

# 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 güvenilir 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 uygulanırılığı Yönetim Kurulu tarafından kontrol edilmektedir. Kabul edilen ve uygulanan plan, politika ve prosedürler aşağıda belirtilmiştir;

- İş Sürekliliği Planı
- Çevre Politikası
- Döviz Kuru Riski Politikası
- Finansal Yatırım Politikası
- Gözetim Politikası
- Güvenlik Politikası
- İç Kontrol Politikası
- İlan Kuralları Uyum Politikası
- İş Güvenliği ve Sağlığı Politikası
- Kara Paranın Aklanmasının Önlenmesi Politikası
- Kredi Riski Politikası
- Kriz Yönetimi Politikası
- Profesyonel Çalışma Standartları Politikası
- Yanlış Uygulamaları Bildirme Politikası
- Müşteri Şikayetleri Prosedürü
- Aviva Türkiye İç Denetim Tüzüğü
- İç Denetim Politikası ve Prosedürü
- Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Prosedürü
- Davranış Kuralları

Yönetim Kurulumuz tarafından 2004 yılında “Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Politikası” ve “Kamunun Aydınlatılmasına İlişkin Bilgilendirme Prosedürü”nü kabul edilmiştir. Bu politika ve prosedür Olağan Genel Kurul Toplantısında Genel Kurul’un bilgisine sunulduktan sonra 2005 yılında kamuya açıklanmıştır.

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](http://www.avivasigorta.com.tr) adresindeki internet sitemiz yeniden düzenlenmiştir. Şirket değerlerimiz internet sitemizde yer almaktadır.

Davranış ve Etik Kuralları 2006 yılında kitapçık olarak basılmış ve tüm şirket çalışanları ile yazılı olarak paylaşılmıştır.

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**

Şirketimiz ana ortağı Aviva International Holdings Limited'in pay oranının %98,6442 olması sebebi ile ayrı bir Pay Sahipleri İle İlişkiler Birimi oluşturulmamıştır. Pay sahipleri ile ilişkiler Mali İşler Birimi bünyesinde yürütülmektedir.

Pay sahipleri ile ilişkilerden sorumlu kişiler Mali İşler Grup Müdürü Tülay Vidinel ve Mali Kontrol Müdürü Esra Okuroğlu'dur.

#### **İletişim Bilgileri:**

**Tel:** 0216 326 94 40

**Faks:** 0216 326 94 33

#### **E-mail adresleri:**

[tulay\\_vidinel@avivasigorta.com.tr](mailto:tulay_vidinel@avivasigorta.com.tr)

[esra\\_okuroglu@avivasigorta.com.tr](mailto:esra_okuroglu@avivasigorta.com.tr)

Dönem içinde şirketin Genel Kurul Toplantısı yapılmış, Genel Kurul Toplantısında pay sahiplerinin yararlanacağı dokümanlar hazırlanmış ve Genel Kurul sonuçları kamuyu aydınlatmak amacıyla İMKB ve SPK'ya bildirilmiştir.

### **3 – Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı**

2007 yılında tüm duyurular elektronik ortamda yapılmış ve İnternet sayfasında yayınlanmıştır.

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**

2007 yılında Genel Kurul , olağan olmak üzere bir kez toplanmıştır. Toplantılarda toplantı nisbeti % 98,6442 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 Hürses gazeteleri ile İMKB bülteninde olmak üzere, toplantı tarihinden en az iki hafta önce yayımlanmıştır.

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

Toplantı bilgilerine, tüm pay sahiplerimizin doğrudan erişimini teminen şirketimizin [www.avivasigorta.com.tr](http://www.avivasigorta.com.tr) adresinde yer alan internet sitesinden de ulaşılabilmektedir.

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](http://www.avivasigorta.com.tr) adresinde yer alan internet sitemizden de ulaşılabilmektedir.

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

Toplantılara büyük ortağımız dışında Boryad Borsa Yatırımcıları Derneği katılmıştır.

2007 yılı Olağan Genel Kurul Toplantısında ana ortağımız Aviva International Holdings Limited tarafından Kar Dağıtım Politikasına ilişkin iki adet önerge ortakların bilgisine sunulmuş ve Kar Dağıtım Politikasının 2007 ve izleyen yıllarda da uygulanmasına karar verilmiştir.

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 toplantılara katılmamış pay sahiplerinin bilgilendirilmesi amacıyla [www.avivasigorta.com.tr](http://www.avivasigorta.com.tr) adresinde yer alan internet sitemizde yer verilmek suretiyle elektronik erişime de açık tutulmaktadır.

