

KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ UYUM RAPORU

1 – KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM BEYANI

Aviva Sigorta A.Ş., Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkelerinde yer alan prensiplere, pay sahiplerinin ve menfaat sahiplerinin korunmasını, çalışanlar ve müşteriler ile ilişkilerin gözetilmesini sağlamak amacıyla azami ölçüde uyumu hedeflemiş olup, prensiplerin uygulanması için gerekli özen gösterilmektedir.

Şirketimiz, müşterileri, çalışanları ve iş ortaklarıyla gerçekleştirdiği tüm iş ve işlemlerinde güvenilirlik, dürüstlük ve şeffaflık esaslarına uygun hareket eder. Şirketimizin hedefi en güvenilen finansal hizmet sunan şirket olmaktır. Finansal hizmetler sektöründe faaliyet gösteren bir güven kurumu olmanın doğal bir sonucu olarak da profesyonel iş yapma biçimimiz değerlerimizi ve misyonumuzu yansıtmaktadır.

Şirketimiz nezdinde, uluslararası topluluğun bir üyesi olan ve bağlı olduğumuz Aviva Grubunun Plan, Politika, Prosedür ve Kuralları kabul edilmiştir. Bu plan, politika, prosedür ve kurallar yürütmekle sorumlu yöneticiler tarafından uygulanmakta ve uygulanırlığı Yönetim Kurulu tarafından kontrol edilmektedir. Kabul edilen ve uygulanan plan, politika ve prosedürler aşağıda belirtilmiştir;

- Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası
- Risk Yönetimi ve İç Kontrol Politikası
- Finansal Suçlarla Mücadele Politikası
- Hukuk Politikası
- İnsan Kaynakları Politikası
- İletişim (Haberleşme) Politikası
- Kredi Riski Politikası
- Sermaye Yönetimi Politikası
- Finansal Raporlama Politikası
- Reasürans Politikası
- Döviz Kuru Riski Politikası
- Birleşme ve Devralma Politikası
- Yasal Düzenlemeler Politikası
- Sağlık ve Güvenlik Politikası
- Çevre Politikası
- Bağımsız Dış Denetim Politikası
- Hasar Politikası
- Underwriting (İş Yazma) Politikası
- Rezerv (Karşılıklar) Politikası
- Müşteri Politikası
- Bilişim Teknolojileri Politikası
- İş Koruma Politikası
- Likidite Politikası
- Finansal Piyasalar Politikası
- Dış Kaynak Alımı Politikası
- Satın Alma Politikası

- Vergi Politikası
- Dağıtım Politikası
- Marka ve Pazarlama Politikası
- Strateji ve Planlama Politikası
- İç Denetim Yönetmeliği
- Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Politikası
- Davranış Kuralları

Aviva Grubu 1 Ocak 2008 itibariyle risk yönetimi anlayışı çerçevesinde politikalarını değiştirmiştir. Toplam 34 adet olan bu politikalardan dört adedi haricindeki tümü Aviva Sigorta A.Ş. tarafından yürürlüğe konmuştur. Uygulanmayan dört politikadan üçü hayat ve birikimli sigortaları içermekte, bir adedi türev ürünleri kapsamaktadır. Söz konusu politikalar faaliyet konusu çerçevesinde olmadığından ve türev piyasa faaliyetleri risk iştahı haricinde öngörüldüğünden uygulanmamaktadır. Bu politikalar çerçevesinde uyum faaliyetleri kapsamında eylem planları belirlenmiş olup, Risk Yönetimi birimi tarafından izlenmektedir.

“Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Politikası” ve “Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Prosedürü” 2004 yılında Yönetim Kurulumuzca kabul edilmiştir. Bu politika ve prosedür Olağan Genel Kurul Toplantısında Genel Kurul’un bilgisine sunulduktan sonra 2005 yılında kamuya açıklanmıştır. “Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Politikası” ve “Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Prosedürü”nde Şirketimizin 19/06/2009 tarih 2009/12 sayılı Yönetim Kurulu kararı ile birtakım değişiklikler yapılmış olup, değişik politika ve prosedür 19/06/2009 tarihinde kamuya açıklanmıştır. İlgili değişiklikler Şirketimizin 2009 yılı Olağan Genel Kurulunun bilgisine ve onayına da sunulacaktır.

Sermaye Piyasası Kurulunun Kurumsal Yönetim ilkeleri çerçevesinde Yönetim Kurulu kararı ile kabul edilen Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Politikası ve Bilgilendirme Prosedürü çerçevesinde www.avivasigorta.com.tr adresindeki internet sitemiz yeniden düzenlenmiştir. Şirket değerlerimiz internet sitemizde yer almaktadır.

Davranış ve Etik Kuralları 2006 yılında kitapçık olarak basılmış olup, tüm şirket çalışanları ile yazılı olarak paylaşılmaktadır.

Sermaye Piyasası Kurulunun Kurumsal Yönetim İlkeleri kapsamında Ana Sözleşmemizde;

- Özel denetçi atanması talebinin bireysel bir hak olarak kullanılabilmesini,
- Kar Payı avansı dağıtılmasını,
- Menfaat sahiplerinin şirket yönetimine katılımını,
- Yönetim Kurulu Üye seçiminde birikimli oy sistemi kullanılmasını,
- Yönetim Kurulu Üyelerinin veto hakkı kullanmasını,
- İç Denetimi prosedürlerini,

öngören düzenlemeler yer almamaktadır.

İstisnai nitelik arz eden henüz uygulanmayan prensipler ise, bugüne kadar menfaat sahipleri arasında herhangi bir çıkar çatışmasına yol açmamış olmakla birlikte, plan dahilinde uygulanması hedeflenmektedir.

Konuya ilişkin diğer açıklamalar aşağıdaki bölümlerde yer almaktadır.

BÖLÜM I – PAY SAHİPLERİ

2 – Pay Sahipleri İle İlişkiler Birimi

Pay sahipleri ile ilişkiler Mali İŞler Birimi bünyesinde yürütülmektedir.

Pay sahipleri ile iliŐkilerden sorumlu kişi Mali Kontrol Müdür Yardımcısı Sunay Koray'dır.

İletişim Bilgileri:

Tel: 0216 547 75 75

Faks: 0216 326 94 33

E-mail adresi:

sunay_koray@avivasigorta.com.tr

Dönem içinde Şirketin Genel Kurul Toplantısı yapılmış, Genel Kurul Toplantısında pay sahiplerinin yararlanacağı dokümanlar hazırlanmıŐ ve Genel Kurul sonuçları kamuyu aydınlatmak amacıyla İMKB ve SPK'ya bildirilmiŐtir.

3 – Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

01.01.2009 – 31.12.2009 tarihleri arasında tüm duyurular elektronik ortamda yapılmış ve İnternet sayfasında yayınlanmıŐtır.

Ana Sözleşmemizde bireysel olarak özel denetçi atanmasına ilişkin düzenleme bulunmamaktadır. Dönem içinde özel denetçi tayini talebi olmamıştır. TTK gereğince seçilmesi gerekli denetçiler ve bağımsız denetçiler Genel Kurul onayı ile seçilmektedir.

