



 **Garanti** | **Emeklilik**
BBVA Grubu
2017 FAALİYET RAPORU

İçindekiler

BÖLÜM I - Sunuş

- 02 Finansal Göstergeler
- 03 Garanti Emeklilik ve Hayat Üzerine
- 04 Düünden Bugüne Garanti Emeklilik ve Hayat
- 08 Vizyonumuz, Misyonumuz, Vazgeçilmez Değerlerimiz
- 09 Rekabette Fark Yaratan Yönlerimiz
- 10 Rekabet Üstünlüğü Sağlayan Avantajlarımız
- 11 Kısaca Garanti Bankası
- 13 Kısaca Achmea B.V.
- 14 Yönetim Kurulu Başkan Mesajı
- 16 Genel Müdür Mesajı
- 18 2017 Yılında Sektörel Gelişmeler ve Garanti Emeklilik
- 20 Garanti Emeklilik ve Hayat'ın Finansal Gücü
- 21 2017 Yılı Faaliyetleri
- 25 Müşteri Merkezli Stratejiler
- 26 Herkese Uygun Ürün Yelpazesi
- 28 Herkese Uygun Fon Seçeneği
- 32 İyileşen Tazminat Süreçleri
- 33 Organizasyon ve Süreç Yönetimi
- 35 Proje Yönetimi
- 36 Garanti Emeklilik ve Hayat Dağıtım Kanalları
- 39 İletişim Faaliyetleri
- 40 Ödüller

BÖLÜM II – Yönetim ve Kurumsal Yönetim Uygulamaları

- 44 Yönetim Kurulu
- 46 Üst Yönetim
- 48 Komiteler ve Komite Toplantılarına Katılım
- 50 Yönetim Kurulu Toplantılarına Katılım
- 51 Organizasyon Şeması
- 52 İnsan Kaynakları
 - 52 Garanti Emeklilik ve Hayat İnsan Kaynağı
 - 54 İşe Alım Uygulamaları
 - 54 Eğitim
 - 57 Çalışanlarla İlişkiler
- 59 Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk
- 62 Genel Kurul'a Sunulan Özet Yönetim Kurulu Raporu

BÖLÜM III - Finansal Yapı ve Risk Yönetimi

- 63 Yönetim Kurulu'nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Bağımsız Denetçi Raporu
- 64 Mali Bünyeye İlişkin Bilgiler
- 65 Mali Durum, Karlılık ve Tazminat Ödeme Gücüne İlişkin Değerlendirme
- 66 Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu
- 79 Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. 01.01.2017 – 31.12.2017 Dönemine Ait Yönetim Kurulu Bağlılık Raporu
- 80 Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne Uyum Çalışması
- 82 Beş Yıllık Özet Finansal Bilgiler
- 83 Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu

Bölge Müdürlükleri İletişim Bilgileri

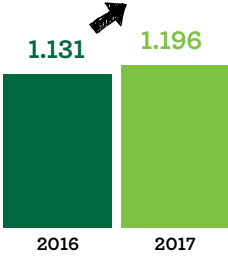
25. kuruluş yıl dönümünü kutlayan **Garanti Emeklilik**, bireysel emeklilik katılımcı sayısında %17,3 pazar payı ile sektör lideri olarak Türkiye ekonomisi için değer yaratmaya devam ediyor. Bugün ulaştığı noktada 12 milyar TL'ye yakın fon büyüklüğü ve 2017 yıl sonu verilerine göre 499 milyon TL'lik prim üretimi ile sektörünün parlayan yıldızı konumunda yer alıyor. 2003 yılı sonunda 2.975 bireysel emeklilik katılımcısı bulunan Garanti Emeklilik, Otomatik BES'i de dahil ettiğimizde toplam 1,5 milyon katılımcıya hizmet veriyor.



Finansal Göstergeler

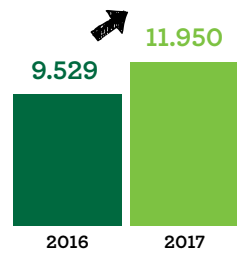
Garanti Emeklilik, 2017 yıl sonu itibarıyla 1.196* bin katılımcıya ve 11.950 milyon TL fon büyüklüğüne ulaşmıştır.

BES Katılımcı Sayısı (bin)



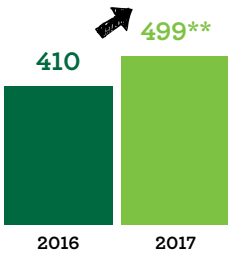
%6
Büyüme

BES Fon Büyüklüğü (milyon TL)



%25
Büyüme

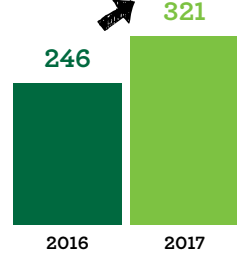
Hayat Prim (milyon TL)



%22
Büyüme

346* Bin
Otomatik Katılım
Sistemi Katılımcı
Sayısı

Net Kâr (milyon TL)



%30
Büyüme

Garanti Emeklilik ve Hayat, faaliyet gösterdiği bireysel emeklilik, otomatik katılım ve hayat sigortacılığı sektörlerinde, istikrarlı ve hızlı büyümesini sürdürmektedir. BES katılımcı sayısındaki sektör liderliğini güçlendiren Garanti Emeklilik ve Hayat, finansal gücünü artırarak sektörde örnek alınan şirket olmuştur.

*29.12.2017 EGM verileri

** 31.12.2017 TSB verileri

Garanti Emeklilik ve Hayat Üzerine

Garanti Emeklilik ve Hayat, kurulduğu günden bu yana sektörde sürdürülebilir başarıyı hedefleyen ve sektöre yön veren öncü şirket konumundadır.

Garanti Emeklilik ve Hayat Anonim Şirketi, 24 Temmuz 1992 tarihinde “AGF Garanti Hayat Sigorta Anonim Şirketi” ismiyle hayat sigortacılığı faaliyetlerine başlamıştır.

Şirket’in unvanı 18 Mayıs 1999’da “Garanti Hayat Sigorta Anonim Şirketi” olarak değişmiştir.

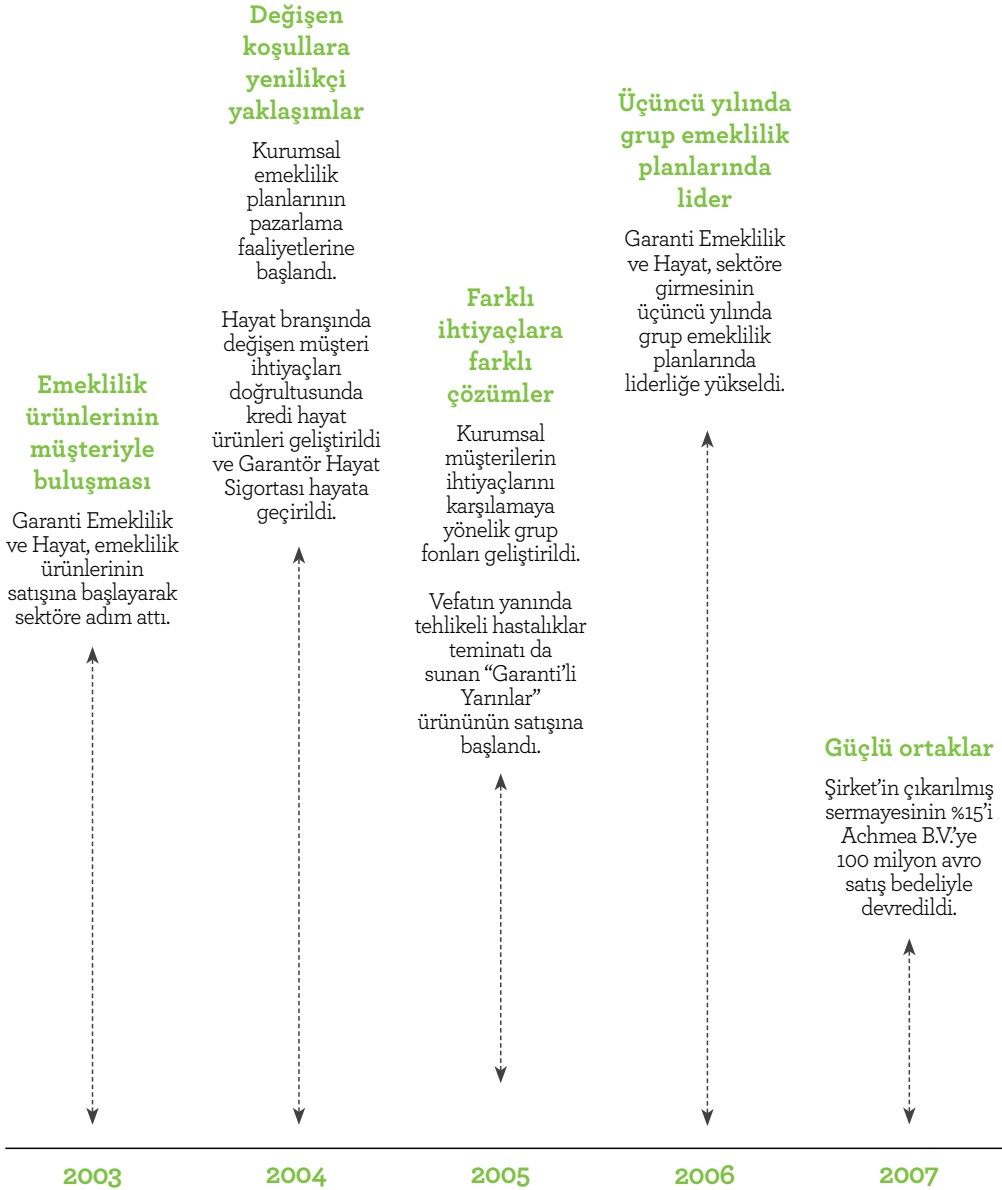
Faaliyetlerine bireysel emekliliği de ekleme kararının ardından, 14 Kasım 2002’de, bu dönüşüm için başvuruda bulunulmuş ve Şirket’in unvanı önce “Garanti Emeklilik Anonim Şirketi”, sonrasında ise “Garanti Emeklilik ve Hayat Anonim Şirketi” olarak değişmiştir. Garanti Emeklilik ve Hayat Anonim Şirketi’nin emeklilik yatırım fonlarını kurması, 28 Haziran 2003 tarihinde alınan Yönetim Kurulu kararı ve Sermaye Piyasası Kurulu’ndan alınan izin sonucunda, 28 Haziran 2003 tarihinde gerçekleşmiştir.

Şirket’in çıkarılmış sermayesinin %15’i, 21 Haziran 2007 itibarıyla Achmea B.V.’ye 100 milyon avro satış bedeliyle devredilmiştir.

Kuruluşunun 25. yılını kutlayan Garanti Emeklilik ve Hayat, müşteri memnuniyeti, çalışan merkezlilik ve verimli iş modelleri anlayışıyla hareket ederek sektörde sürdürülebilir başarıyı hedefleyen ve sektöre yön veren öncü şirket konumundadır. Şirket, müşteri memnuniyeti yaklaşımıyla geliştirdiği ürün ve hizmetleri, ortaya çıkan ihtiyaçlara hızla ayak uyduran dinamizmi, mevzuat değişikliklerine uyum sağlaması ve değişen ekonomik koşullar karşısındaki istikrarlı duruşuyla Türkiye’nin emeklilik ve hayat sigortacılığı sektörlerine değer katmaktadır. Garanti Emeklilik ve Hayat, faaliyet gösterdiği her iki sektörde de yenilikçiliği benimseyerek öncü uygulamalar geliştirmiştir. 25. yılında müşteri merkezlilik anlayışıyla yeniden yapılandığı teknolojik uygulamalarıyla sektörde ilkleri gerçekleştirmiştir. Bireysel Emeklilik Sistemi’nde en çok tercih edilen şirket olan Garanti Emeklilik, istikrarlı ve hızlı büyümesini artırarak sektörde örnek alınan şirket olmaya devam etmektedir.

Garanti Emeklilik ve Hayat, faaliyet gösterdiği bireysel emeklilik ve hayat sigortacılığı sektörlerinde, yenilikçiliği benimseyerek öncü uygulamalar yapmıştır. Müşteri merkezlilik anlayışı çerçevesinde yeniden yapılandığı teknolojik uygulamalarıyla sektörde ilkleri gerçekleştirmiştir.

Dünden Bugüne Garanti Emeklilik ve Hayat



Yeniliklerin öncüsü

Gelire endeksli senetlere yatırım yapan “Esnek Alternatif Fon” kurularak sektörde bir ilk gerçekleştirildi.

Emeklilik Gelir Planları’nı hayata geçiren ve emeklisine programlı geri ödeme sistemi çerçevesinde maaş imkanı sunan ilk şirket olarak sektörde yeni bir model oluşturuldu.

Sektörün ilk mobil uyumlu sitesini hayata geçirerek müşterilere birikimlerini cep telefonlarından 7 gün 24 saat izleme imkânı sunuldu.

İnternette bireysel emeklilik satışı hayata geçirerek sektörde bir ilke daha imza atıldı.

Sektörün fikir lideri

Müşterilerinin sosyal yaşamlarına değer katmayı amaçlayan “Garanti Emeklilik Hobi Kulüpleri” projesi hayata geçirildi.

İşsizlik ek teminatlı üç farklı hayat ürünü aynı anda hizmete sunuldu.

Garanti Emeklilik, ilklerle güçleniyor

Sektörde ilk kez “Online Emeklilik Danışmanı” uygulaması başlatıldı.

Katılım bankacılığı müşterilerine özel bireysel emeklilik planları hayata geçirildi.

Kurumsal sosyal sorumluluk projesi “İşimiz Okumak” hayata geçti.

Sosyal Güvenlik Danışmanı uygulamasıyla sektörde bir ilke daha imza atıldı.

Müşteri odaklı yatırımlar ve uygulamalar

Garanti Emeklilik ve Hayat Esnek (TL), Garanti Emeklilik ve Hayat Gelir Amaçlı Devlet İç Borçlanma Araçları, Garanti Emeklilik ve Hayat Hisse Senedi ve Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Gruplara Yönelik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonları halka arz edildi.

Facebook sayfası açılarak iletişim kanallarına sosyal medya da eklendi.

2008

2009

2010

2011

Değişen sektöre Garanti Emeklilik öncülük ediyor

Müşterilere farklılaştırılmış bir hizmet noktası oluşturmak amacıyla Özel Müşteri İlişkileri ekibi kuruldu.

Müşterilerin değişen ihtiyaçlarına paralel kredi hayat ürünleri güncellendi.

Serbest meslek sahiplerine ve gençlere özel tasarlanmış bireysel emeklilik ürünleri hayata geçirildi.

Katılımcı sayısında sektör liderliği

Bireysel emeklilik katılımcı sayısında sektör liderliği elde edildi.

garantiemeklilik.com.tr; rahat kullanımı, görşelliği, işlevselliği ile müşterilerin kullanım kolaylığı ve memnuniyet seviyesini daha da artıracak şekilde yenilendi.

Dünyadaki tek uluslararası insan kaynakları kalite standardı olan "Investors in People"da standartların üzerinde performans gösteren Garanti Emeklilik ve Hayat, sektörün ilk ve tek "Gümüş" sertifika alan şirketi oldu.

"Her zaman yanınızdayız"

2013 yılında elde edilen katılımcı sayısı liderliği 2014 yılında da sürdürüldü.

Garanti Emeklilik'in yeni iletişim konsepti "Her Zaman Yanınızdayız" olarak belirlendi.

Sosyal medya kanallarına Twitter ve LinkedIn'de eklenerek bu mecra da iletişim ağı güçlendirildi.

8. Uluslararası Kurumsal Yönetim Zirvesi'nde, "Halka Açık Olmayan Şirketler" kategorisinde "Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu En Yüksek Kuruluş" seçildi.

"Mutlu müşterileri, mutlu çalışanlarla yaratırız!"

Uluslararası alandaki tek insan kaynakları kalite standardı olan "Investors in People"da ülkemizde "Altın" ödüle layık görülen ilk ve tek emeklilik şirketi oldu.

Sürdürülebilirlik faaliyetleri kapsamında, dünyanın en büyük gönüllü kurumsal sorumluluk girişimi olan "Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi" ve "Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlenmesi Prensipleri" imzalandı.

Facebook üzerinden BES başvurusu alan sektördeki ilk şirket oldu.

Dijital dünyada da öncü bir şirket olan Garanti Emeklilik, sosyal medya kullanımına Instagram hesabını ekledi ve yine bir ilke imza atarak sektörde Periscope'u kullanan ilk şirket oldu.

2012

2013

2014

2015

Dünden Bugüne Garanti Emeklilik ve Hayat

Sektörün ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesini alan ilk şirketi

Garanti Emeklilik Çevre Yönetim Sistemi'nin, Mart ayında TÜVSÜD tarafından ISO 14001 sertifikası ile belgelendirilmesinin ardından, Türkiye'de ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesini alan ilk bireysel emeklilik ve hayat şirketi unvanını kazandı.

"Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlenmesi Prensipleri" taahhütleri ışığında kadına yönelik kanser türlerine ve tiroit kanserine karşı "Sağlıklı Kadınlar" hayat sigortası ürünü geliştirildi ve 8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nde satışa sunuldu.

2015 yılında UN Women tarafından başlatılan ve kadın hakları ve cinsiyet eşitliğine erkeklerin desteğini vurgulayan dayanışma kampanyası "He for She" inisiyatifini destekledi.

İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi'nin, Temmuz ayında Alman belgelendirme kuruluşu TÜVSÜD tarafından OHSAS 18001 sertifikası ile belgelendirilmesinin ardından, Türkiye'de OHSAS 18001 belgesini alan ilk bireysel emeklilik ve hayat şirketi unvanını kazandı.

Garanti Emeklilik İnsan Hakları Beyanını yayınladı.

Garanti Emeklilik, WWF Yeşil Ofis Programı'na katıldı.

Garanti Emeklilik Cep Şube uygulaması hayata geçirildi.



2016

Sektörün robot danışmanlık hizmeti olan ilk şirketi

1 Ocak 2017 itibarıyla Otomatik BES dönemi başladı.

Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından düzenlenen Kurumsal Yönetim Zirvesi'nde "Halka Açık Olmayan Şirketler" kategorisinde "Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu En Yüksek Kuruluş" seçildi.

Garanti Emeklilik, Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'nin (TOFD) "Mavi Kapak" projesine destek vermeye başladı.

Garanti Emeklilik, UNICEF Türkiye Milli Komitesi'nin, Türkiye'deki ve dünyadaki çocukların gelişme, sağlık ve eğitim hizmetlerine ulaşma ve yaşlılarıyla eşit haklara kavuşmaları için yaptığı çalışmalara destek vermeye başladı ve 'UNICEF Gümüş Kanat' sahibi oldu.

Sektörde bir ilki daha gerçekleştirerek, "Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu"nu müşterilerine sunmaya başladı.

WWF Türkiye'nin Yeşil Ofis Programı'nı Genel Müdürlük binaları için başarıyla tamamlayan Garanti Emeklilik, Yeşil Ofis Diploması almaya hak kazandı.

Garanti Emeklilik sektörde bir ilki daha gerçekleştirerek Ekim 2017 itibarıyla müşterileri için robot fon danışmanlık hizmeti olan "Fon Koçu"nu hayata geçirdi.

Hem mevcut hem de yeni firmalar için yenilenen Kurumsal İnternet Şubesi güncellenen yüzü ile Aralık 2017 itibarıyla kullanıma açılmıştır.



2017

Vizyonumuz

Avrupa'nın en iyi "Bireysel Emeklilik ve Hayat Şirketi" olmak.

Misyonumuz

Topluma ve hissedarlarımıza duyduğumuz sorumlulukla müşteri ve çalışanlarımızın mutlu geleceklerine sahip çıkar, onlara yol gösterir, değer katar ve kendilerini Garanti'de hissettiririz.

Vazgeçilmez Değerlerimiz

- *Müşterilerimin beklentilerini aşarım.*
- *Açık iletişime inanırım.*
- *Kanunları taviz vermeden uygulayım.*
- *Samimi ve dürüst davranırım.*
- *Mutlu müşterileri, mutlu çalışanlarla yaratırım.*
- *İşimin en iyisi olmak için sürekli öğrenirim.*
- *Yenilikçi ve yaratıcıyım.*
- *Topluma ve çevreye duyarlıyım.*

Rekabette Fark Yaratan Yönlerimiz

Garanti Emeklilik ve Hayat'ın faaliyet gösterdiği bireysel emeklilik ve hayat sigortacılığı alanlarında rekabet üstünlüğü; bankasürans alanını etkin bir şekilde kullanmasından ve değişen koşullara uygun doğru stratejiler oluşturmamasından kaynaklanmaktadır. Ölçek ekonomisinden faydalanmanın avantajını kullanırken operasyonel verimliliğe de odaklanan Garanti Emeklilik'in teknik kârı da yükselmektedir.

Ana dağıtım kanalı Garanti Bankası ile oluşturduğu güç, güven ve sinerji, sektörde üstünlük sağlamaktadır. BBVA ve Achmea gibi uluslararası iş birliği ile gelen bilgi birikimi ve köklü deneyim ise faaliyet gösterdiği sektörde şirketi bir üst seviyeye taşımaktadır.

Rekabet Üstünlüğü Sağlayan Avantajlarımız

Garanti Emeklilik ve Hayat'ı rakiplerinden ayıran en önemli yönleri şunlardır:

Bir marka değeri olarak "Garanti"

- Garanti markasının getirdiği güvenilirlik
- Garanti Bankası'yla kurulan sinerji ve iş birliği

Finansal gücü ve teknolojik altyapısı

- Güçlü sermayesi ve istikrarlı finansal yapısı
- Reasürans kapasitesi
- Kârlı risk kabul uygulamaları
- Sürekli gelişen teknolojik altyapısı

Müşteri merkezli hizmet modeli

- Müşteri ihtiyaçlarına özel, ayrıcalıklı çözümler
- Satış sonrası hizmetlerde sürekli gelişim
- Müşteriyle yakınlığı artıran uygulamalar

Kurum kültürü ve insan kaynağı

- Değişimlere hızla ayak uydurabilen kurum yapısı
- İnisiyatif alabilen, yaratıcı ve yetkin insan kaynağı
- Yaşam boyu gelişime verilen önem
- İç müşteri memnuniyetine verilen önem

Etkin satış gücü

- Banka sigortacılığının etkin biçimde kullanımı
- Alternatif dağıtım kanallarındaki üstünlüğü ve yaygın dağıtım kanalları

Sürdürülebilir bakış açısı

- İnsan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele konularında oluşturduğu yönetim sistemleri
- Toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadınların güçlenmesine yönelik iletişimi
- Sürdürülebilirlik konusunda önde gelen kuruluşlarla güçlü iş birlikleri
- Doğal kaynak tüketimini azaltmaya yönelik çalışmaları

Kısaca Garanti Bankası

Garanti Bankası sahip olduğu yetkin ve dinamik insan kaynağı, teknolojik altyapısı, benimsediği müşteri odaklı hizmet yaklaşımı ve inovatif ürün ve hizmetleri sayesinde sektöründe lider bir konumdadır.

1946 yılında Ankara’da kurulan Garanti Bankası, 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla 356,3 milyar TL ulaşan konsolide aktif büyüklüğü ile Türkiye’nin en büyük ikinci özel bankası konumundadır.

Kurumsal, ticari, KOBİ, ödeme sistemleri, özel, bireysel ve yatırım bankacılığı dahil olmak üzere bankacılık sektörünün tüm iş kollarında faaliyet gösteren Garanti; Hollanda ve Romanya’daki uluslararası iştiraklerinin yanı sıra hayat sigortası ve bireysel emeklilik, finansal kiralama, faktoring, yatırım ve portföy yönetimi alanlarında önde gelen finansal iştirakleri ile entegre bir finansal hizmetler grubudur.

31 Aralık 2017 itibarıyla yurt içinde 937 şube, Kıbrıs’ta 7, Malta’da bir olmak üzere yurt dışında 8 şube, Londra, Düsseldorf ve Şangay’da birer temsilcilik, üstün teknolojik altyapıya sahip 5.003 ATM, ödüllü Çağrı Merkezi, mobil, internet ve sosyal bankacılık platformlarından oluşan çok kanallı dağıtım ağına sahip Garanti; 19 bin çalışanı ile 15 milyonu aşan müşterisinin her türlü finansal ihtiyacına cevap vermektedir.

Tüm paydaşlarına değer yaratarak sürdürülebilir büyüme sağlamak hedefiyle ilerleyen Garanti stratejisini; müşterilerine karşı her zaman “şeffaf”, “anlaşılır” ve “sorumlu” bir yaklaşımla, ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetler sunarak müşteri deneyimini sürekli iyileştirmek ilkeleri üzerine yapılandırmaktadır. Sahip olduğu yetkin ve dinamik insan kaynağı; benzersiz teknolojik altyapısı; benimsediği müşteri odaklı hizmet yaklaşımı; kaliteden ödün vermeden sunduğu inovatif ürün ve hizmetleri, Garanti’yi Türk bankacılık sektöründe lider bir konuma taşımaktadır.

Kısaca Garanti Bankası

Kurumsal yönetim alanındaki en iyi uygulamaları kendine örnek alan Garanti'nin ana hissedarı %49,85 pay oranı ile Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (BBVA)'dır. Hisseleri Türkiye'de, depo sertifikaları İngiltere ve ABD'de işlem gören Garanti'nin Borsa İstanbul'daki halka açıklık fiili dolaşım oranı 31 Aralık 2017 itibarıyla %50,07 oranındadır.

Garanti Bankası, dinamik çalışma modeli, yenilikçi ürün ve hizmetlerine entegre ettiği öncü teknolojisiyle fark yaratmaya ve müşterilerinin hayatını kolaylaştırmaya devam etmektedir. Garanti'nin, müşterilerine sunduğu kişiselleştirilmiş çözümlerin ve zengin ürün yelpazesinin 285,5 milyar TL değerinde nakdi ve gayri nakdi kredi portföyüne ulaşmasında önemli bir payı bulunuyor. Gelişmiş risk yönetimi sistemleri ve yerleşik risk kültürü sayesinde yakaladığı yüksek aktif kalitesi ise Garanti'yi sektördeki rakiplerinden farklı kılmaktadır.

Garanti, vazgeçilmez değerlerinden yola çıkarak sürdürülebilirliği, çevreye ve topluma olumsuz etkileri en aza indirmenin yanında, müşterileri, çalışanları, hissedarları ve faaliyet gösterdiği yerlerdeki tüm kitleler ile uzun vadeli değerleri paylaşarak, gelecek için güçlü ve başarılı bir iş modeli yaratma taahhüdü olarak tanımlamaktadır. Garanti, sürdürülebilir bankacılık anlayışını, spordan eğitime, sanattan doğaya ve iş dünyasını bilgilendirmeye kadar farklı alanlardaki toplumsal yatırım programları ile güçlendirmektedir.

*Garanti Bankası,
dinamik çalışma
modeli, yenilikçi ürün
ve hizmetlerine entegre
ettiği öncü teknolojisiyle
fark yaratmaya ve
müşterilerinin hayatını
kolaylaştırmaya devam
etmektedir.*

Kısaca Achmea B.V.

Achmea 200 yıllık deneyimiyle alanında lider, uluslararası bir sigorta grubudur. Dünyanın en büyük sigorta ortaklıklarından biri olan Hollanda merkezli Achmea, 7 ülkede 18.000 çalışanıyla müşterilerine şeffaf, finansal olarak erişilebilir ve kolay anlaşılır ürünler ve hizmetler sunmaktadır.

Achmea, müşterilerini Achmea'nın asıl sahibi olarak görmekte ve paydaşları arasında ilk sıraya koymaktadır. Sigorta ortaklığının temelini dayanışma olduğuna inanan Achmea, stratejik ve mali risklerin paylaşılması yoluyla, ortak hedefler doğrultusunda müşterileri için sürdürülebilir girişimlerde bulunmaktadır. Aynı zamanda yenilikçi bir işveren olan Achmea, finans sektöründe çalışılacak en iyi şirketlerden biri ve çeşitliliğinin güçlendirilmesi konusunda lider olarak kabul edilmektedir.

Sağlıkta ihtiyaç halinde gerekli çözümlerin geliştirilmesi; yangın, trafik kazası ve hırsızlık sonucu meydana gelebilecek hasarların giderilmesi; müşteriler ve ailelerinin uzun vadeli mali güvenliğinin korunması Achmea'nın başlıca yatırım alanları arasındadır. Achmea, mikro sigorta projeleriyle gelişmemiş ülkelerde ekonomik istikrarın geliştirilmesine de katkıda bulunmaktadır.

Sigortacılığın tüm alanları ve dağıtım kanallarında faaliyet gösteren Achmea, kendi iç pazarı olan Hollanda'da her iki kişiden biri tarafından tercih edilmektedir. Hollanda'nın yanı sıra Yunanistan'daki en büyük ikinci sigorta şirketi olan Achmea, faaliyet gösterdiği Türkiye, Slovakya, İrlanda ve Romanya'da da güçlü pazar konumuna sahiptir.