## **5 – Oy Hakları Ve Azınlık Hakları**

Şirketimiz hissedarları A, B ve C grubu olmak üzere 3 gruptan oluşmaktadır. % 1,3557 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 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**

2007 yılı içinde 20 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](http://www.avivasigorta.com.tr) dir.

Şirket internet sitemiz yabancı ortağımızın standartları çerçevesinde revize edilmektedir. Sermaye Piyasası Kurulunun Kamuyu Aydınlatma Politikası ve Prosedürü çerçevesinde İnternet sayfamız revize edilmiş olup, 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 ulaşılabilmektedir.

## **11 – Gerçek Kişi Nihai Hâkim Pay Sahibi/Sahiplerinin Açıklanması**

% 98,6442 oranı ile Şirketimizin hissedarı olan Aviva International Holdings Limited, tamamı ile halka açık olan AVIVA plc. kuruluşu olup, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş. nezdinde kayıtleşmeyen gerçek kişi hissedarları tamamen bilme olanağımız bulunmamaktadır.

## **12 – İçeriden Öğrenebilecek Durumda Olan Kişilerin Kamuya Duyurulması**

Kamuyu Aydınlatma Politikası ve Kamuyu Aydınlatma Prosedüründe içeriden öğrenebilecek durumda olan kişiler, görev itibarı ile belirlenmiş ve Genel Kurul’un bilgisine sunularak kamuya açıklanmıştır.

İçeriden 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 aşağıda sunulmuştur.

| <b>Çalıştığı Kurum</b>                           | <b>Kişi</b>          | <b>Görevi</b>                     |
|--------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| AvivaSA Emeklilik Ve Hayat A.Ş.                  | Carl Owen Boehr      | Yönetim Kurulu Üyesi              |
| Aviva Sigorta A.Ş.                               | Ertan Fırat          | Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür |
| Aviva Avrupa Hayat Plc.                          | Martin John Brooks   | Yönetim Kurulu Üyesi              |
| Aviva Sigorta A.Ş.                               | Selmin Çağatay       | Yönetim Kurulu Üyesi              |
| Aviva Sigorta A.Ş.                               | Ayşe Nilgün Bolcakan | Yönetim Kurulu Üyesi              |
| Aviva Sigorta A.Ş.                               | Ali Akşener          | Genel Müdür Yardımcısı            |
| Aviva Sigorta A.Ş.                               | Tülay Vidinel        | Mali İşler Grup Müdürü            |
| Aviva Sigorta A.Ş.                               | Esra Okuroğlu        | Mali Kontrol Müdürü               |
| Aviva Sigorta A.Ş.                               | Selçuk Yüksel        | Muhasebe Müdürü                   |
| Aviva Sigorta A.Ş.                               | Ali Fuat Üstün       | BT Grup Müdürü                    |
| Aviva Sigorta A.Ş.                               | Zafer Ceylan         | İç Denetim Müdürü                 |
| Güney Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlik A.Ş. |                      |                                   |
| Başaran Nas Yeminli Mali Müşavirlik A.Ş.         |                      |                                   |

## **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](http://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 asgari yılda 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 düşünce 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 Profesyonel Çalışma Standartları Politikası”nı kabul etmiş olup uygulamaya koymuştur. “İnsan Kaynakları Politikası”, Profesyonel Çalışma Standartları Politikası içinde bir bölüm olarak yer almaktadır.

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.

Profesyonel Çalışma Standartları Politikası 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 gizliğine ilişkin politikalar 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](mailto: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 "Profesyonel Çalışma Standartları Politikası" 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 mütevazî 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.
- Alışılmalı 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 anlaşılmaya 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](http://www.avivasigorta.com.tr) internet adresindeki sitesinde müşterilerimizin düşünce, öneri ve şikayetleri ile ilgili bir link açılmış ve bu konuda Pazarlama Departmanından bir çalışmamız 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 Aviva Sigorta A.Ş. ve bağlı olduğu AVIVA Grubu ticari topluluğun bir üyesi olarak hem çevreye hem de sigortacı, yatırımcı, işveren ve müşteri olarak üstlendiği farklı rollerde topluma karşı olan kurumsal sorumluluklarının farkındadır.

Şirketimiz çevreyi koruma ve geliştirmenin önemine, en iyi çevre uygulamasını geliştirmeye çalışmanın ticari duyarlılık olduğuna inanmaktadır. Bu amaçla şirketimiz nezdinde AVIVA Grubunun "Çevre Politikası" kabul edilmiş ve yayımlanarak uygulamaya konulmuştur. Bu politika aşağıda sunulmuştur.