4 – Genel Kurul Bilgileri

2008 Yılına ait Olağan Genel Kurulumuz 30.03.2009 tarihinde toplanmıŐtır. Toplantıda toplantı nisbeti % 98,6582 olarak gerçekleşmiştir.

Toplantıya menfaat sahipleri ve medyadan katılım olmamıştır.

Toplantı yeri, günü, saati, gündemi ve vekaletname örneğini içeren toplantı davetine ilişkin ilan, Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi, Yenigün ve Hrses gazeteleri, İMKB bülteni ve Kamuyu Aydınlatma Platformunda toplantı tarihinden en az iki hafta önce yayımlanmıştır.

Toplantı bilgileri, aynı süre içinde nama yazılı hisse senedi sahiplerine ayrıca taahhütlü mektupla da ulaŐtırılmıŐtır.

Toplantı bilgilerine, tüm pay sahiplerimizin doğrudan erişimini teminen şirketimizin www.avivasigorta.com.tr adresinde yer alan internet sitesinden de ulaşılabilir.

Ortaklarımıza pay defterine kayıt için toplantıdan önce 1 hafta süre verilmiştir.

Genel Kurul öncesi Faaliyet Raporu, Murakıp Raporu, Mali Tablolar, Ana Sözleşme, Gündem, Yönetim Kurulunun Kar Dağıtım Önerisi şirket merkezinde pay sahiplerinin bilgisine sunulmuştur. Söz konusu bilgi ve belgelere www.avivasigorta.com.tr adresinde yer alan internet sitemizden de ulaşılabilir.

Genel Kurul'a katılım için kanunun öngördüğü düzenlemeler doğrultusunda çağrı yapılmış olup, toplantı, ulaşım sorunu olmayan Genel Müdürlük binamızda gerçekleşmiştir.

Toplantıya büyük ortağımız dışında katılım olmamıştır.

2008 yılı Olağan Genel Kurul Toplantısında ana ortağımız Aviva International Holdings Limited tarafından Kar Dağıtım Önerisi ortakların bilgisine sunulmuş ve karar altına alınmıştır.

Ana Sözleşmemizde önemli ölçülerde mal varlığı alım satımı, kiralanması gibi konularda Yönetim Kurulumuzun yetkili olduğuna dair hüküm bulunmaktadır.

Genel Kurul Tutanakları şirket merkezinde pay sahiplerine açık tutulmaktadır. Genel Kurul Tutanakları, ayrıca toplantıya katılmamış pay sahiplerinin bilgilendirilmesi amacıyla www.avivasigorta.com.tr adresinde yer alan internet sitemizde yer verilmesi suretiyle elektronik erişime de açık tutulmaktadır.

5 – Oy Hakları Ve Azınlık Hakları

Şirketimiz hissedarları A, B ve C grubu olmak üzere 3 gruptan oluşmaktadır. % 1,3418 oran ile İMKB'de işlem gören diğer hisse sahipleri C grubu hissedarlardır.

İmtiyazlı hisseler ise Yönetim Kurulu Üyesi ve Denetçi seçme konusunda A ve B grubu hisse sahipleridir.

Birikimli oy kullanma yöntemine yer verilmemiştir.

6 – Kar Dağıtım Politikası ve Kar Dağıtım Zamanı

Şirketin karına katılım konusunda herhangi bir imtiyaz yoktur. Kar dağıtımını yasal süreler içinde gerçekleştirilmektedir.

Dağıtılacak kar tutarı, yapılacak yeni yatırımlar ve likidite durumu dikkate alınmak suretiyle belirlenmektedir. Kamuya açıklanmış bir kar dağıtım politikası bulunmamaktadır.

7 – Payların Devri

A ve B grubu hisse devirlerine ilişkin yöntem Ana Sözleşmede yer almaktadır.

Ancak C grubu hisseler serbestçe devredilebilir.

BÖLÜM II – KAMUYU AYDINLATMA VE ŞEFFAFLIK

8 – Şirket Bilgilendirme Politikası

Şirketimiz 2004 yılı içinde Yönetim Kurulunun 24 Aralık 2004 tarihli ve 2004/21 sayılı kararı ile Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Politikası ve Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Prosedürü oluşturmuştur. Bu Bilgilendirme Politikası ve Bilgilendirme Prosedürü 2005 yılı Olağan Genel Kurul Toplantısında Genel Kurul'un bilgisine sunulduktan sonra kamuya açıklanmış ve şirket İnternet sitesinde yayımlanmıştır.

“Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Politikası” ve “Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Prosedürü”nde Şirketimizin 19/06/2009 tarih 2009/12 sayılı Yönetim Kurulu kararı ile birtakım değişiklikler yapılmış olup, değişik politika ve prosedür 19/06/2009 tarihinde kamuya açıklanmıştır. İlgili değişiklikler Şirketimizin 2009 yılı Olağan Genel Kurulunun bilgisine ve onayına da sunulacaktır.

Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Politikasının ve Bilgilendirme Prosedürünün yürütülmesinden Yönetim Kurulu sorumludur.

Yıl içinde kamuya açıklanacak önemde gelişmeler olması durumunda gerekli özel durum açıklamaları yapılmaktadır.

Münhasıran kamuyu aydınlatma ile ilgili hususları gözetmek ve şirkete yöneltilen soruları cevaplamak üzere sorumlular belirlenmiştir.

9 – Özel Durum Açıklamaları

01.01.2009 – 31.12.2009 tarihleri arasında toplam 33 adet Özel Durum açıklaması yapılmıştır.

10 – Şirket İnternet Sitesi ve İçeriği

Aviva Sigorta A.Ş.'nin internet sitesi bulunmaktadır. Şirketimizin internet sitesinin adresi www.avivasigorta.com.tr dir.

Şirket internet sitemiz yabancı ortağımızın standartları çerçevesinde revize edilmektedir. Sermaye Piyasası Kurulunun Kamuyu Aydınlatma Politikası ve Prosedürü çerçevesinde İnternet sayfamızda Yatırımcı İlişkileri adı altında yatırımcıya özel bir linke yer verilmiştir. Bu proje çerçevesinde yatırımcıların ihtiyacı olan duyuru ve bildirimlere bu sayfada yer verilmektedir.

İnternet Sitemizde Yatırımcı İlişkileri linkinden “SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu”na erişilebilmektedir.

Bu raporun 10. maddesi kapsamında ise Kurumsal Yönetim İlkeleri II. Bölüm madde 1.11.5’te sayılan bilgilere ulaşılabilir.

11 – Gerçek Kişi Nihai Hâkim Pay Sahibi/Sahiplerinin Açıklanması

Şirketimizin gerçek kişi nihai hâkim pay sahibi bulunmamaktadır. % 98,6582 oranı ile Şirketimizin ana hissedarı olan Aviva International Holdings Limited, tamamı ile halka açık olan AVIVA plc. kuruluşudur.