Brüt akdedilmiş prim üretimi 20 milyar avro olan şirketin toplam öz sermayesi 9,7 milyar avroyu bulmaktadır. Yıllık ödeme gücü %202 olan Achmea'nın, uluslararası kredi derecelendirme kuruluşu Standard and Poor's tarafından yapılan sigorta finansal güç notu A+'dır.

Sigortacılıkta hayat dışı ürünler kategorisinde faaliyet gösteren Euroko Sigorta, Achmea'nın Türkiye'deki üyesidir. Euroko Sigorta, Garanti Bankası ile olan güçlü iş birliği sayesinde Türkiye'de banka sigortacılığının lideridir.

Achmea, 2007 yılının Mart ayında Euroko B.V. adıyla, Türkiye merkezli Garanti Bankası ile bir ortaklık anlaşmasına varmıştır. Achmea bu anlaşma ile Garanti Sigorta'nın hayat dışı sigortacılık faaliyetlerinin %80, Garanti Emeklilik'in hayat ve emeklilik sigortacılık faaliyetlerinin %15 oranında hisselerini satın almıştı. 2007'de imzalanan ilk anlaşmayla başlayan hisse devri sürecini Mayıs 2011'de tamamlayan Achmea, ilk anlaşmada öngörüldüğü gibi Garanti Bankası'nın elinde bulunan %20 Euroko Sigorta hissesini de satın alarak, Euroko Sigorta hisselerinin tamamına sahip olmuştur.

Sigortacılığın tüm alanları ve dağıtım kanallarında faaliyet gösteren Achmea, kendi iç pazarı olan Hollanda'da her iki kişiden biri tarafından tercih edilmektedir. Hollanda'nın yanı sıra Yunanistan'daki en büyük ikinci sigorta şirketi olan Achmea, faaliyet gösterdiği Türkiye, Slovakya, İrlanda ve Romanya'da da güçlü pazar konumuna sahiptir.



Yönetim Kurulu Başkan Mesajı

Otomatik Katılım Sistemi'nde, Garanti Emeklilik ve Hayat 346* bin katılımcı ile kamu hariç emeklilik şirketleri arasında lider şirket olmayı başarmıştır.

2017, yıl başındaki beklentilerin aksine özellikle Gelişmekte Olan Ülkeler açısından çok iyi bir yıldır. Küresel ekonomideki toparlanma etkisi ile GOÜ artan fon akışları destekleyici oldu.

Global ekonomi 2017 yılında genel olarak beklentilerden daha iyi bir performans sergiledi. 2016 yılında görece sakin seyreden ABD ekonomisi, başkanlık seçiminin sonuçlanması ile birlikte tekrar hareketlendi. Seçim döneminde 2.100 seviyelerinden işlem gören S&P 500 endeksi aradan geçen süre içinde 2.800 seviyelerine ulaştı. İşsizlik seviyelerinde görülen tarihi düşük oranlarla birlikte ABD ekonomisi 2017 yılını %2,3 büyüme oranı ile kapattı. ABD 10 yıllık tahvil getirilerinin hala düşük düzeyde seyretmesi, ekonominin performansının düşük kalmasından ziyade enflasyonda artış oranının düşük kalacağı beklentisinin piyasalar tarafından fiyatlanmasından kaynaklandığını düşünüyoruz.

Bu sene Euro Bölgesi ekonomilerine bakıldığında ise daha kalıcı büyüme sinyalleri verdiği söylenebilir. 2008 Global finansal kriz öncesi %3 büyüyen Euro Bölgesi o tarihten beri zayıf büyüme performansı sergilerken bu zayıf büyüme trendini kırarak 2017 yılını %2,7 büyüme ile kapattı.

Türkiye, 2017 yılında yaşadığı tüm olumsuz gelişmelere rağmen büyüme tarafında gayet iyi bir performans sergileyerek yıllık %7,4'e yakın büyüdü. Ekonomik büyüme tarafındaki iyileşme diğer makroekonomik değişkenler üzerinde bir miktar kötüleşme yarattı. İşsizlik, enflasyon, dış borç stoku gibi göstergelerde 2016 yılına göre bozulma gözlenirse de, 2018 yılında normalleşmesi beklenen büyüme görünümü ile risklerin görece olarak azalacağı tahmin ediliyor.

TL, dolara karşı 2016 yılına göre 2017 yılında da sınırlı da olsa değer kaybetmeye devam etti. Türkiye'de maliyetlerin ağırlıklı dolar bazlı olması kurda meydana gelen artışın enflasyon üzerinde doğrudan baskı yaratmasına yol açtı. Yıllık enflasyon oranının %11,92 ile son 14 yılın en yüksek seviyesine çıkması Merkez Bankası'nın ağırlıklı ortalama faiz oranını %12,75 seviyesine kadar yükseltmesine neden oldu.

Dünya Bankası verilerine göre 2017 yılında %3,6 civarında büyüyen dünya ekonomisinin 2018 yılında da buna yakın %3,7 büyümesi bekleniyor. Gelişmekte Olan Ülkeler (GOÜ) açısından bakıldığında, artan faizler ve daraltılan parasal gevşeme programları portföy akımlarının düşük kalmasına neden olabilir. Diğer taraftan, Avrupa ekonomilerinde genele yayılan toparlanmanın ihracat ve turizm kanalı aracılığıyla Türkiye ekonomisine olumlu katkıda bulunmasını bekliyoruz.

Yatırım, imalat ve ticaretteki toparlanmaların etkisiyle 2018 yılında küresel düzeyde makro görünümün destekleyici yönde olmasını bekliyoruz. Türkiye'de ise alınan makro ihtiyati tedbirler sayesinde 2018 yılında büyümenin tabana yayıldığı ve enflasyon oranlarının tek haneye düşürülebileceği bir çerçeve öngörüyoruz.

Tasarrufları artırmak amacıyla başlatılan ve 14 yılı aşkın süredir hayatımızda olup belirli bir doygunluğa ulaşan Bireysel Emeklilik Sistemi'nde Garanti Emeklilik ve Hayat, liderliğini güçlendirirken, 1,2* milyon katılımcısının 11,8* milyar TL'lik birikimini emeklilik dönemleri için değerlendirmeye devam ediyor.

2017 yılında başlayan Otomatik Katılım Sistemi, toplumun tasarruf alışkanlığı ve emeklilik dönemi için devrim niteliği taşıyan önemli bir kilometre taşı olmuştur. Büyük kitleleri hızlı ve basit bir yolla sisteme dahil eden Otomatik Katılım Sistemi'nde, Garanti Emeklilik ve Hayat 346* bin katılımcı ile kamu hariç emeklilik şirketleri arasında lider şirket olmayı başarmıştır.

Bu yıl hayat sigortalarında KOSGEB ve Kredi Garanti Fonu nedeniyle sektörde önemli bir prim üretimi gerçekleşmiştir. Bu önemli büyümede Garanti Emeklilik olarak, yıl sonu prim üretimimizi geçen seneye göre %22 artırarak 499 milyon TL'ye yükseltmenin mutluluğunu yaşıyoruz.

Emeklilik ve hayat sektöründeki iş alanlarımız için geliştirdiğimiz verimli iş modelleri mali tablolara olumlu yönde etki etmiştir. 2017 yılında, Garanti Emeklilik ve Hayat 321 milyon TL net kâr ile finansal yapısındaki başarısını kanıtlamıştır.

Garanti Emeklilik ve Hayat stratejilerinin kalbine koyduğu müşteri merkezlilik, çalışan mutluluğu, dijitalleşme süreçlerinin devamlılığı ve gelişimi için sürekli çalışmaya devam ediyor. Contact Center World Awards'ta Avrupa, Orta Doğu ve Afrika (EMEA) Bölgesi'nin "En İyi Müşteri Hizmetleri" seçilerek global alanda büyük bir başarıya imza atmıştır.

Garanti Emeklilik ve Hayat, finansal başarılarının yanı sıra, topluma ve çevreye duyduğu sorumlulukla da yeni projelere imza atmak için var gücüyle çalışmaktadır. Sosyal sorumluluk ve sürdürülebilirlik konularında gelecek nesillerin ihtiyaçlarını göz ardı etmeden, bugünün ihtiyaçlarını temin etmek için önemli adımlar atmaya devam eden Şirket, 2017 yılında geliştirdiği projelerle almaya hak kazandığı önemli sertifika ve ödüllerle sektörün örnek alınan şirket olmuştur.

Yeni faaliyet döneminde Garanti Emeklilik ve Hayat olarak, iş alanlarımız olan emeklilik ve hayat sigortacılığı sektöründe müşterilerimizin yanlarında olduğumuzu hissettirerek ve onlara en iyi hizmeti sunarak sektöre yön vermeye devam edeceğiz. Gelecek yıl süreç inovasyonu, operasyonel verimlilik ve akıllı iş süreçleri alanlarında geliştireceğimiz yeni projelerle başarılarımızı güçlendireceğiz. 2017 yılında verimli iş yönetiminiz sayesinde ulaştığımız tüm başarılar için çalışanlarımıza, katılımcılarımıza ve paydaşlarımıza teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla,



Garanti Emeklilik ve Hayat stratejilerinin kalbine koyduğu müşteri merkezlilik, çalışan mutluluğu, dijitalleşme süreçlerinin devamlılığı ve gelişimi için sürekli çalışmaya devam ediyor.

Ali Fuat ERBİL

Yönetim Kurulu Başkanı

*29.12.2017 EGM verileri

Genel Müdür Mesajı

Garanti Emeklilik ve Hayat, yatırım dünyasının en önemli trendi olan robot danışmanlık yaklaşımıyla bir yeniliğe daha imza atarak Fon Koçu'nu sektöre sunan ilk emeklilik şirketi olmuştur.

2017 yılında Türkiye ve dünyada önemli gelişmeler yaşandı. Hem dünyada hem de Türkiye'de piyasalar yukarı yönlü harekete geçerken, dolar dış finansman ihtiyacı nedeniyle Türk Lirası'na karşı yükselişe geçti. ABD, Euro Bölgesi ve gelişmekte olan ülkelerden gelen büyüme rakamları 2018 için umut vad ediyor. Cari açığın ve dış borcun artması ile birlikte dış finansman ihtiyacı 2018'de daha da önem kazanacak.

Ülkemizde cari açığı kontrol altına almak adına tasarrufları artırmak için önemli adımlar atılıyor. 2003 yılında mevcut sosyal güvenlik sisteminin tamamlayıcısı olan, bireylerin emeklilik döneminde ilave bir gelir kazanmasını sağlayarak bugünkü hayat standartlarını korumasını hedefleyen Bireysel Emeklilik Sistemi ile tanışmıştık. Sistemini başlamasından bu yana iyice olgunlaşan Bireysel Emeklilik Sistemi'nde 6,9* milyon katılımcının, 10* milyar TL'si devlet katkısı olmak üzere 68* milyar TL fon büyüklüğüne ulaştığını görüyoruz.

2017 yılında ülke ekonomisinin gelişimi için önemli bir adım daha atıldı. Emeklilik sektörü için devrim niteliği taşıyan, Türk toplumunun tasarruf alışkanlığı ve emeklilik dönemi için çok önemli bir gelişme olan Otomatik Katılım Sistemi hayatımıza girdi. 1 Ocak 2017'de hayatımıza giren Otomatik Katılım Sistemi'nin amacı büyük kitleleri hızlı ve basit bir yolla sisteme girmelerini sağlamak olmuştur. Çalışanların emeklilik dönemlerinde ek gelir elde edebilmek için bugünden kendi geleceklerine yatırım yapmalarını ve katılımcılara küçük bir birikimle iyi bir getiri elde etme imkanı sağlayan Otomatik Katılım Sistemi sayesinde 8 milyondan fazla çalışan emeklilik sistemi ile tanıştı. Daha önce hiç bir bireysel emeklilik sözleşmesi olmayıp otomatik katılım sayesinde emeklilik sistemi ile tanışan 2,5 milyon katılımcı birikim yapmaya başladı. İlk yılını dolduran sistemde, 3,4* milyon katılımcının 1,8* milyar TL fonu birikmiştir.

Yeni başlangıçların yaşandığı 2017 yılında, Bireysel Emeklilik Sistemi büyümesini sürdürürken emeklilik şirketlerinin, çalışanların ve işverenleri ana gündemi Otomatik Katılım Sistemi olmuştur. Garanti Emeklilik ve Hayat, Bireysel Emeklilik Sistemi'nde liderliğini güçlendirerek korurken, Otomatik Katılım Sistemi'nde ise önemli bir katılımcı sayısını birikime yönlendirmenin mutluluğunu yaşadı. Garanti Emeklilik ve Hayat olarak, Bireysel Emeklilik Sistemi'nde %17,3* pazar payıyla sektör lideri olmanın yanı sıra, Otomatik Katılım Sistemi'nde ise %10,1* pazar payıyla kamu hariç emeklilik şirketleri arasında sektör lideri olmanın haklı gururunu yaşıyoruz. Faaliyet gösterdiğimiz bir diğer alan olan hayat sigortacılığında ise bu sene Kredi Garanti

Fonu ve KOSGEB'e bağlı olarak sektörde önemli bir büyüme görülmüştür. Bu önemli büyümede güçlü hizmet modelleri ile sektörde fark yaratmaya devam eden Garanti Emeklilik ve Hayat, 499** milyon TL prim üretimi ve %74** pazar payı ile yılı tamamlamıştır.

Müşteri merkezli yaklaşımımızla sektör öncüsüyüz!

Bu yıl 25. kuruluş yılını kutlayan Garanti Emeklilik ve Hayat, sektörde faaliyet gösterdiği iş alanlarının başına müşteri merkezliliği koymaktadır. Katılımcı sayımızın hızla artışı sonucu, müşterilerimizin beklentilerini daha hızlı karşılayabilmek ve yüksek müşteri memnuniyeti sağlayabilmek için Garanti Emeklilik olarak 2016 yılının son aylarında hayata geçirdiğimiz Cep Şube uygulamamız ile önemli bir teknolojik yeniliğe öncülük etmiştik. 100 binden fazla müşterimizin kullandığı Garanti Emeklilik Cep Şubesi ve 240 binden fazla müşterimizin kullandığı Garanti Emeklilik İnternet Şubesi ile müşterilerimize teknoloji alanında en üst düzeyde hizmet vermekteyiz.

Sektörde bir ilki gerçekleştirdik: "Robot Danışmanlık"

Şirket stratejisi olarak kalbimize koyduğumuz "müşteri merkezlilik" alanında tüm ihtiyaçlara cevap verebilmek için 2017 yılında sektörde bir ilki gerçekleştirdik. Teknolojide öncü şirket olma vizyonuyla ilerleyen Garanti Emeklilik ve Hayat, yatırım dünyasının en önemli trendi olan robot danışmanlık yaklaşımıyla bir yeniliğe daha imza atarak Fon Koçu'nu sektöre sunan ilk emeklilik şirketi olmuştur. Fon Koçu; müşterilerin yatırım deneyimleri, tercihleri ve getiri beklentilerine göre fon önerileri sunmanın yanı sıra, fon dağılımı değişikliğini tamamen dijital ortamdan yapılmasını sağlayarak müşteri yatırımlarına hızlı ve kolay bir şekilde yön vermektedir. Dijital kanallarımıza özel bir hizmet olan ve 12 binden fazla müşterimizin kullandığı Fon Koçu hizmetimizle müşterilerimizin hayatını kolaylaştırmanın mutluluğunu yaşıyoruz. Garanti Emeklilik ve Hayat olarak önümüzdeki dönemde de yeni teknolojik gelişmeler ışığında projeler üreterek en iyi hizmeti sürdürülebilir kılmayı hedefliyoruz.

Kurumsal İnternet Şubemizi yeniledik!

Otomatik Katılım Sistemi'nin başlamasıyla birlikte, 2017 yılında önemli bir müşteri kitlesi emeklilik sektörü ile tanışmıştır. Yeni dönemde, küçük ölçekli firmaların da Otomatik Katılım Sistemi'ne girmesiyle katılımcı tabanının hızla büyümeye devam etmesi ve Garanti Emeklilik ve Hayat tarafından bu önemli kitleye başarılı bir müşteri deneyimi yaşatılması hedeflenmektedir. Bu amaçla 2017 yılında Garanti Emeklilik Kurumsal İnternet Şubesi yenilenmiştir. Firmaların en fazla zamanını alan işlemleri tespit edip, onları

online ve kolayca yapmalarını sağlayan yeni Kurumsal İnternet Şubemiz ile firmalara önemli bir hizmet sunmaktayız. Garanti Emeklilik ve Hayat, sistemdeki firmaların işlemlerinin tamamını Kurumsal İnternet Şubesi üzerinden yapılmasını sağlamanın yanında, İnternet Şubesi'ndeki yardım videoları sayesinde soru sormaya ihtiyaç duymadan yetkililerin çalışan işlemlerini kolaylıkla yapabilmelerini sağlamaktadır. Şirket, Otomatik Katılım Sistemi'nde yeni etapta sisteme girecek müşterileri mikro bazda inceleyerek başarılı bir müşteri deneyimi yaşatabilmek için çalışmaya devam etmektedir.

Çalışanlarımızın gelişimini önemsiyoruz!

Kurulduğu günden bu yana memnun müşteri yaratmanın ancak mutlu çalışanlarla mümkün olacağı bilinciyle hareket eden Garanti Emeklilik ve Hayat, çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik projeler geliştirmeye devam etmektedir. Çalışanların gelişimine fayda sağlayacak her süreci yeniden ele alan Garanti Emeklilik ve Hayat; kariyer haritaları, işe alım süreçleri ve eğitim modüllü gibi önemli insan kaynakları stratejilerini yeniden yapılandırarak çalışan gelişimine fayda sağlamaktadır.

Sosyal sorumluluk projelerimizle toplumun geleceğine yön vermeye devam ediyoruz.

Kuruluşundan bu yana sosyal sorumluluk anlayışı ile hareket eden Garanti Emeklilik ve Hayat, 7 yılı aşkın süredir yürüttüğü "İşimiz Okumak" projesi kapsamında, bugüne kadar çocuk işçiliğinin en yaygın olduğu İstanbul'daki 13 ilçe ve 44 okulda, 5.700'ü aşkın öğrenci ve veliye ulaştı. 2017 yılında UNICEF Türkiye Millî Komitesi'nin Türkiye'deki ve dünyadaki çocukların yaşama ve gelişme, sağlık ve eğitim hizmetlerine ulaşma ve yaşlılarıyla eşit haklara kavuşmaları için yaptığı çalışmalara destek vermeye başlayan Şirket, çocukların temel ihtiyaçlarını gidermenin yanı sıra çocuklar açısından kalıcı değişiklik yaratan uzun soluklu çalışmaların gerçekleştirilmesine de katkıda bulunmaktadır.

"Garanti Emeklilik ve Hayat" büyümesini sürdürüyor.

Hayat sigortalarında 184 milyon TL, emeklilik faaliyetlerinde ise 95 milyon TL teknik kâr elde etmeyi başaran Garanti Emeklilik ve Hayat, emeklilik teknik kârda 3 yıldır sektörün en kârlı*** şirketi olmayı başarmıştır. Operasyonel süreçleri dijitalleştirerek müşteri ve çalışanlarının hayatını kolaylaştırmanın yanında kârlılığını da en üst düzeye taşımaktadır. 2017 yılında net kârını 321 milyon TL'ye çıkaran Şirket, etkin bilanço yönetimi, finansal farkındalık ve üstün teknoloji kullanımı ile sektörde değer yaratan büyümesini sürdürmektedir.

Birlikte nice 25 yıllara!

Faaliyet gösterdiğimiz emeklilik ve hayat sigortacılığı sektöründe bizi tercih etmiş olan tüm katılımcılarımıza, Şirketimize değer katan çalışanlarımıza, birliğinden güç aldığımız tüm paydaşlarımıza başarıyla sonlandırdığımız bu dönem ve 25. yılınız için teşekkürlerimi bir borç bilirim.

2018 yılının tüm katılımcılarımıza ve Şirketimiz ile tanışacak yeni müşterilerimize mutluluk getirmesini dilerim. Yeni dönemin gelişip güçlendiğimiz ve başarılarımızı birlikte kutladığımız bir yıl olması dileğiyle.

Saygılarımla,



Bu yıl 25. kuruluş yılını kutlayan Garanti Emeklilik ve Hayat, sektörde faaliyet gösterdiği iş alanlarının başına müşteri merkezliliği koymaktadır.

Burak Ali GÖÇER
Genel Müdür

* 29.12.2017 EGM verileri

** 31.12.2017 TSB verileri

***30.09.2017 TSB verileri

2017 Yılında Sektörel Gelişmeler ve Garanti Emeklilik

2017 yılı piyasalar için politik ve jeopolitik riskler, küresel büyüme ve merkez bankaları faiz politikaları belirsizlikleri ile dolu bir yıl olurken; hisse senetlerinde, tahvil faizlerinde ve döviz kurlarında yüksek dalgalanmalar tüm yıl boyunca devam etmiştir.

2017 yılında yaşanan tüm olumsuz gelişmelere rağmen Türkiye büyüme tarafında gayet iyi bir performans sergileyerek yıllık %7,4 büyümüştür. Ekonomik büyüme tarafındaki iyileşmenin diğer makroekonomik değişkenler üzerindeki olumlu etkisi sınırlı olsa da Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin kurucusu olduğu, hisse senetleri, değişken ve döviz ağırlıklı fonları bu durumu fırsata çevirmeyi başarabilmiştir.

BIST 100 endeksinin %47,6'lık yükseliş yaşadığı 2017 yılında, kurucusu olduğumuz Hisse Senedi Fonu'nun getirisi %50,3 gerçekleşerek tür ortalamasının üzerinde performans göstermiştir.

Diğer yandan esnek bir portföy yapısına sahip olan Değişken Fonlar 2017 yılında ortalama %18,3 getiri ile müşterilere sırasıyla %11,9 ve %8,1 olarak gerçekleşen enflasyon ve vadeli mevduatın üzerinde kazanç sağlamıştır.

2017 yılında ağırlıklı olarak döviz yatırım yapan Kamu Dış Borçlanma Araçları Fonu %17,4 getiri ile TL'ye karşı %7,1 değer kazanan ABD doları getirisine karşı ciddi bir fark yaratmıştır.

Bireysel Emeklilik Sistemi önceki yıllara göre yavaşlayarak da olsa büyümeye devam ediyor

Başta %25 devlet katkısı olmak üzere 2013 yılında yapılan mevzuatla ilgili değişikliklerin etkisiyle hızlı büyüme sürecine giren ve 14 yılda 6,9 milyon katılımcıya ulaşan ve penetrasyon oranı yükselen Bireysel Emeklilik Sistemi'nin büyüme hızı, bireylerin tasarruf bilincini ve tasarruf oranlarını artırmaya yönelik olarak yılın başında yürürlüğe giren Otomatik Katılım Sistemi (OKS) ile yavaşlamaya başlamıştır. 3. Basamak BES tarafında 2016 yılının aynı döneminde 588 bin net katılımcı artışına ulaşan sektör, 2017 yılında %49,7 oranında küçülerek katılımcı artış sayısı 295 bin seviyesinde kalmıştır.

Otomatik BES

2017'de yürürlüğe giren Otomatik BES uygulaması Bireysel Emeklilik Sistemi'nde yeni bir dönemi başlatmıştır. Türkiye'de tasarruf oranlarının artırılması için atılan en büyük adımlardan birisi olan Otomatik BES ile çalışanların emeklilik dönemlerinde ek gelir elde edebilmeleri

hedeflenmektedir. 1 Ocak 2017'de yürürlüğe giren sistem ile 45 yaşın altında çalışanlar, her ay sigorta matrahlarının %3'üne karşılık gelen katkı payını ödeyerek birikim yapmaya başlamışlardır. 1 Ocak 2017'de 1.000'den fazla çalışanı olan firmalarla başlayan sistem kademeli olarak 01.04.2017 itibarıyla 250'den fazla çalışanı olan firmaları ve kamu çalışanlarını, 01.07.2017 itibarıyla ise 100'den fazla çalışanı olan firmaları kapsayarak, 2017'de sisteme yaklaşık 8 milyon katılımcı dahil olmuştur. Kademeli geçişin 2018 ve 2019'da da devam edecek olması, 5'ten fazla çalışanı olan tüm firmalar ile belediyelerde ve KİT'lerde çalışanlarla birlikte yaklaşık 13 milyon çalışanın sisteme dahil olması öngörülmektedir.

İki ay içinde katılımcıların ödedikleri katkı payından hiçbir kayıp yaşamadan cayabilecekleri Otomatik BES mevcut devlet katkısına ilave %25 devlet katkısı, cayma hakkını kullanmayıp devam eden katılımcılara 1.000 TL ek devlet katkısı ve emeklilik dönemi geldiğinde yıllık gelir sigortası alan katılımcılara birikimlerinin %5'i kadar ilave devlet katkısı gibi benzersiz avantajlar barındırmaktadır. Sistem, hem sektör hem tüm Türkiye için yepyeni bir başlangıç niteliğindedir.

Sektör lideri Garanti Emeklilik

2017'de sektörün yeni katılımcı kazanma hızı yavaşlarken Garanti Emeklilik, sektör geneline kıyasla daha iyi bir performans göstererek güçlü pozisyonunu korumuştur. Sektörde yeni katılımcı sayısı geçen yıla göre %49,7* azalırken, Garanti Emeklilik 65 bin net katılımcı artışı ile sektörün net katılımcı artışından %22 pay alarak toplam katılımcı sayısını 1,2 milyona taşımıştır. Bu başarılı performansın sonucunda katılımcı pazar payını %17,1'den %17,3'e yükselterek 2016 yılında elde ettiği sektör liderliğini 2017'de güçlendirmiştir.

Hayat sigortacılığı sektörü %36 büyüdü

2017 yılı, Türkiye'de hayat sigortacılığı sektörü açısından rekabetin çok üst seviyede yaşandığı bir yıl olmuştur.

Devlet desteği ile 2016 Ekim ayından itibaren konut kredilerindeki, 2017 itibarıyla da KGF-KOSGEB kredilerindeki yeni kullanımlar sektör prim üretimi büyümesini 2016'nın çok üzerine taşımıştır.

Öyle ki, sektör geçen seneki toplam prim üretimini henüz Eylül ayında geride bırakmıştır. Sene sonu itibarıyla da 6,8 milyar TL** prim üretimine ulaşılarak sektörde geçen yıla göre %36 büyüme sağlanmıştır.

***Garanti Emeklilik,
sektörün net katılımcı
artışından %22 pay alarak
toplam katılımcı sayısını
1,2 milyona taşıyarak
liderliğini devam
ettirmiştir.***

*29.12.2017 EGM verileri

** 31.12.2017 TSB verileri.

Garanti Emeklilik ve Hayat'ın Finansal Gücü

Garanti markasından aldığı güç, sağlam finansal yapısı ve doğru bilanço yönetimiyle verimliliğini artıran Garanti Emeklilik ve Hayat, başarılarla dolu bir yılı geride bırakmıştır. 2017 yılında Otomatik Katılım Sistemi'nin başlamasıyla birlikte sistemde önemli bir katılımcı sayısı artışı yaşanırken, beraberinde insan kaynağı, alt yapı, teknoloji gibi önemli yatırımlara ihtiyaç oluşmuştur.

Stratejilerinin başına memnun müşteri, mutlu çalışan ve verimli iş modelini koyan Garanti Emeklilik ve Hayat, teknolojiye yaptığı yatırımlarla operasyonel verimliliğini bir üst seviyeye taşımayı başarmıştır. Giderlere konu olan tüm alanları mercek altına alarak, süreç inovasyonu, ve akıllı iş süreçlerine odaklanan Şirket, 2017 yılında hedeflediği satış ve kârlılık rakamlarını beklentinin üzerinde bir oran ile sonuçlandırmıştır.

2017 yılında Garanti Emeklilik ve Hayat'ın aktif büyüklüğü %25 artışla 14,2 milyar TL'ye ulaşmıştır. Şirket'in özsermaye büyüklüğü ise %24 artışla 1,6 milyar TL'ye yükselmiştir. Bu rakamlarla sağlam temellere sahip finansal yapısını daha da güçlendiren Şirket, 2017 yılında vergi sonrası net kârını bir önceki seneye göre %30 artırarak 321 milyon TL'ye çıkarmış ve sektörde finansal güç alanında da örnek alınan öncü şirket olmuştur.

Şirket kârının önemli bir kısmını hayat sigortacılığı ve emeklilik sektöründen elde ettiği teknik kârdan oluşturan Garanti Emeklilik ve Hayat'ın 2017 yılı brüt teknik kâr 278 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir. 2017 yılında elde edilen 407 milyon TL'lik vergi öncesi kârın %68'i teknik kârdan kaynaklanmıştır.

