DOĞAYA
BIRAKILAN TOHUM
TOPU ADEDİ

110 BİN

HIZLANDIRICILAR



DIJİTAL DÖNÜŞÜM VE İNOVASYON

DIJİTALLEŞME VE İNOVASYONLA

İŞ SÜREÇLERİMİZİ DÖNÜŞTÜRÜYORUZ

Sürdürülebilirlik performansımızı güçlendiren temel araçlarımızı dijitalleşme ve inovasyon olarak görüyor, insan gücümüzle teknolojiyi bir araya getiriyoruz.

İyinin peşinde insan odaklı çalışma kültürümüz doğrultusunda insan gücümüzle teknolojiyi bir araya getiriyor, sürdürülebilirlik performansımıza yönelik aksiyonları hızlandıran temel araçlarımızı dijitalleşme ve inovasyon olarak görüyoruz. Yapay zekâ, veri analitiği ve diğer ileri dijital çözümleri kullanarak iş süreçlerimizi daha verimli hale getiriyor, ürün ve hizmetlerimizde değer yaratan dönüşümleri hayata geçiriyoruz. Müşteri odaklılıkla şekillenen bu yaklaşımımızda, dijital teknolojileri yaygınlaştırmak ve inovatif çözümler üretmek amacıyla hem içeride hem de girişimcilik ekosistemiyle iş birliği içinde yatırımlar yapıyoruz.

İnovasyon Merkezi ekibimiz bu dönüşüm sürecine yön verirken aşağıdaki hedeflerle faaliyetlerini sürdürüyor:

- Yeni teknolojik eğilimleri ve dijital trendleri aktif şekilde takip etmek,
- Start-up'larla birlikte yenilikçi iş modelleri ve fırsatları değerlendirmek,
- Mentorluk programlarıyla girişimcilik ekosistemini desteklemek,
- AgeSA bünyesindeki iş teknolojileri süreçlerinde inovatif değer yaratmak,
- Şirketimizi iş teknolojileri alanında bir inovasyon merkezi haline getirmek.

AgeSA Dijital Yol Haritası

Dijitalleşme vizyonumuz doğrultusunda, iş süreçlerimizi daha verimli, çevik ve sürdürülebilir kılmak amacıyla oluşturduğumuz üç yıllık dijital yol haritamızın ikinci yılını 2024 itibarıyla tamamladık. Bu yol haritasının tüm birimlerimizin ve paydaşlarımızın katılımıyla oluşturduğumuz çalıştaylar sonucunda şekillendirmiştik. Bu kapsamda belirlediğimiz öncelikli dijital dönüşüm programlarını hayata geçirme süreçlerini yakından izliyor ve şirketimize sağladıkları somut kazanımları ölçümlüyoruz.

Gerçekleştirdiğimiz dijital projelerin hem operasyonel verimliliğe hem de çalışan deneyimine ve iş kültürüne kattığı değeri önemiştir. Bu doğrultuda, 2024 yılında da yıllık dijital olgunluk değerlendirmemizi gerçekleştirerek mevcut durumumuzu altı boyutta (yönetişim, müşteri, inovasyon, operasyon, teknoloji ve insan) yeniden analiz ettik. Elde ettiğimiz çıktıların ışığında öncelikli aksiyonlarımızı belirledik ve gelişim alanlarımızı netleştirdik.

Dijital olgunluk seviyemizi düzenli olarak takip etmek, dijitalleşme yolculuğumuzu sürdürülebilir bir şekilde ilerletmemizi sağlarken, kurum içi danışmanlık modelleriyle projelerimizi daha sağlıklı ve ölçülebilir biçimde yönetmemize de olanak tanıyor. Gelişen teknolojilere hızlı adaptasyon ve doğru yatırım kararlarıyla, büyüyen dijital ekosistemin sürdürülebilir bir parçası olmayı sürdürüyoruz.

Dijital Satış Yolculuğunda Yenilikçi Adımlar: “Mobil ile Bitir” & “Akbank Self Servis BES Satışı”

Dijitalleşme odağımız doğrultusunda, “Dijital Satış Yetkinliklerinin Artırılması” programımız kapsamında satış süreçlerimizi daha erişilebilir, hızlı ve kullanıcı dostu hale getirdik. AgeSA Mobil uygulamamız üzerinden hayata geçirdiğimiz “Mobil ile Bitir” özelliği sayesinde bireysel BES, geri ödemeli hayat ve birikimli hayat sigortası ürünlerimizin başvurularını müşterilerimiz kağıtsız ve mesafeli bir şekilde tamamlayabiliyor. Böylece hem operasyonel süreçleri sadeleştirdik hem de satış ekiplerimizin verimliliğini artırdık. Akbank Mobil uygulamasıyla gerçekleştirdiğimiz entegrasyon sayesinde, müşteriler artık bireysel BES ürününe self servis olarak, hiçbir ek temas gereksizsin ulaşabiliyor. Sürecin uçtan uca dijitalleştirilmesiyle müşteri deneyimini kolaylaştırırken, sürdürülebilir dijital kanal kullanımını da artırdık.

Ayrıca, görüntülü görüşme destekli hizmetlerimizi devreye alarak kapsayıcı hizmet sunumuna öncülük ettik. İşitme engelli müşterilerimiz, işaret dili bilen çalışanlarımız aracılığıyla hizmet alabilirken; belirli segmentteki müşterilerimize fon danışmanlık hizmetini de görüntülü platformlar üzerinden sunmaya başladık. 2024 yılında mevcut müşterilerimiz için self servis BES ve 18 yaş altı BES satışını mobil uygulamamızda erişime açtık. 2025 yılında bu kapsama yeni müşterileri de dahil ederek, bireysel emeklilik ürünlerine erişimi dijital ortamda daha yaygın ve sürdürülebilir kılmayı hedefliyoruz.



Erişilebilir Dijital Deneyim – AgeSA Mobil

Dijitalleşme vizyonumuz doğrultusunda, dijital kanallarımızı herkes için erişilebilir ve kapsayıcı hale getirme hedefiyle AgeSA Mobil ve AgeSA Online uygulamalarımızı geliştirmeye devam ediyoruz. 2024 yılında hayata geçirdiğimiz Engelsiz Dijital Deneyim çalışmaları kapsamında, görme engelli kullanıcılarımız için sesli simülasyon desteği, işitme engelli bireyler için ise işaret dili destekli görüntülü görüşme hizmeti sunduk. Aynı yıl içerisinde bireysel internet şubemizi AgeSA Online adıyla yenileyerek, mobil uyumlu ve kullanıcı dostu bir deneyimle daha geniş kitlelere ulaşmayı hedefledik. Ayrıca AgeSA Online’a da sesli okuma fonksiyonu ekleyerek kapsayıcı dijital hizmet anlayışımızı pekiştirdik.

Bu çalışmalarda yapay zekâ destekli low-code geliştirme yöntemlerini kullanarak daha çevik ve sürdürülebilir bir teknoloji altyapısı kurduk. Dijital kanallarımız üzerinden sunduğumuz self servis işlemler sayesinde hem müşterilerimizin hayatını kolaylaştırıyor hem de operasyonel verimliliğimizi artırıyoruz.

DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE İNOVASYON

İNSAN KAYNAKLARI SÜREÇLERİMİZİ

DİJİTALLEŞTİREREK OPERASYONEL VERİMLİLİĞİMİZİ ARTIRIYORUZ

Erişilebilirlik ve dijital kapsayıcılık odağımızla yürüttüğümüz bu projeler, 2024 yılında ulusal ve uluslararası birçok platformda ödüllendirildi. Stevie Awards'ta "Avrupa'da Yılın Sürdürülebilirlik Hizmeti", PSM Awards'ta Pozitif Sosyal Fayda Gümüş Ödülü, Smart-i Ödülleri'nde Sosyal Sorumluluk Altın Ödülü ve Bilişim Zirvesi Teknoloji Kaptanları Ödülleri'nde dört farklı kategoride ödül ile takdir edildik.

Medisa ile Dijital Sağlık Ekosistemi

Sağlık sigortacılığı alanında dijitalleşme, müşteri odaklılık ve sürdürülebilir hizmet anlayışını bir araya getiren Medisa, Sabancı Topluluğu ve Ageas'ın stratejik yatırımı olarak 2022 yılında kuruldu. 2024 itibarıyla markalaşma sürecini tamamlayan Medisa, SabancıDX iş birliğiyle Bulutistan altyapısı üzerinde geliştirildi ve Aksigorta ile yürütülen stratejik ortaklık sayesinde geniş bir müşteri kitlesine ulaştı. Özel Sağlık Sigortası ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortası polişe sahiplerine entegre dijital sağlık hizmetleri sunan Medisa, 2024 yılı sonu itibarıyla 100.000'i aşkın müşteriye ulaştı.

Sağlık alanında sürdürülebilir dijital çözümler üretme vizyonumuz doğrultusunda, Medisa Mobil Uygulamasını geliştirerek kullanıcıların sağlık yönetim süreçlerine aktif katılım göstermesini kolaylaştırdık. Mobil uygulama üzerinden polişe ve teminat bilgilerine erişimden, görüntülü doktor görüşmesine, ilaç hatırlatıcılarından kişisel sağlık verisi takibine kadar pek çok işlevi kullanıma sunduk. 2024 yılında Medisa'nın kurumsal internet sitesini yayına alarak dijital varlığımızı daha da güçlendirdik. AgeSA Mobil'den de sağlık kartı görüntüleme çalışmalarımıza da start verdik. Dijital dönüşümün sürdürülebilir iş modellerine etkisini somutlaştıran bu çalışmalar, CXO Medya tarafından düzenlenen Future of AI & Cloud Awards'ta "Best Private Cloud" ödülüne layık görüldü.

İnsan Kaynakları Süreçlerinde Dijitalleşme ve Yapay Zekâ Destekli Uygulamalar

2024 yılında İnsan Kaynakları süreçlerimizi dijitalleştirerek operasyonel verimliliği artırmak, kullanıcı deneyimini iyileştirmek ve süreçleri daha şeffaf hale getirmek amacıyla birçok yenilikçi uygulamayı hayata geçirdik. Bu dönüşüm, aynı zamanda kaynak tüketimini azaltarak sürdürülebilirlik hedeflerimize katkı sundu.