12 – İçeriden Öğrenilecek Durumda Olan Kişilerin Kamuya Duyurulması

Şirketimiz nezdinde içeriden öğrenilebilecek bilgilerin kullanımının önlenmesi için gerekli önlemler alınmış olup, şirketimizin sermaye piyasası araçlarının değerini etkileyebilecek nitelikteki bilgiye ulaşabilecek konumdaki yöneticileri ile hizmet aldığı diğer kişi/kurumlar üçer aylık dönemlerde hazırlanan faaliyet raporlarında sunulur.

İçsel Bilgilere Erişimi Olanlar Listesinin Güncellenme Tarihi: 11.03.2010.

Çalıştığı Kurum	Kişi	Görevi (Listede Olma Nedeni)	İçsel Bilgilere Erişimin Kalktığı Tarih	İçsel Bilgilere Erişimin Kalkma Nedeni
Aviva Sigorta A.Ş.	Ertan Fırat	Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Müdür		
Aviva Polonya	Maciej Krzysztof Jankowski	Yönetim Kurulu Üyesi		
Aviva Rusya	Andrey Dubinin	Yönetim Kurulu Üyesi		
Aviva Romanya	Shah Jahan Rouf	Yönetim Kurulu Üyesi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Selmin Çağatay	Yönetim Kurulu Üyesi, Mali İşler ve Organizasyondan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ayşe Nilgün Bolcakan	Yönetim Kurulu Üyesi, Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ali Akşener	Yönetim Kurulu Üyesi, Teknik ve Hasardan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Tevfik Somer	Satıştan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Tülay Vidinel	Mali İşler Grup Müdürü		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ruhiye Esra Çallak	Mali Kontrol Bölüm Müdürü		
Aviva Sigorta A.Ş.	Selçuk Yüksel	Hazine ve Operasyon Bölüm Müdürü		
Aviva Sigorta A.Ş.	Gökhan Süderbay	BT Grup Müdürü	31 Ocak 2010	Şirket görevinden ayrılma
Aviva Sigorta A.Ş.	Zafer Ceylan	İç Denetim Bölüm Müdürü		
Aviva Sigorta A.Ş.	Aysıl Diri	Hukuk Bölüm Müdürü		
Aviva Sigorta A.Ş.	Zuhal Guyıldar	Mali Kontrol Bölüm Müdür Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Sunay Koray	Mali Kontrol Bölüm Müdür Yardımcısı, Yatırımcı İlişkileri Sorumlusu		
Aviva Sigorta A.Ş.	Vildan Malkoç	Mali Kontrol Bölüm Yetkilisi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Melike Balaban	Mali Kontrol Bölüm Yetkilisi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ahu Aliçavuşoğlu	Mali Kontrol Bölüm Uzmanı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Semih Akpınar	Mali Kontrol Bölüm Memuru		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ece Burç	Hukuk Bölüm Yetkilisi, Yönetim Kurulu Sekreteri		
Serbest Avukat	M. Oktay Karaarslan	Kanuni Denetçi		
AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş.	M. Fırat Kuruca	Kanuni Denetçi		
Aktüer	M. Hazım Tümtürk	Sorumlu Aktüer		
Güney Bağımsız Denetim Ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.		Bağımsız Denetim Firması		
Başaran Nas Yeminli Mali Müşavirlik A.Ş.		Tam Tasdik Ve Vergi Danışmanlık Hizmeti Alınan Firma		

BÖLÜM III – MENFAAT SAHİPLERİ

13 – Menfaat Sahiplerinin Bilgilendirilmesi

Şirketimiz, pay sahiplerini, çalışanlarını, alacaklılarını, müşterilerini, tedarikçilerini, çeşitli sivil toplum kuruluşlarını, devleti, şirketimize yatırım yapmayı düşünebilecek potansiyel tasarruf sahiplerini ve tüm menfaat sahiplerini ilgilendiren hususlarda mümkün olduğunca yazılı, sözlü ve toplantılarla bilgilendirmeye ve bu kurum ve kişilerle ilişkilerin mümkün olduğunca yazılı sözleşmeler ile düzenlenmesine özen göstermektedir.

Menfaat sahiplerinin haklarının mevzuat ve sözleşme ile düzenlenmediği durumlarda, menfaat sahiplerinin çıkarları iyi niyet kuralları çerçevesinde ve şirket imkanları ölçüsünde şirketin itibarı da gözetilerek korunmaktadır.

Menfaat sahipleri; internet sitemiz, iç bültenler, duyurular, ürün broşürleri, kurumsal broşürler ve önemli konularda basın bültenleri ve raporlar vasıtası ile aydınlatılmaktadır.

Şirketimiz acentelerine; kanun, yönetmelik değişiklikleri veya şirket uygulamalarına yönelik duyurular elektronik ortamda yapılmaktadır. Acentelerimiz, şirketimize eş zamanlı on-line bağlı olarak çalışmaktadırlar.

Müşterilerimiz www.avivasigorta.com.tr internet adresindeki sitemiz vasıtası ile hasarlarını elektronik ortamda sorgulayabilmektedirler. Ayrıca, şirketimiz nezdinde müşteri şikayetlerinin yazılı yanıtlanmasına, şikayetlerin sınıflandırılmasına ve analizine dair bir sistemimiz ve prosedürümüz de bulunmaktadır.

14 – Menfaat Sahiplerinin Yönetime Katılımı

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş., menfaat sahiplerinin yönetime katılımı konusuna özen göstermekte, tüm menfaat sahipleri ile dürüstlük ve hakkaniyet ilkeleri ile iletişim kurmakta ve şirket değerlerini paylaşmaktadır.

- Şirketimiz nezdinde, en geniş çerçevede yönetime katılımı sağlamak amacıyla operasyonel yöneticilerin de katılımı ile gerekli görüldüğü durumlarda ve yılda asgari dört kez Genişletilmiş Yönetim Kurulu Toplantıları yapılmaktadır.
- Şirket çalışanlarımız, her yıl düzenli olarak yapılan yıllık toplantılarda şirketin genel faaliyeti, mali yapısı, bilançosu, sermaye yapısı, projeleri ve hedefleri ile ilgili olarak bilgilendirilmektedir.
- Şirketimiz nezdinde, çalışanlarımızın görüşlerinin alınmasına, özlük haklarının değerlendirilmesine ilişkin olarak “İnsan Kaynakları Komitesi” bulunmaktadır.
- Yine şirketimiz nezdinde, çalışanlarımızın düşünceleri ve önerilerini sunabilmelerine ilişkin bir sistem ve Öneri Değerlendirme Prosedürü bulunmaktadır.
- Şirket çalışanlarımız, her yıl düzenli olarak yapılan Performans Ölçümleme Toplantılarında görüşlerini, öneri ve şikayetlerini sunabilmektedir.
- Çalışanlarımızın ayrıca, hiyerarşik yapı dışında oluşturulan Proje Ekipleri ile daha fazla yönetime katılımı sağlanmaya çalışılmaktadır.
- Acentelerimizin görüşlerinin alınmasına yönelik olarak yılda iki kez “Acente Memnuniyeti” anketi yapılmaktadır.