Garanti Emeklilik ve Hayat'ın 2018 yılı hedefleri; daha memnun müşteri, daha mutlu çalışan ve daha verimli iş modelleri üzerine yoğunlaşarak aktif olarak faaliyet gösterdiği iş alanlarında istikrarlı büyümesini sürdürmektir. Yeni dönemde katılımcıların hayatını kolaylaştıran dijital projeler geliştirerek, müşterilerin istek ve beklentilerine uygun yeni ürünler tasarlayacak olan Şirket, bunları yaparken iş verimliliğini en üst seviyeye çıkararak sahip olduğu finansal gücü sürdürülebilir kılmaya devam edecektir.

2017 Yılı Faaliyetleri

Katılımcı sayısında sektör liderliği devam ediyor

2017 yılında 14. yılını dolduran Bireysel Emeklilik Sistemi, özellikle 2013 yılında hayatımıza giren devlet katkısı avantajının etkisi ile hızlı bir büyüme sürecine girmiştir. 2013 yılında 4,1 milyon olan sektör katılımcı sayısı, 2017 yılına kadar yükselen artış trendi ile yıl sonunda 6,9 milyona ulaşmıştır. Buna paralel olarak sektör fon büyüklüğü de 5 yılda %170 artarak 87,6 milyar TL olmuştur. Bu büyüme trendine öncülük eden Garanti Emeklilik, 2017 yılı itibarıyla 1,2 milyon katılımcıya ve 10,2 milyar TL fon büyüklüğüne ulaşmıştır. Bunun sonucunda Garanti Emeklilik, 2016 yılında elde ettiği katılımcı sayısındaki sektör liderliğini, 2017 yılında daha da güçlendirerek devam ettirmiştir.

Bireylerin tasarruf bilincini ve tasarruf oranlarını artırmaya yönelik olarak 2017 yıl başında hayatımıza giren Otomatik Katılım Sistemi, bireysel emeklilik sektörünün toplam büyümesine ve ürünün bilinirliğinin artmasına olumlu katkı sağlamıştır. Otomatik Katılım Sistemi ile birlikte, gönüllü Bireysel Emeklilik Sistemi tarafında ise geçtiğimiz yılın aynı dönemine göre sektör büyümesinin yavaşladığı görülmektedir. Garanti Emeklilik, 2017 yılında sektör geneline kıyasla gösterdiği yüksek performans ile 65 bin net katılımcı artışı sağlayarak, sektörün net katılımcı artışından %22 pay almış ve kümül katılımcı pazar payını %17,1'den %17,3'e yükselterek sektör liderliğindeki güçlü pozisyonunu korumuştur.

Garanti Emeklilik, 2017 yılı içinde 18 bin adedin üzerinde işveren katkılı sözleşme satışı gerçekleştirerek, toplam işveren katkılı sözleşme sayısını 77 bin adedin üzerine, geçtiğimiz yıl %11,4 olan pazar payını ise %12,8'e çıkarmıştır.



Koray Pişirici
Bireysel Pazarlama

***Garanti Emeklilik
kümül katılımcı pazar
payını %17,1'den %17,3'e
yükselterek sektör
liderliğindeki güçlü
pozisyonunu korumuştur.***

2017 Yılı Faaliyetleri



Göktağ Acar
Hayat Pazarlama

***Garanti Emeklilik,
herhangi bir banka riskine
istinaden yapılmayan
ürünler olan isteğe bağlı
olarak alınan hayat
sigortaları tarafında
2017'yi 55,8 milyon TL
yeni iş prim üretimi ile
geçen yıla göre %36
büyüme gerçekleştirerek
kapatmıştır.***

Hayat prim üretiminde geçtiğimiz yıla göre %21,7 büyüme

Garanti Emeklilik, 2017 sonu itibarıyla 499 milyon TL hayat prim üretimi gerçekleştirmiştir. Şirket, %74,4 ile üretiminin en büyük payını alan kredi hayat sigortası/destek kredilerindeki yeni satışlarda yılın ilk yarısında %77 olan uzun süreli ürün payını yılın ikinci yarısında %84,9'a çıkarmış, aylık prim üretimlerini de %25,3 oranında artırmıştır.

2017'de dijital kanallar üzerinden başvuru kredilerin, dolayısıyla hayat sigortalarının fiyatlaması ve müşteri sunumları Şirket için önem kazanmıştır. Bu kanaldan kullanılan destek kredisi hayat prim üretiminin payı 2017'de toplam destek kredisi prim üretiminin %23,4'ü olmuştur.

Konut kredilerine bağlı hayat sigortalarında Garanti Emeklilik ve Hayat, 2017 sonu itibarıyla %29 kredi penetrasyonuna 29,7 milyon TL konut hayat prim üretimi ile ulaşmıştır.

Garanti Emeklilik, herhangi bir banka riskine istinaden yapılmayan ürünler olan isteğe bağlı olarak alınan hayat sigortaları tarafında 2017'yi 55,8 milyon TL yeni iş prim üretimi ile geçen yıla göre %36 büyüme gerçekleştirerek kapatmıştır. Bu artışta, özellikle satış ekibinin müşterilerle birebir görüşmeler gerçekleştirerek sunduğu müşteri riskine yönelik ürünlerin ağırlığının yükselmesi önemli rol oynamıştır. Yıl içinde diğer hayat sigortaları tarafında özellikle, şubelerde bulunan birikim ve güvence uzmanlarının (BGU) verimliliği üzerinde çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

Üzerinde uzun bir süredir çalışılan yeni hayat ekranları süreçlerinin hizmete girmesiyle beraber saha satış ekibinin hem kullanıcı memnuniyetinde hem de operasyonel süreçlerinde iyileşme ve dijitalleşme çalışmaları yapılmıştır.

Devlet teşviki ile KOBİ'leri desteklemek üzere bu yılın ilk çeyreğinde kullanılmaya başlanan Kredi Garanti Fonu (KGF) ve KOSGEB'in hayat prim üretimlerine olumlu katkıları olmuştur.

Diğer yandan, Merkezi Satış-Hayat ekibi ve Banka Çağrı Merkezi Hayat Satış ekipleri tarafından 2017 yılında 25,6 milyon TL diğer hayat yeni iş prim üretimi gerçekleştirilmiştir.

Otomatik Katılım Sistemi

1 Ocak 2017 itibarıyla bireysel emeklilikte Otomatik Katılım Sistemi dönemi başlamıştır.

Otomatik Katılım'ın ilk üç dönemi Ocak ayında 1.000 ve üzeri çalışanı olan firmalar, Nisan ayında 250 ve üzeri çalışanı olan firmalar, Temmuz ayında ise 100 ve üzeri çalışanı olan firmalar olmak üzere tamamlanmıştır. Sisteme ilk girişlere göre, özel sektör şirketleri arasında %18 pazar payı ile Garanti Emeklilik ilk sırada yer almaktadır. Kamu kurumları dahil edildiğinde ise %13 pazar payı ile ikinci sıradadır.

Garanti Emeklilik, 2017 yılında otomatik katılım kapsamında toplam 3.047 firma ile çalışmaya başlamıştır.

Firmalara en iyi hizmeti sunabilmek için Yeni Kurumsal İnternet Şubesi'nin en yeni dijital trendlere göre güncellenen yüzü Aralık 2017 itibarıyla hem mevcut hem de yeni firmaların kullanımına açılmıştır. Otomatik katılım işlemlerinin daha hızlı ve kolay yürütüldüğü Kurumsal İnternet Şubesi ile ilgili teknolojik geliştirme çalışmaları devam etmektedir.



Özlem Özkök
Kurumsal Pazarlama

Garanti Emeklilik, 2017 yılında otomatik katılım kapsamında toplam 3.047 firma ile çalışmaya başlamıştır.

2017 Yılı Faaliyetleri

Garanti Emeklilik son 5 yıl bireysel emeklilik tablosu

	2013	2014	2015	2016	2017
Emeklilik Fon Büyüklüğü (milyon TL)	4.249,32	6.092,81	7.580,28	8.357,81	11.950,40
Emeklilik Fon Büyüklüğündeki Pazar Payı (%)	16,2	16,1	15,8	15,6	15,1*
Emeklilik Katılımcı Sayısı	763.520	872.224	995.416	1.130.878	1.196.397*
Emeklilik Katılımcı Sayısındaki Pazar Payı (%)	18,4	17,1	16,5	17,1	17,3*
Emeklilik Katkı Payı Toplamı (milyon TL)	3.567,71	4.542,90	5.789,90	6.842,86	7.907,08*
Emeklilik Katkı Payı Toplamındaki Pazar Payı (%)	16,3	16,0	15,6	15,4	15,0*

Otomatik BES tablosu

	2017*
Emeklilik Fon Büyüklüğü (milyon TL)	136,1
Emeklilik Fon Büyüklüğündeki Pazar Payı (%)	7,6
Emeklilik Katılımcı Sayısı	346.402
Emeklilik Katılımcı Sayısındaki Pazar Payı (%)	10,1**
Emeklilik Katkı Payı Toplamı (milyon TL)	131,7
Emeklilik Katkı Payı Toplamındaki Pazar Payı (%)	7,6

*29.12.2017 EGM verileri.

**Kamu ve özel sektör dahil yıl sonu pazar payıdır.

Müşteri Merkezli Stratejiler

Müşteri, Garanti Emeklilik ve Hayat'ın vazgeçilmez değerlerinin en öncelikli unsurlarından biri konumundadır. Garanti Emeklilik müşteri deneyimini dışarıdan içeriye dizayn etmekte, sistem ve süreçlerini müşterilerin ayak izlerini yakından takip ederek onlar için en iyi çözümler çerçevesinde tasarlamaktadır. 2017 yılında da bu vizyonla projelerini önceliklendirmiş ve öncelikle müşteriye nasıl bir deneyim yaşatmak istediklerini tanımlamıştır.

2013 yılında başlayarak her bir deneyim anını, duygu haritaları, istenen ve beklenen sonuç karşılaştırmaları ve o deneyim anına özel ihtiyaç analizleri ile projelendirerek iyileştiren Garanti Emeklilik, 2017 yılında yeni stratejik deneyim anlarını bu çalışmalara ekleyerek müşteri ihtiyaçları paralelinde yeni projeler hayata geçirmiştir.

Sürekli geliştirilen müşteri deneyiminin sürdürülebilir ekonomik performansın en önemli bileşenlerinden biri olduğu kabulü ile stratejilerine yön veren Şirket, merkezine müşteriye koyarak yapılandığı kapsamlı iş çözümlmeleri ile sektöre öncülük etmektedir.

Müşteri Dostu Projeler

Proaktif hizmet anlayışı

Garanti Emeklilik, müşterilerini iyi dinleyen, onların ihtiyaçlarını doğru tespit eden ve deneyimlerinden faydalanan kurumların müşteri merkezli bir vizyona sahip olabileceği bilinciyle ürün ve hizmetlerini geliştirmekte ve müşterilerinin hayatlarına her kanaldan entegre olmayı hedeflemektedir.

2017 öncelikleri arasında yer alan proaktif hizmetlerin çeşitlendirilmesi amacıyla yürütülen veri madenciliği çalışmaları, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi ve doğru kanalların en verimli şekilde kullanılmasını sağlamıştır. Şirket, mevcut veri madenciliği projelerinin uygulanabilirliğiyle ilgili pilot çalışmaları yürütmüş ve bazı proje sonuçlarının düzenli uygulama olarak hayata geçirmiştir. Ayrıca, belirli ürünler için satın alma eğilim modellerine müşterilerin bankacılık, kanal kullanımı, demografik verilerinin yanı sıra tekliflere verdikleri cevapları da ekleyerek model başarılarını yükseltmiştir. Müşterilerin Garanti Emeklilik ile olan ilişkilerinin derinliğini ve gelişen trendlerle ihtiyaçlarını ve eğilimlerini bir araya getiren çalışmalar sonucunda müşteri sadakatini destekleyecek akıllı iş süreçleri yaratılmıştır.

Tavsiye ediyoruz

Müşterilerine en iyi deneyimi sunabilmek için sürekli müşterilerini dinleyen, uzun yıllardır devam ettirdiği "Müşterinin Sesi" çalışmalarını geliştiren Garanti Emeklilik, 61* tavsiye skoru ile üstün bir başarı göstermiştir. Böylelikle Şirket, tavsiye skorunu uluslararası seviyede tutmaya devam etmiştir.

Genel tavsiye edilme skorunu takip etmenin yanı sıra, 2017'den itibaren kritik temas noktalarının ardından tavsiye edilme skoru ölçülmeye başlanmıştır. Garanti Emeklilik'in bu ölçümlemeyi gerçekleştirmesinin amacı, her bir temas noktası bazında incelemeleri yaparak iyileştirilmesi gereken noktaları tespit etmek ve daha iyi bir deneyim için gerekli aksiyonları almaktır. Daha fazla temas noktasında ölçüm yapılabilmek için çalışmalar devam etmektedir.

*IPSOS 2017 Net Tavsiye Skoru Araştırma verileridir.



Elif Sükan Sönmez

Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Pazarlama

**Net tavsiye skoru 61 olan
Garanti Emeklilik, tavsiye
skorunu uluslararası
seviyede tutmaya devam
etmiştir.**

Herkese Uygun Ürün Yelpazesi



Şenol Serkan Şentürk
Ürün Geliştirme ve Aktüerya

Gelecekleri için tasarruf yapmak isteyen Garanti Emeklilik ve Hayat müşterileri, onları mutlu bir emekliliğe ulaştıracak 5 farklı bireysel emeklilik planından birini güvenle seçebilmektedir.

Garanti Bankası'yla kurduğu güçlü iş birliği ve ortak kurumsal değerler, Garanti Emeklilik ve Hayat'ın faaliyet gösterdiği alanlardaki başarısını pekiştirmekte ve müşteri memnuniyetini artıran sonuçlar doğurmaktadır. Garanti Bankası'nın güçlü dağıtım ağını en verimli biçimde kullanan Şirket, müşterilerine tek çatı altında geniş bir ürün portföyü sunmaktadır.

Bireysel emeklilik planları

Devlet katkılı sisteme geçişle birlikte önemli bir yükseliş ivmesi kazanan bireysel emeklilik sektörü, yükselişini 2017 yılında da sürdürmüştür.

Farklı segmentlerdeki müşterilerin ihtiyaçlarına yönelik ürün çeşitliliğine önem veren Şirket, bu amaçla emeklilik ürünlerinde 5 farklı alternatif sunmaktadır. Gelecekleri için tasarruf yapmak isteyen Garanti Emeklilik ve Hayat müşterileri, onları mutlu bir emekliliğe ulaştıracak 5 farklı bireysel emeklilik planından birini güvenle seçebilmektedir:

- 1. Pratik Emeklilik Planı:** Küçük birikimlerle avantajlı yatırım yapmak isteyen katılımcıları hedefler.
- 2. Prestige Emeklilik Planı:** Yüksek katkı payı ödeyerek farklı avantajların sunulduğu seçkin bir emeklilik isteyen katılımcıları hedefler.
- 3. Select Emeklilik Planı:** Özel avantajlar sunan bu plan birikimlerini hızla artırmak isteyen katılımcılara yöneliktir.
- 4. e-emeklilik Planı:** İnternet üzerinden hızlı ve kolayca başvuruda bulunan müşteriler, bu plana özel avantajlardan yararlanmaktadır.
- 5. Select ABÜ Planı:** Devlet katkısının en üst limitinden faydalanmak isteyenlere özel avantajlar sunan bu plan birikimlerini hızlı artırmak ve ferah bir emeklilik dönemi geçirmek isteyen katılımcılara yöneliktir.

Garanti Emeklilik ve Hayat'ın ürün portföyünde önemli bir yere sahip olan grup emeklilik planları ise şirketlerin çalışanları için katkı payı ödemesi yapmasını ya da çalışanların kendi aralarında bir katılımcı grubu oluşturarak özel avantajlarla emeklilik sistemine dâhil olmalarını sağlayan emeklilik planlarıdır.

Hayat Sigortası ürünleri

Faaliyetlerinde banka sigortacılığını etkin biçimde kullanan Şirket, gelişen koşulları ve müşterilerin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak sigorta ürün yelpazesini zenginleştirmiştir.

Hayat sigortaları

- Kredi ürünlerine yönelik hayat sigortaları
- Risk hayat sigortaları
- Tehlikeli hastalıklara yakalanılması durumunda finansal güvence sunan Garanti'li Yarınlar Sigortası
- Çocuklarının veya sevdiklerinin eğitim masraflarını güvence altına almak isteyen müşterilere yönelik Eğitim Sigortası
- Kaza veya hastalık sonucunda hastanede tedavi masraflarını poliçede belirtilen teminatlarla karşılayan Tedavi Destek Sigortası
- Kadınlara yönelik olarak tehlikeli hastalıklar teminatı sunulan Sağlıklı Kadınlar Sigortası

İşsizlik sigortaları

- İşsizlik durumunda sigortalılara aylık gelir sağlamaya yönelik Gelir Güvencesi Sigortası
- İşsizlik durumunda kredi taksitlerini güvence altına alan Kredi Ödeme Güvencesi
- İşsizlik durumunda kredi kartı harcamalarını güvence altına alan Garanti Kredi Kartı İşsizlik Sigortası
- İşsizlik durumunda avans hesap harcamalarını güvence altına alan Avans Hesap Ödeme Güvencesi
- İşsizlik durumunda aylık fatura giderlerini güvence altına alan Fatura Ödeme Güvencesi
- İşsizlik durumunda Mortgage kredileri için Yaşa Özel Kredi Ödeme Güvencesi

Faaliyetlerinde banka sigortacılığını etkin biçimde kullanan Garanti Emeklilik, gelişen koşulları ve müşterilerin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak sigorta ürün yelpazesini zenginleştirmiştir.

Herkese Uygun Fon Seçeneği



Şadiye Çimeli
Fon Yönetimi ve Tahsilat

Garanti Emeklilik ve Hayat, sektörde bir ilke imza atarak Ekim ayında robot danışmanlık hizmeti olan “Fon Koçu”nu hayata geçirmiştir.

Yeni dönemde yeni portföy yönetim şirketleri

Şirket'in Kamu ve Özel Sektör Borçlanma Araçları, Katkı, Alternatif Katkı, Altın ve Alternatif Standart fonlarıyla birlikte bireysel emeklilik planlarında müşterilerine sunduğu fon sayısı 21'dir. Yeni kurulan 12 adet otomatik katılım fonu ile bu sayı 33'e çıkmıştır.

Garanti Emeklilik, kurucusu olduğu tüm fonlarda katılımcılarına, uzun vadede iyi getiriler sunmayı ve profesyonel portföy yönetim şirketi ile bu amaca en iyi şekilde hizmet etmeyi ön planda tutmaktadır. Şirket'in geçmiş yıl fon getirilerine bakıldığında, bu amaç doğrultusunda oldukça başarılı hizmet verdiği görülmektedir. Bireysel Emeklilik Sistemi'nde, bir şirket tarafından; 4632 sayılı Kanun kapsamında sunulan emeklilik yatırım fonu net varlık değeri toplamının %40'ından fazlası, 01.01.2018 tarihinden itibaren aynı portföy yönetim şirketi tarafından yönetilemeyecektir. Yapılan bu değişiklik, kuruluştan bugüne birden fazla portföy yönetim şirketi ile çalışan emeklilik şirketlerinin operasyonel süreçlerini etkileyecektir. Garanti Emeklilik, portföy yönetimi şirketi seçiminde birçok önemli kriteri göz önünde bulundurmaktadır. Katılımcıların yatırım kararlarını etkileyecek olan bu seçiminde Şirket, kuruluşundan bugüne sunduğu “kaliteli hizmet” anlayışını devam ettirecek ve farklı kategorilerde değerlendirmeler gerçekleştirecektir. Toplanan fonları yönetecek portföy yönetim şirketinin; yeterli deneyim ve donanıma sahip olması, fonların risk yönetimini gerçekleştirmesi, Garanti Emeklilik'in mevcut sistemine entegre olabilecek bir altyapıya sahip olması öncelikler arasında yer alacaktır. Şirket, mevcut sürecin devamı olarak, katılımcılara farklı risk gruplarına sahip fonların yer aldığı emeklilik planlarını sunmaya devam edecektir. Sistemde yer alan katılımcılar bugüne kadar olduğu gibi, sunulan planları seçecek ve kendileri için değişen piyasa koşullarında en iyi getiriyi elde etmeye devam edeceklerdir. Kurucu şirket olarak, fonların ve portföy yönetim şirketlerinin sergiledikleri performansları yakından takip edilecek ve her dönem itibarıyla performansa bağlı yaptırımlar uygulanacaktır.

Fon Koçu

Merkezinin müşterilerini koyan Garanti Emeklilik ve Hayat, bu bakış açısıyla sektörde yine bir ilke imza atmıştır. Ekim 2017 itibarıyla İnternet Şubesi'nde robot danışmanlık hizmeti olan "Fon Koçu"nu hayata geçirmiştir. Tamamen dijital olan bu hizmet ile müşteriler anketi doldurduktan sonra risk alma eğilimlerini belirlemek; Fon Koçu, müşterilerin risk profillerine göre kendilerine fon dağılımı sunmaktadır. Katılımcıların risklerini yönetebilmek ve beklentilerini karşılayabilmek amacı ile sunulan fon dağılımları, Fon Koçu tarafından Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. ile OHE Danışmanlık A.Ş. markası olan "ZEKAI"nın çözüm ortaklığı ile sunulmaktadır. Türkiye'nin ilk robot danışmanlık teknolojileri markası olan "ZEKAI", fon dağılım önerilerinde finansal mühendislik ve robot danışmanlık teknolojisi alanında hizmet vermektedir. ZEKAI, 2010 yılından başlayarak Bireysel Emeklilik Sistemi'ndeki varlık sınıflarının davranışlarını incelemekte, yaş ve risk gruplarına uygun, gelecek için en optimal dağılımları oluşturan finansal modelleri oluşturarak, bu modelleri Garanti Emeklilik A.Ş. ile paylaşmaktadır. Yapılan tüm çalışmalar, katılımcıların memnuniyetini artırmayı ön planda tutarak, işinde profesyonel kişilerin sistemin içinde yer alması ile bir robot danışmanlık yöntemi oluşturmaya hizmet etmektedir. Öncelikle Fon Koçu matematiksel yaklaşımı, algoritmaları kullanarak piyasaları yorumlamakta, örneğin fon dağılımlarına karar vermektedir. Böylelikle hem piyasalar bu gözle incelenmekte, hem de benzer kişilik özelliklerindeki kişilere yönelik, özellikle risk anlayışı ve yatırım vadesini göz önüne alarak fon dağılımları sunulmaktadır. Piyasanın dönem dönem değişmesi sebebiyle Fon Koçu'nun müşterilere sunduğu fon dağılımları da buna paralel olarak değişmektedir. Müşterilere SMS ve mail yolu ile proaktif bilgilendirme yapılmaktadır. Garanti Emeklilik, müşteri memnuniyetini yükseltmek ve tüm sektörde rekabet gücünü daha da artırabilmek için bu danışmanlık hizmetini müşterilerine sunan ilk ve tek bireysel emeklilik şirketi olmuştur.

Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu

Garanti Emeklilik, sorumlu şirket bakış açısı çerçevesinde uzun zamandır devam ettirdiği sürdürülebilirlik çalışmalarına bir yenisini daha ekleyerek, "Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu"nu müşterilerinin hizmetine sunmuştur.

Garanti Emeklilik müşterileri artık tasarruflarını küresel ısınma, doğal kaynaklar, sağlık, güvenlik ve istihdam gibi konularda duyarlılık gösteren "BIST Sürdürülebilirlik Endeksi"ndeki şirketlerin hisse senetlerini alarak değerlendirmektedir. Şirketlerin çevresel, sosyal ve kurumsal yönetim konularındaki performanslarının baz alındığı "BIST Sürdürülebilirlik Endeksi" aracılığıyla Garanti Emeklilik, aynı zamanda sürdürülebilirlik ve kurumsal sosyal sorumluluk ilkelerini benimsemiş olan şirketlere finansman sağlayarak onları teşvik etmektedir.

Garanti Emeklilik, sorumlu şirket bakış açısı çerçevesinde uzun zamandır devam ettirdiği sürdürülebilirlik çalışmalarına bir yenisini daha ekleyerek, "Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu"nu müşterilerinin hizmetine sunmuştur.

Herkese Uygun Fon Seçeneği

FONLARIN UNVANLARI

ESKİ FON UNVANI	YENİ FON UNVANI
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Likit-Esnek Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Para Piyasası Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Gelir Amaçlı Kamu Borçlanma Araçları Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Kamu Borçlanma Araçları Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Gelir Amaçlı Kamu Dış Borçlanma Araçları Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Kamu Dış Borçlanma Araçları Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Büyüme Amaçlı Hisse Senetleri Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Esnek Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Dengeli Değişken Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Gelir Amaçlı Esnek Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Temkinli Değişken Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Gruplara Yönelik Gelir Amaçlı Kamu Borçlanma Araçları Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Kamu Borçlanma Araçları Grup Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Gruplara Yönelik Gelir Amaçlı Kamu Dış Borçlanma Araçları Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Kamu Dış Borçlanma Araçları Grup Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Gruplara Yönelik Esnek Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Dengeli Değişken Grup Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Esnek Alternatif Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Katılım Dinamik Değişken Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Esnek (TL) Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Dinamik Değişken Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Gruplara Yönelik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Hisse Senedi Grup Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Alternatif Katkı Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Katılım Katkı Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Alternatif Standart Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Katılım Standart Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Kamu Borçlanma Araçları Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Uzun Vadeli Kamu Borçlanma Araçları Emeklilik Yatırım Fonu
Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. İkinci Gelir Amaçlı Esnek Emeklilik Yatırım Fonu	Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Değişken Emeklilik Yatırım Fonu

01.02.2017'de "İşverenleri aracılığıyla Kanun'un Ek-2'nci ve Geçici 2'nci maddesi kapsamında Bireysel Emeklilik Sistemi'ne dahil edilen katılımcıların iki aylık cayma süresini de kapsayacak şekilde Müsteşarlık düzenlemeleri uyarınca belirlenen dönemde katkı paylarının yatırıma yönlendirileceği" Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Başlangıç Emeklilik Yatırım Fonu ve Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Başlangıç Katılım Emeklilik Yatırım Fonu satışa sunulmuştur.

Otomatik katılım sertifikasında, bir yılını dolduran ve herhangi bir fon tercihinde bulunmayan çalışanların birikimleri "faiz içeren" Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Standart Emeklilik Yatırım Fonu'nda ve "faiz içermeyen" Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Standart Katılım Emeklilik Yatırım Fonu'nda yatırıma yönlendirilmiştir.

Kanun'un Ek-2 ve Geçici 2'nci maddesine göre sisteme dahil edilen Başlangıç Fonu veya Standart Fon'dan ayrılma tercihinde bulunan çalışanlara 01.01.2018'de sunulmak üzere dördü "faiz içeren", dördü de "faiz içermeyen" olmak üzere toplam sekiz adet fonun kuruluşu tamamlanmıştır.

Faiz İçeren OKS Değişken Fonlarımız

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. OKS Temkinli Değişken Emeklilik Yatırım Fonu

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. OKS Dengeli Değişken Emeklilik Yatırım Fonu

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. OKS Dinamik Değişken Emeklilik Yatırım Fonu

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. OKS Agresif Değişken Emeklilik Yatırım Fonu

Faiz İçermeyen OKS Değişken Fonlarımız

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. OKS Temkinli Katılım Değişken Emeklilik Yatırım Fonu

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. OKS Dengeli Katılım Değişken Emeklilik Yatırım Fonu

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. OKS Dinamik Katılım Değişken Emeklilik Yatırım Fonu

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. OKS Agresif Katılım Değişken Emeklilik Yatırım Fonu

Tüm kullanıcıların raporlara ortak bir portal üzerinden erişimi sağlanmıştır.

Farklı veri kaynaklarındaki veriler modellenerek tüm kullanıcıların raporlara ortak bir portal üzerinden PC ve mobil cihazlarla erişimi sağlanmıştır.

Şirket veri sözlüğü oluşturularak raporlardaki terimler standart hale getirilmiştir.

Raporların hazırlanma ve erişim süreleri ile rapor sayısı azaltılarak kaynakların etkin kullanımı sağlanmıştır.



Ahmet Metin Karakaş
Bütçe ve Yönetim Raporlama

Farklı veri kaynaklarındaki veriler modellenerek tüm kullanıcıların raporlara ortak bir portal üzerinden PC ve mobil cihazlarla erişimi sağlanmıştır.

İyileşen Tazminat Süreçleri



Şükrü Yıldırım
Operasyon

*Tazminat konulu
şikayetlerde bir önceki
yıla göre %67 oranında
iyileşme sağlanmıştır.*

Garanti Emeklilik'te, 2017 yılı Ocak ayında uygulamaya alınan Otomatik Katılım Sistemi'ne dahil olan firmaların tüm ihtiyaçlarına cevap verecek bir destek hattı oluşturulmuştur.