Dijitalleşme Adımları

- **Purple Başvuru Takip Sistemi**
İş ilanından teklif aşamasına kadar tüm işe alım süreci uçtan uca dijitalleştirildi. Aday evraklarının dijitalleşmesi sayesinde yıllık ortalama %40 zaman tasarrufu sağlandı. Bu uygulama sayesinde süreçlerimiz daha hızlı, verimli ve önyargılardan arınmış bir yapıya kavuştu.
- **Bi'Kimlik Sistemi**
İlk kez kullanılan self-servis ekranlar aracılığıyla kimlik ve erişim yönetimi dijitalleştirildi. Yetki gözden geçirme süreçlerinde manuel işlem oranı %100'den %15'e düşürüldü.
- **Görev Yönetimi Uygulaması**
Çalışanların görev tanımlarını sistem üzerinden görüntüleyip onaylamasını sağlayan yapı sayesinde süreç izlenebilirliği ve şeffaflık artırıldı. Uygulama ile yıllık 2.500+ görev tanımı dijital ortamda yönetildi.
- **Okudum/Anladım Uygulaması**
Klik sistemine entegre edilen uygulama ile şirket politikaları ve belgelerin onay süreçleri dijitalleştirildi. Yıllık %90'a varan kâğıt tasarrufu sağlandı.
- **Power BI Tabanlı İK Dashboard**
Çalışanlara ait demografik veriler günlük olarak güncellenen görsellerle izlenebilir hale getirildi. Dashboard üzerinden 1.200+ çalışan verisi anlık olarak takip ediliyor.
- **Dijital Kartvizit Uygulaması**
Bi'Dünya platformu üzerinden erişilebilen dijital kartvizit çözümü ile fiziksel kartvizit ihtiyacı ortadan kaldırıldı. Uygulama sayesinde yıllık 10.000+ kartvizit basımı engellenerek kâğıt tüketimi azaltıldı.
- **RPA (Robotik Süreç Otomasyonu)**
TechBot ile Operasyon, İK, Satış, Finans ve BT dahil olmak üzere 73 süreç otomatize edildi. Bu sayede yıllık 9 milyon işlem, 7/24 kesintisiz şekilde yürütülüyor. Otomasyon sayesinde hata oranlarında %35 azalma, çalışan memnuniyetinde ise %20 artış sağlandı.

%35
RPA İLE HATA
ORANINDAKİ AZALIŞ

%20
RPA İLE ÇALIŞAN
MEMNUNİYETİNDEKİ
ARTIŞ

DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE İNOVASYON

İNOVASYONUN
DIŞ PAYDAŞLARLA
BÜYÜTÜLECEĞİNE İNANIYORUZ

Sabancı Holding'in başlattığı Sabancı Gençlik Seferberliği kapsamında gençleri dijital teknolojiler ve sürdürülebilirlik odağında destekleyen projeler geliştiriyoruz.

Yapay Zekâ Destekli Uygulamalar

Yapay zekâ teknolojilerini yalnızca işe alım süreçlerini hızlandırmak için değil, aynı zamanda çalışan gelişimini destekleyen bir araç olarak da kullanıyoruz.

- **OneNewOne (ONO) Platformu**
Adaylarla yapılan ilk mülakatlar yapay zekâ destekli sistemler aracılığıyla yürütülüyor. Sistem, farklı kaynaklardan oluşturduğu aday havuzunu analiz ediyor, ön mülakatları tamamlıyor ve uygun adayları İK ekiplerinin takvimlerine yönlendiriyor. Bu uygulama sayesinde süreçlerimiz daha hızlı, verimli ve önyargılardan arınmış bir yapıya kavuştu.
- **AI Recruiter Projesi**
Direkt Satış kadrosunu büyütme hedefiyle hayata geçirilen proje, aday verilerini analiz ederek en uygun profilleri pozisyonlarla eşleştiriyor. Bu sayede işe alım süresi %50 kısaldı, maliyetler %30 azaldı ve süreç ölçeklenebilir hale geldi. Bu sistem aracılığıyla 18 adayın işe alımı başarıyla gerçekleştirildi. Proje, Future of AI & Cloud Awards'ta "Best Generative AI" ödülünü kazanırken, Teknoloji Kapitanları Ödülleri'nde "Maliyet İyileştirme" kategorisinde üçüncülük elde etti.
- **Senaryo Bazlı Akıllı Mülakat Sistemi**
Satış rollerinde uygulanan sistem, aday performansına göre otomatik ön değerlendirme sunuyor ve başarılı adaylar için yüz yüze görüşme organize ediyor. Bu sistem sayesinde işe alım süreci daha standart, veri temelli ve hızlı hale geldi.

- **BroBot**
Üretken yapay zekâ altyapısıyla çalışanların süreçler, belgeler ve izin bakiyesi gibi konulardaki sorularına kuruma özel yanıtlar veriyor. Yeni geliştirilen proaktif mesaj özelliğiyle çalışanların doğum günü ve işe başlama yıl dönümü gibi özel günleri hatırlatıyor ve kutluyor. %94,5 yanıt doğruluk oranına sahip olan BroBot, tüm dijital cihazlardan erişilebilir destek sunarak kullanıcı deneyimini üst seviyeye taşıyor.
- **RPA + Yapay Zekâ Entegrasyonu**
RPA sistemlerine yapay zekâ entegre edilerek otomasyon süreçlerine karar alma yetisi kazandırıldı. Sanal asistanlar doküman tabanlı kararlar alabilen bir yapıya dönüştürüldü. Bu entegrasyon sayesinde süreçlerde %40 daha hızlı yanıt süresi elde edildi.

Sürdürülebilir İnovasyon ve Girişimcilik Ekosistemine Destek

AgeSA olarak inovasyonu yalnızca teknoloji yatırımlarımızla sınırlı görmüyor; sürdürülebilir büyüme, toplumsal etki ve müşteri odaklılık vizyonumuzun temel taşı olarak değerlendiriyoruz. "Sürdürülebilir İnovasyon" yaklaşımımız çerçevesinde, 2024 yılı boyunca hem şirket içi dönüşüm projeleri hem de girişimcilik ekosistemiyle kurduğumuz iş birlikleriyle sektöre öncülük etmeye devam ettik. Üretken yapay zekâ (generative AI), gömülü sigorta (embedded insurance) ve yapay zekâ destekli chatbot & webchat gibi teknolojileri önceliklendirerek; hem çalışanlarımız hem de müşterilerimiz için katma değeri yüksek dijital deneyimler sunduk. Bu alanlardaki projelerimiz sayesinde operasyonel süreçlerimizi sadeleştirdik, müşteri memnuniyetini artırdık ve sigortacılığın dijitalleşmesinde yenilikçi adımlar attık.

Bu yaklaşım doğrultusunda, 2022 yılında kurulan İnovasyon Komitesi, 2024 yılı itibarıyla yeniden yapılandırılarak stratejik bir etki alanına kavuştu. Komite, öncelikli iş alanlarımızla uyumlu inovatif çözümleri belirlemek, girişimlerle açık inovasyon esaslı iş birlikleri geliştirmek ve AgeSA'nın dijital yetkinlik havuzunu genişletmek amacıyla çalışmalarını aralıksız sürdürüyor. Bu süreçte görüntülü görüşme teknolojisi şirketimiz için önemli bir kazanım oldu. Mobil uygulamamız üzerinden sunduğumuz görüntülü fon danışmanlığı ve işitme engelli bireyler için sağladığımız görüntülü destek hizmeti, hem müşteri deneyimini geliştirdi hem de sektördeki kapsayıcı hizmet anlayışına örnek oluşturdu. Bugüne kadar bu hizmetle 5 binden fazla müşteriye eriştik.

İnovasyonun yalnızca iç kaynaklarla değil, dış paydaşlarla da büyütüleceğine inanıyoruz. Bu doğrultuda Türkiye'nin en büyük girişim kuluçka programı olan İTÜ Çekirdek Big Bang'in ana sponsorlarından biri olarak, faaliyet alanlarımız başta olmak üzere belirlediğimiz girişimcileri ihtiyaçları olan hibe desteği, mentorluk, iş birlikleri gibi noktalarda destekliyoruz. Hibe desteği vermek için seçim sürecimizde girişimlerin sürdürülebilirliğe katkısı öncelikli parametrelerimiz arasında yer alıyor. Sürdürülebilirlik alanında hibe desteği, mentorluk ve iş birlikleri kapsamında bu yıl web sitelerini epilepsi, disleksi, görme bozuklukları, DEHB, bilişsel bozukluklar gibi sağlık sınırlamaları olan kullanıcılar için daha erişilebilir hale getiren kapsamlı bir dijital erişilebilirlik çözümü sunan Corpowid girişimine 600.000 TL destek verdik. İTÜ Çekirdek'in mentörlük programına katılan çalışanlarımız program çerçevesinde start-up mentorluğu yapmaya devam ediyorlar.

Bununla birlikte, dijitalleşme ve teknoloji odaklı gelişmeleri yönlendirmek adına; Blockchain Türkiye Platformu stratejik üyeliğimizi sürdürürken, TRAI Sigortacılık ve Yapay Zekâ Çalışma Grubu ile sektörde yön verici bir konumda yer aldık. Bu platformlar aracılığıyla sektör sorunlarına ortak çözümler üretmeye ve inovasyon bilincini yaygınlaştırmaya devam ediyoruz.

Sabancı Holding'in başlattığı Sabancı Gençlik Seferberliği kapsamında, AgeSA olarak gençleri dijital teknolojiler ve sürdürülebilirlik odağında destekleyen projeler geliştirmeye 2024 yılında başladık. Üç yıllık bir yol haritası ile üniversitelerle uzun vadeli iş birlikleri kurmak, teknoloji ve etki merkezleri oluşturmak için ilk adımları attık. Bu merkezler aracılığıyla gençlerin yenilikçi fikirlerini hayata geçirmelerine, iş dünyasına hazırlıklı ve sürdürülebilir çözümler geliştiren bireyler olarak yetişmelerine katkı sunmayı hedefliyoruz. Aynı zamanda, dijitalleşme ve sosyal etki gibi öncelikli alanlarda geliştirilecek projelerle, geleceğin iş gücünü bugünden destekleyerek toplumsal kalkınmaya katkı sağlamayı amaçlıyoruz.

Sabancı Gençlik Seferberliği kapsamında ortak çalışacağımız üniversiteyi belirlemek için fizibilite çalışmalarımızı tamamladık ve Fırat Üniversitesi ile protokol imzaladık. Üniversiteyi ziyaret ederek AgeSA Teknoloji ve Etki Merkezimizi kuracağımız alanı belirledik ve mimari tasarım çalışmalarına başladık. Paydaşlarımızın geri bildirimlerini de alarak Merkezde gerçekleştireceğimiz çalışmaların stratejisi üzerine çalışmaya başladık. Açılışımız 2025 Mayıs'ta gerçekleşecek.

VERİ ANALİTİĞİ

VERİ ODAKLI ŞİRKET OLMA STRATEJİSİ BENİMSİYORUZ

“Analitik Mükemmellik” yol haritamız doğrultusunda, gelişen teknolojilere uyum sağlayarak altyapımızı güçlendirmeye odaklanıyoruz.

AgeSA olarak, “Veri Odaklı Şirket Olma” stratejimiz kapsamında, 2024 yılında da veri analitiği ve yapay zekâ yatırımlarımızı artırarak iş süreçlerimizi dönüştürmeye devam ettik. Hızla değişen müşteri beklentileri ve sektör dinamiklerine karşı çevik, kişiselleştirilmiş ve etkin çözümler sunabilmek adına, analitik yetkinliklerimizi daha da ileri taşıdık. Yapay zekâ temelli karar destek sistemlerinden segmentasyon modellerine, öneri motorlarından müşteri tutundurma çözümlerine kadar uçtan uca analitik mimariyle hem operasyonel verimliliğimizi artırıyor hem de müşteri deneyimini güçlendiriyoruz.