- Şirket Merkezinde ve Bölge Müdürlüklerimizde yapılan toplantılar ile acentelerimiz ayrıca yeni ürün ve uygulamalar hakkında uygulama ve ürünün çıkartılması öncesi bilgilendirilmekte ve görüşleri alınmaktadır.
- Müşterilerimizin bilgilendirilmesine yönelik olarak internet sitemizde Hasar Sorgulama Sistemi ve Müşteri Şikayetlerine ilişkin sistemimiz ve prosedürümüz bulunmaktadır.
- Diğer menfaat sahiplerinin hakları da ilgili yasal mevzuat çerçevesinde korunmakta ve bu menfaat sahiplerinin yazılı olarak bilgilendirilmesine ve önerilerinin dikkate alınmasına özen gösterilmektedir.

15 – İnsan Kaynakları Politikası

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş., bağlı olduğu Aviva Grubu değerlerini benimsemiş ve “Aviva Grubu İnsan Kaynakları Politikası”nı kabul etmiş olup uygulamaya koymuştur.

İnsan Kaynakları Politikamız ;

- İnsan kaynakları politikalarının çalışanlara adil ve tutarlı bir şekilde uygulanması,
- Çalışanların önerilerde bulunabileceği veya işle ilgili önemli konuları dile getirebileceği açık bir kültürün desteklenmesi,
- Tüm çalışanların eşit ölçüde saygı, ilgi, fırsat görmesi ve diğer çalışanlara, müşterilere, tedarikçilere aynı tavrı sergilemesi,
- İşe seçme ve terfilerde herhangi bir ayrımcılık sözkonusu olmadan, beceri ve deneyime dayanan objektif değerlendirme yapılması ve uygulanması,
- Güvenlik ve mesleki sağlık konusunda en yüksek standartların sağlanması, çalışanların Aviva Grubunun standartları ile uyum içinde olması ve çalışma yerlerindeki herhangi bir tehlikeyi yönetimin dikkatine sunmaları konularını içermektedir.

Davranış Kuralları içinde ayrıca; uygulamalara, çıkar çatışmalarına, kara para aklamayı önlemeye ve uygunsuz ödemeleri engellemeye ilişkin hükümlere, müşteri ve tedarikçiler ile ilişkilere, Aviva hisseleri ile ilgili işlemlere, yasa ve anlaşmalarla uyuma ve bilginin gizliliğine ilişkin kurallar yer almaktadır.

Şirketimiz nezdinde ayrıca İnsan Kaynakları Yönetmeliği bulunmaktadır. Bu yönetmelikte; işe alınma standartları, özlük işleri, çalışma saatleri, fazla mesai, izinler, sağlık, hayat ve özel emeklilik sigortası, ulaşım, ücret saptaması, otel ve ulaşım rezervasyonları, eğitim, çalışanlara yapılacak ödemeler, iş tanımları, performans değerlendirmeleri, imza yetkileri, görev yeri değişikliği, disiplin hükümleri, işten ayrılma, seyahat masrafları, şirket içinde dikkat edilmesi gereken kurallar gibi bölümler bulunmaktadır.

Şirketimiz değerleri; Güvenilirlik, Sürekli Gelişim, Performans, Takım Çalışması, tüm uygulama ve politikalarımızın özünü oluşturmaktadır ve çalışanlarımızla sürekli paylaşılmaktadır.

İnsan Kaynakları Komitesi her ay toplanıp, çalışanlarla ilgili iç verimi artırıcı konuları tartışmakta ve çözümlenmektedir.

Çalışanlar ile ilişkileri yürütmek üzere ayrıca temsilci atanmamıştır. İnsan Kaynakları Yöneticimiz; konusunda uzman ve aynı zamanda çalışanlarla ilişkileri yürütebilecek becerilere sahip olup, çalışan temsilcisi görevini de yürütmektedir.

Çalışanlar ile ilişkileri yürütmekle sorumlu Çalışan Temsilcisi; İnsan Kaynakları Müdürü Pınar Çağlı'dır.

İletişim Bilgileri:

Tel: 0216 326 94 40

Faks: 0216 326 94 33

E-mail adresi: pinar_cagli@avivasigorta.com.tr

Çalışanlarımızdan ayrımcılıkla ilgili bir şikayet başvurusu olmamıştır.

16 – Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgi

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş., bağlı olduğu AVIVA Grubu'nun "Davranış Kuralları" içeriğinde müşteri ve tedarikçilerle ilişkilerde uyulması gerekli prensipleri belirlemiştir. Bu çerçevede şirketimizin temel prensipleri aşağıda sunulmuştur.

- Müşteri memnuniyetinde birinci olmak şirketimizin ana hedeflerinden biri olarak kabul edilmiştir. Müşteri memnuniyetinde amacımız müşteri talepleri doğrultusunda kurumumuzun tüm birimlerinin yönlendirmesi, desteklemesi ve müşteri beklentilerini karşılayarak tam olarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır.
- Şirketimiz Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde müşteri memnuniyetini, kalite ve verimliliği ve ayrıca ticari doğruları hayata geçirerek müşterilerine çağdaş hizmet vermeyi hedeflemiştir.
- Şirketimizin tüm birimlerinin müşteri memnuniyeti anlayışıyla hareket etmesi, birimlerimizin sorumluluklarının bilinciyle ve taahhütlerinin garantörü olarak müşterilerin sorunlarını zamanında, en hızlı ve en uygun şekilde çözmesi esastır.
- Hiçbir çalışan iş uygulamalarında alışılmış davetler ve mütevazı hediyeler dışında, mevcut ya da potansiyel müşteriden, tedarikçiden ya da grubun bir iş ortağından menfaat kabul edemez ve aynı zamanda tüm bunları karşı tarafa temin edemez.
- Alışılabilir ve şeffaf iş uygulamaları kapsamında olan tüm hediye ve davet teklifleri konuyla ilgili izlenecek yola karar verilmesi için üst yönetime iletilmelidir.
- Hiç kimseye karşı yanlış anlaşılma mahal verilmemelidir.
- Karışık bir iletişim sürecinde, bir yanlış anlaşmanın olduğu düşünülürse bu durum acilen açıklığa kavuşturulmalıdır. Dürüstlük, saygınlık ve açıklık iyi iş uygulamalarının temelidir ve güven ile uzun süreli iş ilişkilerinin gelişmesine yardımcı olur.
- Şirketimiz, müşterilerinin ve tedarikçilerinin ticari sır kapsamındaki bilgilerinin gizliliğine özen gösterir.
- Şirketimiz nezdinde İdari İşler Yönetmeliği kapsamında tedarikçiler ile ilgili işlemlerde ve satınalma işlemlerinde uyulması gerekli esaslar belirlenmiştir.

Şirketimizce müşteri memnuniyeti kapsamında aşağıdaki uygulamalar yürütülmektedir.