Garanti Emeklilik'in 2014 yılında başlattığı ve müşteri memnuniyeti açısından son derece önem taşıyan Tazminat Projesi'nde hem süre olarak hem de yaşanan müşteri deneyimi olarak istenilen hedeflere ulaşılmıştır. Proje dahilinde 2017 yılında toplam 8.833 dosya için 56.592.935 TL tazminat ödemesi gerçekleştirilmiştir. Tazminat konulu şikayetlerde 2016-2017 yıllarına ait veriler karşılaştırıldığında bir önceki yıla göre %67 oranında iyileşme sağlanmıştır.

Operasyon Birimi, Emeklilik Yardım Masası Ekibi'nin 2017 yılında Garanti Bankası şubelerine verdiği destek hizmetinde %93,60 servis seviyesi ile yaklaşık 27.558 çağrı karşılanmıştır. Garanti Bankası çalışanlarına verilen destek hizmeti kalitesini yükselterek müşteri memnuniyetinin yanında iç müşteri memnuniyetinin de artırılması hedeflenmiştir.

Organizasyon ve Süreç Yönetimi

Organizasyon ve Süreç Yönetimi Birimi, Garanti Emeklilik süreçlerinin Şirket stratejilerine uygun şekilde yönetilmesini ve geliştirilmesini sağlamak amacıyla organizasyonel yapıları tasarlama, verimlilik ve süreç iyileştirme çalışmaları yapmaktadır.

Süreç Yönetimi

Otomatik Katılım Sistemi (OKS) süreçleri ve Hizmet Ekibi'nin kurulması

Otomatik Katılım Sistemi projesi kapsamında işveren-çalışan-emeklilik şirketi ilişkisinin maksimum verimlilik ve memnuniyetle devam etmesi amacıyla süreç ve proje çalışmaları yapılmıştır. İşverenlerin Otomatik Katılım Sistemi hakkındaki tüm sorularını ve taleplerini karşılamak amacıyla Operasyon Birimi altında OKS Hizmet Ekibi kurulmuştur. Ekip, 1 Ocak 2017 tarihi itibarıyla OKS Destek Hattı üzerinden işverenlere hizmet vermeye başlamıştır. Otomatik Katılım Sistemi'ne firmaların katılım tarihlerine göre ekibin organizasyonel gelişimi takip edilmekte ve 2018 yılında yürütülecek süreçler için iyileştirme çalışmaları devam etmektedir.

Otomatik Katılım Sistemi kapsamında çalışanlara sunulan hizmetlerin öncelikli olarak IVR üzerinden verilmesi üzerine süreçler kurgulanmıştır. Bu süreçler sayesinde Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi Birimi'nde OKS işlemleri için oluşan iş yükünden %76 tasarruf sağlanmıştır.



Aykut Tamer

Organizasyon ve Süreç Yönetimi

Otomatik Katılım Sistemi kapsamında sunulan IVR hizmeti sayesinde Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi Birimi'nde OKS işlemleri için oluşan iş yükünden %76 tasarruf sağlanmıştır.

Organizasyon ve Süreç Yönetimi

Satış Süreç İnceleme Çalışması

Ağustos ayında Türkiye genelinde şube ziyaretleri gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında Bölge çalışanlarının iş süreçleri incelenerek gelişim noktaları belirlenmiş, gün içerisinde Bölge çalışanının satış, müşteri ve diğer işlemlere ayırdığı zamanlar ölçümlenmiş ve yeni uygulamaya geçen ekran ve süreçlerin satış süreçlerine etkisi incelenmiştir.

Hayat Sigortalarının Yeni Ekranlardan Satış Süreci

Hayat Plus 2. Faz Projesi kapsamında yapılan yeni ekranlardan satış sürecinin uygulamaya alınmasıyla birlikte hayat sigortası satış süreçlerinin operasyonel işlem sürelerinde %57,5 oranında verimlilik sağlanmıştır. Satış, Merkezi Satış ve Operasyon kanalından girilen tüm satışlar tek ekran üzerinden yapılacak şekilde güncellenmiştir.

Diğer Süreç Çalışmaları

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında kişisel bilgi alınan süreçler ve formlar için uyum çalışmaları yapılmıştır.

PCI DSS projesi kapsamında müşteri kredi kartı bilgilerinin yer aldığı süreçlerde güncellemeler yapılarak kredi kartı verisinin kolay ulaşılabilir olmaması ve güvenli olarak saklanabilmesi sağlanmıştır.

Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi süreçlerinin tamamı gözden geçirilerek güncellenmiştir.

Yeni ARİS Platformu

Şirket süreçlerine ait raporlama işlemlerinin ve süreç analizlerinin daha kolay bir şekilde yapılabilmesi için Süreç Yönetim Platformu programı olarak kullanılan ARİS'in yeni versiyonuna geçiş çalışmaları yapılmıştır.

Organizasyon Yönetimi

Şubat ayında Bölge Müdürlükleri organizasyonunda yapılan değişikliklerle birlikte Bölge Müdürlüğü sayısı 12 olarak güncellenmiştir.

Nisan ayında yapılan değişiklikle birlikte İç İletişim ve Sürdürülebilirlik fonksiyonu İnsan Kaynakları Birimi'ne bağlanmıştır. Hayat sigortaları satış ve pazarlama faaliyetlerinden sorumlu Hayat Pazarlama Birimi kurulmuştur.

Eylül ayında yapılan organizasyon değişiklikleri kapsamında Bütçe ve Yönetim Raporlama Birimi ile Proje Yönetimi Birimi kurulmuştur.

Aralık ayında BBVA ile uyum çalışmaları kapsamında Şirket'in İç Kontrol Modeli yenilenmiştir.

Kalite Yönetimi

ISO 9001-2015 Kalite Sertifikası

21-22 Mart 2017 tarihlerinde TÜV AUSTRIA denetçileri tarafından yapılan ana denetim başarılı bir şekilde gerçekleştirilmiş ve kalite sertifikasında yapılacak versiyon güncellemesi onaylanmıştır. Böylece Garanti Emeklilik sektörde ISO 9001-2015 Kalite Güvence Sertifikası alan ilk emeklilik şirketi olmuştur.

Proje Yönetimi

Garanti Emeklilik, proje yönetiminde müşteri ve ticari odaklı bakış açısıyla, verimlilik artırma ana hedefi doğrultusunda sektöre yön veren projeleri hayata geçirmeye devam etmektedir. Şirket, teknolojik gelişmelerin ve dijital dönüşümün takipçisi olarak 2017 yılında 100'ün üzerinde projeyi hayata geçirmiştir.

Otomatik Katılım Sistemi'ne katılan şirketler ve çalışanlarına özel uygulamalar

Otomatik Katılım Sistemi'ne dahil olan özel firma ve kamu kurumu çalışanlarının, Bireysel Emeklilik Sistemi'ne otomatik katılımını sağlayacak projede hem çalışanlara hem de işverenlere sunulan sistemsel hizmetlerle taleplerin en kısa sürede karşılanması ve işveren-çalışan-emeklilik şirketi ilişkisinin maksimum verimlilik ve memnuniyetle devam etmesi sağlanmıştır. Şirket yetkililerinin ve bireysel müşterilerinin işlemlerini hızlı ve kolayca tamamlayabilmesi için Kurumsal İnternet Şubesi ve Çağrı Merkezi'nin sesli yanıt sistemi yenilenmiştir.

Doğayı seviyoruz, kağıt kullanımını düşürüyoruz.

Garanti Emeklilik, sürdürülebilirlik çalışmalarını kapsamında kağıt tüketimini azaltacak aksiyonlar olarak bireysel emeklilik sözleşmeleri, hayat sigortası poliçeleri ve birikim özetlerinin e-mail ile gönderim oranını artırmıştır. Dekont gönderimleri durdurularak, müşterilerin İnternet ya da Cep Şubeleri'nden ödeme bilgilerine ulaşması sağlanmıştır.

Fon dağılım değişikliği artık Cep Şube'de!

İnternet Şube'sinde yer alan fon dağılım değişikliği özelliği Cep Şubesi'nde müşterilerin hizmetine sunulmuştur. Fon dağılım değişikliği yaparken mevcut risk profili görüntülenebilmekte ve daha önceki fon dağılım tercihleri kullanılabilir.

Hayat sigortası satışı yeni platformlarla satış ekiplerine sunuldu.

Diğer hayat sigortası ürünlerinin üretim süreçleri yeniden tasarlanarak; Garanti Bankası ve Garanti Emeklilik satış ekibine yeni bir platformda sunulmaya başlanmıştır. Bu platform sayesinde müşterilerimize kişiye özel ürünler sunulmakla birlikte, diğer hayat sigortası satış süreçlerimizde %57,5 oranında bir gelişme kaydedilmiştir.



Gökrem Öngören
Proje Yönetimi

*Garanti Emeklilik,
teknolojik gelişmelerin
ve dijital dönüşümün
takipçisi olarak 2017
yılında 100'ün üzerinde
projeyi hayata geçirmiştir.*

Garanti Emeklilik ve Hayat Dağıtım Kanalları



Okan Arman
Merkezi Satış

Telefonda satışın önemli bir parçası olan hayat sigortası satışlarında kişi başı günlük üretim yükselmiştir.

Merkezi Satış Birimi, 12 yıldır devam eden müşteri deneyimini daha da geliştirerek, Şirket üretimine katkısını artırmıştır.

2013 yılında sektöre kazandırılan “uzaktan satış” yöntemine yapılan teknolojik yatırımlarla, merkezi satış çalışanlarının satış faaliyetlerini daha hızlı ve doğru şekilde yürütmesi sağlanmıştır.

Ayrıca telefonda satışın önemli bir parçası olan hayat sigortası satışlarında kişi başı günlük üretim yükselmiştir.

Telefonda satışın yanında müşteri bilgilendirmelerini içeren katkı payı artış, hoş geldiniz, emeklilik, tahsilat ve geri kazanım aramalara devam edilmektedir. Bunları yaparken segmentasyon ön planda tutulmaktadır. Ayrıca görüşme başına katkı payı artış tutarında geçen seneye göre %23'lük artış ile Şirket'in fon büyüklüğüne katkı sağlanmaktadır.

Bütün bu çalışmalar yapılırken en öncelikli konu müşteri merkezliktir. Her görüşmede net ve doğru bilgiler vermek, müşterilerin isteklerini en hızlı şekilde cevaplandırmak için iş süreçleri gözden geçirilerek gerekiyorsa sistemsel geliştirmelere başvurulmaktadır. Edinilen tecrübelerle göre şekillendirilen scriptler kullanılarak en doğru ve güncel bilgilerin paylaşılması amaçlanmaktadır. Ayrıca görüşmeler dinlenerek, müşteri odaklılık ve bilgi doğruluğu açısından değerlendirilmektedir. Kalite değerlendirmelerinden elde edilen geri bildirimler bir sonraki müşteri deneyiminin daha iyi olması için kullanılmaktadır. Üretim ve kalite puanlarındaki paralel artış Merkezi Satış Birimi'nin müşteri merkezliliğe verdiği önemi açıkça göstermektedir.

Garanti Emeklilik, müşteri merkezli yaklaşımıyla hizmet vermeye devam ediyor.

Garanti Emeklilik Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi, uzun vadeli kurdukları hayallerine ulaştırmayı ve zor zamanlarında yanlarında olmayı amaçladığı müşterileri ile yalın, sürekli ve kaliteli iletişim sağlamak, onların tüm taleplerini çözüm odaklı bir bakış açısıyla, etkin bir şekilde karşılamak ve üst düzey müşteri deneyimi ve müşteri memnuniyeti yaşatmak amacıyla hizmet vermektedir.

Konusunda uzman, memnuniyet odaklı ve müşteri merkezli yaklaşımı benimseyen temsilcilerden oluşan Çağrı Merkezi, haftanın her günü müşterilerin bireysel emeklilik, hayat ve işsizlik sigortası konularındaki tüm ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Aynı zamanda müşteriler, müşteri temsilcisine bağlanmadan, 7 gün 24 saat pek çok konuda self servis hizmet de alabilmektedirler. Çağrı Merkezi'ni arayan müşterilerin %30'undan fazlası, self servis hizmetinden yararlanarak, ürünlerine özel bilgileri edinebilmekte ve işlemlerini sorunsuz ve seri bir şekilde gerçekleştirebilmektedir.

Tüm faaliyetlerini müşterilerini memnun etmek, onların beklentilerini karşılamak ve bu doğrultuda Şirket süreçlerinin geliştirilmesine katkı sağlayacak öneriler getirmek amacıyla sürdüren Garanti Emeklilik Müşteri Hizmetleri, tüm iletişim kanallarını titizlikle takip etmekte ve müşterilerden gelen geri bildirim, memnuniyetsizlik, bilgi ve işlem talepleri konularında mümkün olan en kısa sürede onlarla iletişim kurarak, alternatif çözümler sunmaktadır.

**Yiğit Oflazer**

Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi

***Garanti Emeklilik,
müşteri memnuniyeti ve
çözüm odaklılıkta, sektör
liderliğini daha güçlü bir
şekilde sürdürmektedir.***

Garanti Emeklilik ve Hayat Dağıtım Kanalları

Garanti Emeklilik Çağrı Merkezi, 2017’de 2 milyona yakın çağrı karşılamış, yeni Otomatik Katılım Sistemi ve değişen mevzuat ile yılın tamamında çağrı yoğunluğunda etkin bir şekilde güncellenen süreçler, seri bir şekilde hayata geçirilen teknolojik altyapı geliştirmeleri ve verimli insan kaynağı yönetimi sayesinde yılı %97 karşılama ve %79 servis seviyesi oranları ile tamamlamıştır. Müşteri Hizmetleri tarafında ise kurumsal müşterilerle birlikte yaklaşık 80.000’i aşan farklı müşteri talebi karşılanmış ve müşterilerden ulaşan çözüm talepleri, oldukça kısa bir sürede, ortalama 1 iş günü içerisinde sonuca ulaştırılmıştır.

Çözüm odaklılıkta sektörün 1 numarası

Türkiye’nin en kapsamlı şikayet platformlarından birisi olan şikayetvar.com, müşteri şikayetlerinin çözüm sürecini, bu süreçte sunulan tüm hizmet ve çalışmaların kalitesini, sürecin bütününde müşterilerin gözünde oluşan marka algısını ve en önemlisi müşteri memnuniyeti seviyesini, bizzat müşterilerin geri dönüşleri vasıtasıyla ölçümlemektedir. Garanti Emeklilik, şikayetvar.com Müşteri Deneyim Endeksi’nde, 2017 yılının ilk çeyreğinde 71,6, ikinci çeyreğinde 72,2 ve üçüncü çeyreğinde ise 74,3 puan elde ederek, sektördeki liderliğini açık ara devam ettirmektedir.

Garanti Emeklilik, şikayetvar.com Müşteri Deneyim Endeksi’nde, 2017 yılının ilk çeyreğinde 71,6, ikinci çeyreğinde 72,2 ve üçüncü çeyreğinde ise 74,3 puan elde ederek, sektördeki liderliğini açık ara devam ettirmektedir.

Garanti Emeklilik, müşteri memnuniyeti yönetim sistemi, artık ISO 10002 sertifikası sahibi

Garanti Emeklilik, üstün hizmet kalitesi, çözüm odaklılık ve müşteri merkezilik vizyonu ve hedefi doğrultusunda ilerlediği yolda, özellikle müşteri memnuniyeti alanındaki uygulamalarını ve süreçlerini belgelendirmek ve bu alanda sürekli olarak gelişebilmek amacıyla, 2017 yılının başında, ISO 10002:2015 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi’ni bünyesi içerisinde kurmak için çalışmalarına başlamıştır. Şirket, 2017 yılı Nisan ayında bağımsız denetim kuruluşu olan, TÜV Austria Türk tarafından gerçekleştirilen denetimlerin ardından, tüm lokasyonlar için “Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi” sertifikasını almaya hak kazanmıştır.

İletişim Faaliyetleri

Her zaman yanınızdayız!

Garanti Emeklilik ve Hayat, tüm çalışmalarında olduğu gibi iletişim faaliyetlerinde de müşteri merkezli yaklaşımını sürdürmüştür. Şirket, 2017 yılı boyunca “Her zaman yanınızdayız” konsepti ile iletişim faaliyetlerini devam ettirmiştir. 2017’nin başlarında, bir önceki yıl sonunda hayata geçen Cep Şube iletişimine ağırlık veren Garanti Emeklilik, bu iletişimi radyo, gazete, dergi ve dijital mecralarda gerçekleştirmiştir. Şirket, yıl boyunca yoğunlukla Otomatik BES iletişimi yapmış; bu iletişimi radyo, gazete ve dergi mecralarında gerçekleştirmiştir.

Hobi Kulüpleri’ne katılım sayısı 45.000’i geçti.

2008 yılında hayata geçirilen Hobi Kulüpleri projesi 9. yılını geride bırakmıştır.

18 farklı kulüp ve 150’yi aşkın program ortağı ile birlikte üyelerini hobi sahibi yaparken aynı zamanda sosyalleşmelerini de sağlayan Hobi Kulüpleri, kurulduğu günden bugüne kadar 3,500 farklı hobi etkinliği gerçekleştirmiştir. Üyelerine özel olarak düzenlediği etkinliklere 2008 yılından beri 45.000’i aşan katılım gerçekleşmiştir.

Garanti Emeklilik İnternet ve Cep Şube ile tüm işlemler tek tıkla gerçekleşiyor.

Garanti Emeklilik İnternet ve Cep Şube, her geçen gün daha fazla bireysel emeklilik ve hayat sigortası müşterisi tarafından kullanılmaktadır. Ayrıca Şirket’in dijital müşterilerin sayısı hızla artmaktadır. Müşteriler diledikleri her an masaüstü bilgisayarlarından, cep telefonlarından ve tabletlerinden İnternet ve Cep Şube’den ürünlerini takip ederek, işlemlerini kolayca gerçekleştirebilmektedirler.

İnternet Şube’den tazminat işlemlerini takip etmek mümkün.

Garanti Emeklilik, dijital kanallar aracılığıyla müşteri memnuniyetini artırmaya ve müşteri ihtiyaçlarına uygun olarak yeni uygulamalar hayata geçirmeye devam etmektedir. Hayat ve işsizlik sigortası sahibi müşteriler, işsizlik ve vefat harici ek teminatları ile ilgili tazminat dosyalarının durumunu Garanti Emeklilik İnternet Şubesi’nden takip edebilmekte, dilerlerse evraklarını şube üzerinden yükleyebilmektedirler.

Sosyal medya

Garanti Emeklilik, her alanda olduğu gibi iletişim kanallarında da her zaman sıcak, içten ve yeniliklere uyum sağlayan bir yaklaşım benimsemektedir. Bu doğrultuda sosyal medya kanalları aracılığıyla gerek potansiyel gerekse de mevcut müşterileri ile iletişimini geliştirmek ve dijital trendlere uyum sağlamak için “gelecek” temalı iletişim stratejisini benimsemiştir. Bunun yanı sıra Garanti Emeklilik, sosyal medya erişimini bir önceki yıla göre %118, etkileşimini %63 oranında artırmıştır.



Aylin Eşkinat

Kurumsal İletişim, Dijital Pazarlama ve Stratejik Planlama

*Müşteriler diledikleri
her an masaüstü
bilgisayarlarından,
cep telefonlarından ve
tabletlerinden İnternet
ve Cep Şube’den
ürünlerini takip ederek,
işlemlerini kolayca
gerçekleştirebilmektedir.*

Ödüller

Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri Ödülü

Garanti Emeklilik ve Hayat, Capital dergisi tarafından gerçekleştirilen “Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri” araştırmasında 2017 yılının “En Beğenilen Bireysel Emeklilik Şirketi” seçilmiştir. En beğenilen şirketlerin seçilmesinde, çalışan memnuniyeti, kurumsal yönetim ilkelerine göre yönetilme, müşteri memnuniyeti, ürün ve hizmet kalitesi önemli rol oynamıştır. Türkiye'nin en beğenilen şirketleri araştırmasında 500'ün üzerinde farklı firmada görev alan toplam 1.401 yöneticinin görüşlerine yer verilmiştir. Sektörlerin en beğenilen şirketleri, ilgili sektörün temsilcilerinin yanıtlarıyla belirlenmiştir. 2017 yılının “En Beğenilen Bireysel Emeklilik Şirketi” seçilmesiyle Garanti Emeklilik ve Hayat'ın hem emeklilik hem de hayat branşlarında farklı müşteri gruplarına uygun ürünler sağlayan, çalışanına değer veren, müşteri merkezli öncü bir şirket olduğu bir kez vurgulanmıştır.

Garanti Emeklilik ve Hayat, Capital dergisi tarafından gerçekleştirilen “Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri” araştırmasında 2017 yılının “En Beğenilen Bireysel Emeklilik Şirketi” seçilmiştir.

TKYD Kurumsal Yönetim Ödülleri

Garanti Emeklilik ve Hayat, Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından her yıl Ocak ayında düzenlenen ve bu yıl 10'uncusu gerçekleşen Kurumsal Yönetim Zirvesi'nde halka açık olmayan kuruluşlar arasında “Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu En Yüksek Kuruluş” seçilmiştir. BİST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alan şirketlerin, Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notları'nın değerlendirildiği ödül organizasyonunda; Şirket, Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum konusunda gösterdiği özen sayesinde 9,50 notunu almaya hak kazanmıştır. Bu not ile Garanti Emeklilik ve Hayat, “Halka açık olmayan kuruluşlar” kategorisinde “Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu En Yüksek Kuruluş” seçilmiştir.

Global İş Mükemmelliği Ödülleri 2017 – Fark Yaratan İnsan Kaynakları Ekibi

Garanti Emeklilik ve Hayat Dünyanın en önemli iş ödüllerinden biri olarak bilinen “Global İş Mükemmelliği Ödülleri”nde “Fark Yaratan İnsan Kaynakları Ekibi” ödülüne layık görülmüştür. Dünya genelinde uluslararası birçok şirketin aday gösterdiği ödül töreninde, ödüle aday şirketlerin finansal durumlarını ve inovatif yaklaşımlarının değerlendirilmesinin yanı sıra müşterilerine, çalışanlarına, yatırımcılarına ve topluma sundukları faydalar da dikkate alınmaktadır.

Contact Center World Awards

Garanti Emeklilik ve Hayat, uluslararası alanda çağrı merkezi ve müşteri hizmetleri sektörünün en prestijli ödül organizasyonlarından biri olarak kabul edilen Contact Center World Awards'ta büyük bir başarıya imza atmış ve "Müşteri Hizmetleri" kategorisinde Avrupa, Orta Doğu ve Afrika (EMEA) Bölgesi'nin "En İyi Müşteri Hizmetleri" seçilmiştir. Şirket, bu yıl 12'ncisi düzenlenen ve uluslararası platformda alanının en iyilerinin belirlendiği organizasyonda, Müşteri Hizmetleri kategorisinde Altın Ödül'ün sahibi olmuştur.

A.C.E. (Achievement in Customer Excellence)

Müşteri memnuniyetini, tüm faaliyetlerinin odak noktası haline getiren Garanti Emeklilik Müşteri Hizmetleri, müşteri deneyimi ve memnuniyetini ölçen ve bu amaçla şikayetvar.com tarafından organize edilen özel yarışmada, müşterilerce yanıtlanan anket sonuçları ışığında, "Müşteri Deneyimini En İyi Yöneten Emeklilik ve Hayat Markası" olmaya layık görülmüştür.

Stevie Satış ve Müşteri Hizmetleri Ödülleri

Garanti Emeklilik ve Hayat, uluslararası iş dünyasının en saygın ödül programlarından Stevie Awards'ın Satış ve Müşteri Hizmetleri alanında düzenlenen 11. ödül töreninde "Best Use of Technology in Customer Service" kategorisinde "Bronz Ödül"e layık görülmüştür. Dünya çapında hem kurumların hem de bireylerin başarılı projelerle katıldıkları ve bu sene 2.300'ün üzerinde başvurunun değerlendirildiği Stevie Awards for Sales & Customer Service Ödülleri'nde, adaylar, dünyanın dört bir tarafından 130'un üzerinde yöneticinin yer aldığı jürinin oylarıyla değerlendirilmiştir. Garanti Emeklilik ve Hayat, bu büyük organizasyonda Satış Sonrası Hizmetler ve Müşteri Hizmetlerine yönelik İnovatif Çalışmaları ile "Best Use of Technology in Customer Service" kategorisinde "Bronz Ödül" almaya hak kazanmıştır.

Garanti Emeklilik ve Hayat, Stevie Awards for Sales & Customer Service Ödülleri'nde Satış Sonrası Hizmetler ve Müşteri Hizmetlerine yönelik İnovatif Çalışmaları ile "Best Use of Technology in Customer Service" kategorisinde "Bronz Ödül" almaya hak kazanmıştır.

Ödüller

Hermes Yaratıcılık Ödülleri 2017 – Fark Yatan İnovatif Eğitim Kategorisi

Garanti Emeklilik ve Hayat, dünyada pazarlama, iletişim, reklamcılık ve internet alanlarında en başarılı şirketlerin ödüllendirildiği “2017 Hermes Yaratıcılık Ödülleri”nde ödüle layık görülmüştür. Şirket, çalışanlarının dijital ortam üzerinden sürekli öğrenmesine katkı sağlamak amacıyla geliştirdiği Sürekli Eğitim Platformu: Go-On” uygulaması ile Hermes Yaratıcılık Ödülleri’nde Altın Ödül’ün sahibi olmuştur.

The International CSR Excellence Awards

Garanti Emeklilik ve Hayat’ın “İşimiz Okumak” projesi, uluslararası arenada “The Most Caring Companies”in değerlendirildiği ve bu yıl beşincisi düzenlenen “The International CSR Excellence Awards”ta “Kurumsal Sosyal Sorumluluk Girişimi” kategorisinde şampiyonluk ödülüne layık görülmüştür.

The Communitas Awards

Garanti Emeklilik ve Hayat’ın “İşimiz Okumak” projesi, Amerika’nın Teksas eyaletinde faaliyet gösteren Pazarlama ve İletişim Profesyonelleri Derneği (AMCP) tarafından 2010 yılından bu yana düzenlenen “Communitas Ödülleri”nde iki ayrı kategoride birden ödüle layık görülmüştür. Uluslararası alandaki en prestijli ödül programlarından biri olarak kabul edilen Communitas Ödülleri kapsamında, “İşimiz Okumak” projesi “Toplumla İlişkiler ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk’ta Liderlik” ile “Kurumsal Sosyal Sorumluluk” kategorilerinin sahibi olmuştur. Garanti Emeklilik ayrıca Türkiye’den ödüle layık görülen tek firma konumundadır.

European Excellence Awards in Public Affairs

Sürdürülebilirlik Akademisi tarafından bu yıl dördüncüsü düzenlenen “Sürdürülebilir İş Ödülleri”nde İşimiz Okumak, “Sosyal Etki” kategorisindeki ödülü almaya hak kazanan proje olmuştur. Türkiye’de sürdürülebilir iş modellerinin gelişmesine ve değişimin ivme kazanmasına katkıda bulunmak amacıyla düzenlenen organizasyonda, ödül sahipleri Türkiye’nin alanında lider isimlerinden oluşan 29 kişilik jüri tarafından belirlenmiştir.

Garanti Emeklilik ve Hayat, çalışanlarının dijital ortam üzerinden sürekli öğrenmesine katkı sağlamak amacıyla geliştirdiği Sürekli Eğitim Platformu: Go-On” uygulaması ile Hermes Yaratıcılık Ödülleri’nde Altın Ödül’ün sahibi olmuştur.

Sürdürülebilir İş Ödülleri

Sürdürülebilirlik Akademisi tarafından bu yıl dördüncüsü düzenlenen “Sürdürülebilir İş Ödülleri”nde “İşimiz Okumak”, “Sosyal Etki” kategorisindeki ödülü almaya hak kazanan proje olmuştur. Türkiye’de sürdürülebilir iş modellerinin gelişmesine ve değişimin ivme kazanmasına katkıda bulunmak amacıyla düzenlenen organizasyonda, ödül sahipleri Türkiye’nin alanında lider isimlerinden oluşan 29 kişilik jüri tarafından belirlenmiştir.

Stevie International Business Awards

Garanti Emeklilik ve Hayat’ın 2010 yılından bu yana yürüttüğü Kurumsal Sosyal Sorumluluk projesi “İşimiz Okumak”, bu yıl 14’üncüsü düzenlenen “Stevie International Business” ödüllerinde “Corporate Social Responsibility Program of the Year- in Europe” kategorisinde “Silver” ödüle layık görülmüştür. Dünya genelinde 60’tan fazla ülkeden 3.000’in üzerinde başvuru alan organizasyonda kazananlar, 200’den fazla üst düzey yöneticinin yer aldığı ve 12 ayn jüri komitesinin değerlendirmesi sonucunda belirlenmiştir.