2016’dan bu yana sürdürdüğümüz “Analitik Mükemmellik” yol haritamız doğrultusunda, gelişen teknolojilere uyum sağlayarak altyapımızı güçlendirmeye odaklanıyoruz. Python, MLflow, Airflow gibi modern veri teknolojilerinden faydalaniyor, veri mühendisliği ve modelleme süreçlerimizi Agile metodolojisiyle yönetiyoruz. Tüm bu yapılar, veriden değere dönüşüm yolculuğumuzu hızlandırıyor.

2024 yılında veri analitiği çalışmalarımızı dört stratejik program altında sürdürdük:

1. Müşteri Segmentasyonu – Doğru Tespit, Doğru Hizmet

Müşterilerimizi daha iyi anlayabilmek için geliştirdiğimiz üç katmanlı segmentasyon modelimizi, 2024’te dijital davranış verileriyle daha da zenginleştirdik. Müşterilerin dijital platformlardaki etkileşimleri, hizmet tercihleri ve işlem alışkanlıkları analiz edilerek, daha kişiselleştirilmiş

segment yapıları oluşturduk. Ayrıca, kurumsal segmentasyon modelimizi hayata geçirerek, kurumsal müşterilere özel hizmet ve aksiyon planları oluşturduk. Bu yapı, kurumsal müşteri memnuniyetini artırırken, teklif yönetimi ve çapraz satış stratejilerinde de önemli bir avantaj sağladı.



VERİ ANALİTİĞİ

VERİ ANALİTİĞİ YETKİNLİKLERİMİZİ GELİŞTİRMENİN KÜLTÜREL BİR DÖNÜŞÜM OLDUĞUNUN FARKINDAYIZ

Veriyi yalnızca müşteri temas noktalarında değil, iş süreçlerimizde de daha iyi kararlar almak için kullanıyoruz.

2. Müşteri Devamlılığı Asistanı (Retention Engine)

Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) müşterilerinin sistemde kalma süresini artırmak, uzun vadeli kazançlarını maksimize etmek ve müşteri memnuniyetini yükseltmek amacıyla geliştirdiğimiz Müşteri Devamlılığı Asistanı 2024'te önemli kazanımlar sundu. Mikro segmentasyon yapısı, müşteri davranış değişimlerinin daha hassas izlenmesini sağladı. Aynı zamanda, müşterilerin sözleşme ve tahsilat sürekliliği, getirileri ve risk profillerini izleyen yapay zekâ destekli erken uyarı sistemleri ile proaktif aksiyonlar alınmasına olanak tanındı. Bu sistemin çıktıları; saha ekipleri, çağrı merkezi ve CRM sistemimize entegre edilerek tüm kanallarımızda etkin takip sağlandı.

MLflow ile her segmentin churn tahmin performanslarını düzenli olarak izliyoruz; önerilerimizin başarısını anlık yönetim dashboard'larımız üzerinden takip ediyoruz. Bu sayede, hem veriye dayalı karar alma kültürümüzü güçlendiriyor hem de müşteri sadakatini korumak için etkili ve zamanında müdahalelerde bulunabiliyoruz.

3. Next Best Offer – İhtiyaca Uygun Ürün ve Hizmet Önerileri

Müşterilerimizin birikim ve korunma ihtiyaçlarını bilimsel yöntemlerle belirlemek ve bu ihtiyaçlara en uygun ürünleri sunmak amacıyla geliştirdiğimiz Next Best Offer (NBO) programı, 2024 yılında büyük bir dönüşüm yaşadı. Artık sadece bireysel müşterilere değil, kurumsal müşterilere de özel teklifler geliştiriyoruz. Satın alma olasılığı yüksek segmentler belirleyerek, önerilen ürünlerin zamanlama ve kanal seçimlerini optimize ediyoruz.

Yapay zekâ algoritmaları ile çalışan öneri motorumuz, müşterinin reddettiği ya da kabul ettiği önerileri otomatik olarak takip ediyor ve bu verileri model güncellemelerinde kullanıyor. Bu sürekli öğrenen yapı sayesinde her öneri daha isabetli hâle geliyor. Kurumsal satış kanalımızla iş birliği içinde geliştirilen yeni ürün teklif modelleri de başarılı dönüşüm oranlarıyla dikkat çekiyor.

4. Next Best Action – Kitlese Aksiyondan Kişiselleştirilmiş Aksiyona

Klasik kampanyalardan farklı olarak, müşterilerle doğru zamanda, doğru kanalda ve doğru içerikle etkileşim kurmayı amaçlayan Next Best Action (NBA) programımız, 2024 yılında öneri motoru altyapısının devreye alınmasıyla bir üst seviyeye taşındı. Bu sistem, müşterilerin dijital davranış verilerini, kanal tercihlerini ve işlem geçmişlerini analiz ederek, kişiye özel aksiyon önerileri üretiyor.

Öneriler; SMS, mobil uygulama içi bildirim gibi iletişim kanalları üzerinden doğrudan müşterilere iletiliyor. Bu sistemin ilk fazı başarıyla tamamlandı, 2025'te diğer iletişim kanallarıyla entegrasyonu için projeler devam ediyor. Ayrıca, davranış segmentasyonu, churn tahmini ve çapraz satış modelleri güncellenerek NBA çatısı altındaki yapılar güçlendirildi.

Karar Destek Sistemleri ve Analitik CRM

Veriyi yalnızca müşteri temas noktalarında değil, iç süreçlerimizde de daha iyi kararlar almak için kullanıyoruz. 2024'te hayata geçirdiğimiz yeni karar destek dashboard'larıyla, müşteri kazanımından müşteri yolculuğuna, AgeSA Mobil uygulama performansından satış aksiyonlarına kadar pek çok alanı detaylı şekilde izliyoruz. Özellikle geliştirdiğimiz potansiyel müşteri takip sistemi sayesinde, dönüşüm oranlarını analiz ederek pazarlama ve satış yatırımlarımızın geri dönüşünü optimize ediyoruz.

Analitik CRM ve Kampanya Yönetimi ekiplerimiz, analitik modellerden elde edilen içgörülerini kampanyalara dönüştürerek, sahadaki satış ve hizmet ekiplerine doğrudan aksiyon önerileri sunuyor. 2024 yılında 200 binden fazla akıllı teklif, 150 bini aşkın müşterimize ulaştırıldı. Bu yapının altında konumlanan "Growth Engine" sistemi ile öneriler çoklu kanal üzerinden yönetiliyor ve kabul oranlarına göre optimize ediliyor.



AgeSA olarak veri analitiği yetkinliklerimizi geliştirmenin kültürel bir dönüşüm olduğunun farkındayız. Bu nedenle, analitik okuryazarlığı yüksek ekipler oluşturuyor, veriyle düşünme ve karar alma kültürünü tüm organizasyona yayıyoruz. Önümüzdeki süreçte yapay zekâ ve veri analitiği destekli uygulamalarımızla sektördeki öncü konumumuzu pekiştirmeye devam edeceğiz.

EKLER

PAYDAŞ İLETİŞİMİ

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

AgeSA'da öncelikli konularımızın belirlenmesinden stratejimizin oluşturulmasına kadar tüm aşamalarda paydaşlarımızın dahililiyetini önemsiyoruz. Dünya için tüm paydaşlarımızın katılımıyla kolektif bir etki yaratmayı amaçlıyoruz. Bu bağlamda her paydaş grubumuzla uygun iletişim yöntemleri belirliyor, düzenli aralıklarla bir araya geliyor, geri bildirimleri ışığında iyileştirici aksiyonlar hayata geçiriyoruz.

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
	Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu	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

ÜYELİK VE İŞ BİRLİKLERİ

Üyelikler

- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği
- Uluslararası Yatırımcılar Derneği
- Türkiye İnsan Yönetimi Derneği
- Türkiye Sigorta Birliği
- YASED - Uluslararası Yatırımcılar Derneği
- SKD Türkiye
- UN Global Compact
- TÜSİAD Çevre ve İklim Değişikliği Çalışma Grubu
- Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEP)
- Yeniden Biz Derneği

İş birlikleri

- İTÜ ARI Teknokent Kuluçka Merkezi
- Bahçeşehir Üniversitesi
- Sivil Toplum İçin Destek Vakfı
- Blindlook
- Tema Vakfı
- Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Laboratuvarı (GETEM)

AGESA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

GİRİŞ

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 yükümlülüklerle ek olarak uluslararası en iyi uygulamalar ve kilit paydaşların da beklentileri dikkate alınarak yönetilir.

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

AMAÇ VE KAPSAM

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

ROL VE SORUMLULUKLAR

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

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

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

Politika'da önemli yapısal değişikliklerin onaylanmasından Yönetim Kurulu sorumludur.

İLKELER

Sosyal İlkeler

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

Bu kapsamda AgeSA;

- Tüm faaliyetlerinde müşterileri ihtiyaçlarının karşılanmasını, sosyal faydayı ve toplumsal yaşamın iyileştirilmesini gözetir.
- Sunduğu ürün ve hizmetlerle müşterilerini yaşamın getirebileceği beklenmedik risklere karşı güvence altına alır.
- Toplumsal perspektifte finansal okuryazarlığa katkıda bulunur.
- Paydaşlarıyla olan ilişkilerinde insan haklarına uygun davranır ve onları da bu konuda duyarlı olmaya teşvik eder.
- İnsan haklarını olumsuz etkileyen faaliyetlerde bulunmaz.
- Değer zinciri boyunca çalışma koşulları ve süresi, şeffaflık, toplumsal cinsiyet eşitliği, iş sağlığı ve güvenliği, çocuk işçi çalıştırılmaması, sendikalaşma ve örgütlenme özgürlüğü ile baskı, misilleme ve ters istihdam eylemi gibi caydırıcı davranışların engellenmesi konularını gözetir.
- Dil, ırk, renk, mezhep, yaş, cinsiyet kimliği, kültür, milliyet, etnik köken, engellilik hali, ekonomik durum, politik görüş ve dini inançlar ve benzeri nedenlere dayalı ayrımcılığa veya tacize hiçbir şekilde tolerans göstermez.
- Etik değerlerin yaşatıldığı, karşılıklı güvenin sağlandığı, sorumlulukların sahiplenildiği, başarıların takdir edildiği, görüş ve beklentilerin dikkate alındığı, ihtiyaca yönelik farklı eğitimlerin sunulduğu, iş ve özel yaşam dengesinin gözetildiği bir çalışma ortamı sağlar.

Çevresel İlkeler

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

Bu kapsamda AgeSA;

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

AGESA SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK POLİTİKASI

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 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.

AgeSA Sürdürülebilirlik Politikamıza [buradan](#) ulaşabiliriz.