- Şirketimizin www.avivasigorta.com.tr internet adresindeki sitesinde müşterilerimizin düşünce, öneri ve şikayetleri ile ilgili bir link açılmış ve bu konuda Müşteri İletişim Merkezimiz sorumlu olarak görevlendirilmiştir.
- Şirketimiz nezdinde müşteri şikayetlerinin yanıtlanmasına ilişkin bir sistem, müşteri şikayetleri veri tabanımız ve müşteri şikayetleri prosedürümüz bulunmaktadır.
- Acente Yönetim Kurulu vasıtası ile de müşterilerimizin ihtiyaçları, şikayetleri ve önerileri değerlendirilmektedir.
- Müşterilerimiz, potansiyel müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer menfaat sahipleri; internet sitemiz, iç bültenler, duyurular, ürün broşürleri, kurumsal broşürler, ziyaretler ve önemli konularda basın bültenleri ve raporlar vasıtası ile aydınlatılmaktadır.
- Acentelerimiz ve bireysel müşterilerimiz için şirketimiz nezdinde "Müşteri Temsilciliği" sistemi bulunmaktadır.
- Şirketimiz, şeffaf bir çalışma sistemini benimsemiştir. Acentelerimiz, şirketimizin internet sitesindeki adresinde bulunan Hasar Takip Menüsünden kendi müşterileri ile ilgili dosyalarını takip edebilmekte, rapor alabilmektedir. Bireysel müşterilerimiz de hasar dosya numarası bilgisi ile internet sitemizden hasar dosyalarının son durumunu öğrenebilmektedir. Ayrıca müşterilerimiz telefonda "Sesli Yanıt Sistemi" ile dosyalarının son durumunu öğrenebilmektedir.

17 – Sosyal Sorumluluk

Şirketimiz, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından yayımlanan Kurumsal Yönetim İlkelerinde yer alan ve halka açık şirketlerde profesyonel yönetim, şeffaflık ve etik değerler çerçevesinde faaliyetlerde uyulması istenilen prensiplere, pay sahiplerinin ve menfaat sahiplerinin korunmasını, çalışanlar ve müşteriler ile ilişkilerin gözetilmesini sağlamak amacıyla azami ölçüde uyumu hedeflemiş olup, prensiplerin uygulanması için gerekli özen gösterilmektedir.

Kamuya açıklanacak bilgiler, açıklamadan yararlanacak kişi ve kuruluşların karar vermelerine yardımcı olacak şekilde, zamanında, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, yorumlanabilir ve kolay erişilebilir biçimde kamunun kullanımına sunulmaktadır.

Şirketimiz genel olarak bağlı olduğu Aviva Grubunun "İç Kontrol Politikası" ve "İç Denetim Tüzüğü"nü kabul etmiştir. Bu politika çerçevesinde; şirketimiz tüm operasyonlarına, tutarlı ve etkin bir sorumluluk ve süreç yapısı oluşturmak suretiyle, güçlü ve bütünsellik taşıyan bir kontrol kültürü oluşturmayı hedeflemiş, iç denetim politikasının amaçlarını, kapsamını, temel felsefesini, iç denetimle ilgili şirket hedeflerini belirlemiştir.

Aviva Sigorta A.Ş. 2005 yılında Türk Standartları Enstitüsü tarafından yapılan incelemeler ve denetlemeler sonucunda Hayat Dışı Sigorta Hizmetleri Tasarımı ve Sunumu konularında ISO 9001:2000 ile uyumlu Kalite Yönetim Sistemi kurduğu için ISO 9001 belgesi almıştır. 2008 yılında yapılan denetimle TSE tarafından ISO 9001 belge yenilenmesi gerçekleştirilmiştir.

İnsan Kaynaklarımızın geliştirilmesine yönelik çalışmalarımız devam etmektedir. Çalışanlarımız Aviva Grubu'nda çalışmanın bir ayrıcalık ve sorumluluk olduğunu bilmektedir.

Aviva Sigorta, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni (Global Compact Network), evrensel ilkelere uyarak sürekli rekabet içindeki iş dünyasına ortak bir kalkınma kültürünün oluşmasına katkıda bulunmak amacıyla 29/05/2006 tarihinde imzalamıştır. Global Compact, yasal zorunluluğu olmayan bir sözleşme niteliğine sahiptir. Aviva Sigorta, kurumsal sosyal sorumluluk bilinci çerçevesinde imzaladığı bu sözleşme ile küresel kurallara uyacağına dair ilgili çevrelere ve topluma karşı söz vermiştir.

Desteklediğimiz/Sponsor olduğumuz vakıf ve kuruluşlar:

Trafik/Yol Güvenliği

Öncelikle personelimiz ve üniversite öğrencilerinde trafik kazaları ile ilgili duyarlılığı artırmak ve farkındalık yaratmak amacıyla yola çıktığımız ve "Trafikte Yaşamı Seç" sloganı ile hayata geçirilen proje kapsamında, personelimize ve üniversite öğrencilerine yönelik trafik eğitim ve etkinlikleri gerçekleştirilmektedir.

Eğitim

Üsküdar Çocuk Yuvasındaki çocuklar için ritim derslerinin sponsorluğunu devam ettirmiştir. TOG'un (Toplum Gönüllüleri Vakfı) değerlerinin sigortaları Şirketimiz tarafından karşılanmaktadır.

Sanat/Kültür

Sanata desteğimizin bir ifadesi olarak İstanbul Modern Sanat Müzesi'nin sigortaları 3 dönemdir şirketimiz tarafından karşılanmaktadır. Ayrıca Türkiye'nin ilk Oyuncak Müzesi'nin de sigorta sponsorluğu 4 dönemdir karşılanmaktadır.

Sokaktan Okula Projesi

Aviva Sigorta çocukların sokaklardaki olumsuz koşullardan uzaklaştırılarak ailelerine dönüşlerini, eğitim süreçlerinden azami ölçüde yararlanmalarını sağlama konusunda Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun çalışmalarına destek vererek yeni bir kurumsal sorumluluk projesi başlatmıştır.

Aviva Sigorta'nın desteği, ayrıca çocukların acil ihtiyaçlarını belirleyebilmek için sokak çocuklarının yoğunlukta olduğu yerlerde çalışacak ekiplere kaynak sağlanmasına da yardımcı olmaktadır.

Projenin amaçları:

- Sokakta yaşayan ve çalıştırılan çocuklar ile, istismar mağduru çocukların içinde buldukları olumsuz koşullardan uzaklaştırılarak psiko-sosyal ve eğitsel gelişimlerine uygun bir şekilde rehabilitasyon süreçlerinden yararlandırmak, öncelikli ailelerine dönüşlerini, bunun mümkün olmaması halinde eğitim süreçlerinden azami ölçüde yararlanmalarını ve kendilerine yeterli bir hale gelmelerinin sağlanması,
- Sokakta yaşayan, çalıştırılan veya istismara maruz kalan çocukların aileleriyle gerekli mesleki çalışma yapılarak sorunun kaynağını öğrenmek, aileye rehberlik ve danışmanlık hizmeti sunmak ve gerekli görülmesi halinde sorunun çözümüne yönelik ailenin kurumsal olarak verilen sosyal yardım ve destek hizmetlerine ulaşmasına arabuluculuk etmek,
- Sokakta yaşayan ve çalıştırılan çocuklar ile istismara maruz kalan çocukların kurumsal yapı içerisindeki ihtiyaçlarının karşılanması, sosyal kültürel ve sportif etkinliklere aktif bir şekilde katılmaları, davranış değişikliği amacıyla ödüllendirme tekniğinin yoğun bir şekilde kullanılması bu yolla çocukların eğitim ve kurum sürecinden azami ölçüde yararlandırılmaları,
- Suç mağduru çocukların aileleriyle çalışmak, yargılanma ve çocuklarla ilgili mahkemelerce verilen tedbir kararlarının takibi, konu ile ilgili sosyal inceleme raporu düzenlenmesi konusunda yaşanan sorunların ortadan kaldırılması suretiyle çocukların mevcut hizmetlerden daha etkin bir şekilde yararlandırılması,
- Sokakta yaşayan ve çalıştırılan çocukların korunmasına yönelik toplumsal bilinç oluşturma, buna yönelik basın yayın organlarıyla işbirliği içerisinde çalışmalar yürütme, sorunun çözümüne toplumsal kaynakları kanalize etmek hedeflenmektedir.