Best in Biz Awards 2017

Garanti Emeklilik ve Hayat’ın “İşimiz Okumak” projesi, bu yıl beşincisi düzenlenen İngiltere menşeli “Best in Biz Awards 2017 International” ödülleri, “The Most Socially Responsible Company of the Year” kategorisinde “Silver” ödüle layık görülmüştür. Halkla ilişkiler, medya, müşteri yönetimi ve ürün kategorilerinin de yer aldığı organizasyonda, 30’un üzerinde ülkeden, çeşitli sektörlerden 300 kamu ve özel şirket aday olarak değerlendirilmiştir. Ödül sahipleri, basın temsilcileri ve sektör uzmanlarından oluşan uluslararası jüri tarafından belirlenmiştir.

Garanti Emeklilik ve Hayat’ın “İşimiz Okumak” projesi, bu yıl beşincisi düzenlenen İngiltere menşeli “Best in Biz Awards 2017 International” ödülleri, “The Most Socially Responsible Company of the Year” kategorisinde “Silver” ödüle layık görülmüştür.

Yönetim Kurulu

Ali Fuat Erbil

Yönetim Kurulu Başkanı

Orta Doğu Teknik Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü, Bilkent Üniversitesi (MBA), İstanbul Teknik Üniversitesi Bankacılık ve Finans doktora programı mezunu olan Fuat Erbil, 1997 yılında Garanti'ye Dağıtım Kanalları Birim Müdürü olarak katılmıştır. 2 Eylül 2015 tarihinden bu yana Garanti Bankası Genel Müdürü olarak görev yapmaktadır. Fuat Erbil, aynı zamanda Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı olarak görevini sürdürmektedir.

Didem Dinçer Başer

Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı

Boğaziçi Üniversitesi İnşaat Mühendisliği Bölümü mezunu olan ve University of California Berkeley Üniversitesi Mühendislik Fakültesi'nden yüksek lisansı olan Didem Dinçer Başer, iş yaşamına 1995 yılında başlamıştır. Garanti Bankası'na katılmadan önce 7 sene çalıştığı global yönetim danışmanlığı şirketi McKinsey&Company'de en son Associate Partner olarak görev yapmıştır. 2005 yılından bu yana Garanti Bankası'nda çalışan Başer, ilk olarak 7 sene bankanın Bireysel Bankacılık işkolundan sorumlu Koordinatör olarak görev almıştır. 2012 tarihinden itibaren ise bugünkü görevini sürdürmektedir. Bankacılık ve işletmecilik dallarında iş tecrübesi 19 yıl olan Başer, Dijital Bankacılık'dan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı'dır.

Javier Bernal Dionis

Yönetim Kurulu Üyesi

Barcelona Üniversitesi Hukuk Fakültesi mezunu olan Javier Bernal Dionis, MBA derecesini Navarra Üniversitesi IESE Business School'dan almış ve EADA Üniversitesi Muhasebe programını tamamlamıştır. Barna Consulting Group'ta ortak olarak görev yaptıktan sonra, Promarsa'da (New York, ABD) Genel Müdür olarak çalışmış ve 1996 yılında BBVA'ya katılmıştır. 1999 yılına kadar, BBVA Bireysel Bankacılık Segment Yöneticisi olarak çalışmıştır. 2000-2003 yıllarında BBVA bünyesi dışında bir internet portalının kuruculuğunu yapmıştır. 2004 yılından bugüne kadar BBVA bünyesinde farklı alanlarda görev yapmış; 2004-2005 yılları arasında Genel Müdür'e bağlı İnovasyon ve İş Geliştirme Direktörü olarak, 2006-2010 İspanya & Portekiz Bölgesi İş Geliştirme Direktörü ve BBVA İcra Kurulu Üyesi olarak, 2011-2014 Küresel Bireysel & Ticari Bankacılık grubu altında Ticari & Bireysel Bankacılık Direktörü olarak ve 2014-2015 yılları arasında BBVA ve Garanti arasında Kurumsal Uyumlandırma Direktörü olarak görev yapmıştır. 27 Temmuz 2015 tarihinden itibaren Garanti Bankası Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapan Javier Bernal, BBVA-Garanti koordinasyonundan sorumludur.

Maria de la Paloma Piqueras Hernandez

Yönetim Kurulu Üyesi

1984-1990 yıllarında, Pontificias de Comillas Üniversitesi'nde hukuk ve ekonomi eğitimi almıştır. 1993-1994 yıllarında, EFFAS sertifika programına katılarak, Avrupa Mali Araştırmacı sertifikasını almıştır. 1990 yılında BBVA Grubu'na katılan Maria de la Paloma Piqueras Hernandez, farklı pozisyonlarda, "Portföy Yönetimi" alanında profesyonel iş yaşantısını sürdürmüştür. 10 yıl süre ile Yatırım Yönetimi'nde Fon Yöneticisi olarak görev almıştır. Daha sonra, İnovasyon ve Ürün Geliştirme departmanının başına geçmiştir. Eylül 2009'da, BBVA Portföy Yönetimi SGIIC'nın CEO'su olarak atanarak İspanya ile Portekiz'de Bireysel Emeklilik ve Yatırım Fonları'nın yönetiminden sorumlu hale gelmiştir. Ocak 2012'den beri, BBVA'nın Global Portföy Yönetimi'nin başında yer almaktadır.

Mahmut Akten

Yönetim Kurulu Üyesi

Boğaziçi Üniversitesi Elektrik-Elektronik Mühendisliği Bölümü lisans, Carnegie Mellon Üniversitesi İşletme bölümü yüksek lisans bölümünden mezun olan Mahmut Akten, 1999 yılında ABD’de iş yaşamına başlamıştır. Global bir inşaat şirketinin Finans ve Hazine bölümlerinde çeşitli pozisyonlarda görev aldıktan sonra, 2006 yılında global bir danışmanlık şirketine katılmıştır. 2006-2012 yılları arasında Boston ve İstanbul ofislerinde ve en son Yardımcı Ortak pozisyonunda görevini sürdürdükten sonra, 1 Temmuz 2012 tarihinde Bireysel Kitle Bankacılığından Sorumlu Birim Müdürü olarak Garanti Bankası bünyesine girmiştir. 1 Ocak 2017 itibarıyla Bireysel Bankacılık’tan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak atanan Akten, aynı zamanda Garanti Bilişim Teknolojisi ve Ticaret A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmaktadır. Bankacılık ve işletmecilik dallarında iş tecrübesi 17 yıl olan Akten, Bireysel Bankacılık Pazarlama, Bireysel Kitle Bankacılığı Pazarlama ve Özel Bankacılık Pazarlama alanlarından sorumludur.

Johannes Antonius Nijssen

Yönetim Kurulu Üyesi

Erasmus Üniversitesi Rotterdam İş Ekonometrisi Bölümü’nden mezun olan Johannes Antonius Nijssen, iş yaşamına 1978 yılında Nationale Nederlanden’de başlamış ve şirket bünyesinde çeşitli kademelerde çalışmıştır. 1992 yılında NN Life Company’nin Genel Müdürü olarak görev almıştır. NMB, Postbank’la birleştikten sonra NN, ING adını almış ve Nijssen, ING Nederland ve ING Europe’ta İcra Kurulu Üyesi olarak atanmıştır. ING Group’ta Emeklilik Global Başkanı ve Central Europe Insurance’ın CEO’su olarak hizmet verdikten sonra Netspar’a (ThinkTank NETWORK Studies Pensions) ortak olmuştur.

M. Cüneyt Sezgin

Yönetim Kurulu Üyesi

Orta Doğu Teknik Üniversitesi İşletme Bölümü, Western Michigan University İş İdaresi (MBA) ve İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi (doktora programı) mezunu olan M. Cüneyt Sezgin, çeşitli özel sektör bankalarında yöneticilik yapmıştır. Global Association of Risk Professionals Ülke Direktörü olan Sezgin, Garanti Bank Romanya, Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. ve Garanti Yatırım Menkul Kıymetler A.Ş. şirketlerinde de Yönetim Kurulu üyeliği görevini yürütmektedir.

Cemal Onaran

Yönetim Kurulu Üyesi

Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümü mezunu olan Cemal Onaran, 1990 yılında Garanti Bankası’nın Teftiş Kurulu’nda müfettiş yardımcısı olarak göreve başladı. 2000-2007 yılları arasında Garanti Bankası’nın İstanbul’daki çeşitli bölge müdürlüklerinde Bölge Müdürü olarak görev aldı. Garanti Bankası’nın mortgage kredileri konusunda faaliyet gösteren iştiraki Garanti Mortgage’in kurulmasıyla 2007 yılının Ekim ayında şirkete Genel Müdür olarak atandı. Ağustos 2012 itibarıyla Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş’de Genel Müdür olarak görevine atandı. Onaran 1 Ocak 2017 itibarıyla Garanti Bankası Kobi Bankacılığı Genel Müdür Yardımcılığı görevine atanmıştır. Bankacılık ve işletmecilik dallarında iş tecrübesi 26 yıl olan Onaran, Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş’de Yönetim Kurulu Üyesi’dir.

Burak Ali Göçer

Yönetim Kurulu Üyesi/Genel Müdür

Özgeçmiş için lütfen sayfa 46’ya bakınız.

Üst Yönetim



Burak Ali Göçer

Yönetim Kurulu Üyesi/Genel Müdür

Orta Doğu Teknik Üniversitesi İnşaat Mühendisliği Bölümü lisans, San Diego Üniversitesi Finans Bölümü yüksek lisans mezunu olan Göçer, iş yaşamına 1995 yılında Interbank'ta başlamış ve ardından Bayındırbank'ta görev yapmıştır. 1999 yılında Garanti Bankası'nda Dijital Bankacılık Birimi'nde Yönetmen olarak çalışmaya başlayan Göçer, 2002 yılında Şubesiz Bankacılık Birim Müdürü olarak atanmıştır. 2004-2007 yılları arasında profesyonel kariyerine kısa bir ara vererek çeşitli online hizmet servisleri kurmuştur. Garanti Bankası'nın mortgage kredileri konusunda faaliyet gösteren iştiraki Garanti Mortgage'ın kurulmasıyla 2007 yılının Ekim ayında şirkete Satış ve Pazarlamadan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak atanmıştır. 2010 yılında Garanti Bankası'na Bireysel Bankacılık'tan sorumlu Direktör olarak atanan Göçer, 1 Ocak 2017 tarihinden itibaren Garanti Emeklilik Genel Müdürlüğü görevini sürdürmektedir.



E. Yasemen Köne

Genel Müdür Yardımcısı

Lisans eğitimini Marmara Üniversitesi İngilizce İşletme Bölümü'nde tamamlayan Yasemen Köne, kariyerine 1994 yılında Garanti Bankası'nda Kurumsal ve Ticari Krediler Müdürlüğü'nde Uzman Yardımcısı olarak başlamış, ardından Kurumsal Bankacılık Pazarlama Müdürlüğü'nde çalışmış, daha sonra Kurumsal Bankacılık Portföy Yöneticiliği, Kurumsal Şube Pazarlama Yönetmenliği ve Gebze Ticari Şube Müdürlüğü görevlerini üstlenmiştir. Kasım 2005'te Genel Müdür Yardımcısı unvanıyla Garanti Emeklilik bünyesine katılan Köne; Organizasyon ve Süreç Yönetimi, Proje Yönetimi, Kurumsal İletişim, Dijital Pazarlama ve Stratejik Planlama, Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Pazarlama birimlerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevine devam etmektedir.



Cemşit Türker

Genel Müdür Yardımcısı

İstanbul Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği Bölümü mezunu olan Türker, çalışma yaşamına 1991 yılında Garanti Bankası'nda Uzman Yardımcısı olarak başlamıştır. Türker, 1996 yılında Bireysel Bankacılık İş Geliştirme Yönetmeni olarak atanmış ve 2004 yılına kadar sırasıyla Şube Yönetmeni, Küçük İşletmeler Yönlendirme ve Takip Yönetmeni, Bireysel Bölge Pazarlama Müdürü, Bireysel Bölge Satış Müdürü görevlerinde bulunmuştur. Mart 2004'te Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'ye Kurumsal İş ve Performans Geliştirme Birim Müdürü olarak atanmıştır. Türker, Ürün Geliştirme ve Aktüarya, Operasyon, Mevzuat ve Uyum, Hukuk ve Pay Sahipleri İlişkileri birimlerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevine devam etmektedir.



Ahmet Karaman
Genel Müdür Yardımcısı

Orta Doğu Teknik Üniversitesi Ekonomi Bölümü'nden mezun olan Karaman, iş hayatına bankacılık sektöründe başlayarak Genel Müdürlük bünyesinde farklı görevlerde bulunmuştur. 2005 yılında Garanti Bankası'ndaki görevinden ayrılarak Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Mali İşler ve Yönetim Raporlama Birim Müdürlüğü görevine atanmıştır. Karaman, Fon Yönetimi ve Tahsilat, Mali İşler ve Bütçe ve Yönetim Raporlama birimlerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak çalışmaktadır.



K. Çağlayan Bakaçhan
Genel Müdür Yardımcısı

Lisans eğitimini Orta Doğu Teknik Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bölümü'nde tamamlayan Bakaçhan, 1998-2006 yıllarında Garanti Bankası'nda İnsan Kaynakları Birimi'nde çeşitli görevlerde çalışmıştır. 2006 yılında Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'de İnsan Kaynakları Birim Müdürlüğü görevine atanan Bakaçhan, Ekim 2012 tarihi itibarıyla İnsan Kaynakları, Satın Alma ve İdari İşler, Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi ve Merkezi Satış birimlerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak çalışmaktadır.



Kaan Günay
Genel Müdür Yardımcısı

İstanbul Üniversitesi İngilizce İktisat Bölümü mezunu olan Günay, bankacılık kariyerine 1998 yılında Garanti Bankası'nda, Açık İş Geliştirme Müdürlüğü Direkt Satış Yetkilisi olarak başlamış ve 2004 yılına kadar Banka'da farklı görevlerde bulunmuştur. 2004 yılında Bölge Müdürü olarak Garanti Emeklilik'e katılan Günay, 2005-2014 yılları arasında Bireysel Satış Birim Müdürü olarak çalışmış; Mayıs 2014'ten bu yana da Bireysel, Kurumsal ve Hayat Pazarlama birimlerinden sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak görevine devam etmektedir.

Komiteler ve Komite Toplantılarına Katılım

A- Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi, Hazine Müsteşarlığı tarafından yayımlanan Sigorta Şirketi ve Reasürans Şirketi ile Emeklilik Şirketlerinde Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Genelge uyarınca 2011 yılında kurulmuştur. Komitenin görevi, ilkelere uyum sağlanması için gerekli çalışmaları yürütmek, Yönetim Kurulu'na bu amaçla önerilerde bulunmak ve Şirketimizin ilkelere uyumunu izlemektir. Komite 2017 yılında tüm üyelerin katılımıyla 2 kez toplanmıştır.

Mevcut Komite Üyeleri

Dr. M. Cüneyt Sezgin

Komite Başkanı-Yönetim Kurulu Üyesi

Cemal Onaran

Komite Üyesi-Yönetim Kurulu Üyesi

Komite Faaliyetleri

Komitenin temel amacı; Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum sağlanması ve bu yönde genel bir Şirket kültürü oluşturulması için gerekli çalışmaların yürütülmesi, Yönetim Kurulu'na bu amaçla önerilerde bulunulması ve Şirketimizin söz konusu ilkelere uyumunun izlenmesi olarak tanımlanmıştır.

Bu kapsamda Kurumsal Yönetim Komitesi'nin görev ve yetkileri ise şu şekilde tanımlanmıştır:

- Şirket'in Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin eşitlik, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve sorumluluk ilkelerine göre oluşturulmasına,
- Yönetim Kurulu ve yöneticilerin faaliyetlerini adil, şeffaf, hesap verebilir ve sorumlu bir şekilde yürütmesi için gerekli ortamın oluşturulmasına,
- Şirket tarafından iş ve işlemlerin şeffaf bir biçimde yürütülmesine,
- Menfaat sahiplerinin haklarının birbirinden bağımsız olarak korunmasına,
- Ücret politikasının belirlenmesinde Şirket'in etik değerlerinin, iç dengelerinin ve stratejik hedeflerinin göz önünde bulundurulmasına,
- Şirket tarafından pay sahipliği haklarının kullanılmasında mevzuattan, Esas Mukaveleden ve diğer Şirket içi düzenlemelerden doğan hakların kullanılmasını sağlayacak önlemlerin alınmasına,

- Kurumsal Yönetim İlkeleri Genelgesi uyarınca her yıl Mart ayında Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu* hazırlanılmasına, hazırlanan raporun Yönetim Kurulu'na sunulmasına ve Hazine Müsteşarlığı ile paylaşılmasına, yönelik çalışmalar yürütmek.

* Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne Uyum Raporu'na www.garantiemeklilik.com.tr adresinde yer alan Kurumsal Yönetim bölümünden ulaşılabilir.

B- Ücretlendirme Komitesi

Doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olan Ücretlendirme Komitesi 2013 yılında kurulmuştur. Komite 2017 yılında 3 kez toplanmıştır.

Mevcut Komite Üyeleri

Didem Dinçer Başer

Komite Üyesi-Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı

Fuat Erbil

Komite Üyesi-Yönetim Kurulu Başkanı

Komite Faaliyetleri

- Ücretlendirme politikası ve uygulamalarının geçerli yasa ve yönetmelikler ile risk yönetimi ilkelerine uygun olarak gerçekleştirilmesi için gerekli izleme ve denetleme sürecinin yürütülmesinden,
- İcrai görevi bulunan ve bulunmayan Yönetim Kurulu Üyeleri'nin, Genel Müdür'ün ve Genel Müdür Yardımcılarının ücret paketlerini belirlemekten ve onaylamaktan,
- İhtiyaç duyduğunda, İnsan Kaynakları ya da gerekli göreceği diğer birimlerinden yukarıda belirtilen görev ve sorumluluklarını yerine getirmek üzere koordineli olarak çalışmaktan sorumludur.

C- Denetim Komitesi

Denetim Komitesi, hali hazırda icrai ve operasyonel görevi bulunmayan iki Yönetim Kurulu Üyesi'nden oluşmaktadır. Denetim Komitesi'nin 2017 yılında gerçekleştirdiği 4 toplantıya, komite üyeleri eksiksiz olarak katılmıştır.

Komite Üyeleri

Dr. M. Cüneyt Sezgin

Komite Üyesi-Yönetim Kurulu Üyesi

Cemal Onaran

Komite Üyesi-Yönetim Kurulu Üyesi

Komite Faaliyetleri

Yönetim Kurulu'nun denetim ve gözetim faaliyetlerinin yerine getirilmesine yardımcı olma amacıyla oluşturulan Denetim Komitesi'nin temel sorumlulukları;

- Yönetim Kurulu adına, iç sistemler kapsamındaki faaliyetlerin işlerliğini ve etkinliğini gözetlemek ile suç gelirlerinin aklanmasının ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin yükümlülüklerle uyumun sağlanması,
- Bağımsız denetim kuruluşlarının Yönetim Kurulu tarafından seçilmesinde ön değerlendirmeleri gerçekleştirmek ve gerekli görülen hallerde ilgili kuruluşların faaliyetleriyle ilgili bilgi edinmek olarak belirlenmiştir.

Bu kapsamda Denetim Komitesi'nin görev ve yetkileri ise şu şekilde tanımlanmıştır:

- İç denetim, iç kontrol ve risk yönetimi konularında Yönetim Kurulu'nun gözetim görevini yerine getirmesine yardımcı olmak,
- İç denetim sisteminin, Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik'te belirtilen amaç ve kapsam dahilinde yürütülmesini sağlamak,
- Teftiş Kurulu tarafından hazırlanan ve Yönetim Kurulu tarafından onaylanan Teftiş Kurulu Yönetmeliği ve yıllık iç denetim planını değerlendirmek,
- Şirket yönetiminin, iç kontrolün önemini, Şirket çalışanları ile gerektiği şekilde paylaşıp paylaşmadığını ve Şirket'te doğru bir iç kontrol kültürünün yerleşip yerleşmediğini değerlendirmek,
- İç kontrol sistemi ile uygulama hata ve eksikliklerine dair Teftiş Kurulu tarafından gerçekleştirilen periyodik ve süreç yönelik iç denetim sonuçları hakkında bilgi edinmek.
- Uyum programı kapsamında yürütülen risk yönetimi, izleme ve kontrol ile iç denetim faaliyetlerinin sonuçlarını değerlendirmek, tespit edilen hata ve eksikliklerin zamanında giderilmesi için gerekli tedbirleri almak ve uyum programı kapsamındaki tüm faaliyetlerin etkin bir şekilde ve koordinasyon içerisinde yürütülmesini sağlamak.

D- Riskin Erken Saptanması Komitesi

Komite, hali hazırda icrai ve operasyonel görevi bulunmayan iki Yönetim Kurulu Üyesi'nden oluşmaktadır. Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin 2017 yılında gerçekleştirdiği 2 toplantıya, komite üyeleri eksiksiz olarak katılmıştır.

Mevcut Komite Üyeleri

Dr. M. Cüneyt Sezgin

Komite Üyesi-Yönetim Kurulu Üyesi

Cemal Onaran

Komite Üyesi-Yönetim Kurulu Üyesi

Komite Faaliyetleri

Yönetim Kurulu bünyesinde Şirket'in varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken saptanmasına yönelik oluşturulan Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin temel sorumlulukları aşağıda yer almaktadır;

- Şirket'in varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi,
- Tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin alınması, uygulanması ve raporlanması,
- Risk yönetimi süreçlerinin yürütülmesi için gerekli politikaların geliştirilmesi.

Bu kapsamda Riskin Erken Saptanması Komitesi'nin görev ve yetkileri ise şu şekilde tanımlanmıştır:

- Komite; Şirket'in varlığını, gelişmesini ve devamını tehlikeye düşürebilecek risklerin erken teşhisi, tespit edilen risklerle ilgili gerekli önlemlerin alınması ve riskin yönetilmesi amacıyla çalışmalar yapar.
- Komite, pay sahipleri ve tüm menfaat sahiplerini etkileyebilecek olan risklerin etkilerini en aza indirebilecek Şirket risk yönetimi sisteminin oluşturulması ve geliştirilmesine yönelik öneri ve görüşlerini, yazılı olarak Yönetim Kurulu'na sunar.

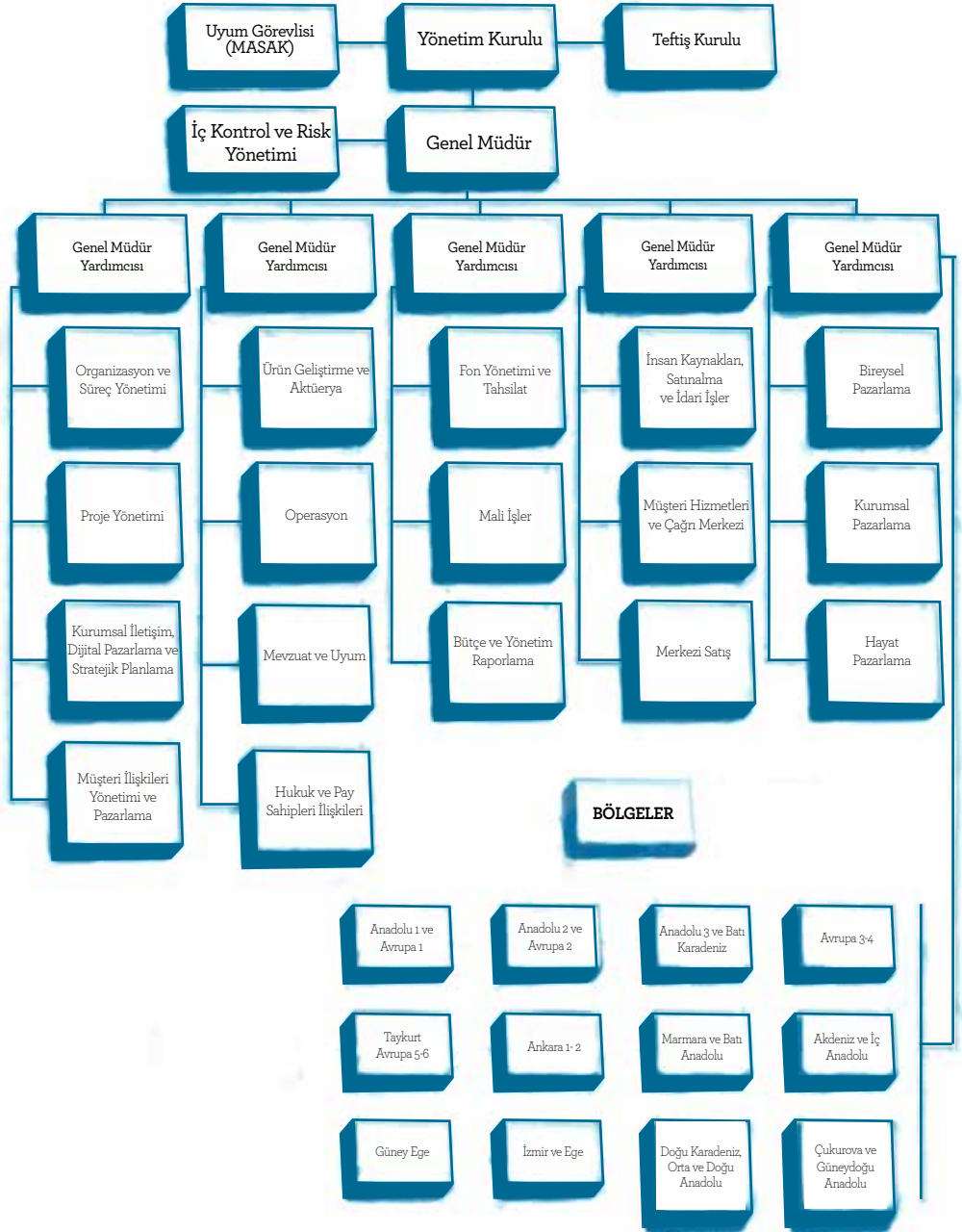
Yönetim Kurulu Toplantılarına Katılım

2017 yılı içinde Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Yönetim Kurulu 41 adet toplantı düzenlemiştir. Bu toplantılardan 20'si 7 üyenin, 8'i 8 üyenin, 6'sı 9 üyenin, 5'i 5 üyenin, 2'si 6 üyenin iştirakiyle gerçekleştirilmiştir.

Yönetim Kurulu

TOPLANTI			
TARİHİ	TOPLANTI NUMARASI	Y.K. ÜYE SAYISI	TOPLANTI KATILIM
05.01.2017	459	9	5
15.02.2017	460	9	5
15.02.2017	461	9	5
15.02.2017	462	9	5
23.02.2017	463	7	5
23.02.2017	464	9	7
23.03.2017	465	9	8
23.03.2017	466	9	8
23.03.2017	467	9	8
23.03.2017	468	9	8
23.03.2017	469	9	8
23.03.2017	470	9	8
23.03.2017	471	9	8
23.03.2017	472	9	8
12.04.2017	473	9	7
18.05.2017	474	9	7
18.05.2017	475	9	7
19.07.2017	476	9	7
19.07.2017	477	9	7
19.07.2017	478	9	7
19.07.2017	479	9	7
24.08.2017	480	9	7
21.09.2017	481	9	9
21.09.2017	482	9	9
21.09.2017	483	9	9
21.09.2017	484	9	9
21.09.2017	485	9	9
21.09.2017	486	9	9
19.12.2017	487	9	7
19.12.2017	488	9	7
19.12.2017	489	9	7
19.12.2017	490	9	7
19.12.2017	491	9	7
19.12.2017	492	9	7
19.12.2017	493	9	7
19.12.2017	494	9	7
19.12.2017	495	9	7
19.12.2017	496	9	7
19.12.2017	497	9	7
19.12.2017	498	9	6
25.12.2017	499	9	6

Organizasyon Şeması



İnsan Kaynakları



Mert Çabuker
İnsan Kaynakları

Garanti Emeklilik ve Hayat, İnsan Kaynakları uygulamalarında da trendleri takip etmektedir.

Bu kapsamda tüm çalışanların bilgisayar, tablet ve telefonlarından erişebildiği dijital eğitim platformu Go-On'u hayata geçirmiştir.

GARANTİ EMEKLİLİK VE HAYAT İNSAN KAYNAĞI

Garanti Emeklilik ve Hayat, çalışan merkezli yönetim anlayışıyla tüm süreçlerini, dışarıdan içeriye doğru bakarak tasarlamakta ve İnsan Kaynakları fonksiyonlarını bu model doğrultusunda dizayn etmektedir. Çalışan mutluluğuna önem veren ve çalışanına en iyi yatırımı yapan şirketlerin ödüllendirildiği Investors in People'da (IiP) Gold sertifikası bulunan Garanti Emeklilik ve Hayat, insan kaynakları uygulamaları ile çalışanlarla birebir iletişimde bulunarak ihtiyaç ve sorunlarını tespit edip gerekli iyileştirmeleri yapmaktadır. Sektörün, IiP Gold Sertifikalı tek şirketi olan Garanti Emeklilik ve Hayat, açık iletişime inanan, herkesi dinleyen, tüm fikir ve eleştirileri önemseyen bir anlayışı benimseyen, çalışanlarına yatırımı sürekli olarak onlar için mutlu bir çalışma ortamı oluşturmayı önceliği olarak belirlemiştir.