- Çevresel hassasiyetlerimizin kurumsal politikanın oluşturulması ve uygulanması, şirket karar mekanizmaları, sigorta/yatırım ürün ve hizmetlerinin geliştirilmesi ve sunulması, satınalma ve tedarikçi yönetimi hususlarına entegre edilmesi,
- Verimliliğin artırılması ve çalışmalarımız sırasında çevresel etkilerin azaltılması için, enerji yönetimi, kağıt kullanımı, atık azaltılması ve yeniden dönüşüm ve iletişim gibi alanlarda tüm fırsatları kullanmak,
- Bina ve tesislerimizi, iş planlarımıza ölçülebilir, izlenebilir çevresel hareketleri entegre ederek yönetmek,
- Çalışanların iş ve yakın çevrelerinde, çevrenin iyileştirilmesine etkin katkı yapmalarını sağlayacak ve teşvik edecek aydınlatıcı insan kaynakları politikaları geliştirmek,
- Müşteri ve daha geniş kesimler arasında en iyi çevre uygulamalarını desteklemek,
- Çevre bilinci ve hareketlerinin geliştirilmesine yönelik harici çalışmalara katılmak,
- Politika hedeflerimize ulaşmak için performansı periyodik olarak gözden geçirmek ve raporlamak.

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.

Şirketimiz "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" programı çerçevesinde 2007 yılında aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirmiştir.

**Eğitim:**

Aviva Türkiye'nin 2006 yılında başlattığı Kurumsal Sosyal Sorumluluk alışması "Sağlık", "Eğitim" ve "Sevgi" kapsamında Aviva Sigorta A.ř. , Üsküdar ocuk Yuvasındaki ocukların yaz kampının ve ritim derslerinin sponsorluğunu üstlenmiştir.

**Sanat &Toplum:**

Sanata desteğimizin bir ifadesi olarak İstanbul Modern Sanat Müzesi'nin sigorta sponsoru olduk. Ayrıca Türkiye'nin ilk Oyuncak Müzesinin de sigorta sponsorluğunu üstlendik.

**evre:**

İstanbul evre Kısa Film Festivali Sponsorluğumuz: Amacı, ulusal evre bilincinin yaygınlaştırılmasına önayak olmak, evre olgusunu sinemanın etkin söylemi ile geniş kitlelere ulaştırmak olan festival, 5-10 Haziran 2007 tarihinde Bakırköy'de düzenlendi. Ayrıca TURMEPA ve Toplum Gönüllüleri Vakfına çeşitli projeler vasıtasıyla destek verilmektedir.

Gerek dönem içinde gerekse geçmiş yıllarda çevreye verilen zararlardan dolayı şirket aleyhine herhangi bir dava açılmamış, herhangi bir uyarı alınmamıştır.

**BÖLÜM IV – YÖNETİM KURULU****18 – Yönetim Kurulunun Yapısı, Oluşumu ve Bağımsız yeler**

Yönetim Kurulumuz dördü icrada görevli,  icrada görevli olmayan – bağımsız olmak üzere yedi kişiden oluşmaktadır. Ancak, icrada görevli olmayan bağımsız yemiz şirketimizin bağlı olduğu AVIVA Grubunda alışmaktadır.

Yönetim Kurulu Başkanlığı ile Genel Müdürlük görevi farklı kişiler tarafından yürütülmektedir.

Bağımsız Yönetim Kurulu yelerinin bağımsızlık beyanları bulunmamaktadır.

**Yönetim Kurulu yelerimize ilişkin bilgiler;**

Carl Owen Boehr Yönetim Kurulu yesi

Stephen Forder Pond Yönetim Kurulu yesi

Ertan Fırat Yönetim Kurulu yesi, Genel Müdür, İcrada görevli

Selmin Çağatay Yönetim Kurulu yesi, Genel Müdür Yardımcısı, İcrada görevli

Ayşe Nilgün Bolcakan Yönetim Kurulu yesi, Genel Müdür Yardımcısı, İcrada görevli

Martin John Brooks 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 "Profesyonel Çalışma Standartları Politikası" 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

- Değerlerimiz ; Dürüstlük, Sürekli Gelişim, Performans, Takım Çalışması,
- Amacımız; Çalışan Mutluluğu, Karlılık ve Müşteri Memnuniyetinde Birincilik

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 asgari yılda 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.