BÖLÜM IV – YÖNETİM KURULU

18 – Yönetim Kurulunun Yapısı, Oluşumu ve Bağımsız Üyeler

Yönetim Kurulumuz dördü icrada görevli, üçü icrada görevli olmayan – bağımsız olmak üzere yedi kişiden oluşmaktadır. Ancak, icrada görevli olmayan bağımsız üyelerimiz şirketimizin bağlı olduğu AVIVA Grubunda çalışmaktadır.

Yönetim Kurulu Başkanlığı ile Genel Müdürlük görevi aynı kişi tarafından yürütülmektedir.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinin bağımsızlık beyanları bulunmamaktadır.

Yönetim Kurulu Üyelerimize ilişkin bilgiler;

Ertan Fırat	Yönetim Kurulu Başkanı, Genel Müdür, İcrada görevli
Selmin Çağatay	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Yardımcısı, İcrada görevli
Ayşe N. Bolcakan	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Yardımcısı, İcrada görevli

Ali Akşener	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Yardımcısı, İcrada görevli
Maciej Krzysztof Jankowski	Yönetim Kurulu Üyesi, İcrada görevli değil
Andrey Dubinin	Yönetim Kurulu Üyesi, İcrada görevli değil
Shah Jahan Rouf	Yönetim Kurulu Üyesi, İcrada görevli değil

Yönetim Kurulu Üyelerimizin oluşumunda;

- Yönetim Kurulu Üyeliği seçimlerinde adayların toplantıda hazır bulunmasına veya Yönetim Kuruluna aday gösterilmeleri halinde Yönetim Kurulu Üyeliğini kabul edeceklerine dair toplantı öncesi yazılı beyanlarının alınmasına,
- Genel Kurul'da Türk Ticaret Kanununun 334. ve 335. maddeleri uyarınca Yönetim Kurulu Üyelerine izin verilmesine özen gösterilmektedir.

Adaylar hakkında pay sahiplerimize internet sitemizde bilgi verilmesi, pay sahiplerimize adaylara soru sorma hakkı tanınması, Genel Kurul öncesi toplantılarımızda Yönetim Kurulu Üyeliğine aday olan kişilerin, hangi şirketlerin Yönetim Kurullarında görev aldığı ve münhasıran bu konuda belirlenen şirket içi düzenlemelere uyulup uyulmadığı hakkında pay sahiplerimizin bilgilendirilmesi konusunda ise gerekli düzenlemeler yapılmaktadır.

Yönetim Kurulumuz karar alınması gerekli durumlarda her zaman ve yılda asgari dört kez olmak üzere düzenli şekilde toplanmaktadır.

Şirketimiz hissesine sahip Yönetim Kurulu Üyemiz bulunmamaktadır. Bağlı olduğumuz AVIVA Grubu'nun Politikaları gereği Yönetim Kurulu Üyelerimizin hisse senetleri/paylar ile ilgili işlem yapma yasağı bulunmaktadır ve bu husus atanan her Yönetim Kurulu Üyesine bildirilmektedir.

Ana Sözleşmemizde, Yönetim Kurulu Üye seçiminde birikimli oy sistemi uygulanmasını öngören bir düzenleme bulunmamaktadır.

19 – Yönetim Kurulu Üyelerinin Nitelikleri

Şirketimiz Ana Sözleşmesinin B – 23. maddesi uyarınca “Genel Kurul tarafından hissedarlar veya hissedar şirket temsilcileri arasından seçilen ve en az 5 en fazla 9 şahıstan meydana gelen bir İdare Meclisi tarafından idare edilecektir. İdare Meclisi A ve B grubu azaları arasından seçilecek olup, aza sayısı kaç olursa olsun "A" grubu hissedarları temsil eden azaların sayısı diğer grubu temsil edenlerin sayısından bir fazla olacaktır.

İdare Meclisi azalarının yarıdan bir fazlasının, hukuk, iktisat, maliye, matematik, işletmecilik, sigortacılık veya mühendislik dallarında yüksek öğrenim görmüş olmaları şarttır” hükmü bulunmaktadır.

Ana Sözleşmemizde yukarıdaki hüküm dışında yasada düzenlenmiş olması nedeniyle Yönetim Kurulu Üye seçiminde aranacak asgari niteliklere ilişkin olarak ayrıca düzenleme bulunmamaktadır.

Yasal mevzuat uyarınca; Sigorta Genel Müdürlerinin, Genel Müdür Yardımcılarının ve üst düzey yöneticilerin en az dört yıllık yüksek öğrenim görmüş, sigortacılık, bankacılık, iktisat, işletmecilik, muhasebe, hukuk, maliye, matematik, istatistik veya mühendislik alanlarından birinde en az on yıllık deneyime sahip olmaları ve bu alanların en az birinde bilgi ve deneyim sahibi olmaları zorunluluğu bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu Üyelerimizin tamamı bu niteliklere sahiptir. Yönetim Kurulu Üyelerimiz,

- Sigortacılık, mühendislik, matematik ve işletme alanlarında yeterli bilgi ve beceri düzeyine,
- Mali tablo ve raporları okuma ve analiz becerisine,
- Şirketimizin tabi olduğu hukuki düzenlemeler ve genel piyasa şartları hakkında temel bilgiye,
- Görev yapmak üzere seçildiği süre boyunca Yönetim Kurulu toplantılarına düzenli olarak katılma iradesi ve imkanına sahip bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu Üyelerimiz göreve yeni başladıklarında ve üyelikleri devamında; yöneticilerimiz, şirketimiz birimleri, şirketimizin stratejik hedefleri, güncel durum ve sorunları, pazar payı, mali yapısı ve performans göstergeleri konusunda bilgilendirilmektedir.

Yönetim Kurulu Üyelerimizin şirketimiz dışında başka görevler alması belirli kurallara bağlanmamıştır. Genel Kurul'da Türk Ticaret Kanununun 334. ve 335. maddeleri uyarınca Yönetim Kurulu Üyelerine izin verilmesine özen gösterilmektedir. Yönetim Kurulu Üyelerimizin temsilcisi oldukları kurumlardaki doğal görevleri dışında herhangi bir görevleri bulunmamaktadır. Ayrıca şirketimiz bağlı olduğu AVIVA Grubunun "Davranış Kuralları" ile profesyonel çalışma standartlarını ve çıkar çatışmalarına yönelik uygulanacak prensipleri belirlemiştir.