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Çalışan Sayısı

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin, Aralık 2017 itibarıyla toplam çalışan sayısı 810'dur.

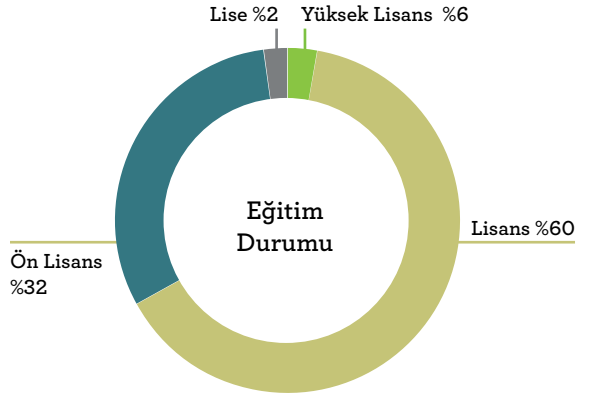
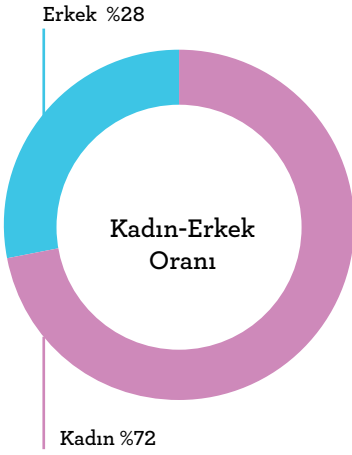
Genel Müdürlük	198
Merkezi Satış	225
Satış	300
Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi	87
Toplam	810

Garanti Emeklilik ve Hayat'ın İstanbul'da 6, Ankara, İzmir, Balıkesir, Adana, Antalya ve Denizli'de 1'er adet olmak üzere toplam 12 Bölge Müdürlüğü bulunmaktadır.

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Demografik Bilgiler

Yaş Ortalaması

Kadın	29
Erkek	31
Şirket	30



İnsan Kaynakları

İŞE ALIM UYGULAMALARI

Garanti Emeklilik ailesinin yeni üyelerini belirlemek için işe alım sürecinde yetenek testleri, profil analizleri, kişilik envanteri ve yetkinlik bazlı görüşmeler gibi seçme/değerlendirme araçları kullanılmaktadır. İşe alım sürecinin önemli bir bölümü aday/ çalışan merkezlilik anlayışıyla online araçlar kullanılarak dijital şekilde gerçekleşmektedir. Doğru işe doğru insan anlayışıyla adaylar, görevin gerektirdiği yetkinliklere göre değerlendirilmektedir.

Garanti Emeklilik çalışanlarının değişen koşullara bilgi ve yetkinlikleriyle uyum sağlamalarına yönelik eğitim programları organize etmektedir.

EĞİTİM

Eğitim çalışmaları

Garanti Emeklilik ve Hayat, yaşam boyu öğrenmenin sürdürülebilir başarının temel ilkelerinden biri olduğu bilinciyle çalışanlarının değişen koşullara bilgi ve yetkinlikleriyle uyum sağlamalarına yönelik eğitim programları organize etmektedir. 2017 yılında Garanti Emeklilik çalışanlarının kişi başı eğitim süresi ortalama 4,5 gün olarak gerçekleşmiştir.

Sürdürülebilir başarı için sürekli gelişim kapsamında oryantasyon eğitim programı, Management Trainee eğitim programı, staj programları, Yetkili Gelişim Programı ve birimler bazındaki ihtiyaçlara yönelik eğitim programları İnsan Kaynakları tarafından dizayn edilmektedir. Bunlara ek olarak Bireysel Emeklilik Aracıları Lisans Eğitimi, Garanti Emeklilik Ürün Eğitimleri, Temel Satış Becerileri, İşbaşı Eğitimleri ve Katalog Eğitimleri gerçekleştirilmektedir. Ayrıca çalışanlar, iş tanımlarına uygun konferans ve seminerlere katılabilmektedirler. 2017 yılında çalışanlar, yaklaşık 55 farklı alternatifi içeren eğitim kataloğundan seçtikleri yüzlerce farklı eğitime katılmışlardır.

Yetkili Gelişim Programı

2016 yılında “yetkili” kadroların mevcut görevlerinde uzmanlaşmalarını sağlayabilmek ve onları yönetsel yolculuklarına hazırlayabilmek amacıyla hayata geçirilen Yetkili Gelişim Programı’nın 2017 yılında ikincisi gerçekleştirilmiştir.

- Kendimi Tanıyorum
- Takımımı Tanıyorum
- İşimi Geliştiriyorum
- Proje Sunumları ve Geri Bildirim

başlıklarını içeren 4 modülden oluşan program toplam üç ay sürmüştür.

Toplam 14 birikim ve güvence uzmanı unvanına sahip çalışanın katıldığı eğitimler yedi gün sınıf içi şeklinde gerçekleşmiştir.

Uzman Gelişim Programı

Genel Müdürlük uzman kadroları için 2017 Aralık ayında Uzman Gelişim Programı başlatılmıştır. Uzman unvanına sahip toplam 52 çalışan için hazırlanan program yine aşağıdaki dört modül olarak planlanmıştır.

- Kendimi Tanıyorum
- Takımımı Tanıyorum
- İşimi Geliştiriyorum
- Proje Sunumları ve Geri Bildirim

Garanti’li Adımlar Staj Programı

2017 Ağustos ayında dördüncüsü gerçekleştirilen Garanti’li Adımlar Staj Programı’yla amaçlanan, önümüzdeki dönemde oluşacak yeni çalışan ihtiyaçlarında bugünden havuz yaratmak ve stajyerleri, stajyerlik süresince yaşayacakları deneyimlerle iş hayatına hazırlarken, aynı zamanda Garanti Emeklilik işveren markasına katkıda bulunmaktır. Ayrıca Garanti Emeklilik’te daha önce staj programını tamamlayıp Şirket bünyesinde çalışmaya başlayanlar da bulunmaktadır.

Program üç ana bölümden oluşmaktadır;

1. Öğreniyorum

Stajyerler, ilk hafta teknik ve kişisel gelişim konularında eğitimler almaktadırlar. Kendilerine program sonunda tamamlamaları gereken bir proje ödevi de verilmektedir.

2. Gözlemliyorum

Stajyerler, birimlerde yapılan işleri gözlemleyip kendilerine verilen görevleri yerine getirmektedirler. Bu noktada kendilerine tecrübeli çalışanlar koçluk yapmaktadır.

3. Deneyimliyorum

Stajyerler, kendilerine program başında verilen proje konusu üzerinde çalışıp son gün proje sunumlarını gerçekleştirmektedirler. 2017 yılında Garanti’li Adımlar Staj Programı’na toplam 20 stajyer katılmış ve mezun olarak sertifikalarını almaya hak kazanmışlardır.

2017 Ağustos ayında dördüncüsü gerçekleştirilen Garanti’li Adımlar Staj Programı’yla amaçlanan, önümüzdeki dönemde oluşacak yeni çalışan ihtiyaçlarında bugünden havuz yaratmak ve stajyerleri, stajyerlik süresince yaşayacakları deneyimlerle iş hayatına hazırlarken, aynı zamanda Garanti Emeklilik işveren markasına katkıda bulunmaktır.

İnsan Kaynakları

Management Trainee Programı

Garanti Emeklilik ve Hayat, 2010'da başladığı "Management Trainee" programının beşincisini bu yıl düzenledi. Sürecin önemli aşamaları tamamen dijital ortamda gerçekleştirildi. 1.500'ün üzerinde başvuru arasından online video mülakatlar ve yetenek testlerini tamamlayarak zorlu bir süreçten geçen yönetici adayları, kapsamlı bir eğitim programı sonrasında işe başlamışlardır.

Şirket içi mobil quiz uygulaması: "Quiz Game"

Garanti Emeklilik ve Hayat, 2016 yılında hayata geçirdiği "Quiz Game" uygulamasını sürekli geliştirerek bu yıl da devam ettirmiştir. Akıllı telefon ve tabletlere indirilen uygulama ile çalışanlar, farklı konulardaki quiz deneyimleriyle oyunlaştırılmış bir şekilde bilgilerini test etmektedirler. Program içerisinde katılımcılar farklı seviyelerde quizlere katılmakta, combolar ile puanlarını yükseltmekte leaderboards tarafında çalışanlar arasında başarı sıralamalarını takip etmektedirler.

Dijital eğitim portalı: "Go-On"

Garanti Emeklilik ve Hayat, 2017 yılında video eğitim platformu "Go-On"u hayata geçirmiştir. Bilgisayar, telefon ve tabletlerden kolayca erişilebilen platform sayesinde kısa ve çarpıcı içerikle vermek istenilen bilgi daha hızlı ve etkili olarak sunulmaktadır. İki binin üzerinde video eğitiminin olduğu Go-On ile eğitimlere katılım oranlarının artırılması, maliyetlerin düşürülmesi ve eğitimlerden memnuniyet seviyesinin yükseltilmesi amaçlanmaktadır.

Kısa bir mola: Aylık dergimiz "1 Dakika"

Garanti Emeklilik ve Hayat, liderlik modelini içeren 12 davranış modeli ve güncel konuların bulunduğu makaleler, akademik yorumlar, TED videoları ve örnek uygulamaların paylaşıldığı İnsan Kaynakları dergisini aylık olarak yayınlamaktadır.

Lider Ben'im Sohbetleri

Garanti Emeklilik, 2016 yılında hayata geçirdiği Lider Ben'im Zirveleri'nin devamı olarak, 2017 yılında yöneticiler ve üst yönetimin ögle yemeğinde bir araya geldiği "Lider Ben'im Sohbetleri"ni gerçekleştirmiştir.

Investors in People (IiP)

Garanti Emeklilik, Ekim 2013'te önemli bir gelişmeye imza atmış ve İnsan Kaynakları alanında dünyadaki tek uluslararası kalite standardı olan "Investors in People" (IiP) çerçevesinde "Gümüş Ödül"e layık görülmüştür. Sektöründe bir ilki gerçekleştiren Garanti Emeklilik, "Çalışan Merkezilik" ve "Müşteri Merkezilik" kavramlarını yönetim prensibi olarak benimseyerek gerçekleştirdiği çalışmaların sonucunda başarısını bir üst seviyeye taşıyarak Kasım 2015'te "IiP Gold" ödülün sahibi olmuştur. Garanti Emeklilik, 2017 yılında da tüm dünyada 1.000'i aşkın, Türkiye'de ise biri Garanti Bankası olmak üzere yalnızca 3 firmada bulunan Gold sertifikayı almanın haklı gururunu yaşamaktadır.

E-Beas Lisanslama

Bireysel Emeklilik araçları lisans eğitimleri 2017 yılında da devam etmiştir. Çalışanlar sınava, iç eğitim ekibinin çektiği 43 teknik eğitim videosu ve 2 gün sınıf içi yüz yüze eğitim ile hazırlanmışlardır. 43 Garanti Emeklilik çalışanının dahil olduğu sınavda başarı oranı %98 olarak gerçekleşmiştir.

- Bireysel Emeklilik Sistemi
- Bireysel Emeklilik Fonları
- Finansal Matematik
- Genel Ekonomi ve Finansal Piyasalar
- Sigortacılık
- Sosyal Güvenlik
- Vergi Mevzuatı

Garanti Emeklilik Intraneti, İK.net

Şirket'in intraneti aracılığıyla alınan kariyer fırsatı başvuruları, performans değerlendirme sistemi işlemleri, özlük haklarına ilişkin bilgilendirmeler yürütülebilmekte, çalışanlar tüm kişisel bilgilerini güncelleyebilmekte, satış ve diğer amaçlı seyahatlerde İK.net üzerinden yaptıkları harcamaları takip edip avans kullanabilmektedirler. Sistemsel geliştirmeler 2017 yılında da devam etmiştir. Geliştirmeler kapsamında, çalışanlar geçmişte aldıkları kendilerine atanan eğitimleri İK.net üzerinden görüntüleyebilmektedirler.

Toplam Gelir Paketi

Çalışanların, ücret ve yan haklar paketinin tamamını kolay ve anlaşılır bir şekilde görmesini sağlayan İnsan Kaynakları uygulamasıdır.

Çalışanların, maaş ödemelerinin yanında yabancı dil ek ödeme, yol ücreti, prim gibi diğer ücret bileşenlerini ve sağlık sigortası, kurum katkılı BES gibi yan hakları, anlaşılması kolay ve bir bütün halinde görmelerini sağlamaktır.

Kurum Katkılı Bireysel Emeklilik

Tüm çalışanlar işe başlarken KKBES'ten faydalanabilmektedir. Katkı payı tutarlarında esneklik sağlanmış olup unvan bazlı farklılıklar ortadan kaldırılmıştır.

Yabancı Dil Bonus Ödemesi

Şirket'te geçerli olan sınavlara girip dil derecesini belgeleyen veya mevcut derecesini yükselten çalışanlara ödül olarak ekstra bir aylık dil tazminatı ödemesi yapılmaktadır.

İzin

Garanti Emeklilik 2015 yılında başlattığı özel günlere yönelik izin uygulamalarını bu yıl da sürdürmüştür. Şirket, çocukları ilkokula başlayacak çalışanlara eğitim öğretim yılının ilk günü yarım gün idari izin kullanımı uygularken, çalışanların doğum günlerinde izinli oldukları "Doğum Günü İzni"ni de devam etmiştir.

2017 Aralık itibarıyla 493 çalışan doğum günü izni kullanmıştır. Ayrıca, askerlik hizmeti dönüşlerinde izin kıdem hakları saklı kalmıştır.

ÇALIŞANLARLA İLİŞKİLER

Çalışanların tüm ihtiyaçlarında İnsan Kaynaklarında kontakt noktası olan ve çalışan yolculuğu deneyimini hayata geçiren "Çalışanla İlişkiler" ekibi ilk gün, ilk hafta, ilk 90 gün gibi belirli ve önemli iletişim noktalarında çalışanlarla iletişime geçip görüşmeler yaparak adaptasyon sürecini hızlandırmaktadır. Bu deneyimlerde her türlü ihtiyaç zamanında tespit edilerek hızlı ve sağlıklı çözümler üretilip sunulmaktadır.

Garanti Emeklilik, 2017 yılında da tüm dünyada 1.000'i aşkın, Türkiye'de ise biri Garanti Bankası olmak üzere yalnızca 3 firmada bulunan Gold sertifikayı almanın haklı gururunu yaşamaktadır.

İnsan Kaynakları

Çalışanla İlişkiler ekibi tüm çalışanların kariyer yolculuklarının her aşamasında onların yanlarında olup kariyer hedeflerinde ve planlanmasında onlara yardımcı olmaktadır.

Çalışanla İlişkiler ekibi, insan kaynakları uygulamalarının çalışanların da tercihleri doğrultusunda planlanması ve kabul gören süreçlerin de çalışanlara anlatılması ve uygulanması için çalışmaktadır.

Satış ekibine yeni başlayan çalışanların oryantasyon sürecini hızlandırmak ve standartlaştırmak amacıyla hayata geçirilen gelişim takip süreci sürdürülmektedir.

Başarı Ödüllendirme Programı

Başarı Ödüllendirme Programı yüksek performansın ödüllendirilmesine imkân sağlaması kadar farklı birimlerde görev alan çalışanların özverili davranış ve tutumlarının Şirket genelinde örnek olması ve kurumsal kültüre katkı sağlaması anlamında da öne çıkmaktadır. Bu amaçla oluşturulmuş olan Başarı Ödüllendirme Programı kapsamında 133 Garanti Emeklilik çalışanı 2017 yılında ödüle layık görülmüştür.

Kariyer Planlama

Garanti Emeklilik, çalışan merkezlik bakış açısı ile çalışanların gelişimini teşvik eden, şeffaf, objektif seçim kriterleri ile kurum içi terfileri destekleyen, mutlu müşterilerin sadece mutlu çalışanlarla yaratılabileceğine inanan bir şirket konumundadır. Çalışanların kariyer yolculuğu boyunca, hem sayısal iş sonuçlarının hem de görevin gerektirdiği yetkinliklerin ölçümlmelerinin yapıldığı adil performans sistemleri, kıdem süreleri ve Şirket'in ilgili pozisyonlardaki ihtiyaçları belirleyici olmaktadır. Bu kapsamda 2016 yılında çalışanların hem kıdem hem de başarı performanslarının takdir edildiği yeniliklerle kariyer haritası güncellenmiştir. Güncellenen kariyer haritası ile birlikte 2017 yılı içinde, Genel Müdürlük'te 111, satış ekibinde ise 76 çalışan bir üst pozisyona terfi etmiştir.

Garanti Emeklilik, çalışan merkezlik bakış açısı ile çalışanların gelişimini teşvik eden, şeffaf, objektif seçim kriterleri ile kurum içi terfileri destekleyen, mutlu müşterilerin sadece mutlu çalışanlarla yaratılabileceğine inanan bir şirket konumundadır.

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Sürdürülebilirlik Yaklaşımı ve Politika

Sürdürülebilirlik yaklaşımı

Garanti Emeklilik, “bugünün ihtiyaçlarını gelecek nesillerin ihtiyaçlarını tehlikeye atmadan temin etmek” olarak tanımlanabilecek “sürdürülebilirlik” konusunda önemli adımlar atmaktadır. Şirket, çalışanlarına, hissedarlarına, topluma ve çevreye kattığı değeri sürekli ve belirgin şekilde artırma hedefi ile faaliyetlerini sorumlu bir şekilde gerçekleştirmenin önemini kabul etmektedir.

Politika ve ilkeler

Garanti Emeklilik, ana hissedarı Garanti Bankası’nın ortaya koyduğu ilkelerden yola çıkarak; “Avrupa’nın en iyi Bireysel Emeklilik ve Hayat Şirketi olmak” vizyonunu; toplumu, ekonomiyi ve çevreyi besleyecek, evrensel ölçüde kabul görmüş değerler doğrultusunda desteklemeyi kurumsal sorumluluk olarak nitelendirmektedir. Şirket, taraf olduğu uluslararası ilkeler çerçevesinde insan hakları, çalışan hakları, müşterileri ve temas ettiği tüm paydaşları ile çevre ve yolsuzlukla mücadele konularındaki çalışmaların önemini kabul ederek öncü çalışmalarla sektörüne ilham vermeyi hedeflemektedir.

Kurulduğu günden bu yana iş süreçlerinin merkezinde konumlandığı Kurumsal Yönetim İlkeleri’ne tam uyum anlayışı ile “Vazgeçilmez Değerleri” ışığında yarınlara miras kalacak çalışmalarını sürdüren Garanti Emeklilik, çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliğin sağlanmasının ülkemizin geleceğine atılacak bir imza anlamı taşıdığına inanarak; bu yöndeki her türlü sürdürülebilirlik inisiyatifini desteklemektedir.

Sürdürülebilirlik faaliyetleri

Şirket, topluma ve çevreye olan sorumluluk bilinciyle doğal kaynakları en verimli şekilde kullanmak için çalışmalarını sürdürmekte ve bulunduğu tüm lokasyonlarda enerji ve su kullanımının azaltılması, atıkların çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesi için süreçlerini sürekli iyileştirmektedir.

Garanti Emeklilik çevre duyarlılığından verdiği motivasyonla sürdürülebilirlik faaliyetlerini bir adım daha ileriye taşıyıp tüketimlerini kontrol altına almak amacıyla çalışmalarının arasına eklediği “WWF Yeşil Ofis Programı”nı (Green Office) başarıyla tamamlayarak, Genel Müdürlük binalarında “WWF Yeşil Ofis” diplomasını almaya hak kazanmıştır.

Garanti Emeklilik, çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliğin sağlanmasının ülkemizin geleceğine atılacak bir imza anlamı taşıdığına inanarak; bu yöndeki her türlü sürdürülebilirlik inisiyatifini desteklemektedir.

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Garanti Emeklilik, çalışanlarının sürdürülebilirlik konusunda sürekli bilgilencmeleri ve daha hızlı adapte olabilmeleri amacıyla Şirket içinde birbirinden çeşitli farkındalık çalışmaları yürütmektedir.

Kurumsal sosyal sorumluluk projeleri

Tüm faaliyetlerinde sosyal sorumluluk bilinciyle hareket eden ve bunu yönetim anlayışının vazgeçilmez bir unsuru olarak kabul eden Garanti Emeklilik, 2017 yılında da çocuk eğitimi ve sağlığı konularında birçok çalışmaya imza atmıştır.

İşimiz Okumak

İşimiz Okumak Projesi 7. yılını geride bıraktı.

Garanti Emeklilik ve Hayat'ın İstanbul'da çeşitli iş yerlerinde okul saatleri dışında para kazanmak amacıyla çalışan ve çalıştırılan ortaokul öğrencilerini çalıştıkları iş yerlerinden koparıp okullarına döndürmeye yönelik yürüttüğü "İşimiz Okumak" projesi 7. yılını tamamlamıştır. İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü ve Boğaziçi Üniversitesi iş birliği ile yürütülen projede yıl boyunca öğrencilere verilen akademik ders desteği ve gerçekleştirilen sosyal etkinlikler ile öğrencilerin okul ile bağlarının güçlendirilmesi, başarı oranlarının artırılması ve çocukların iş yerlerinden uzaklaştırılıp tamamen okullarına döndürülmesi hedeflenmiştir.

Aynı zamanda her okulda ayda iki defa profesyonel drama eğitimcileri tarafından gerçekleştirilen "Drama Atölyesi" çalışmaları ile çocukların kendilerini daha iyi ifade edebilmeleri ve sosyal ve duygusal gelişimlerine önemli fayda sağlanması amaçlanırken; öğrencilerin aileleri ile de yıl boyunca uzman bir psikolojik danışman tarafından verilen "Aile ve Çocuk İletişimi Seminerleri"nde bir araya gelinmektedir.

Garanti Emeklilik, İstanbul'da bulunan 5 ilçedeki toplam 6 okulda İşimiz Okumak projesini sürdürmüştür. Bugüne kadar toplam 5,700'ü aşkın öğrenci ve velisine ulaşmış, yaklaşık 850 çocuğun çalışmayı bırakarak tamamen okullarına dönmesi sağlanmıştır.

Yıl boyunca Garanti Emeklilik çalışanlarından oluşan 450 gönüllü, öğrenciler ile bir araya gelerek hem okullarında hem de okul dışında gerçekleştirdikleri sosyal aktiviteler ile onların gelişimine destek olmayı sürdürmüşlerdir. Ayrıca gönüllüler, bu yıl 3'üncüsünü gerçekleştirdikleri etkinlikle, öğrencileri Genel Müdürlük'te ağırlayarak sektör ve meslek hakkında bilgi verirken, gönüllüler ve öğrenciler birbirlerini daha yakından tanıma fırsatı da yakalamışlardır.

İşimiz Okumak Projesinin Sosyal Etki Analizi

Yedi yılı aşkın süredir devam eden "İşimiz Okumak" projesinin yarattığı değerin ve sosyal etkinin ölçülmesi amacıyla bağımsız uzman danışmanlar tarafından 2017 Nisan ayında 'Sosyal Etki Analizi' gerçekleştirilmiştir. Sosyal Etki Analizi, projeden faydalanan temelli ve tek seferlik bir ölçümleme olmaktan öte, süregelen, gelişime olanak sağlayan bir değerlendirme yöntemi olarak şirketlerin toplumsal yatırım programlarını ortak değer yaratabilecek ve bunu ölçümleyebilecek şekilde kurgulayabilmesini sağlamaktadır. Analiz sonucunda projeye yatırılan her bir birim değer için 4,01 değerinde Sosyal Değer (SROI) yaratıldığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Destek verilen diğer projeler

Toplum Gönüllüleri Vakfı iş birliği ile çocukların eğitim ve kişisel gelişimlerine destek vermeye devam ediyoruz.

2006 yılından beri Toplum Gönüllüleri Vakfı'nın çocukların eğitimi ve kişisel gelişimine yönelik faaliyetlerine destek veren Garanti Emeklilik, maddi yetersizlikler nedeniyle eğitim hakkından mahrum kalan öğrencilere yönelik gerçekleştirilen çalışmalara 2017 yılı boyunca da katkı sağlamayı sürdürmüştür.

“Gezici Sağlık Hizmetleri” ile çocuklar ücretsiz sağlık hizmetlerinden faydalanmaktadır.

“Gezici Sağlık Hizmetleri” ile çocuklar ücretsiz sağlık hizmetlerinden faydalanmaktadır. Garanti Emeklilik, Ayhan Şahenk Vakfı liderliğinde yürütülen Gezici Sağlık Hizmetleri projesi kapsamında, genel sağlık ve çocuk sağlığı konularındaki vakıf faaliyetlerine 2017 yılında da katkı sağlamıştır.

Garanti Emeklilik “UNICEF Gümüş Kanat” sahibi oldu.

2017 yılı itibarıyla, UNICEF Türkiye Milli Komitesi'nin Türkiye'deki ve dünyadaki çocukların gelişme, sağlık ve eğitim hizmetlerine ulaşma ve yaşıtlarıyla eşit haklara kavuşmaları için yaptığı çalışmalara destek vermeye başlayan Garanti Emeklilik, “UNICEF Gümüş Kanat” sahibi olmuştur. Garanti Emeklilik, verdiği destekle, çocukların temel ihtiyaçlarını gidermenin yanı sıra çocuklar açısından kalıcı değişiklik yaratan uzun soluklu çalışmaların gerçekleştirilmesine de katkıda bulunmaktadır.

Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'nin “Mavi Kapak” projesine destek...

Garanti Emeklilik 2017 yılı itibarıyla Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD) ile yürütmeye başladığı “Mavi Kapak” projesi kapsamında, Genel Müdürlük ve Güneşli Çağrı Merkezi'nde bulunan plastik kapak toplama kutularına atacağı kapakların geri dönüştürülmesiyle, ihtiyaç sahibi engelli vatandaşlarımıza tekerlekli sandalye ve yaraları için yara minderleri alınması konusunda katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Garanti Emeklilik, İstanbul'da bulunan 5 ilçedeki toplam 6 okulda İşimizin Okumak projesini sürdürmüştür. Bugüne kadar toplam 5.700'ü aşkın öğrenci ve velisine ulaşmış, yaklaşık 850 çocuğun çalışmayı bırakarak tamamen okullarına dönmesi sağlanmıştır.

Genel Kurul'a Sunulan Özet Yönetim Kurulu Raporu

GARANTİ EMEKLİLİK ve HAYAT SİGORTA A.Ş.
2017 YILI FAALİYET RAPORU

Sayın Ortaklarımız,

Garanti Emeklilik ve Hayat Sigorta Anonim Şirketi'nin 26. Çalışma Dönemine ilişkin hesapları ile faaliyet sonuçlarını incelemek ve karara bağlamak üzere, toplanan Genel Kurul'umuza teşriflerinizden dolayı teşekkürlerimizi sunarız.

2017 yılında ödenmiş sermayemiz nominal 50.000.000 TL olup, öz sermayemiz 1.633.865.984 TL'sine ulaşmıştır. Bir önceki yıla göre öz sermayemizde %25 büyümeye sağlanmıştır.

Şirketimizin hayat branşında net prim üretimi (yazılan primden reasürör payı düşülmüş olarak) bir önceki yıla göre % 24 oranında artmış ve 449.763.157 TL olarak gerçekleşmiştir.

2016 sonu itibarı ile 9.523.446.286 TL olan Bireysel Emeklilik fon büyüklüğü rakamımız 2017 yılında %25 oranında artarak 11.950.398.654 TL'ye ulaşmıştır. 2017 yılında da bir çok başarıya imza atan şirketimiz kalıcı büyümesini sürdürmüş ve hedeflerine ulaşmıştır.

Sayın Ortaklarımız,

Yukarıda faaliyetlerini özet olarak sunduğumuz Şirketimizin 2017 yılına ait bilanço kârı brüt 407.128.461 TL olup, Kurumlar vergisi karşılığı ayrıldıktan sonra bu tutar net 320.655.002 TL olarak finansal tablolarımıza yansımıştır.

Genel Kurul Toplantısı'na gösterdiğiniz ilgiye teşekkür eder, içinde bulunduğumuz 2018 yılının, ülkemize ve şirketimize hayırlı olmasını dileriz.