ÇEVRESEL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Enerji Tüketimi	Birim	2022	2023	2024
Toplam enerji tüketimi	MWh	4.692	4.801	4.291 ✓
Yenilenebilir enerji tüketimi	MWh	-	452	507 ✓
Yenilenebilir enerji tüketiminin toplam enerji tüketimindeki payı	%	-	9,4	12 ✓
Enerji yoğunluğu	MWh/milyon TL Gelirler	1,26238	0,63567	0,23695 ✓
Doğalgaz tüketimi	m³	102.311	93.559	116.163 ✓
Elektrik tüketimi	MWh	410,7	452	507 ✓
Motorin tüketimi (Şirket araçları)	lt	4.854	3.777	4.131 ✓
Benzin tüketimi (Şirket araçları)	lt	329.255	383.623	448.786 ✓

Sera Gazı Salımları	Birim	2022	2023	2024
Kapsam 1	ton CO ₂ e	958	1.062	1.255 ✓
Kapsam 2	ton CO ₂ e	181	199-	223 ✓
Kapsam 3	ton CO ₂ e	317	1.209.502	1.248.209 ✓
Toplam sera gazı salımları	ton CO ₂ e	1.456	1.210.564	1.249.687 ✓
Sera gazı yoğunluğu	ton CO ₂ e/milyon TL gelirler	-	160	69 ✓

Kapsam 3 Emisyonları Kategorileri	Birim	2023	2024
Kategori 1	ton CO ₂ e	23.006	13.601 ✓
Kategori 5	ton CO ₂ e	28	17 ✓
Kategori 6	ton CO ₂ e	450	240 ✓
Kategori 7	ton CO ₂ e	43	0 ✓
Kategori 15	ton CO ₂ e	1.185.974	1.234.351 ✓

Su Yönetimi	Birim	2022	2023	2024
Toplam su çekimi	m³	1.850	2.648,63	3.331 ✓
Toplam atıksu deşarjı	m³	1.850	2.648,63	3.331 ✓
Toplam su tüketimi	m³	1.850	2.648,63	3.331 ✓

Atık Yönetimi	Birim	2022	2023	2024
Geri dönüştürülen atık	ton	42,75	4,62	0,6
Geri dönüştürülen atık	%	0,95	15,9	3,9 ✓
Toplam plastik tüketimi	ton	-	0,2	0,4 ✓
Toplam tehlikesiz atık miktarı	ton	45	29	15,5 ✓
Toplam tehlikeli atık miktarı (piller)	ton	0	0,02	0,3 ✓
Toplam atık miktarı	ton	45	29	15,6 ✓

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Çalışan Demografisi

Cinsiyete ve Çalışma Kategorisine Göre Çalışanlar	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Beyaz Yaka	1.115	597	1.216	626	1.369 ✓	730 ✓
Mavi Yaka	0	0	0	0	0	0
Toplam çalışan sayısı	1.712		1.842		2.099	✓

Kategoriye Göre Çalışanlar	2022		2023		2024	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Beyaz yaka	1.712	0	1.842	0	2.099	0
Mavi yaka	0	0	0	0	0	0

Yaşa Göre Çalışanlar	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	245	129	327	173	353 ✓	200 ✓
30-50 yaş arası	849	444	868	430	962 ✓	485 ✓
50 yaş ve üzeri	21	24	21	23	54 ✓	45 ✓

Çalışma Süresine Göre Çalışanlar	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
0-5 yıl	611	348	753	392	812	447
5-10 yıl	298	135	217	107	292	152
10 yıl ve üzeri	206	114	235	118	265	131

Yaşa ve Cinsiyete Göre Yöneticiler	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	1	0	2	0	4 ✓	2 ✓
30-50 yaş arası	78	82	101	91	106 ✓	94 ✓
50 yaş ve üzeri	4	9	5	13	18 ✓	14 ✓

Kıdeme Göre Yöneticiler	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İlk seviye yöneticiler (N-3 ve N-4)	48	53	38	22	103 ✓	81 ✓
Orta seviye yöneticiler (N-2)	19	20	66	75	22 ✓	22 ✓
Üst düzey yöneticiler (N-1)	4	6	4	6	3 ✓	6 ✓

Çalışma Süresine Göre Taşeronlar	2022		2023		2024	
	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı
Taşeronlar	0	0	737	87	29	0

Diğer Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Göstergeleri	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Gelir getirici rollerde çalışanların dağılımı	%58	%42	%62	%38	%55	%44
Gelir yaratan fonksiyonlarda yöneticilerin dağılımı			%64	%36	%53 ✓	%47
STEM pozisyonlardaki çalışanların dağılımı	%41	%59	%42	%58	%41 ✓	%59
Engelli çalışan sayısı	19	25	23	26	24	29

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

İşe Alım

Cinsiyete Göre Yeni İşe Alınan Çalışanlar	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Yeni İşe Alınan Çalışan Sayısı	230	166	274	146	412 ✓	254 ✓

Yaş Grubuna Göre Yeni İşe Alınan Çalışan Sayısı	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	107	80	153	92	262 ✓	157 ✓
30-50 yaş arası	123	85	120	54	150 ✓	95 ✓
50 yaş ve üzeri	0	1	1	0	0 ✓	2 ✓

Yönetici Seviyesine Göre Yeni İşe Alınan Çalışan Sayısı	2022	2023		2024	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İlk seviye yöneticiler (N-3 ve N-4)	4	2	0	3 ✓	1 ✓
Orta seviye yöneticiler (N-2)	10	0	2	0 ✓	0 ✓
Üst düzey yöneticiler (N-1)	1	0	0	0 ✓	0 ✓

İşten Ayrılma

Cinsiyete Göre İşten Ayrılma	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	175	127	237	168	262 ✓	164 ✓

Yaş Grubuna Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
30 yaş altı	106		119	91	124 ✓	99 ✓
30-50 yaş arası	190		117	76	136 ✓	64 ✓
50 yaş ve üzeri	6		1	1	2 ✓	1 ✓

Yönetici Seviyesine Göre İşten Ayrılan Çalışan Sayısı	2022	2023		2024	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
İlk seviye yöneticiler (N-3 ve N-4)	4	1	2	3 ✓	2 ✓
Orta seviye yöneticiler (N-2)	4	3	1	0 ✓	1 ✓
Üst düzey yöneticiler (N-1)	2	0	0	0 ✓	0 ✓
Toplam	10	4	3	3 ✓	3 ✓

Cinsiyete Göre Kendi İsteğiyle İşten Ayrılma	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Kendi isteğiyle işten ayrılan toplam çalışan sayısı	125	116	116	125	262	164
Gönüllü çalışan devir oranı	-		%15,5		%15	

	2022	2023	2024
Toplam çalışan devir oranı	%18	%22	%20 ✓

Cinsiyete Göre Çalışan Devri	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Çalışan devir oranı (%)	%16	%21	%19	%27	%19 ✓	%22 ✓

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Yaşa Göre Çalışan Devir Oranı (%)	2022	2023	2024
30 yaş altı	%28	%42	%52 ✓
30-50 yaş arası	%15	%15	%47 ✓
50 yaş ve üzeri	%13	%5	%0,7 ✓

Yönetici Seviyesine Göre Çalışan Devir Oranı (%)	2022	2023	2024
İlk seviye yöneticiler (N-3 ve N-4)	%3	%5	83 ✓
Orta seviye yöneticiler (N-2)	%36	%3	17 ✓
Üst düzey yöneticiler (N-1)	%10	0	0 ✓

İzinler

Doğum İzinleri	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Doğum/Babalık İznine Ayrılan Çalışan Sayısı	45	25	65	29	45 ✓	22 ✓
Doğum/Babalık İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı	42	23	54	29	45 ✓	22 ✓
Doğum/babalık izni sonrası işe dönüş oranı (%)	92	93	83	100	100 ✓	100 ✓

Eğitim ve Performans

Cinsiyete Göre Çalışan Eğitimleri (kişi*saat)	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Toplam eğitim saati	4.807	2.872	43.138	25.235	47.495 ✓	26.110 ✓
Çalışan başına ortalama eğitim saati	4,5		37		35 ✓	

Yaşa Göre Eğitim Toplam Eğitim Saati (kişi*saat)	2022	2023	2024
30 yaş altı	1.915,3	25.209	32.091 ✓
30-50 yaş arası	5.681,8	42.496	38.640 ✓
50 yaş ve üzeri	81	668	858 ✓

Yönetici Seviyesine Göre Toplam Eğitim Saatleri (kişi*saat)	2022	2023	2024
İlk seviye yöneticiler (N-3 ve N-4)	459,6	4.292	4.479 ✓
Orta seviye yöneticiler (N-2)	765,7	5.149	343 ✓
Üst düzey yöneticiler (N-1)	18,3	209	224 ✓

Eğitim Maliyetleri	2022	2023	2024
Toplam eğitim maliyeti (TL)	8.986.535	19.700.287	23.674.612 ✓
Çalışan başına yıllık ortalama eğitim maliyeti (TL)	5.249	10.695	11.278 ✓

Eğitim İçerikleri ve Saatleri	2022	2023		2024	
		Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Etik konusunda verilen eğitim saati	597	306	162	739 ✓	396 ✓
Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele konusunda verilen eğitim saati	710	2.124	1.100	2.302 ✓	1.242 ✓
Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık konusunda verilen eğitim saati	-	42	0	12 ✓	12 ✓
Sürdürülebilirlik ve Çevre konusunda verilen eğitim saati	-	166	102	29 ✓	1 ✓

SOSYAL PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Performans Yönetimi	2023	2022	2024
Düzenli bir performans değerlendirmesinden geçen çalışan sayısı	1.842	1.712	2.099

Çalışan Bağlılığı

Cinsiyete Göre Çalışan Bağlılığı	2022		2023		2024	
	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek	Kadın	Erkek
Bağlılık skoru	81	83	78	83	74	76

Yönetici Seviyesine Göre Çalışan Bağlılığı	2022	2023	2024
İlk seviye yöneticiler (N-3 ve N-4)	94	87	87
Orta seviye yöneticiler (N-2)	82	90	92
Üst düzey yöneticiler (N-1)	100	100	63

Kapsayıcılık Programları	2023	2024
Kapsayıcılık programları aracılığıyla ulaşılan kişi sayısı	197.504	544 

İş Sağlığı ve Güvenliği

İSG Performansı	2022	2023	2024
Mali yıldaki toplam çalışma saati	-	3.698.736	3.185.813
Meslek hastalığı oranı	0	0	0 
Ölümlü vaka sayısı	0	0	0 
Kayıp gün sayısı	28	90	49 
Kayıp iş günü oranı	1,42	4,87	3,07 
Kaza sayısı (tüm kazalar dahil)	16	10	11 
Kayıp zamanlı kaza sayısı	7	1	3
Kaza sıklık oranı	4,10	2,91	0,69
Toplam İSG eğitim saati	3.608	10.160	2.704 

EKONOMİK PERFORMANS GÖSTERGELERİ

Ekonomik ve Operasyonel Göstergeler (milyon TL)	2022	2023	2024
Net Kâr	875	1.425	2.911
İşletme Giderleri	2.039,4	2.731	4.769,3
Çalışan Gelişimi için Harcamalar	12	24,1	28,4
Temettü Miktarı (Hissedarlara Yapılan Ödemeler)	0	150	300
Bağış, Yardım ve Sosyal Sorumluluk Harcamaları	52,5	103,1	179,8