20 – Şirketin Misyon ve Vizyonu ile Stratejik Hedefleri

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş.'nin;

Vizyonu

- Yetkili, yetkin, girişimci ve takım ruhuna sahip çalışanları,
- Esnek operasyonel sistemleri,
- Hızlı ve etkin iş süreçleri,
- Müşteri ihtiyaçlarıyla uyumlu ve kolay anlaşılabilir rekabetçi ürünleri,
- Güçlü mali yönetim yapısı ile

Acenteler, müşteriler ve çalışanlar tarafından aranan şirket olacağız, verimliliğimizi ve kârlılığımızı artırarak 3 yılda ilk 10'a girecek, 5 yılda pazar payımızı 2'ye katlayacağız.

olarak belirlenmiştir.

Şirketimizin vizyonu çalışanlarımız ve acentelerimiz ile paylaşılmıştır.

Stratejik hedeflerimiz rekabet koşulları, genel ekonomik konjonktür, ulusal ve uluslararası finans piyasalarındaki beklentiler ile şirketimizin orta ve uzun vadeli hedefleri dikkate alınmak suretiyle Yönetim Kurulumuzun onayı ile uygulanmaktadır. Yine şirketimizce hazırlanan üç yıllık iş planı Yönetim Kurulu onayı ile kabul edilmekte ve uygulanmaktadır.

Şirketin stratejik hedeflere ulaşma derecesi, faaliyetleri, planları ve performansı Yönetim Kurulumuzca yılda asgari dört kez yapılan Yönetim Kurulu toplantılarında kapsamlı şekilde müzakere edilerek gözden geçirilmekte ve stratejik hedefler konusunda hazırlanan raporlar incelenerek şirket performansı izlenmektedir.

Stratejik Hedeflerin ve hedeflerle ilgili süreçlerin ticari sır prensibi çerçevesinde açıklanmaması uygun görülmüştür.

21 – Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş. genel olarak bağlı olduğu AVIVA Grubunun “İç Kontrol Politikası”nı kabul etmiştir. Bu politika çerçevesinde; şirketimiz tüm operasyonlarına, tutarlı ve etkin bir sorumluluk ve süreç yapısı oluşturmak suretiyle, güçlü ve bütünsellik taşıyan bir kontrol kültürü oluşturmayı hedeflemiş, iç denetim politikasının amaçlarını, kapsamını, temel felsefesini, iç denetimle ilgili şirket hedeflerini belirlemiştir. Risk Yönetimi tüm politikaların ayrılmaz bir parçası olup risk iştahı belirlenmekte, belirlenen risk iştahları karşısında yalın ve artık risk düzeyleri saptanarak kontrollerle risk ilişkisi kurulmaktadır. Risk iştahının üzerinde olarak değerlendirilen risk kalemlerine karşılık ayrıca eylem planları oluşturularak etkin takip sağlanmaktadır.

Finansal suçlarla mücadeleyle yönelik politikalar oluşturularak personelle paylaşılmış olup, bu türden olayların (kara paranın aklanması dahil olmak üzere) bildirimine yönelik mekanizmalar oluşturulmuştur. Söz konusu mekanizma bildirimde bulunan kişinin kimliğini gizlemesine yönelik önlemleri de içerecek şekilde oluşturulmuştur. Birinci bölümde belirttiğimiz politika değişikliklerine paralel olarak mevcut uygulamalar gözden geçirilerek Aviva Grubu standartlarına yönelik değerlendirme çalışmaları tamamlanmış olup, eylem planları oluşturulmuştur.

- Şirketimiz ayrıca “İç Denetim Politikası”, “İç Denetim Tüzüğü” ve “İç Denetim Prosedürü”nü kabul etmiştir.
- Şirketimizce atanan İç Denetçi Yönetim Kuruluna bağlı olarak çalışmalarını sürdürmektedir.
- Bağımsız Dış Denetçi Raporları ve İç Denetim Raporları düzenli olarak Yönetim Kuruluna sunulmakta ve gerekli düzeltmeler öngörülen sürelerde yapılmaktadır.
- Şirketimiz nezdinde bir Risk Komitesi bulunmaktadır. Risk Komitesi üç ayda bir toplanmaktadır. Bu komite, olası risklerin şirket üzerindeki etkilerini, riskin gerçekleşme ihtimalini tesbit etmekte ve bu etkileri minimuma çekmek için alınan ve alınması gerek aksiyonları belirlemektedir.

- Şirketimiz nezdinde Gözetim Birimi (Compliance) mevcut olup, Gözetim Birimi yasal mevzuata uyum konusunda çalışmalar yapmakta, olası uyumsuzluklara yönelik önlemler almakta ve aldırmaktadır.
- Risk Raporu ve Gözetim (Compliance) Raporu, Yönetim Kurulu Raporunun ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmiştir.

22 – Yönetim Kurulu Üyeleri ile Yöneticilerin Yetki ve Sorumlulukları

Yönetim Kurulu Üyeleri ve yöneticilerin yetki ve sorumluluklarına Şirket Ana Sözleşmesinde yer verilmiştir. Yönetim Kurulunun ana sorumluluğu; genel kurumsal yönetim tarzını belirlemek, şirketin performansını izlemek, şirket yönetimini stratejik konularda yönlendirmektir.

23 – Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulumuzun Faaliyet Esasları aşağıda sunulmuştur.

- Yönetim Kurulu gündem taslağı, şirket Yönetim Kurulu Başkan ve Üyelerimizin önerileri doğrultusunda kesinleşmektedir.
- Yönetim Kurulumuz 2009 yılı içinde on iki adet toplantı gerçekleştirmiştir.
- Toplantı tarihinin tüm üyelerimizin katılımına imkan sağlayacak şekilde tespit edilmesine ve öngörülemeyen durumlar dışında Yönetim Kurulu toplantılarının tüm üyelerimizin katılımı ile gerçekleştirilmesine özen gösterilmektedir.
- Yönetim Kurulu toplantı gündemi, mutlaka bir önceki toplantı notlarının okunması ile ve varsa aksiyonların konuşulması ile açılmaktadır.
- Şirketin mali performansı, piyasa analizi, önemli projelerin analizi, durum raporunu içeren operasyon raporu mutlaka gündemde yer almaktadır.
- İç Denetim Raporu, Risk raporu ve Gözetim (Compliance) Raporu, Yönetim Kurulu Raporunun ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmektedir.
- Yönetim Kurulu toplantısından en az bir hafta önceden Gündem ve Yönetim Kurulu Raporu Üyelere gönderilmektedir.
- Yönetim Kurulu yılda en az dört kez yukarıda belirtilen şekli ile toplanmaktadır. Bunun dışında operasyonel ihtiyaçlar nedeniyle az sayıda gündem maddesi için de toplantılar yapılmaktadır.
- Yönetim Kurulunda konuşulan tüm konular zapta geçirilmektedir, bu amaçla bir Sekreteryaya oluşturulmuştur.
- Tüm Yönetim Kurulu zabıtları, denetçilere açılmaktadır.
- Yönetim Kurulu kararlarına ilişkin karşı oy gerekçelerinin karar zaptına geçirilmesi ve yazılı olarak şirket denetçilerimize iletilmesi prensip olmakla birlikte 2009 yılında alınan Yönetim Kurulu kararlarına ilişkin olarak karşı oy kullanılmamıştır.