Saygılarımızla,

Burak Ali GÖÇER
Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür



KPMG Bağımsız Denetim ve
Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
İş Kuleleri Kule 3 Kat:2-9
Levent 34330 İstanbul
Tel +90 212 316 6000
Fax +90 212 316 6060
www.kpmg.com.tr

Yönetim Kurulu’nun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Bağımsız Denetçi Raporu

Garanti Emeklilik ve Hayat Anonim Şirketi Genel Kurulu’na,

Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporunun Bağımsız Denetim Standartları Çerçevesinde Denetimine İlişkin Rapor

Garanti Emeklilik ve Hayat Anonim Şirketi’nin (“Şirket”) 31 Aralık 2017 tarihinde sona eren hesap dönemine ilişkin yıllık faaliyet raporunu denetlemiş bulunuyoruz.

Yönetim Kurulunun Yıllık Faaliyet Raporuna İlişkin Sorumluluğu

Şirket yönetimi, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun (“TTK”) 514’üncü maddesi ve 7 Ağustos 2007 tarih ve 26606 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Mali Bünyelerine İlişkin Yönetmelik” (“Yönetmelik”) hükümleri uyarınca yıllık faaliyet raporunun finansal tablolarla tutarlı olacak ve gerçeği yansıtacak şekilde hazırlanmasından ve bu nitelikteki bir faaliyet raporunun hazırlanmasını sağlamak için gerekli gördüğü iç kontrolden sorumludur.

Bağımsız Denetçinin Sorumluluğu

Sorumluluğumuz, Şirket’in faaliyet raporuna yönelik olarak TTK’nın 397’nci maddesi ve Yönetmelik çerçevesinde yaptığımız bağımsız denetime dayanarak, bu faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin Şirket’in 9 Mart 2018 tarihli bağımsız denetçi raporuna konu olan finansal tablolarıyla tutarlı olup olmadığı ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığı hakkında görüş vermektir.

Yaptığımız bağımsız denetim, sigortacılık mevzuatı gereği yürürlükte bulunan bağımsız denetim ilkelerine ilişkin düzenlemelere ve Kamu Gözetimi Muhasebe ve Denetim Standartları Kurumu tarafından yayımlanan Türkiye Denetim Standartları’nın bir parçası olan Bağımsız Denetim Standartları’na uygun olarak yürütülmüştür. Bu standartlar, etik hükümlere uygunluk sağlanmasını ve bağımsız denetimin, faaliyet raporunda yer alan finansal bilgilerin finansal tablolarla tutarlı olup olmadığına ve gerçeği yansıtıp yansıtmadığına dair makul güvence elde etmek üzere planlanarak yürütülmesini gerektirmektedir.

Bağımsız denetim, tarihi finansal bilgiler hakkında denetim kanıtı elde etmek amacıyla denetim prosedürlerinin uygulanmasını içerir. Bu prosedürlerin seçimi, bağımsız denetçinin mesleki muhakemesine dayanır.

Bağımsız denetim sırasında elde ettiğimiz bağımsız denetim kanıtlarının, görüşümüzün oluşturulması için yeterli ve uygun bir dayanak oluşturduğuna inanıyoruz.

Görüş

Görüşümüze göre yönetim kurulunun yıllık faaliyet raporu içinde yer alan finansal bilgiler, tüm önemli yönleriyle, denetlenen finansal tablolarla tutarlıdır ve gerçeği yansıtmaktadır.

Mevzuattan Kaynaklanan Diğer Yükümlülükler

TTK’nın 402’nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca; BDS 570 “İşletmenin Sürekliliği” çerçevesinde, Garanti Emeklilik ve Hayat Anonim Şirketi’nin öngörülebilir gelecekte faaliyetlerini sürdüremeyeceğine ilişkin raporlanması gereken önemli bir hususa rastlanılmamıştır.

KPMG Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
A member of KPMG International Cooperative

Alper Güvenç
Sorumlu Denetçi
30 Ocak 2018
İstanbul, Türkiye

Mali Bünyeye İlişkin Bilgiler



Gürel Türkmen
Mali İşler

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş., 2017 yılında, önceki yıllarda olduğu gibi hem aktiflerde hem de kârlılıkta hızlı büyümesini sürdürmüştür.

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş., 2017 yılında, önceki yıllarda olduğu gibi hem aktiflerde hem de kârlılıkta hızlı büyümesini sürdürmüştür.

Vergi öncesi kâr, bir önceki yıla göre %32 artarak 407.128.461 TL'ye ulaşmıştır. 245.772.865 TL olan vergi sonrası net kâr, 2017 yılında 320.655.002 TL olarak gerçekleşmiştir.

Aynı dönemde hayat ve emeklilik faaliyetlerinden elde edilen teknik kâr 278.542.445 TL'ye ulaşmıştır. 2017 yılında özsermaye %24 artarak 1.633.865.984 TL'ye ulaşmıştır. Şirket'in toplam aktifleri 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla bir önceki yıla göre %25 artarak 14.255.341.085 TL'ye yükselmiştir.

Aktiflerdeki artış, büyük ölçüde bireysel emeklilik faaliyetlerinden kaynaklanmaktadır. Şirket, katılımcıların toplam fon tutarları bazında 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla bir önceki yıla kıyasla %25 oranında büyüme göstermiştir. Toplam emeklilik fon büyüklüğü 11.950.398.654 TL'ye ulaşmıştır.

31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla toplam aktifler içindeki nakit değerlerin payı %15 olarak gerçekleşmiştir. Finansal varlıkların payı ise %0,15 seviyesindedir.

Şirket'in 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla sigortacılık teknik karşılıklarının toplam pasifler içindeki payı %2,9'dır. Şirket'in prim kaynağı hayat branşıdır ve 31 Aralık 2017 tarihinde sona eren hesap dönemi itibarıyla bu branşta toplam kazanılmış primler 459.678.216 TL olarak gerçekleşmiştir.

Mali Durum, Kârlılık ve Tazminat Ödeme Gücüne İlişkin Değerlendirme

2017 yılında, bir önceki yıla göre % 29,59'luk bir artış gösteren hayat tazminatları tutarı 90.268.863 TL olarak gerçekleşmiştir. Teknik kâr %34,6 artışla 278.542.445 TL'ye ulaşmıştır.

Şirket'in teknik karşılıklarını, kazanılmamış primler karşılığı, muallak tazminatlar karşılığı, hayat matematik karşılığı, hayat kâr payı karşılığı, dengeleme karşılığı ile ikramiye ve indirimler karşılığı oluşturmaktadır. Finansal tablolarda kazanılmamış primler karşılığı, yürürlükte bulunan sigorta sözleşmeleri için tahakkuk etmiş primlerden üretime ilişkin komisyonlarla hayat sigortalarında gider payları ve varsa birikime kalan kısım da düşüldükten sonra kalan tutarın gün esasına göre ertesi hesap dönemi veya hesap dönemlerine sarkan kısmından oluşmaktadır.

Dönem ve yıl sonu itibarıyla Şirket'e bildirimi yapılmış ve inceleme aşamasında olan bedeli ödenmemiş hasar dosyalarıyla ilgili tüm yükümlülükler için muallak tazminat karşılığı ayrılmaktadır. Muallak tazminat karşılığı, uzman raporlarına veya sigortalı ve uzmanın değerlendirmelerine uygun olarak belirlenmektedir.

Bu çerçevede, 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla, muallak tazminat karşılıklarındaki değişim tutarı - 9.120.258 TL'dir.

Hayat matematik karşılığı, aktüeryal matematik karşılıkları ve kâr payı karşılıklarından oluşmaktadır ve Şirket'in hayat sigortası branşında sigortalılara yükümlülüklerini göstermektedir. Birikimli hayat sigortaları için tahsilat esasına göre yazılan primlerin yatırımlara dönüşmesi sonucu elde edilen gelirler için kâr payı karşılığı ayrılmaktadır.

Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu

Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu

Yönetim Kurulu Özet Faaliyet Raporu

01.01.2017 - 31.12.2017

(Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın 28.08 2012 tarihli genelgesine uygun olarak)

1. Genel Bilgiler

Raporun Ait Olduğu Dönem	: 2017
Ticaret unvanı	: Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.
Ticaret sicili numarası	: 288647
Mersis No	: 0008006750900016
Merkez Adresi	: Mete Cad. No: 30 34437 Taksim İstanbul
İletişim Bilgileri	
Telefon	: 0212 334 70 00
Faks	: 0212 334 63 00
E-posta adresi	: GEMusteriHizmetleri@garantiemeklilik.com.tr

A- ŞİRKETİN ORGANİZASYON, SERMAYE VE ORTAKLIK YAPISI

Sermaye ve Ortaklık Yapısı

Achmea B.V., 2007 yılında Garanti Emeklilik ve Hayat'ın %15'lik hissesini 100 milyon avro bedelle satın almıştır. 2017 yılında Şirket'in ortaklık yapısında herhangi bir değişiklik olmamıştır.

Şirket'in ortaklık yapısı ve sermaye dağılımı aşağıda belirtilmiştir:

Pay Sahibinin Adı, Soyadı, Unvanı	İkametgâh Adresi	Hisse Adedi	Pay Oranı (%)	Pay Tutarı (TL)
Türkiye Garanti Bankası A.Ş. (Garanti Bankası)	Nispetiye Mah. Aytar Cd. No: 2 Levent /İstanbul	4.245.662.900	84,91	42.456.629
Achmea B.V. (Achmea)	Handelseug 2 3707 NH Zeist, Hollanda	750.000.000	15	7500.000
Diğer		4.337.100	0,09	43.371
Toplam		5.000.000.000	100	50.000.000

Yönetim Kurulu Başkanı, Üyeleri, Şirket Genel Müdürü ve Yardımcılarının sahip olduğu şirket payı bulunmamaktadır.

B- İMTİYAZLI PAYLARA İLİŞKİN BİLGİLER

Şirket'in imtiyazlı payı bulunmamaktadır.

C- ŞİRKET'İN YÖNETİM ORGANI, ÜST DÜZEY YÖNETİCİ VE PERSONEL BİLGİLERİ

a) Şirket'in Yönetim Organı: Yönetim Kurulu 9 kişiden oluşmakta olup Yönetim Kurulu Teşekkülü aşağıdaki gibidir.

Adı Soyadı	Unvanı
Ali Fuat Erbil	Başkan
Didem Dinçer Başer	Bşkyrd.
Muammer Cüneyt Sezgin	Üye
Mahmut Akten	Üye
Javier Bernal Dionis	Üye
Johannes Antonius Nijssen	Üye
Maria De La Paloma Piqueras Hernandez	Üye
Cemal Onaran	Üye
Burak Ali Göçer	Üye - Genel Müdür*

*1 Ocak 2017 itibarıyla

b) Şirket'in Üst Düzey Yöneticileri:

Adı, Soyadı	Unvanı
Burak Ali Göçer	Genel Müdür
E. Yasemen Köne	Genel Müdür Yardımcısı
Cemşit Türker	Genel Müdür Yardımcısı
Ahmet Karaman	Genel Müdür Yardımcısı
K. Çağlayan Bakaçhan	Genel Müdür Yardımcısı
Kaan Günay	Genel Müdür Yardımcısı

%84,91

Türkiye
Garanti
Bankası
A.Ş.

%15

Achmea B.V.

%0,09

Diğer

Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu

c) Personel Sayısı: 810

d) Şirket Genel Kurulu'nca verilen izin çerçevesinde yönetim organı üyelerinin Şirket'le kendisi veya başkası adına yaptığı işlem bulunmamaktadır.

2- Yönetim Organı Üyeleri ile Üst Düzey Yöneticilere Sağlanan Mali Haklar

Şirket'in 2017 yılında yönetim organı üyeleri ile üst düzey yöneticilerine sağladığı mali menfaatlerin toplam tutarları 5.923.779 TL'dir.

3- Şirket'in Araştırma ve Geliştirme Çalışmaları

Şirket'in 2017 yılında yaptığı araştırma ve geliştirme çalışması bulunmamaktadır.

4- Şirket Faaliyetleri ve Faaliyetlere İlişkin Önemli Gelişmeler

a) Şirket'in ilgili hesap döneminde yapmış olduğu yatırım ve önemli varlık alım satım işlemi bulunmamaktadır

b) Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin doğrudan iştiraki olan Garanti Finansal Kiralama A.Ş.'de, 0,0000003 oranında 1 (bir) TL (Türk Lirası) değerinde hissesi bulunmaktadır.

c) Şirket'in iktisap ettiği pay bulunmamaktadır.

d) Şirket, faaliyet dönemi içerisinde özel denetime tabi tutulmamıştır.

2017 yılı içerisinde, Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu tarafından Bireysel Emeklilik Sistemi Devlet Katkısı İşlemleri Süreç uygulamalarına dönük olağan denetim çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

e) Faaliyet dönemi içinde Şirket aleyhine açılan ve Şirket'in mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyebilecek nitelikteki bir dava bulunmamaktadır.

f) Faaliyet dönemi içinde mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalar nedeniyle Şirket ve yönetim organı üyeleri hakkında uygulanan idari veya adli bir yaptırım bulunmamaktadır.

g) Şirket'in faaliyet dönemi içinde ulaşamadığı bir hedef ve yerine getirmede bir Genel Kurul kararı bulunmamaktadır.

h) Şirket'in yıl içinde yapmış olduğu başış ve yardımlar ile sosyal sorumluluk projeleri çerçevesinde yapılan harcamalara ilişkin bilgiler:

Garanti Emeklilik tarafından 2017 yılında başış ve yardımlar için 75.470 TL harcama yapılmıştır.

i) Şirketler topluluğu bünyesindeki hakim ve bağılı şirketler ile yürütülen işlemler olağan ticari faaliyetler olup hakim şirketin yönlendirmesi ile ya da yönlendirmesi olmaksızın hakim şirketin ya da bağılı şirketlerden birinin yararına yapılan herhangi bir işlem veya söz konusu çerçevede alınan ya da alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem bulunmamaktadır.

j) Hukuki işlemin yapıldığı veya önlemin alındığı ya da alınmasından kaçınıldığı anda kendilerince bilinen hal ve şartlara göre, herhangi bir hukuki işlem yapılmamış olduğu cihetle herhangi bir karşı edim de gerekmemiş, önlem alınması ya da alınmasından kaçınılması ve bu sebeple herhangi bir zararın oluşması söz konusu olmamıştır.

k) Şirket'in danışmanlık ve denetim gibi konularda hizmet aldığı kurumlar ile arasında yaşanabilecek çıkar çatışmalarının engellenmesi, düzenlenen sözleşmeler ile güvence altına alınmaktadır.

5- Finansal Durum

a) Finansal duruma ve faaliyet sonuçlarına ilişkin yönetim organının analizi ve değerlendirmesi, planlanan faaliyetlerin gerçekleşme derecesi, belirlenen stratejik hedefler karşısında Şirket'in durumu:

Garanti Emeklilik 2017 yılını 407.128.461 TL kâr ile kapatmıştır. Aktif toplamı 14.255.341.085 TL olup karşılığında 1.633.865.984 TL tutarında özkaynak bulunmaktadır. Şirket'in 168.397.916 TL tutarında Sabit Kıymetleri olup 2017 yılında bu kıymetler için 24.970.083 TL tutarında amortisman ayrılmıştır.

b) Geçmiş yıllarla karşılaştırmalı olarak Şirket'in yıl içindeki satışları, verimliliği, gelir oluşturma kapasitesi, kârlılığı ve borç/özkaynak oranı ile Şirket faaliyetlerinin sonuçları hakkında fikir verecek diğer hususlara ilişkin bilgiler ve ileriye dönük beklentiler:

	2015 Yılı (TL)	2016 Yılı (TL)	2017 Yılı (TL)
Dönem Kâr/(Zaranı)	240.582.747	308.022.332	407.128.461
Dönem Kârı Vergi ve Yasal Yük.	49.674.970	62.249.467	86.473.459
Dönem Net Kârı/(Zaranı)	190.907.777	245.772.865	320.655.002

c) Şirket'in sermayesinin karşılıksız kalıp kalmadığına veya borca batık olup olmadığına ilişkin tespit ve yönetim organı değerlendirmeleri:

Şirket, 1.633.865.984 TL tutarında özkaynağa sahip bulunmakta olup sermayesi karşılıksız kalmamıştır.

d) Varsa Şirket'in finansal yapısını iyileştirmek için alınması düşünülen önlemler:

Şirket, sağlam bir finansal yapıya sahip olup, Şirket'in finansal yapısını iyileştirmek için alınması düşünülen bir önlem bulunmamaktadır.

e) Kâr payı dağıtım politikasına ilişkin bilgiler ve kâr dağıtımı yapılmayacaksa gerekçesi ile dağıtılmayan kârın nasıl kullanılacağına ilişkin öneri:

Kâr dağıtım politikası hususunda, Türk Ticaret Kanunu, Vergi Mevzuatı ve Esas Mukavelemizde yer alan hükümler çerçevesinde Yönetim Kurulu kâr dağıtım teklifini hazırlayıp Genel Kurul'un onayına sunmaktadır. Genel Kurul Toplantısında kârın dağıtılıp dağıtılmayacağı, ne şekilde ve ne zaman dağıtılacağı hususları görüşülüp karara bağlanmakta ve mevzuata uygun olarak tüm bildirimler yasal süreleri içerisinde yerine getirilmektedir. Şirket, 2017 yılında kâr dağıtımını yapmayıp kârını yedeklere aktarmıştır.

Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu



Mehmet Emin Alkan
Teftiş Kurulu

2017 yılında 12 adet Genel Müdürlük birimi, 12 adet Bölge Müdürlüğü ile MASAK uyum faaliyetleri, Garanti Hizmet Yönetimi A.Ş., Garanti Portföy Yönetimi A.Ş. ve Deniz Portföy Yönetimi A.Ş.’nin denetimi yapılmış, çeşitli konularda inceleme ve soruşturma çalışmalarında bulunulmuştur.

6- İç Denetim

Şirket’te iç denetim faaliyeti, “Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik” hükümleri gereği, Şirket Yönetim Kurulu’na doğrudan bağlı olan Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

Teftiş Kurulu Başkanlığı, Yönetim Kurulu’na, Şirket faaliyetlerinin kanun ve ilgili diğer mevzuat ile Şirket içi strateji ve politikalara uygun yürütüldüğü hususunda bağımsız ve objektif güvence sağlama işlevini yürütmektedir.

Kurul, faaliyetlerini mevzuat ve risk değerlendirmelerine dayalı olarak hazırlanıp; Şirket Yönetim Kurulu tarafından onaylanan iç denetim planı çerçevesinde gerçekleştirmekte ve sonuçlarını Denetim Komitesi aracılığıyla Yönetim Kurulu ile paylaşmaktadır.

Şirket’in tüm Genel Müdürlük birimleri, Bölge Müdürlükleri ve acenteler nezdinde yapılan dönemsel ve risk odaklı denetimlerde;

- İşlemlerin, kanunlara ve ilgili diğer mevzuata, şirket içi strateji, politika ve uygulama usulleriyle diğer iç düzenlemelere uygunluğu,
 - İç kontrol ve risk yönetimi uygulamalarının yeterlik ve etkinlikleri,
 - Muhasebe kayıtlarıyla finansal raporların doğruluğu ve güvenilirliği,
 - Operasyonel faaliyetlerin, belirlenmiş olan usullere uygunluğu ve bunlara ilişkin iç kontrol uygulamalarının işleyişi,
 - Elektronik bilgi sisteminin güvenilirliği,
 - Yönetim Kurulu ve kamuya yapılan raporlamaların doğruluğu ve güvenilirliği
- incelenir ve değerlendirilir.

2017 yılında 12 adet Genel Müdürlük birimi, 12 adet Bölge Müdürlüğü ile MASAK uyum faaliyetleri, Garanti Hizmet Yönetimi A.Ş., Garanti Portföy Yönetimi A.Ş. ve Deniz Portföy Yönetimi A.Ş.’nin denetimi yapılmış, çeşitli konularda inceleme ve soruşturma çalışmalarında bulunulmuştur.

Teftiş Kurulu Başkanlığı ayrıca, eksik ve hatalı uygulamaları tespit ederek bunların yeniden meydana gelmesini engelleyecek görüş ve öneriler ile çeşitli konularda danışmanlık hizmeti sunmak suretiyle Şirket faaliyetlerine değer katmayı, etkinlik ve verimliliğin artırılmasını kendisine misyon edinmiştir.

Mevzuat ve Uyum

Ulusal ve uluslararası düzenlemelere uyum amacıyla yürütülen projeler 2017 yılında da sürdürülmüştür. Mevzuat değişiklikleri ve taslak düzenlemeler periyodik olarak takip edilerek ilgili kamu otoriteleri ve sektörü temsilen Türkiye Sigorta Birliği ile Şirket'in görüşleri paylaşılmıştır.

2017 yılında uygulamaya alınan Bireysel Emeklilik Sistemi'ne otomatik katılım, mevzuata uyum çalışmalarının yoğunlaştığı temel alan olmuştur. Proje çalışmaları devam ederken, sistemin etkinliğinin artırılması amacıyla sektör genelinde gerçekleştirilen mevzuat geliştirme çalışmalarına da önemli ölçüde katkıda bulunulmuştur.

Şirket içi uyum ve etik kültürünün geliştirilmesi için Etik ve Doğruluk İlkeleri'nin tüm çalışanlar nezdinde benimsenmesi ve uygulanması amacıyla eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerine 2017 yılında da önem verilmiştir. Garanti Emeklilik çalışanlarının İlkelerde yer alan hüküm, değer ve standartlara aykırı olabilecek bir olay veya uygulama ile karşılaşmaları durumunda başvurabilecekleri Etik Bildirim Hattı yıl boyunca aktif tutulmuştur.



Talat Soysal
Mevzuat ve Uyum

*2017 yılında uygulamaya
alınan Bireysel Emeklilik
Sistemi'ne otomatik
katılım, mevzuata
uyum çalışmalarının
yoğunlaştığı temel alan
olmuştur.*

Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu



Ayça Ögel

Hukuk ve Pay Sahibi İlişkileri

***Hukuk ve Pay Sahipleri
İlişkileri Birimi, Garanti
Emeklilik'in işlemlerinin
ve ürünlerinin hukuka
uygun bir şekilde
yapılandırılması ve
adli ve idari süreçlerin
takibi çalışmalarını
yürütmektedir.***

MASAK Uyum

MASAK mevzuatında tanımlanan yükümlülükler dahilinde ise suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin Uyum Programı'nda düzenlenmiş olan faaliyetler azami özenle sürdürülmüştür.

İzleme ve kontrol faaliyetleri kapsamında kullanılan sistemsel altyapının geliştirilmesi amacıyla ana hissedarımız T. Garanti Bankası A.Ş. ile başlatılan proje çalışmaları takip edilmiş, politika ve prosedürlerimizde faaliyetlerimizi güçlendirici güncellemeler yapılmıştır.

Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin ulusal ve uluslararası mevzuattaki değişiklikler yakından izlenmiş, Uyum Programı güncellenerek Şirket ve acente çalışanlarına bilgilendirmede bulunulmuştur. Eğitim faaliyetlerine 2017 yılında da devam edilmiştir.

Hukuk ve Pay Sahipleri

Hukuk ve Pay Sahipleri İlişkileri Birimi, Şirket'in işlemlerinin ve ürünlerinin hukuka uygun bir şekilde yapılandırılması, mevzuat değişikliklerinin ve içtihatların takibini yapmaktadır. Birim ayrıca Şirket'in taraf olduğu adli süreçlerin ve tahkim süreçlerinin takibi, resmi makamlarla, mesleki kuruluşlarla ve Şirket pay sahipleri ile ilişkiler, Yönetim Kurulu ve Genel Kurul süreçlerinin takibi konularındaki çalışmalarını devam ettirmektedir.

a) İç Kontrol

İç Kontrol fonksiyonu, Şirket içinde sağlıklı bir iç kontrol ortamının oluşturulmasını, koordinasyonunu, Şirket faaliyetlerinin mevcut mevzuat ve kurallara uygun yürütülmesini sağlamaktadır. Bu kapsamda, görevlerin fonksiyonel ayrılığı, yetki ve sorumlulukların paylaşımı, mutabakat altyapısının oluşturulması, süreçlere gerekli kontrollerin yerleştirilmesi ve süreçlerin ihtiyaç halinde güncellenme çalışmaları yapılmaktadır. Tanımlanan risk derecesi ile orantılı olarak belirlenen periyodik ve önleyici kontroller ve birimlerin öz değerlendirme sonuçları ile hata yoğunlaşmaları, süreç aksaklıkları incelenip tespit edilmekte ve gerekli aksiyonların alınması sağlanmaktadır. İş birimlerinde risk farkındalığının gelişmesi amacıyla öz değerlendirme kontrollerinin artırılması yönünde çalışmalar yapılmaktadır. İç ve dış denetim raporlamaları da birimin faaliyet araçları arasında yer almaktadır. Tüm faaliyetler merkezde ve yerinde kontrol yöntemleriyle gerçekleştirilmektedir. Kontroller, sonuçları, etkisi, alınan aksiyonlar ve yapılması planlanan çalışmalar düzenli aralıklarla üst yönetime sunulmaktadır.

b) Risk Yönetimi

Risk Yönetim yapısının kurulmasından ve gözetiminden sorumlu olan Yönetim Kurulu, risk yönetim sisteminin etkinliğini Şirket'in Risk Yönetimi Departmanı aracılığıyla sağlamaktadır. Risk Yönetimi faaliyetlerinde Yönetim Kurulu onaylı Kurumsal Risk Yönetimi Politikası, işleyişe temel oluşturmaktadır.

Risk yönetim politikalarıyla amaçlanan; Şirket'in karşılaştığı risklerin tanımlanması ve analiz edilmesi, risk limitlerinin ve kontrollerin belirlenmesi, risklerin ve belirlenen limitlere uyumun takip edilmesidir. Bu politika ve sistemler, gerek piyasa koşullarındaki gerekse sunulan ürün ve hizmetlerdeki değişiklikleri yansıtacak biçimde belli aralıklarda izlenmektedir. Şirket'in eğitim ve yönetim standartları ve prosedürler belirlemesindeki temel amaç, bu araçlar yoluyla her çalışanın kendi görev ve sorumluluğunu anladığı, disipline edilmiş ve yapıcı bir kontrol çerçevesi geliştirmektedir.



Defne Üstem
İç Kontrol-Risk Yönetimi

Garanti Bankası ana hissedarı BBVA'nın Global Risk Management Departmanı ile 2015 yılında yürütülmeye başlanan çalışmalarda şirket Risk Yönetimi faaliyetlerinin BBVA grup standartları ve uluslararası uygulamalarla uyumlu hale getirilmesi amaçlanmaktadır.

Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu

Bu kapsamda Şirket'in maruz kaldığı tüm risklerin tespiti, ölçümü, izleme ve raporlaması Risk Yönetimi tarafından yapılmaktadır. Ortaya çıkabilecek riskleri önceden tanımlayabilmek ve farkında olmak amacıyla Risk Yönetimi'nin Şirket bünyesinde yürütülen çalışmalar içinde olması sağlanmaktadır. Risklerin erken saptanması amacıyla yürütülen çalışmalar periyodik olarak Riskin Erken Saptanması Komitesine sunulmakla birlikte finansal ve aktüeryal faaliyetlerin değerlendirildiği, şirket bünyesindeki ilgili komitelere de (Yatırım Komitesi, Yeni Ürün Yeni İş Komitesi, Teknik Risk Komitesi) katılım sağlanmaktadır.

Garanti Bankası ana hissedarı BBVA'nın Global Risk Management Departmanı ile ortak yürütülen çalışmalarla şirket Risk Yönetimi faaliyetlerinin BBVA grup standartları ve uluslararası uygulamalarla uyumu sağlanmaktadır.

Operasyonel Risk Yönetimi

Şirket içindeki operasyonel riskler, risklerin tanımlanması, değerlendirilmesi, izlenmesi ve kontrol edilebilmesi/azaltılabilmesi unsurları çerçevesinde, Yönetim Kurulu ve Denetim Komitesi'nin gözetiminde yönetilmektedir. İç süreçlerin, personelin, sistemlerin ya da harici olayların sebep olduğu hatalardan, ihlallerden, aksaklıklardan ya da zararlardan kaynaklanan kayıplara ilişkin risk olarak tanımlanmaktadır. Operasyonel risklerle ilgili olarak şu başlıklarda çalışmalar takip edilmektedir:

- 1) Operasyonel Kayıp Datası
- 2) Anahtar Risk Göstergeleri
- 3) Risk Öz Değerlendirme
- 4) İş Sürekliliği Yönetimi

Operasyonel kayba yol açmış veriler, birimler bazında toplanarak risklerin ait olduğu neden ve sonuç tiplerinin Basel II kategorileri doğrultusunda gruplanarak, içsel kayıp veritabanı oluşturulması sağlanarak analizi yapılmaktadır.

Anahtar Risk Göstergeleri'nin takibi ve analiziyle, kritik kabul edilen iş ve işlemlerin dönemsel değişimi ve sebepleri incelenerek üst yönetime raporlanmaktadır.