Sürdürülebilir İş Modeli	Birim	2022	2023	2024
SKA bağlantılı ürün ve hizmet sayısı	Adet	13	18	18
Mitigation (etki azaltma)	Adet	-	0	0
Transition (dönüşüm)	Adet	-	0	0
Enabler (sağlama)	Adet	-	8	8
Olumlu sosyal etki yaratan ürün ve hizmet sayısı	Adet		10	10
SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirlerin tutarı	Milyon TL	760	2.370	8.440
Mitigation (etki azaltma)	Milyon TL	-	0	0
Transition (dönüşüm)	Milyon TL	-	0	0
Enabler (sağlama)	Milyon TL	-	1.906,3	2.038,8
Olumlu sosyal etki yaratan ürün ve hizmet sayısı	Milyon TL		463,7	6.401,6
SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerin toplam gelire oranı	%	20	31	47
Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları				
Sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımları	TL	-	150.000	600.000
Sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımları oranı	%	-	50	100
Çevresel Yatırımlar & Harcamalar				
Çevresel yatırımlar (Mitigation)	TL	-	11.892.534	17.195.703
Çevresel yatırımlar (Transition)	TL	-	0	0
Çevresel yatırımlar (Enabler)	TL	-	1.339.678	3.770.370
Çevresel harcamalar	Milyon TL	7,5	8,6	31,9
Çevresel harcamalar (yasal olarak zorunlu olanlar)	TL	-	29.147	142.829
Çevresel harcamalar (yasal olarak zorunlu olmayanlar)	TL	-	8.518.736	31.723.862
Çevresel Yatırımlara Dayalı Azaltım ve Tasarruf				
Çevresel fayda	sm³		268.510	409.821
Çevresel fayda	tCO ₂		502	766
Sosyal fayda	TL		5.228.657	6.384.500
Finansal tasarruf	Milyon TL	8,5	1,92	6,18

GRI İÇERİK İNDEKSİ

Kullanım bildirimi	AgeSA Hayat ve Emeklilik A.Ş. 01.01.2024-31.12.2024 dönemi için GRI standartlarını referans alarak (with reference) raporlama yapmıştır.
GRI 1 kullanımı	GRI 1: Temel 2021

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
Genel Bildirimler		
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-1 Kurum profili	AgeSA Hakkında, Sayfa: 10 AgeSA'nın Sermaye Yapısı ve Ortakları, Sayfa: 11 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/agesa-emeklilik-ve-hayat/hakkimizda
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dahil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında, Sayfa: 6
	2-3 Raporlama Periyodu, Sıklığı ve İlgili Kişi	Rapor Hakkında, Sayfa: 6 Yıllık İrtibat kişisi: Begüm Hacıyusufoğlu Begum.Hacıyusufoglu@agesa.com.tr
	2-4 Önceki raporlara göre yeniden düzenlenen bilgi	Önceki raporlarda sağlanan bilgilere ilişkin yeniden düzenlenen bir beyan bulunmamaktadır.
	2-5 Dış Denetim	Sınırlı Güvence Raporu
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	AgeSA Hakkında, Sayfa: 10 https://www.agesa.com.tr/
	2-7 Çalışanlar	İnsan Odaklı Organizasyon, Sayfa: 38-53 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 82-85
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	İnsan Odaklı Organizasyon, Sayfa: 38-53 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 82-85
	2-9 Yönetişim yapısı	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 29-30 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 yüksek yönetim organının üyelerinin yetkinlik ve yeterliliklerinin belirlenme süreci	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 29-30 AgeSA 2024 Faaliyet Raporu (sayfa 132-137)
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 29-30

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-12 En yüksek yönetim organının kuruluşun faaliyetleri kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesindeki rolü	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 29-30 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 20-21 Risk Yönetimi: 42-43
	2-13 Faaliyet kaynaklı oluşan etkilerin yönetilmesinde sorumluluk iradesi	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 29-30 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 20-21 Risk Yönetimi: 35-36 AgeSA Kurumsal Yönetim Komitesi Yönetmeliği
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 29-30 Sürdürülebilirlik Yönetimi, Sayfa: 20-21 Risk Yönetimi: 35-36 AgeSA Kurumsal Yönetim Komitesi Yönetmeliği
	2-15 Çıkar çatışmalarını engelleyen süreçler	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 29-34 AgeSA İş Etiği Kuralları
	2-16 Kritik konuların en yüksek yönetim organına aktarılması süreci	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 29-30 AgeSA İş Etiği Kuralları
	2-17 En yüksek yönetim organının yetkinlikleri	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 29-30 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 yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 29-30 https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/yonetim-kurulumuz https://www.agesa.com.tr/hakkimizda/kurumsal-yonetim-ilkelerimiz/icra-kurulu
	2-19 Ücret politikaları	AgeSA Ücret Politikası
	2-20 Ücretlerin belirlenmesine yönelik süreç	AgeSA Ücret Politikası
	2-21 Yıllık toplam ücret oranı	AgeSA Ücret Politikası
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisine ilişkin açıklama	Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 24-25
	2-23 Politika taahhütleri	AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası
	2-24 Politika taahhütlerinin uygulanması	AgeSA Sürdürülebilirlik Politikası AgeSA Denetim Komitesi Çalışma Esasları

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
GRI 2: Genel Bildirimler 2021	2-25 Olumsuz etkileri iyileştirmeye yönelik Süreçler	AgeSA 2024 TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu
	2-26 Etik ve yasal davranışla ilgili konular hakkında öneri alınması ve endişelerin dile getirilmesine yönelik mekanizmalar	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 31 İnsan Hakları, Sayfa: 44 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti, Sayfa: 65-69
	2-27 Yasal mevzuata uyum	İş Etiği ve Uyum, Sayfa: 29
	2-28 Kurumsal üyelikler	Üyelikler ve İş Birlikleri, Sayfa: 78
	2-29 Paydaş katılımı	Paydaş Analizi, Sayfa: 22 Paydaş İletişimi, Sayfa: 77
	2-30 Toplu iş sözleşmesine tabi çalışan oranları	AgeSA'da toplu iş sözleşmesi uygulaması bulunmamaktadır.
Öncelikli Konular		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenmesine yönelik süreç	Önceliklendirme Analizi, Sayfa 22
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa 22
	3-3 Öncelikli konunun yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa 22
Ekonomik Performans		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa 22
	201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan finansal sonuçlar ile diğer riskler ve fırsatlar	AgeSA 2024 TSRS Uyumlu Sürdürülebilirlik Raporu
Yolsuzlukla Mücadele		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	AgeSA İş Etiği Kuralları Önceliklendirme Analizi, Sayfa: 22 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, Sayfa:32
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	Raporlama döneminde herhangi bir yolsuzluk vakası tespit edilmediğinden bu konuda bir önlem alınmasına veya değerlendirme yapılmasına ihtiyaç duyulmamıştır.

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
Enerji		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:24-25 Enerji ve Emisyon Yönetimi, Sayfa: 56-57
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kurum içi enerji tüketimi	Enerji ve Emisyon Yönetimi, Sayfa: 56-57 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	302-3 Enerji yoğunluğu	Enerji ve Emisyon Yönetimi, Sayfa: 56-57 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji ve Emisyon Yönetimi, Sayfa: 56-57 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
Su ve Atık Sular		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:24-25 Su Yönetimi, Sayfa: 59
GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Paylaşılan bir kaynak olarak su etkileşimleri	Su Yönetimi, Sayfa: 59 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	303-2 Su tahliyesiyle ilgili etkilerin yönetimi	Su Yönetimi, Sayfa: 59 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	303-3 Su çekimi	Su Yönetimi, Sayfa: 59 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	303-4 Su tahliyesi	Su Yönetimi, Sayfa: 59 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	303-5 Su tüketimi	Su Yönetimi, Sayfa: 59 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
Emisyonlar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:24-25 Enerji ve Emisyon Yönetimi, Sayfa: 56-57
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 1)	Enerji ve Emisyon Yönetimi, Sayfa: 56-57 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	305-2 Dolaylı enerji sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 2)	Enerji ve Emisyon Yönetimi, Sayfa: 56-57 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	305-3 Diğer dolaylı sera gazı (GHG) emisyonları (Kapsam 3)	Enerji ve Emisyon Yönetimi, Sayfa: 56-57 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu	Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	305-5 Sera gazı (GHG) emisyonlarının azaltılması	Enerji ve Emisyon Yönetimi, Sayfa: 56-57 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
Atık		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:24-25 Atık Yönetimi, Sayfa: 58
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık üretimi ve atık kaynaklı önemli etkiler	Atık Yönetimi, Sayfa: 58 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	306-2 Atık kaynaklı önemli etkilerin yönetimi	Atık Yönetimi, Sayfa: 58 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81
	306-3 Atık üretimi	Atık Yönetimi, Sayfa: 58 Çevresel Performans Göstergeleri, Sayfa: 81

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirmesi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Tedarik Zinciri, Sayfa: 33-34
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Değerlendirmesi 2016	308-1 Çevresel kriterlere göre değerlendirilen yeni tedarikçiler	Tedarik Zinciri, Sayfa 33-34
İstihdam		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:24-25 Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 48-49
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni işe alınan çalışanlar ve çalışan devir oranı	Çalışan Hakları ve Memnuniyeti, Sayfa: 48-49 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 82-85
	401-2 Tam zamanlı çalışanlara sağlanıp, geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan faydalar	AgeSA'da geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan hak bulunmamaktadır.
	401-3 Doğum/Ebeveyn İzni	Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 82-85

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
İş Sağlığı ve Güvenliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 24-25 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 24-25 Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 85
	403-3 İş sağlığı hizmetleri	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51
	403-4 İş sağlığına ve güvenliğine çalışan katılımı, danışma ve iletişim	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi eğitimi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 85
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51
	403-7 İş ilişkileri ile doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve hafifletilemei	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki işçiler	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51
	403-9 İş kaynaklı yaralanmalar	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 85
	403-10 İş kaynaklı hasta vakaları	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği, Sayfa: 50-51 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 85

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
Eğitim ve Öğretim		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa: 24-25 Eğitim ve Gelişim, Sayfa: 45 Kariyer ve Performans Yönetimi: 46
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saati	Eğitim ve Gelişim, Sayfa: 45 Kariyer ve Performans Yönetimi: 46 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 82-85
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve yaşam boyu öğrenim programları	Eğitim ve Gelişim, Sayfa: 45 Kariyer ve Performans Yönetimi: 46 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 82-85
	404-3 Düzenli performans gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Eğitim ve Gelişim, Sayfa: 45 Kariyer ve Performans Yönetimi: 46 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 82-85
Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Eşitlik, Çeşitlilik ve Fırsat Kapsayıcılık, Sayfa: 41-43
GRI 405: Çeşitlik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	Etik ve Sorumlu Yönetim, Sayfa: 29-30 Eşitlik, Çeşitlilik ve Fırsat Kapsayıcılık, Sayfa: 41-43 Sosyal Performans Göstergeleri, Sayfa: 82-85
Ayrımcılığın Önlenmesi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Eşitlik, Çeşitlilik ve Fırsat Kapsayıcılık, Sayfa: 41-43
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi	406-1 Ayrımcılık olayları ve alınan düzeltici tedbirler	2024 yılında herhangi bir ayrımcılık vakası yaşanmamıştır.