24 – Şirketle Muamele Yapma ve Rekabet Yasağı

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş.'nin bağlı olduğu AVIVA Grubu'nun Politikaları gereği Yönetim Kurulu Üyelerimizin hisse senetleri ile ilgili işlem yapma yasağı bulunmaktadır ve bu husus atan her Yönetim Kurulu Üyesine bildirilmektedir.

25 – Etik Kurallar

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş. bağlı olduğu AVIVA Grubu'nun politikaları çerçevesinde "Davranış Kuralları"nı ve "Yanlış Uygulamaları Bildirme Politikası"nı kabul etmiş, politikaları ve etik kurallarını çalışanlarıyla paylaşmıştır. Yine şirketimiz Şüpheli İşlem Bildirim Ve Mücadele Prosedürünü kabul etmiş ve çalışanları ile paylaşmıştır.

Etik Kurallarımız;

- Dürüstlük,
- Eşitlik,
- İş Ahlakı
- Güvenilirlik,
- Saygı,
- Kurumsal Sosyal Vatandaşlık

Ancak bu politikalar iç uygulama ve detayları da içerdiğinden şirket sırları ve gizlilik prensipleri kapsamında kamuya açıklanmamıştır.

Şirketimiz etik kuralları "Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Politikası" ve "Kamunun Aydınlatılmasına ilişkin Bilgilendirme Prosedürü" içeriğinde ayrıca yazılmış ve kabul edilmiştir. Şirketimizin 19/06/2009 tarih 2009/12 sayılı Yönetim Kurulu kararı ile değişik politika ve prosedür 19/06/2009 tarihinde kamuya açıklanmıştır. İlgili değişiklikler Şirketimizin 2009 yılı Olağan Genel Kurulunun bilgisine ve onayına da sunulacaktır. Davranış ve Etik Kuralları 2006 yılında kitapçık olarak bastırılmış olup, tüm çalışanlar ile yazılı olarak paylaşılmaktadır.

26 – Yönetim Kurulunda Oluşturulan Komitelerin Sayı, Yapı ve Bağımsızlığı

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş. bağlı olduğu AVIVA Grubunun Kurumsal Yönetim Standartlarını ve yine Sermaye Piyasası Kurulunun Kurumsal Yönetim İlkelerini benimsemiş olup, konusunda yüksek standartlarla çalışmaya özen göstermektedir. Şirketimiz nezdinde, Kurumsal Yönetişim başlığı altında aşağıda belirtilen komiteler oluşturulmuştur. Komiteler oy çokluğu ile karar almaktadır.

İcra Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Başkanı
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ayşe Nilgün Bolcakan	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi

Risk Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Başkanı
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ayşe Nilgün Bolcakan	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Gökhan Süderbay*	Grup Başkanı, Bilişim Teknolojileri
Tülay Vidinel	Grup Başkanı, Mali İşler
Haydar Büyüktuğrul	Grup Başkanı, Hasar ve Hukuk
Suat Oruç*	Grup Başkanı, Teknik
Gökalp Çınar	Uzman, Risk Yönetimi

*Şirket görevinden Ocak 2010 sonu itibariyle ayrılmıştır.

İnsan Kaynakları Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Başkanı
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ayşe Nilgün Bolcakan	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Pınar Çağlı	Müdür, İnsan Kaynakları

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesi

Ayşe Nilgün Bolcakan	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Eda Kalaycı	Müdür, Pazarlama
Rabia Kocaaku	Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları
Özlem Karagülle	Genel Müdür Yardımcısı Sekreteri, Pazarlama
Selcen Umutoğlu	Müdür Yardımcısı, Hasar

İş Sürekliliği Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Başkanı
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ayşe Nilgün Bolcakan	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Gökhan Süderbay*	Grup Başkanı, Bilişim Teknolojileri
Haydar Büyüktuğrul	Grup Başkanı, Hasar ve Hukuk
Pınar Çağlı	Müdür, İnsan Kaynakları
Murat Birol	Müdür, İdari İşler

Rezerv (Karşılıklar) Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Başkanı
Ali Akşener	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Haydar Büyüktuğrul	Grup Başkanı, Hasar ve Hukuk
Esra Çallak	Müdür, Mali Kontrol
Ufuk Ul*	Grup Başkanı, İş Geliştirme
Tülay Vidinel	Grup Başkanı, Mali İşler
Suat Oruç*	Grup Başkanı, Teknik
Banu Zeytinbaş	Müdür, Hasar
Serdar Ünsal	Müdür, Hasar
Ayşıl Diri	Müdür, Hukuk
Başak Tümtürk	Yetkili, Nakliyat Dışı Teknik

Kredi Riskleri Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Başkanı
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ayşe Nilgün Bolcakan	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Tülay Vidinel	Grup Başkanı, Mali İşler
Esra Çallak	Müdür, Mali Kontrol
Selçuk Yüksel	Müdür, Hazine
Dilara Çetin	Müdür, Hazine ve Operasyon

***Şirket görevinden Ocak 2010 sonu itibariyle ayrılmıştır.**

Ürün Geliştirme Komitesi

Ali Akşener	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ayşe Nilgün Bolcakan	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Suat Oruç*	Grup Başkanı, Teknik
Gökhan Süderbay*	Grup Başkanı, Bilişim Teknolojileri
Eda Kalaycı	Müdür, Pazarlama
Gonca Ulusoy	Müdür, Teknik
Selcen Umutoğlu	Müdür Yardımcısı, Hasar
Suat Çetinkaya	Müdür, Bankacılık
Eray Dağlı	Müdür Yardımcısı, İstanbul Acenteler
Ufuk Ul*	Grup Başkanı, İş Geliştirme
Ünver Yalınca	Grup Başkanı, Satış Geliştirme
Mehmet Oğuzer	Bölge Müdürü, İstanbul

Denetim Komitesi

Maciej Krzysztof Jankowski	Yönetim Kurulu Üyesi
Andrey Dubinin	Yönetim Kurulu Üyesi
Shah Jahan Rouf	Yönetim Kurulu Üyesi

27 – Yönetim Kuruluna Sağlanan Mali Haklar

Mahremiyet ve ticari sır prensibi çerçevesinde açıklanmaması uygun görülmüştür.

01.01.2009 – 31.12.2009 tarihleri arasında Yönetim Kurulu üyelerine herhangi bir kredi açılmamış, borç verilmemiş, lehine kefalet verilmemiştir.

***Şirket görevinden Ocak 2010 sonu itibariyle ayrılmıştır.**