Risk öz değerlendirme, birimlerin riskli gördükleri süreçlerinin ve fonksiyonlarının risk, olasılık ve etki doğrultusunda gruplanarak oluşturulan risk matrisi çerçevesinde operasyonel risklerin izlenmesini sağlamaktadır.

Şirket'in olağanüstü durum ve iş sürekliliği yönetimi de Risk Yönetimi bünyesinde yürütülmektedir. "İş Sürekliliği Yönetim (İSY)" planı Yönetim Kurulu tarafından onaylanmış olup, mevcut planın güncel tutulması ile ilgili çalışmaların yanı sıra, kritik süreçlerin, yedekleme sistemlerinin, alternatif çalışma alanlarının gerektiğinde kullanıma hazır tutulması için ilgili birimlerle birlikte, dönemsel test ve tatbikatlar yapılmaktadır. İSY ile ilgili tüm senaryolar, ekipler, eğitim çalışmaları tamamlanarak yazılı hale getirilmiş ve personelle paylaşılmıştır.

Finansal Riskin Yönetimi

Şirket, finansal araçların kullanımından kaynaklanan aşağıdaki risklere maruz kalmaktadır:

- Kredi riski
- Likidite riski
- Piyasa riski
- Kur riski
- Faiz oranı riski

Kredi Riski

Üzerinde mutabık kalınan bir sözleşmede, karşı tarafın sözleşme şartlarıyla belirlenen yükümlülüklerini yerine getirememesi olasılığından doğan riske “kredi riski” adı verilmektedir. Şirket’in kredi riskine maruz kaldığı başlıca bilanço kalemleri aşağıdaki gibidir:

- Bankalar
- Diğer nakit ve nakit benzeri varlıklar (kasa hariç)
- Alım-satım amaçlı finansal varlıklar
- Riskli hayat poliçesi sahiplerine ait finansal yatırımlar
- Sigortalılardan prim alacakları
- Acentelerden alacaklar
- Bireysel emeklilik faaliyetiyle ilgili emeklilik yatırım fonları ve katılımcılardan alacaklar
- Reasürörlerden komisyon ve ödenen hasarlarla ilgili alacaklar
- Sigorta yükümlülüklerinden kaynaklanan reasürans payları
- İlişkili taraflardan alacaklar
- Diğer alacaklar
- Peşin ödenen vergiler ve fonlar

Sigorta riski yönetiminde en yaygın yöntem reasürans sözleşmesi yapmaktır. Fakat reasürans sözleşmesi yoluyla sigorta riskinin devredilmesi, ilk sigorta yapan olarak Şirket’in yükümlülüğünü ortadan kaldırmamaktadır. Eğer reasürans şirketi hasarı ödemezse Şirket’in poliçe sahibine karşı olan sorumluluğu devam eder. Şirket, reasürans şirketinin güvenilirliğini, yıllık yapılan sözleşme öncesi söz konusu şirketin finansal durumunu inceleyerek değerlendirmektedir.

Şirket, vadesi geçen ve belli bir süre tahsil edilemeyen sigorta primlerini iptal etmekte, yazılan primlerden ve prim alacaklarından düşmektedir.

Likidite Riski

Şirket’in parasal yükümlülüklerinden doğan yükümlülüklerini yerine getirmekte zorluk çekmesi riskine “likidite riski” adı verilmektedir.

Bu risken korunmak için varlık ve yükümlülükler arasındaki vade uyumu gözetilmekte, oluşabilecek likidite ihtiyacının tam olarak karşılanabilmesi amacıyla likit değerler muhafaza edilmektedir.

Piyasa Riski

Faiz oranı ve döviz kurları gibi piyasa fiyatlarında meydana gelebilecek değişikliklerin, Şirket’in gelirini veya elinde bulundurduğu finansal araçların değerini etkileme riskidir. Piyasa riskinin yönetilmesindeki amaç, risk kârlılığını optimize ederek piyasa riski tutarını kabul edilebilir parametrelerde kontrol edebilmektir.

Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu

Kur Riski

Dövizle dayalı gerçekleştirilen sigortacılık faaliyetleri, Şirket'in kur riskine maruz kalmasına neden olmaktadır.

Yabancı para işlemlerinden doğan kur farkı gelirleri ve giderleri işlemin yapıldığı dönemde kayıtlara geçirilmiştir. Dönem sonlarında yabancı para aktif ve pasif hesaplarının bakiyeleri, dönem sonu kurlardan değerlendirmeye tabi tutularak TL'ye çevrilmiş ve oluşan kur farkları kambiyo işlemleri kârı veya zararı olarak kayıtlara yansıtılmıştır.

Dövizle dayalı işlemler, işlem tarihindeki geçerli kurlar esas alınarak muhasebeleştirilmiş ve bilanço tarihi itibarıyla yabancı para cinsinden aktif ve pasif kalemler 31 Aralık 2017 tarihli T.C. Merkez Bankası (TCMB) döviz alış kurlarıyla değerlendirilmiştir. Yalnızca hayat matematik karşılıkları ve ikrazlar poliçeler üzerinde belirtildiği üzere TCMB efektif satış kurlarıyla değerlendirilmiştir.

Faiz Oranı Riski

Alım-satım amaçlı menkul kıymet portföyü, faiz oranlarındaki değişim sonucunda ilgili menkul kıymetlerin piyasa fiyatlarındaki dalgalanmadan ötürü riske maruz kalmaktadır. Alım-satım amaçlı olmayan portföylerin maruz kaldığı temel risk, piyasa faiz oranlarındaki değişim sonucu, gelecek nakit akımlarında oluşacak dalgalanma ve finansal varlıkların rayiç değerlerindeki azalma sonucu meydana gelecek zarardır. Faiz oranı riskinin yönetimi, faiz oranı aralığının izlenmesi ve yeniden fiyatlandırma bantları için önceden onaylanmış limitlerin belirlenmesiyle yapılmaktadır.

Finansal Enstrümanların Faize Duyarlılığı

Gelir tablosunun faize duyarlılığı, faiz oranlarındaki değişimin 31 Aralık 2017 tarihi itibarıyla gerçeğe uygun değer farkı kâr veya zarara yansıtılan finansal varlıkların rayiç değerlerine ve değişken faizli alım-satım amaçlı olmayan finansal varlık ve yükümlülüklerin net faiz gelirine olan etkisidir. Özkaynakların faize duyarlılığı, faiz oranlarında varsayılan değişim sonucu 31 Aralık 2017 itibarıyla portföyde bulunan satılmaya hazır finansal varlıkların rayiç değerlerindeki değişim dikkate alınarak hesaplanmaktadır. Bu analiz sırasında diğer değişkenlerin, özellikle döviz kurlarının sabit olduğu varsayılmaktadır.

Rayiç Değer Gösterimi

Finansal araçların tahmini piyasa değerlerinin belirlenmesinde elde bulunan piyasa verileri ve mümkün olması halinde uygun değerlendirme yöntemleri kullanılmaktadır. Elindeki menkul kıymetleri alım-satım amaçlı veya satılmaya hazır finansal varlıklar olarak sınıflandıran Şirket, ilgili finansal varlıkların dönem sonu itibarıyla borsa rayiç değerleriyle göstermiştir.

Şirket yönetimi diğer finansal varlık ve yükümlülüklerin makul değerlerinin kayıtlı değerlerinden önemli ölçüde farklı olmadığını tahmin etmektedir.

Sermaye Yönetimi

Şirket'in başlıca sermaye yönetim politikaları aşağıda belirtilmiştir:

- Hazine Müsteşarlığı tarafından belirlenen sermaye yeterliliği şartlarına uymak,
- Şirket'in sürekliliğini sağlayarak hissedarlara ve paydaşlara devamlı getiri sağlamak,
- Sigorta poliçelerinin fiyatlamasını, alınan sigorta risk düzeyiyle orantılı belirleyerek hissedarlara yeterli getiriyi sağlamak.

Sigorta Riski ve Yönetim Organının Değerlendirilmesi

Sigorta Fiyatlandırma Politikaları

Garanti Emeklilik ve Hayat, fiyatlandırma aşamasında aşağıdaki ilke ve politikaları benimsemiştir:

- Risk primlerinde prim limitleri, beklenen tazminat miktarı dikkate alınarak, söz konusu tazminat seviyesine göre belirlenmektedir.

- Değişen rekabet koşulları ve müşteri ihtiyaçları Şirket'in ilgili birimleri tarafından sürekli takip edilmektedir. Ürün geliştirme sürecinin adımlarından biri olan fiyatlandırma çalışmalarında, bu birimlerden gelen düzenli bilgi akışı ve iş birliğinden faydalanılmaktadır.
- Ürün kârlılığının ve sunulan hizmetin sürdürülebilirliğini sağlayacak fiyatlandırma politikaları oluşturmak amaçlanmaktadır.
- Yapılan tüm fiyatlandırmalar hem rakiplerin hem de yurt dışındaki örnek şirketlerin politikalarıyla karşılaştırılmaktadır. Reasürans şirketleri ile yeni ürün çalışmaları yapılmakta ve sigortalının yaşam evresinde gerekli olabilecek ek teminatları içeren ürünler üzerinde çalışılmaktadır.
- Ürün fiyatlandırma politikalarının belirlenmesinde dikkate alınan yüksek kârlılık, Şirket'in geleceği açısından koruyucu bir faktör olarak önem taşımaktadır. Bu nedenle özellikle yeni ürünler tasarlanırken risklerin büyük ölçüde reasürörlere devredildiği, buna karşılık yüksek kâr paylaşım oranlarının mevcut olduğu anlaşmalar yapılmaktadır.

Risk Değerlendirme Politikaları

Risk değerlendirme süreci, lider reasürör şirketin kullanmış olduğu risk değerlendirme aracı kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda, her yıl trete reasürörlerinin risk değerlendirme kapsamı konusunda, Şirket'e operasyonel işlemlerin kolaylığı ve maliyet anlamında pozitif katkı sağlayan yeni kazanımlar elde edilmektedir. Check-up limitleri her yıl incelenmekte ve geçmiş istatistikler baz alınarak revize edilmektedir. Bu değerlendirmeye ek olarak Şirket doktoru tarafından "Medikal", risk değerlendirme kadrosu ve satış ekipleri aracılığıyla "Moral" ve gerek banka kredilerine yönelik olarak yapılan kredi hayat sigortaları gerekse az sayıda da olsa gelen bireysel başvurularda "Finansal" risk değerlendirmesi yapılmaktadır.

Müşterilerin sağlık durumları hakkında bilgi edinmeyi amaçlayan medikal risk değerlendirmesi, risk değerlendirme sürecinin ilk adımını oluşturmaktadır. Bu çerçevede, müşterilerden hayat sigortası teminat tutarlarına göre belirlenmiş olan koşullarda check-up yaptırmaları talep edilmektedir. Şirket doktorunun tıbbi değerlendirme yoluyla yaptığı ilk değerlendirmenin sonuçları incelenmekte, reasürörlerle mutabık kalınan sonuçlara göre işlem yapılmaktadır. Tıbbi anlamda risk içeren başvurular reddedilmektedir.

Moral risk değerlendirmesinde müşterilerin cinsiyet, yaşam koşulları, yaşam yeri ve mesleği gibi bilgilerinden faydalanılmaktadır. Şüpheli durumlarda satış ekiplerinin desteğine başvurulmakta ve şüphe duyulan hususların yeniden incelenmesi talep edilmektedir.

Üçüncü adım olan finansal risk değerlendirmesinde müşterilerin yıllık geliri ve/veya kredi tutarıyla talep etmiş olduğu hayat sigortası teminat tutarı birbiriyle uyumlu olma gerekliliği araştırılmaktadır. Şirket portföyünün büyük bir çoğunluğunun banka ürünlerinden kaynaklanan risklerden oluşması nedeniyle verilen teminat tutarlarının banka riskleriyle örtüşmesi yapılmaktadır. Kredi sigortalarında ilk finansal analizin banka tarafından yapılıyor olması ve kredinin verilebilirliği olması, Şirket açısından önemli bir analizin tamamlanmasını sağlamaktadır.

Reasürans Politikası

Garanti Emeklilik ve Hayat'ın hayat sigortalarında sadece risk teminatları (vefat ve ek teminatlar) üzerinden reasürans çalışması yapılmaktadır. Risk unsurlu hayat sigortası tarifelerinin teknik kârlılık oranının yüksek olması nedeniyle her yıl aktüeryal hesaplamalar sonucu belirlenen azami konservasyon tutarı kadar bir miktar, Şirket üzerinde tutulmakta ve bunun üzerindeki miktar ekseden reasürans treteleriyle devredilmektedir. Bununla birlikte, Şirket açısından daha belirsiz risk teminatları (örneğin tehlikeli hastalıklar teminatı, işsizlik teminatı vb.) üzerinden daha sınırlı oran ve tutarlarda konservasyon tutulmaya dikkat edilmektedir. Tehlikeli hastalıklar ve işsizlik teminatları için kotpar reasürans treteleriyle çalışılmaktadır. Ayrıca her yıl deprem ve sel gibi büyük doğal afetler, toplu taşıma araçlarındaki trafik kazaları gibi olaylar sonucunda konservasyonu korumak üzere, portföy yapısına en uygun biçimde katastrofik hasar fazlası teminatları sağlayan reasürans anlaşmaları yapılmaktadır.

Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu

Hayat sigortaları ve ek teminatlarında Şirket için reasürans güvencesi sağlayan reasürans şirketleri, Şirketin tedarik zincirinde en önemli hizmet sunucularını oluşturmaktadır. Reasürörlerle kurulan iş ilişkilerinde belirleyici faktörler şunlardır:

Satın alınan hizmetle ilgili performansın değerlendirilmesinde, trete anlaşmaları için her yıl olmak üzere, sigorta tazminatında reasürör hissesinin ve reasürans işlemlerinden kaynaklanan Şirket lehine olan bakiyelerin zamanında ve tam olarak ödenip ödenemediği, ihtiyari işlerde Şirket'e sağlanan kapasite, operasyonel reasürans işlemlerindeki hız, risk değerlendirme konularında sağlanan danışmanlık ve Şirket'e aktarılan teknik bilgi ve piyasa bilgileri göz önünde bulundurulmaktadır. Bu kriterler çerçevesinde performansın yetersiz bulunması halinde, hizmet satın alma kararında alternatif reasürans firmaları değerlendirilmektedir.

Uygulanan istikrarlı ve tutarlı fiyatlandırma ve risk kabul politikalarının sonucunda, trete reasürörlerle görüş birliğine varılan risk değerlendirme şartları ve prosedürleri, piyasa ortalamalarının oldukça üzerindeki yüksek meblağlı sigorta teminatlarının otomatik olarak sigortalılarına olanak sağlamaktadır.

Reasürans sözleşmelerinde hayat sigortası ürünlerinde lider reasürör, merkezi Münih'te bulunan Münchener Rückversicherungs AG (Munich RE) şirkettir. Reasürans sözleşmelerindeki pay büyüklüğüne göre ikinci sırada Fransız reasürans şirketi Scor Global Life yer almaktadır. Sonraki paya sahip bir diğer reasürans şirketi ise merkezi Amerika'da bulunan Reinsurance Group of America (RGA)'dır. İşsizlik teminatının yer aldığı hayat sigortaları ürünlerinde merkezi İstanbul'da bulunan, bir BNP Paribas kuruluşu olan Cardif Hayat Sigorta A.Ş. ile çalışılmaktadır. Ayrıca tedavi destek ve bazı tehlikeli hastalıklar ürünlerinde Financial Insurance Company şirketi ile çalışılmaktadır. Doğal afetlerde meydana gelebilecek kümül hasarlara ilişkin yapılan katastrofik hasar fazlası anlaşmalarında mevcut hayat sigortası reasürörlerine ilave olarak merkezi Bermuda olan Arch Re Accident Death ile çalışılmaktadır.

7- Diğer Hususlar

Faaliyet yılının sona ermesinden sonra Şirket'te meydana gelen ve ortakların, alacaklıların ve diğer ilgili kişi ve kuruluşların haklarını etkileyebilecek nitelikteki özel önem taşıyan bir olay bulunmamaktadır.

Bu rapor; Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından 28.08.2012 tarih ve 28395 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan "Şirketlerin Yıllık Faaliyet Raporunun Asgari İçeriğinin Belirlenmesi Hakkında Yönetmelik" hükümlerine uygun olarak hazırlanmış olup aşağıda isimleri yazılı Şirketin Yönetim Kurulu üyeleri tarafından imzalanarak onaylanmıştır.

Ali Fuat Erbil
Yönetim Kurulu
Başkanı

Cemal Onaran
Yönetim Kurulu Üyesi

Burak Ali Göçer
Yönetim Kurulu Üyesi

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. 01.01.2017 – 31.12.2017 Dönemine Ait Yönetim Kurulu Bağlılık Raporu

Rapor Tarihi: 30.01.2018

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Yönetim Kurulu'nun hakim ve bağlı şirketlerle ilişkileri hakkında 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 199'uncu maddesinin 1'inci fıkrası gereğince düzenlemiş olduğu rapordur:

a) Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin Hakim Şirketle, Hakim Şirkete Bağlı Bir Şirketle, Hakim Şirketin Yönlendirmesiyle Onun veya Ona Bağlı Bir Şirketin Yararına Yaptığı Hukuki İşlemler ve Geçmiş Faaliyet Yılında Hakim Şirketin ya da Ona Bağlı Bir Şirketin Yararına Alınan veya Alınmasından Kaçınılan Tüm Diğer Önlemler :

Şirketler topluluğu bünyesindeki hakim ve bağlı şirketler ile yürütülen işlemler olağan ticari faaliyetler olup hakim şirketin yönlendirmesi ile ya da yönlendirmesi olmaksızın hakim şirketin ya da bağlı şirketlerden birinin yararına yapılan herhangi bir işlem veya söz konusu çerçevede alınan ya da alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem bulunmamaktadır.

b) Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin Hukuki İşlemin Yapıldığı veya Önlemin Alındığı veya Alınmasından Kaçınıldığı Anda Kendilerince Bilinen Hal ve Şartlara Göre, Her Bir Hukuki İşleminde Uygun Bir Karşı Edim Sağlanıp Sağlanmadığı ve Alınan veya Alınmasından Kaçınılan Önlemin Şirketi Zarara Uçratıp Uçratmadığı, Şirket Zarara Uğramışsa Bunun Denkleştirilip Denkleştirilmediği :

Bu çerçevede herhangi bir hukuki işlem yapılmamış olduğu cihetle herhangi bir karşı edim de gerekmemiş, önlem alınması ya da alınmasından kaçınılması ve bu sebeple herhangi bir zararın oluşması söz konusu olmamıştır.

Ali Fuat Erbil
Yönetim Kurulu
Başkanı

Cemal Onaran
Yönetim Kurulu Üyesi

Burak Ali Göçer
Yönetim Kurulu Üyesi

Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne Uyum Çalışması

Şirketimiz Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme çalışmalarını 5 yıldır Kobirate Uluslararası Kredi Derecelendirme ve Kurumsal Yönetim Hizmetleri A.Ş. ile birlikte yürütülmektedir. Şirketimizin kurumsal yönetim uyum derecelendirmesi BIST Dışı Şirketler için hazırlanan derecelendirme metodolojisinde tanımlanan 350 kriterin incelenmesi ile sonuçlandırılmaktadır.

Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Not Gelişimimiz son beş yıl itibarıyla bölüm başlıkları ve ana notumuzla birlikte aşağıda verilmiştir.

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018
PAY SAHİPLERİ	76,82	89,33	89,56	93,26	94,10
KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK	84,62	94,69	96,01	96,01	97,34
MENFAAT SAHİPLERİ	89,74	92,93	92,93	94,95	94,95
YÖNETİM KURULU	75,00	87,89	89,95	94,06	94,06
KURUMSAL YÖNETİM UYUM NOTU	8,01	9,07	9,18	9,45	9,50

Derecelendirme çalışması Pay Sahipleri, Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflık, Menfaat Sahipleri ve Yönetim Kurulu ana başlıkları altında yapılmış olup, Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin Kurumsal Yönetim Uyum Derecelendirme Notu 29.12.2017-29.12.2018 tarihleri arasında geçerli olmak üzere 9,50 olarak belirlenmiştir.

Bu sonuç ile Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayınlanan Kurumsal Yönetim İlkelerine ve Hazine Müsteşarlığının sigorta şirketlerinde kurumsal yönetim ilkelerine ilişkin genelgesine önemli ölçüde uyum sağlamış olduğunu ifade etmektedir. Şirketimizin İç kontrol sistemleri oluşturulmuş ve çalışmaktadır, şirketimiz için oluşabilecek tüm riskler tespit edilmiş ve aktif şekilde kontrol edilmekte, pay sahiplerinin hakları adil şekilde gözetilmekte, Kamuyu aydınlatma ve şeffaflık faaliyetleri üst düzeydedir. Menfaat sahiplerinin hakları adil şekilde gözetilmekte, Yönetim kurulu yapısı ve çalışma koşulları kurumsal yönetim ilkelerine tam uyumlu olduğu tespit edilmiştir.

Şirketimizin geçen sene olduğu gibi bu sene de birincilik ödülü almıştır. BİST Kurumsal Yönetim Endeksi'nde yer alan ve almayan şirketler ile sivil toplum kuruluşlarının kurumsal yönetim derecelendirme notlarının değerlendirildiği ödül organizasyonuna ülkemizin önde gelen finans ve sanayi kuruluşları iştirak etmektedir.

Ana Ortak Garanti Bankası A.Ş.'nin Ortaklık Yapısı

Ortak Adı	Pay Tutarı	Payı (%)
BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.)	2.093.700.000.00	49,85
Diğer Ortaklar	2.106.300.000.00	50,15
Genel Toplam	4.200.000.000.00	100

Kaynak: www.garanti.com.tr

Yönetim kuruluna ve yönetim kurulunda oluşturulan komitelere ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir.

Şirket Yönetim Kurulu

Ad/ Soyadı	Unvanı	İcracı/İcracı Değil
Ali Fuat ERBİL	Yönetim Kurulu Başkanı	İcracı Değil
Didem Dinçer BAŞER	Yönetim Kurulu Başkan Vekili	İcracı Değil
Maria de la Paloma Piqueras HERNANDEZ	Yönetim Kurulu Üyesi	İcracı Değil
Javier Bernal DIONIS	Yönetim Kurulu Üyesi	İcracı Değil
Johannes Antonius NIJSSEN	Yönetim Kurulu Üyesi	İcracı Değil
M. Cüneyt SEZGİN	Yönetim Kurulu Üyesi	İcracı Değil
Cemal ONARAN	Yönetim Kurulu Üyesi	İcracı Değil
Mahmut AKTEN	Yönetim Kurulu Üyesi	İcracı Değil
Burak Ali GÖÇER	Yönetim Kurulu Üyesi ve Gen. Md.	İcracı

YÖNETİM KURULU KOMİTELERİ

KURUMSAL YÖNETİM KOMİTESİ

Ad Soyadı	
Dr. M. Cüneyt SEZGİN	Üye (İcracı Değil)
Cemal ONARAN	Üye (İcracı Değil)

DENETİM KOMİTESİ

Ad Soyadı	
Dr. M. Cüneyt SEZGİN	Üye (İcracı Değil)
Cemal ONARAN	Üye (İcracı Değil)

ÜCRET KOMİTESİ

Ad Soyadı	
Ali Fuat ERBİL	Üye (İcracı Değil)
Didem Dinçer BAŞER	Üye (İcracı Değil)

RİSKİN ERKEN SAPTANMASI KOMİTESİ

Ad Soyadı	
Dr. M. Cüneyt SEZGİN	Üye (İcracı Değil)
Cemal ONARAN	Üye (İcracı Değil)

Beş Yıllık Özet Finansal Bilgiler

Finansal Göstergeler	2013		2014		2015		2016		2017	
	(bin TL)	(bin USD)	(bin TL)	(bin USD)	(bin TL)	(bin USD)	(bin TL)	(bin USD)	(bin TL)	(bin USD)
BES Fon Büyüklüğü	4.249.324	1.990.968	6.092.808	2.627.456	7.580.285	2.607.059	9.523.446	2.706.139	11.950.399	3.168.270
Teknik Karşılıklar	246.776	115.624	248.618	107.214	263.023	90.461	321.451	91.342	409.379	108.534
Ödenmiş Sermaye	53.084	24.872	53.084	22.892	53.084	18.257	53.084	15.084	53.084	14.074
Özsermaye	706.889	331.204	876.578	378.015	1.067.885	367.274	1.313.413	373.214	1.633.866	433.168
Toplam Aktifler	5.318.601	2.491.965	7.364.522	3.175.869	9.075.123	3.121.173	11.387.747	3.235.891	14.255.341	3.779.353
Hayat Prim Üretimi (net)	257.075	120.449	269.905	116.394	284.342	97.793	363.010	103.151	449.763	119.240
Teknik Gelir Gider Dengesi	136.937	64.160	148.330	63.966	168.244	57.864	206.903	58.793	278.542	73.847
Teknik Dışı Gelir Gider Dengesi	37.379	17.513	66.242	28.566	72.338	24.879	101.120	28.734	128.586	34.091
Vergi Öncesi Kâr/Zarar	174.316	81.674	214.572	92.532	240.583	82.743	308.022	87.526	407.128	107.937
Net Kâr	137.981	64.649	169.916	73.274	190.908	65.658	245.773	69.838	320.655	85.012
Aktif Karlılığı	3,28%	3,28%	2,91%	2,91%	2,65%	2,65%	2,70%	2,70%	2,86%	2,86%
Özkaynak Karlılığı	25%	25%	24%	24%	23%	23%	23%	23%	25%	25%

Döviz Kurları	(MBDA)	
31.12.2013	1 USD	2,1343 TL
31.12.2014	1 USD	2,3189 TL
31.12.2015	1 USD	2,9076 TL
31.12.2016	1 USD	3,5192 TL
31.12.2017	1 USD	3,7719 TL

Bölge Müdürlükleri İletişim Bilgileri

GENEL MÜDÜRLÜK

Telefon: 0212 334 7000
Faks: 0212 334 63 00
Adres: Mete Cad. 30 Taksim/İstanbul

İstanbul AVRUPA 3-4 BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0212 410 10 60
Faks: 0212 655 13 83
ADRES: Evren Mah. Bahar Cad. No: 71-71 Bağcılar/İstanbul

İstanbul AVRUPA 5-6 BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0212 410 10 60
Faks: 0212 655 13 83
Adres: Evren Mah. Bahar Cad. No:71-71 Bağcılar/İstanbul

İstanbul ANADOLU 1 VE AVRUPA 1 BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0216 445 77 55
Faks: 0216 445 51 49
Adres: Küçükbakkalköy Mah. Halk Cad. Kardelen Sk.
No: 2/1 Palladium Tower Ataşehir/İstanbul

İstanbul ANADOLU 2 VE AVRUPA 2 BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0216 445 77 55
Faks: 0216 445 51 49
Adres: Küçükbakkalköy Mah. Halk Cad. Kardelen Sk.
No: 2/1 Palladium Tower Ataşehir/İstanbul

İstanbul ANADOLU 3, BATI KARADENİZ VE DOĞU ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0216 445 77 55
Faks: 0216 445 51 49
Adres: Küçükbakkalköy Mah. Halk Cad. Kardelen Sk.
No: 2/1 Palladium Tower Ataşehir/İstanbul

AKDENİZ VE İÇ ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0242 249 75 32
Faks: 0242 312 56 07
Adres: Sinan Mah. 1257 Sk. Antalya 2000 İş Merkezi
K: 7 No: 71 Antalya

ANKARA 1-2 BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0312 419 85 03
Faks: 0312 425 09 96
Adres: Atatürk Bulvarı No: 86 Kızılay/Ankara

MARMARA VE BATI ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0224 247 97 36
Faks: 0224 247 64 94
Adres: Karaman Mah. İzmirlyolu Cad. Nilpark AVM
No: 90 Kat: 6 Nilüfer/Bursa

ÇUKUROVA VE GÜNEYDOĞU ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0322 355 10 90
Faks: 0322 352 66 26
Adres: Reşatbey Mah. Atatürk Cad. Mimar Semin Rüstem
İş Merkezi No: 18 K: 2 Seyhan/Adana

GÜNEY EGE BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0212 334 77 58
Faks: 0212 334 63 00
Adres: Yeniköy Mah. Kıbrıs Şehitleri Cad.
No: 227 Bodrum/Muğla

İZMİR VE EGE BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0232 441 50 22
Faks: 0232 441 58 30
Adres: Fevzi Paşa Bulvarı No: 1 Kat: 2 Konak/İzmir

DOĞU KARADENİZ VE ORTA ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Telefon: 0352 207 28 26
Faks: 0352 336 93 35
Adres: Sanayi Mah. Osman Kavuncu Bulvarı
No: 54 Kat: 4 Kayseri