GRI İÇERİK İNDEKSİ

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
Çocuk İşçiliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	İnsan Hakları, Sayfa: 44
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiler bakımından belirgin risk taşıdığı belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	AgeSA'da çocuk işçi çalıştırılmamaktadır.
Zorla/Zorunlu Çalıştırma		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	İnsan Hakları, Sayfa: 44
GRI 409: Zorla/Zorunlu Çalıştırma	409-1 Zorla veya zorunlu çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk teşkil ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler	Raporlama döneminde zorla veya zorunlu çalıştırma vakası yaşanmamıştır.
Tedarikçilerin Sosyal Değerlendirmesi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa: 22 Tedarik Zinciri, Sayfa: 33-34
GRI 414: Tedarikçi Sosyal Değerlendirmesi 2016	414-1 Sosyal kriterler kullanılarak taranan yeni tedarikçiler	Tedarik Zinciri, Sayfa 33-34
	414-2 Tedarik zincirindeki olumsuz sosyal etkiler ve alınan önlemler	Raporlama döneminde tedarik zincirinde belirgin ölçekte mevcut ve olası olumsuz insan hakları etkileri bulunmamaktadır.
Pazarlama ve Etiketleme		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:24-25 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti, Sayfa: 65-69
GRI 417: Pazarlama ve Etiketleme 2016	417-2 Ürün ve hizmet bilgileri ve etiketleme ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Raporlama döneminde ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları bulunmamaktadır.
	417-3 Pazarlama iletişimlerine ilişkin uyumsuzluk vakaları	Raporlama döneminde ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili uyumsuzluk vakaları bulunmamaktadır.

GRI STANDARDI	BİLDİRİMLER	SAYFA NUMARASI, KAYNAK VE/VEYA DOĞRUDAN CEVAPLAR
Müşteri Bilgi Gizliliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sürdürülebilirlik Stratejisi, Sayfa:23 Sürdürülebilirlik Hedefleri, Sayfa:24-25 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti, Sayfa: 65-69
GRI 418: Müşteri Bilgi Gizliliği	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybıyla ilgili doğrulanmış şikayetler	Raporlama döneminde müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayet bulunmamaktadır.
Sorumlu ve Sürdürülebilir İş Modelleri		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Sorumlu ve Sürdürülebilir İş Modelleri, Sayfa: 60-64
Dijital Dönüşüm ve İnovasyon		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Dijital Dönüşüm ve İnovasyon, Sayfa: 71-73
Toplumsal Yatırımlar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Önceliklendirme Analizi, Sayfa:22 Toplumsal Yatırımlar, Sayfa: 52-53

RAPORLAMA KILAVUZU

Bu raporlama kılavuzu (“Kılavuz”), Agesa Hayat ve Emeklilik A.Ş.’nin (“Şirket”) AgeSA 2024 yılı Sürdürülebilirlik Raporu’nda (2024 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 2024 tarihinde sona eren FY 2024 mali yılını (1 Ocak – 31 Aralık 2024) ve “Rapor Hakkında” bölümünde ayrıntılandırıldığı gibi sadece Agesa’nın sorumluluğunda olan operasyonları kapsamakta olup iştirakler ile ilgili bilgileri hariç tutmaktadır.

Genel Raporlama İlkeleri

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

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

Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Şirket aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Tür	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	Enerji Tüketimi	
	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.
	Doğal Gaz 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 dahil 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 dahil edilmiştir.
	Toplam Enerji Tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde, Şirket’in tükettiği Doğrudan Enerji Tüketimi miktarı ve Dolaylı Enerji Tüketimi miktarının toplamını MWh cinsinden ifade etmektedir.
	Yenilenebilir enerji tüketimi (MWh)	Raporlama döneminde, Şirket’in tükettiği yenilenebilir kaynaklı enerjinin toplamını MWh cinsinden ifade eder.
	Yenilenebilir enerji tüketiminin toplam enerji tüketimindeki payı (%)	Raporlama döneminde, satın alınan, Şirket’in yenilenebilir enerji kaynaklı elektrik tüketiminin toplam enerji tüketimine oranını ifade eder.
	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.

RAPORLAMA KILAVUZU

Tür	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	Atık Yönetimi	
	Toplam Tehlikesiz Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in Çevre Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş atık işleme lisanslı firmalardan alınan takip fişleri takip edilen, düzenli olarak aylık gönderimi bulunan (12 ay) Tehlikesiz Atık miktarını ifade eder.
	Toplam Tehlikeli Atık Miktarı (ton)	Raporlama döneminde Şirket'in Çevre Bakanlığı portalında (Entegre Çevre Bilgi Sistemi) bulunan MOTAT (Mobil Atık Takip Sistemi sistemi) ile takip edilen, ortaya çıkardığı tehlikeli atık miktarını ifade eder.
	Toplam Atık Miktarı (Ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in Toplam Tehlikeli Atık miktarı ve Toplam Tehlikesiz Atık miktarının toplamını ifade eder.
	Geri Dönüştürülen Atık (ton)	Raporlama döneminde, Şirket'in lisanslı atık işleme firmasından alınan kantar fişi & 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 & 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.
	Toplam 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 plastik atık miktarını ifade etmektedir.
	Su Yönetimi	
	Şebeke Suyu Kullanımı (m³)	Raporlama döneminde Şirket'in aylık (12 ay) olarak takip edilen, üçüncü taraf servis sağlayıcı kurumlar tarafından faturalandırılan şebeke suyu toplamını m³ cinsinden ifade etmektedir.
	Toplam Su Tüketimi (m³)	Raporlama döneminde Şirket'in aylık (12 ay) olarak takip edilen, üçüncü taraf servis sağlayıcı kurumlar tarafından faturalandırılan toplam su miktarını m³ cinsinden ifade etmektedir.
	Toplam Atık Su Deşarjı (m³)	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.

Tür	Gösterge	Kapsam
Çevresel Göstergeler	Sera Gazı Salımları (ton CO₂e)	
	Kapsam 1 (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket'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 (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket'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 (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde, Şirket'in kapsamda yer alan GHG Protokolü'nde (Greenhouse Gas Protocol) bulunan kategorilerden, Kategori 1: Satın alınan ürün ve hizmetler, Kategori 5: İşlemlerde oluşan atıklar, Kategori 6: İş için gerçekleştirilen uçuşlar, Kategori 7: Çalışanların işe gidiş gelişleri ve Kategori 15: Yatırımlar kaynaklı oluşan dolaylı sera gazı emisyonlarını ifade eder.
	Toplam Sera Gazı Salımları (ton CO ₂ e)	Raporlama döneminde, Şirket'in Kapsam 1, Kapsam 2 ve Kapsam 3 Sera Gazı Emisyonları miktarlarının toplamını 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 KILAVUZU

Tür	Gösterge	Kapsam
	İSG Performansı	
	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 İş Günü 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.
	Çalışan Demografisi	
	Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket'in İnsan Kaynakları veri platformu ile takip edilen, 31.12.2024 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, 31.12.2024 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.

Tür	Gösterge	Kapsam
	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 Pozisyonlardaki 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.
	İzinler	
	Doğum İzninden Yararlanan Çalışanlar (#)	Raporlama döneminde, Analık İzni veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik kapsamında, yönetmelikte belirlenen süreler dahilinde 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 dahilinde 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 dahilinde Şirket'in annelik ve babalık izninden dönen kadın ve erkek çalışan oranını ifade eder.

Sosyal Göstergeler

Sosyal Göstergeler

RAPORLAMA KILAVUZU

Tür	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	İşe Alım	
	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.
	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-4), Orta Seviye (N-2 & N-3), ve Üst Seviye (N-1) gruplarına göre çalışan sayısı toplamını kadın ve erkek cinsinden ifade eder.
	İşten Ayrılma	
	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-4), Orta Seviye (N-2 & N-3), ve 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-4), Orta Seviye (N-2 & N-3), ve Üst Seviye (N-1) kırılımında takip edilmektedir.

Tür	Gösterge	Kapsam
Sosyal Göstergeler	Eğitim ve Performans	
	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 Seviye (N-4), Orta Seviye (N-2 & N-3), ve 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.
	Etik Konusunda Verilen 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 Konusunda Verilen 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.
	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, kadın ve erkek kırılımında raporlanan, Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık konusunda verilen eğitim saatini ifade eder.
	Sürdürülebilirlik ve Çevre Konusunda Verilen Eğitim Saati (saat)	Raporlama döneminde, Şirket'in eğitim platformu üzerinden takip edilen ve kayıt altına alınan, kadın ve erkek kırılımında raporlanan, Sürdürülebilirlik ve Çevre konusunda verilen eğitim saatini ifade eder.
	Kapsayıcılık Programları	
	Raporlama Döneminde Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Kişiler (Sayı)	Raporlama döneminde, Şirket tarafından kapsayıcılık programları aracılığıyla ulaşılan hassas gruplardaki (yaşlılar, gençler, kadınlar, sosyoekonomik açıdan dezavantajlı kişiler ve engelli bireyler vb.) kişi sayısını ifade eder.

RAPORLAMA KILAVUZU

Tür	Gösterge	Kapsam
Ekonomik Göstergeler	Çevresel Yatırımlar & Harcamalar	
	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 Etki Azaltma (doğrudan karbon salımını azaltıcı ürün ve faaliyetler), Dönüşüm (doğası gereği sürdürülebilir olmayan ancak sürdürülebilir yöntemlerle üretilen ürünler) ve Sağlama (doğrudan karbon emisyon azaltımına katkı sunmayana ancak ürünün sürdürülebilir niteliği kazanmasını hızlandırıcı etkiye sahip) niteliğinde gerçekleştirdiği yatırımlar anlamına gelmektedir.
	Sürdürülebilir İş Modeli	
	SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmet Sayısı (#)	Raporlama döneminde, Şirket tarafından sunulan, olumlu sosyal etki yaratma, etki azaltma, dönüşüm ve sağlama niteliklerine sahip ürün ve hizmet sayısını ifade etmektedir.
	SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetlerden Elde Edilen Gelirlerin Tutarı (Milyon TL)	Raporlama döneminde, Şirket tarafından sunulan, olumlu sosyal etki yaratma, etki azaltma, dönüşüm ve sağlama niteliklerine sahip ürün ve hizmetlerden elde edilen, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen gelir toplamını ifade etmektedir.
	SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetlerin Toplam Gelire Oranı (%)	Raporlama döneminde Şirket'in gerçekleştirmiş olduğu sürdürülebilir ürün ve hizmetlerden elde ettiği gelirin toplam gelire oranını ifade etmektedir.