- 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 İç Denetim Komitesi bulunmaktadır. İç Denetim Komitesi asgari altı ayda bir gerek denetçilerin hazırladığı raporları incelemek ve aksiyonları takip etmek için gerekse gündeme denetim ile ilgili konuları da alarak toplanmaktadır.
- 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 aldırılmaktadır.
- 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 yöneticilerinin 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 2007 yılı içinde dört adet toplantı gerçekleştirmiştir.
- Toplantı tarihinin tüm üyelerimizin katılımına imkan sağlayacak şekilde tespit edilmesine ve öngörülemez 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.
- 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 ile örneğin; bir atama ya da istifa kabulü ile ilgili, tek bir 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 2007 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 atanan her Yönetim Kurulu Üyesine bildirilmektedir.

## 25 – Etik Kurallar

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş. bağlı olduğu AVIVA Grubu'nun politikaları çerçevesinde "Profesyonel Çalışma Standartları Politikası"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. Bu politika ve prosedür 2005 yılında kamuya açıklanmıştır. Davranış ve Etik Kuralları 2006 yılında kitapçık olarak bastırılmış ve yazılı olarak tüm çalışanlar ile paylaşılmıştır.

## **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 Üyesi            |
| Selmin Çağatay   | Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi |
| Ayşe N. Bolcakan | Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi |
| Ali Akşener      | Genel Müdür Yardımcısı                       |

### **Risk Komitesi**

|                    |                                                    |
|--------------------|----------------------------------------------------|
| Ertan Fırat        | Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi                  |
| Selmin Çağatay     | Genel Müdür Yardımcısı, Mali İşler ve Organizasyon |
| Ali Akşener        | Genel Müdür Yardımcısı, Teknik ve Hasar            |
| Ali Fuat Üstün     | Grup Müdürü, Bilgi Teknolojileri                   |
| Tülay Vidinel      | Grup Müdürü, Mali İşler                            |
| Haydar Büyüktuğrul | Grup Müdürü, Hasar ve Hukuk                        |
| Suat Oruç          | Grup Müdürü, Nakliyat Dışı Teknik                  |
| Zafer Ceylan       | İç Denetim Müdürü                                  |

### **Denetim Komitesi**

|                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| Carl Owen Boehr | Yönetim Kurulu Üyesi |
| Zafer Ceylan    | İç Denetim Müdürü    |

### **İnsan Kaynakları Komitesi**

|                  |                                                    |
|------------------|----------------------------------------------------|
| Ertan Fırat      | Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi                  |
| Selmin Çağatay   | Genel Müdür Yardımcısı, Mali İşler ve Organizasyon |
| Ayşe N. Bolcakan | Genel Müdür Yardımcısı, Pazarlama                  |
| Ali Akşener      | Genel Müdür Yardımcısı, Teknik ve Hasar            |
| Pınar Çağlı      | Müdür, İnsan Kaynakları                            |

### **Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesi**

|                  |                                    |
|------------------|------------------------------------|
| Ayşe N. Bolcakan | Genel Müdür Yardımcısı, Pazarlama  |
| Eda Kalaycı      | Müdür, Pazarlama                   |
| Rabia Kocaaku    | Müdür Yardımcısı, İnsan Kaynakları |
| Özlem Karagülle  | Pazarlama                          |
| İpek Erdinç      | Yetkili, Pazarlama                 |
| Selcen Umutoğlu  | Müdür Yardımcısı, Hasar            |

### **Kriz Yönetimi ve İş Sürekliliği Komitesi**

|                |                                                    |
|----------------|----------------------------------------------------|
| Ertan Fırat    | Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi                  |
| Selmin Çağatay | Genel Müdür Yardımcısı, Mali İşler ve Organizasyon |
| Ayşe Bolcakan  | Genel Müdür Yardımcısı, Pazarlama                  |
| Ali Fuat Üstün | Grup Müdürü, Bilgi Teknolojileri                   |
| Murat Birol    | Müdür, İdari İşler                                 |
| Pınar Çağlı    | Müdür, İnsan Kaynakları                            |

### **Rezerv Komitesi**

|                    |                                              |
|--------------------|----------------------------------------------|
| Ali Akşener        | Genel Müdür Yardımcısı                       |
| Selmin Çağatay     | Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi |
| Aslı Sönmez        | Uzman                                        |
| Haydar Büyüktuğrul | Grup Müdürü, Hasar ve Hukuk                  |
| Esra Okuroğlu      | Müdür, Mali İşler                            |
| Ufuk Ul            | Grup Müdürü, Ar – Ge                         |
| Tülay Vidinel      | Grup Müdürü, Mali İşler                      |

## **27 – Yönetim Kuruluna Sağlanan Mali Haklar**

Mahremiyet ve ticari sır prensibi çerçevesinde açıklanmaması uygun görülmüştür.

2007 yılında Yönetim Kurulu Üyelerine herhangi bir kredi açılmamış, borç verilmemiş, lehine kefalet verilmemiştir.