Tür	Gösterge	Kapsam
Ekonomik Göstergeler	Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları	
	Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, Şirket'in sürdürülebilirlik odaklı Ar-Ge ve inovasyon yatırımlarını ifade eder.
	Sürdürülebilirlik Odaklı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları Oranı (%)	Raporlama döneminde gerçekleşen, finansal raporlama sistemleri ile haritalandırılabilen, Sürdürülebilirlik odaklı yatırımların tüm Ar-Ge ve inovasyon yatırımlarına oranını ifade eder.
	Çevresel Yatırımlara Dayalı Azaltım ve Tasarruf	
	Çevresel Fayda (sm ³)	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen çevresel faydanın sm ³ cinsinden değerini ifade etmektedir.
	Çevresel Fayda (tCO ₂)	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen çevresel faydanın ton CO ₂ cinsinden değerini ifade etmektedir.
	Sosyal Fayda (TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen sosyal faydanın TL cinsinden değerini ifade etmektedir.
	Finansal Tasarruf (Milyon TL)	Raporlama döneminde gerçekleşen, sürdürülebilir yatırımlar ve/veya faaliyetler sayesinde gerçekleşen çevresel/sosyal faydanın TL cinsinden değerini ifade etmektedir.

RAPORLAMA KILAVUZU

Verilerin Hazırlanması

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 Perakende belirlir

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:

<u>Elektrik</u>	<u>Doğalgaz</u>	<u>Benzin</u>	<u>Motorin</u>
1 KwH = 0,001 Mwh	1 m ³ = 0,011 Mwh	1 Lt = 0,010 Mwh	1 Lt = 0,010 Mwh

Yenilenebilir Enerji Tüketiminin Toplam Enerji Tüketimindeki Payı (%)

Formül:

Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh) / Toplam Enerji Tüketimi (MWh)
Enerji Yoğunluğu (MWh/TL gelirler)

Formül:

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

Kapsam 1 (Doğrudan Sera Gazı Salımları) ve Kapsam 2 (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, Hükümetler arası 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-2024>) 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)

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.Ş. (TEİAŞ) tarafından yayınlanan 2022 Yılı

https://enerji.gov.tr//Media/Dizin/EVCED/tr/%C3%87evreVe%C4%B0klim/%C4%B0klimDe%C4%9Fi%C5%9Fikli%C4%9Fi/EmisyonFaktorleri/2022_Uretim_Tuketim_EF.pdf

Kapsam 3 (Diğer Dolaylı Sera Gazı Salımları)

Kapsam 3 emisyonları, DEFRA 2024 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 (Kategori 5-6-7): DEFRA Greenhouse gas reporting: conversion factors 2024

Kaynak (Kategori 1-15): EXIOBASE Emission Factors 2024 (Turkey)

Toplam Sera Gazı Salımları (tCO₂e)

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)
Toplam Atık Miktarı (ton)

Formül:

Toplam Tehlikeli Atık (ton) + Toplam Tehlikesiz Atık (ton)
Geri dönüştürülen atık (%)

Formül:

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

RAPORLAMA KILAVUZU

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-4), Orta Düzey (N-3 & N-2), Üst Düzey (N-1) seviyesinde çalışan yönetici sayısı / Toplam yönetici sayısı

Gelir Getirici Rollerde Çalışanların Dağılımı (%)

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 işten ayrılan çalışan sayısı / Toplam çalışan sayısı
• 30-50 yaş arası işten ayrılan çalışan sayısı / Toplam çalışan sayısı
• 50 yaş üstü işten ayrılan çalışan sayısı / Toplam çalışan sayısı

Yönetici Seviyesine Göre Toplam Çalışan Devir Oranları (%)

Yönetici kademesi, N-1 (Üst) , N-3 & N-2 (Orta) , N-4 (İlk) olmak üzere üç kategoriye ayrılmaktadır.

Formül:

• İşten ayrılan İlk Kademe N-4 Yönetici Sayısı / Toplam çalışan sayısı
• İşten ayrılan Orta Kademe N-3 & N-2 Yönetici Sayısı / Toplam çalışan sayısı
• İşten ayrılan Üst Kademe N-1 Yönetici Sayısı / Toplam çalışan sayısı

Doğum/Babalık İzni Sonrası İşe Dönüş Oranı (%)

Formül:

• Doğum/Babalık izninden dönen çalışan sayısı / Doğum/Babalık iznine ayrılan çalışan sayısı

Çalışan başına yapılan toplam eğitim harcaması (TL)

Formül:

• Toplam Eğitim Harcaması / Toplam çalışan sayısı

Raporlama Döneminde Kapsayıcılık Programlarıyla Ulaşılan Kişi Sayısı

Bu gösterge, Şirket tarafından kapsayıcılık programları aracılığıyla ulaşılan hassas gruplardaki (yaşlılar, gençler, kadınlar ve engelli kişiler vb.) kişi sayısını ifade eder.

RAPORLAMA KILAVUZU

3. Ekonomik Göstergeler

Ekonomik göstergelerin hesaplanmasında aşağıdaki formüller kullanılmaktadır.

Çevresel Harcamalar (TL)

Formül:

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

Çevresel Yatırımlar (TL)

Şirketin raporlama dönemindeki çevresel yatırımlarını kapsar. Çevresel yatırımlar, etki azaltıcı ve sağlayıcı yatırımlar olarak iki kategori altında raporlanmıştır.

Sürdürülebilir Ürün ve Hizmetlerin Toplam Gelire Oranı (%)

Sürdürülebilir olarak tanımlanan ürün ve hizmetler şunlardır;

- Çevre kaynaklarının / karbon emisyonlarının doğrudan azaltılmasıyla ilgili faydalar sağlayan ürün ve hizmetler (etki azaltma),
- Doğası gereği sürdürülebilir kabul edilmeyen teknolojilerde ve faaliyetlerde çevresel kaynak kullanımının / karbon emisyonlarının azaltılmasıyla ilgili ürün ve hizmetler (dönüşüm),
- Doğrudan kaynak / karbon emisyonu azaltma faaliyetleri olarak kabul edilmeyen ancak ilgili teknolojilerin yayılmasını kolaylaştıran ürün ve hizmetler (sağlama)
- Olumlu sosyal etki yaratan ürün ve hizmetler olarak sınıflandırılmıştır.

Ürün ve hizmetlerden elde edilen gelirler, ürün bazlı satış listeleri aracılığıyla elde edilmiş olup, ilgili ürün türlerinden elde edilen toplam gelir bu gösterge kapsamında raporlanmıştır.

SKA bağlantılı ürün ve hizmet gelirlerinin toplam gelirlere oranı kapsamında, toplam TL gelirleri, 31 Aralık 2024 tarihi itibarıyla yayımlanan yıllık raporlarda veya bağımsız denetime tabi finansal raporlarda belirtilen Şirket'in raporlama yılı sonu itibarıyla toplam gelirlerini temsil etmektedir.

SKA bağlantılı ürün ve hizmetlerin sayısı, 8'i sağlayıcı ve 10'u olumlu sosyal etki yaratan olmak üzere toplam 18 SKA bağlantılı ürün ve hizmetten oluşmaktadır. Bu 18 ürün ve hizmet arasında İyi İhtimallerin Sigortası, VIP Hayat, Kredim Güvende, Her İhtimalin Sigortası, Hayata Yatırım Sigortası, Avantaj Plus Ferdi Kaza, Akbank Ferdi Kaza Sigortası, Express Ferdi Kaza Sigortası, Biriktiren Gelecek Planı, Biriktiren VIP Planı, Sabancı Çalışanı Güvence Planı, Emekliliğe Yatırım Planı, Hızlı Emeklilik Planı, Emeklilik Gelir Planı yer almaktadır.

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. Ortaklık seviyesinde veriler üzerinde %5'ten fazla bir değişiklik olduğu durumda, yeniden görüş beyanı düşünülebilir.

SINIRLI GÜVENCE RAPORU

Deloitte.

DRT Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci
Mali Müşavirlik A.Ş.
Maslak no1 Plaza
Eski Büyükdere Caddesi
Maslak Mahallesi No:1
Maslak, Sarıyer 34485
İstanbul, Türkiye

Tel : +90 (212) 366 6000
Fax : +90 (212) 366 6010
www.deloitte.com.tr

Mersis No: 0291001097600016
Ticari Sicil No : 304099

BAĞIMSIZ GÜVENCE RAPORU

DRT Bağımsız Denetim ve SMMM A.Ş. ("Deloitte") tarafından AgeSA Hayat Emeklilik Anonim Şirketi Yönetim Kurulu'na 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıla ait 2024 Sürdürülebilirlik Raporuna ilişkin bağımsız denetçi sınırlı güvence raporu.

Sınırlı Güvence Denetiminin Kapsamı

AgeSA Hayat Emeklilik A.Ş.'nin 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan Sürdürülebilirlik Raporu'nda ("2024 Sürdürülebilirlik Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgilerinin ("Seçilmiş Bilgiler"), AgeSA Hayat Emeklilik Anonim Şirketi'nin Sürdürülebilirlik Raporu'nun 92 – 99 sayfalarında yer alan Raporlama İlkeleri bölümündeki prensiplere uygun olarak hazırlandığına ilişkin Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı (ISAE) 3000 (Revize) ve (ISAE) 3410 ("Standartlar") uyarınca sınırlı güvence denetimi yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Güvence denetimimiz, önceki dönemlere ilişkin bilgileri, 2024 Yılı Sürdürülebilirlik Raporunda yer alan diğer bilgileri ve Sürdürülebilirlik Bilgileri veya 2024 Yılı Sürdürülebilirlik Raporu ile ilişkilendirilen diğer bilgileri (herhangi bir resim, ses dosyası veya yerleştirilen videolar dâhil) kapsamaz.

Sınırlı güvence denetimi için seçilmiş finansal olmayan performans bilgileri

Şirket tarafından, 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıla ait 2024 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan aşağıdaki temel performans göstergelerinin doğruluğuna ilişkin sınırlı güvence prosedürleri yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz. Sınırlı güvence prosedürlerine konu olan ve 2024 Sürdürülebilirlik Raporu'nun 81 – 86 sayfalarında bulunan  ile işaretlenmiş göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

Sosyal Performans Göstergeleri

İş Sağlığı ve Güvenliği Göstergeleri

- Kaza Sayısı (#)
- Ölümlü Kaza Sayısı (#)
- Meslek Hastalığı Sayısı (#)
- Devamsızlık Oranı (%)
- Kayıp İş Günü Oranı (%)
- Yaralanmaya Bağlı Devamsızlık (%)
- İSG Eğitimleri (S)

Kategoriye Göre Çalışanlar

- Toplam Çalışan Sayısı (#)

Uyruğuna Göre Çalışan Sayısı (#)

- Kadın Çalışan Oranı (%)
- Kadın Yönetici Oranı (%)
- Gelir Getirici Rollerde Kadın Yönetici Oranı (%)
- STEM Rollerinde Kadın Çalışan Oranı (%)

Deloitte, Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL") şirketini, uluslararası üye firma ağındaki şirketlerden ve ilişkili tüzel kişiliklerden (birlikte "Deloitte kuruluşu") bir veya birden fazlasını ifade etmektedir. DTTL ("Deloitte Global" olarak da anılmaktadır) ve üye firmalarının her biri ayrı ve bağımsız birer tüzel kişiliktir ve üçüncü taraflara karşı birbirlerini yükümlü kılmaz veya bağlayamazlar. DTTL ve her bir DTTL üye firması ve ilişkili tüzel kişilik sadece kendi eylem ve ihmallerinden sorumludur, birbirlerinin eylem ve ihmallerinden sorumlu tutulmazlar. DTTL müşterilere hizmet sunmamaktadır. Daha fazla bilgi almak için www.deloitte.com/about adresini ziyaret ediniz.

© 2025. Daha fazla bilgi için Deloitte Türkiye (Deloitte Touche Tohmatsu Limited üye şirketi) ile iletişime geçiniz.

Deloitte.

- Annelik İznine Ayrılan Toplam Çalışan Sayısı (#)
- Babalık İznine Ayrılan Toplam Çalışan Sayısı (#)
- Annelik İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Sayısı (#)
- Annelik İzninin Sona Ermesinden Sonra İşe Dönen Çalışan Oranı (%)
- İşe Alım Sayısı, Yaş Grubuna göre (#)
- İşten Ayrılan Çalışan Sayısı, Cinsiyete göre (#)
- İşten Ayrılan Çalışan Sayısı, Yaş Grubuna göre (#)
- Çalışan Devir Oranı, Cinsiyete Göre (%)
- Kapsayıcılık Programları
 - Bir Yıl İçinde Kapsayıcılık Programları Aracılığıyla Ulaşılan Kişi Sayısı (#)
- Eğitim
 - Toplam Eğitim Saati (S)
 - Çalışan Başına Ortalama Eğitim Saati (S)
 - Toplam Eğitim Maliyeti (TL)
 - Çalışan Başına Ortalama Eğitim Maliyeti (TL)

Çevresel Performans Göstergeleri

- Enerji Tüketimi
 - Toplam Enerji Tüketimi (MWh)
 - Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)
 - Elektrik Tüketimi (MWh)
 - Motorin ve Benzin Tüketimi (MWh)
- Yoğunluk Göstergeleri
 - Enerji Yoğunluğu (MWh / Milyon TL)
 - Sera gazı emisyon yoğunluğu (tCO₂e /milyon TL)
- Sera Gazı Emisyonları
 - Sera Gazı Emisyonları (tCO₂e)
 - Kapsam 1 (tCO₂e)
 - Kapsam 2 (Lokasyon Bazlı) (tCO₂e)
 - Kapsam 2 (Pazar Bazlı) (tCO₂e)
 - Kapsam 3 (tCO₂e)
- Su Tüketimi
 - Su Tüketimi (m³)
 - Şebeke Suyu Kullanımı (m³)
 - Toplam Deşarj Edilen Atık Su Miktarı (m³)
- Atık
 - Tehlikeli Atık (Ton)
 - Tehlikesiz Atık (Ton)
 - Yeniden Kullanılan ve Geri Dönüştürülen Atık Oranı (%)
 - Plastik Tüketimi (Ton)

Ekonomik Performans Göstergeleri

- Sürdürülebilir İş Modeli
 - SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmetlerin Sayısı (#)
 - SKA Bağlantılı Ürün ve Hizmet Gelirleri (TL)
 - SKA Bağlantılı Ar-Ge ve İnovasyon Yatırımları (TL)
 - SKA Bağlantılı Ar-Ge ve İnovasyon Faaliyetlerinin Oranı (%)
- Çevresel Yatırımlar ve Harcamalar
 - Kategorisine Göre Çevresel Yatırımlar (TL)
 - Kategorisine göre Çevresel Harcamalar (TL)
 - Çevresel Yatırımlara Bağlı Elde Edilen Tasarruf ve Azaltım (MWh – tCO₂e)

SINIRLI GÜVENCE RAPORU

Deloitte.

Yapısal kısıtlamalar

İncelenmekte olan bilgilerin seçici olarak test edilmesi nedeniyle tüm güvence sözleşmelerinde yapısal sınırlamalar mevcuttur. Bu nedenle hile, hata veya uyumsuzluk meydana gelebilir ve tespit edilemeyebilir. Ek olarak, raporlama belgelerinde yer alan finansal olmayan bilgiler gibi, bu tür bilgilerin belirlenmesi, hesaplanması ve örneklenmesi veya tahmin edilmesi için kullanılan nitelik ve yöntemler dikkate alındığında, finansal bilgilere göre daha yapısal sınırlamalara tabidir.

Denetimimiz, ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410'da tanımlandığı şekilde sınırlı güvence sağlamaktadır. Sınırlı güvence çalışması kapsamında yapılan işlemler, doğası ve zamanlaması gereği – ve daha az kapsamlı olarak – makul bir güvence çalışmasından farklılık göstermektedir. Dolayısıyla sınırlı bir güvence çalışmasında elde edilen güvence düzeyi, makul bir güvence çalışması kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır.

Özel Amaç

Çalışmalarımız, bu raporda belirtmemiz gereken hususları Şirket Yönetim Kurulu'na bildirmek için yapılmış olup, başka bir amaçla yapılmamıştır. Kanunların izin verdiği ölçüde yürütmüş olduğumuz güvence denetimi veya ulaştığımız güvence sonucumuzla ilgili olarak Şirket Yönetim Kurulu dışında hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz. Bu rapor 29/12/2023 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan belirli işletmelerin Kamu Gözetim Kurumu ("KGK") tarafından yayınlanan Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartlarına (TSRS) uygun olarak 01/01/2024 tarihinden itibaren zorunlu sürdürülebilirlik raporlamasına tabi olması yükümlülüğü çerçevesinde hazırlanmamıştır. 5 Eylül 2024 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan KGK Kararı ile söz konusu işletmelerin hazırlayacakları zorunlu sürdürülebilirlik raporlamasına ilişkin sınırlı güvence denetimi yaptırılmaları zorunlu tutulmuş olup, önümüzdeki dönemde bu çerçevede ayrı bir sürdürülebilirlik raporlaması ve sınırlı güvence raporu hazırlanacaktır.

Bağımsızlık ve Yetkinliğimiz

Dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik ve gereken özen, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu'nun yayımladığı *Muhasebe Meslek Mensupları için Etik Kuralları*'daki bağımsızlık ve diğer etik hükümlerine uyum göstermekteyiz.

Uluslararası Kalite Yönetim Standardı 1'i (ISQM 1) uygulamakta ve bu doğrultuda, kanun veya yönetmeliklerdeki ilgili etik ve profesyonel standartlar ve gerekliliklere uygunluğu belgeleyen politikalar ve prosedürler dahil olmak üzere sağlam bir kalite kontrol sistemini devam ettirmekteyiz.

Yönetimin Sorumlulukları

Raporda yer alan sürdürülebilirlik bilgi ve beyanlarının hazırlanmasından, doğruluğundan ve eksiksiz olmasından Şirket Yöneticileri sorumludur. Şirket Yöneticileri, Şirket'in sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesinden, raporlanan bilgilerin elde edildiği uygun performans yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin kurulmasından ve sürdürülmesinden sorumludurlar.

Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, prosedürlerimize dayanarak Seçilmiş Bilgiler hakkında bir sonuca ulaşmaktır. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Denetimi Standartları ve bilhassa Tarihli Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Güvence Denetimleri'ne ilişkin Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı (ISAE 3000) (Revize) ve Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardına (ISAE 3410) uygun olarak yürütülmüştür.

Yürütülen güvence denetimi, sınırlı bir güvence denetimini temsil etmektedir. Sınırlı güvence denetiminde uygulanan prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı, makul güvence denetiminde gerekli olanlarla karşılaştırıldığında sınırlıdır. Sonuç olarak, sınırlı güvence denetiminde elde edilen güvence düzeyi daha düşüktür.

Deloitte.

Temel Güvence Prosedürlerimiz

Aşağıda 2024 yılı ile ilgili "Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri" bölümünde belirtilen ve 2024 Sürdürülebilirlik Raporu'na dahil edilen seçilmiş temel performans göstergelerinin doğruluğuna ilişkin sınırlı güvence gerçekleştirmiş bulunuyoruz.

Sınırlı güvence elde etmek, ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410, güvence sağladığımız alanları derlemek için kullanılan süreçleri, sistemleri ve yeterlilikleri gözden geçirmeyi gerektirmektedir. Maddi hata riskini göz önünde bulundurarak, güvence sonucumuzu destekleyecek yeterli kanıtı sağlamak için gerekli olduğunu düşündüğümüz tüm bilgi ve açıklamaları elde etmek için çalışmalarımızı planlamış ve gerçekleştirmiş bulunmaktayız.

Sonuçlarımızı oluşturmak için aşağıdaki prosedürler üstlenilmiştir:

- Seçilmiş Bilgilerin harmanlanması, toplanması, doğrulanması ve raporlanması süreçlerine ilişkin temel sistemler, süreçler, politikalar ve kontroller örneklem bazında analiz edilmiştir;
- Şirket'in sürdürülebilirlik performansından, politikalarından ve ilgili raporlamadan sorumlu çalışanları ile görüşmeler yapılmıştır;
- Seçilmiş Bilgiler'e göre alınan verilerin doğruluğunu onaylamak için seçici maddi doğruluk testi gerçekleştirilmiştir;
- Sürdürülebilirlik konularının tanımlanması, yönetimi ve raporlanması ile ilgili genel yönetim ve iç kontrol ortamı, risk yönetimi, önemlilik değerlendirmesi ve paydaş katılım süreçleri hakkında bir anlayış elde etmek için yönetim ve üst düzey yöneticilerden soruşturmalar yapılmıştır; ve

Elde ettiğimiz kanıtların, sınırlı güvence sonucumuz için bir temel sağlamak için yeterli ve uygun olduğuna inanmaktayız.

Sınırlı güvence sonucu

Yaptığımız çalışmaya ve uygulanan güvence prosedürlerine dayanarak, yukarıda "Denetçinin Sorumlulukları" bölümünde belirtildiği gibi, sınırlı güvence sağlamakta görevlendirildiğimiz Şirket'in 2024 Sürdürülebilirlik Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl itibarıyla yukarıda belirtilen Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Şirket'in Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olan herhangi bir husus dikkatimizi çekmemiştir.

Kullanım Kısıtlaması

Bu rapor, sonucu da dâhil olmak üzere, Grup'un sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla AgeSA Hayat Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. AgeSA Hayat Emeklilik A.Ş. 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 2024 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan 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 Hayat Emeklilik A.Ş. Yönetim Kurulu ve AgeSA Hayat Emeklilik A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

DRT BAĞIMSIZ DENETİM VE SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLİK A.Ş.
Member of **DELOITTE TOUCHE TOHMATSU LIMITED**



Ferda Akkılınç İlca, SMMM
Sorumlu Denetçi

17 Ekim 2025
İstanbul, Türkiye

KÜNYE

Raporlama Danışmanı

ZOA Sürdürülebilirlik Danışmanlığı

www.zoaconsulting.co

Tasarım Danışmanı

www.greeagency.com



2024 Sürdürülebilirlik Raporu