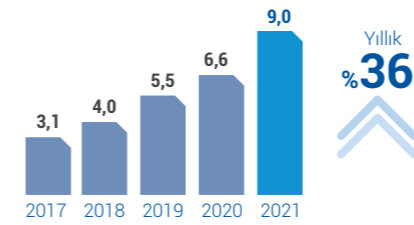
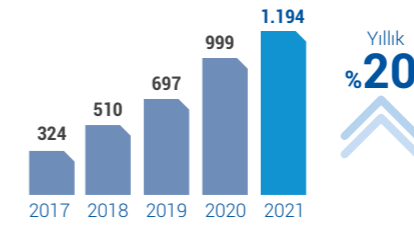


Pandemide normalleşmenin yaşandığı 2021 yılında deneyimlenen yeni piyasa koşullarında, Sabancı Topluluğu'nun finansal hizmetler şirketleri **stratejik, yenilikçi ve sürdürülebilir girişimlerde bulunurken müşterilerine sınıfının en iyisi hizmet deneyimini sunmaya devam etti.**

Kombine Gelir (Milyar TL)

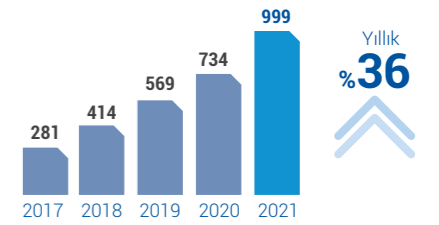


Kombine FAVÖK* (Milyon TL)



*Tek seferlik gelir/giderler hariç

Kombine Net Kâr* (Milyon TL)



*Tek seferlik gelir/giderler hariç

AKSigorta

AGESA

Finansal Hizmetler



Finansal Hizmetler



Piyasa zorluklarıyla başarılı bir şekilde yüzleşmek

Stratejik, yenilikçi ve sürdürülebilir girişimler, pazar payı, işlem hacimleri ve müşteri sayısında dikkate değer sonuçların elde edilmesini desteklemiştir.

Stratejik bir hamle

2021 yılında finansal hizmetler stratejik iş birimi için kilit gelişme, hayat ve emeklilik iş ortaklığındaki değişimdi. Mayıs ayında, Sabancı Holding'in hayat dışı sigorta sektöründe 2011 yılından bu yana ortağı olan Ageas, Sabancı Topluluğu'nun hayat ve bireysel emeklilik sigortası iş kolunda da ortağı oldu ve ileriye dönük yeni sinerjilerin önünü açtı. Sabancı Holding, bu yeni ortaklık sonucunda 1 Temmuz 2021 tarihinden itibaren finansal hizmetler şirketleri Aksigorta ve Ageas'ı finansal tablolarında tam konsolidasyona tabi tutmaya başladı.

Hayat ve bireysel emeklilik işinde önemli ilerleme

2021 yılında hayat ve bireysel emeklilik işimiz, emeklilik piyasasında özel sektör şirketleri arasında lider pazar konumunu korudu ve hayat sigortası segmentinde önemli ilerlemeler kaydetti. Hayat ve bireysel emeklilik finansal hizmetler şirketimiz Ageas, piyasada %17,8 pay ile (özel şirketler arasında) emeklilik & otomatik katılım pazarında liderliğini muhafaza etmekte hayat ve ferdi kaza sigortası pazarında (özel şirketler arasında) %11 pazar payı ile ikinci sırada yer almaktadır.

Kredi hayat ürünleri ile büyüme

Sigorta prim üretiminin önemli bir bölümünü oluşturan kredi hayat ürünleri, sigortacılık faaliyetinin ana unsurlarından birini oluşturmaktadır. Dijital süreçlerle desteklenen müşteri deneyimindeki mükemmellik ve bilhassa satış ekiplerinin özellikle bu

konuya odaklanması ile kredi hayat segmentindeki pazar payımız 2020 sonundaki %5,1 seviyesinden 2021 sonunda %8,2'ye yükseldi. Bireysel ve ferdi kaza segmentimizin önemli oranda büyümesiyle birleştiğinde, hayat sigortası işimiz yıllık %52 civarında prim büyüme oranı elde etmiş ve %21'lik pazar büyümesinin üzerinde performans göstermiştir.

Yönetilen emeklilik varlıklarında %43 büyüme

2021 yılında, hayat ve emeklilik iş kolu, yönetilen toplam emeklilik varlıklarında yıllık %43 büyüme ile yukarı yönlü ivmesini korudu. Yeni düzenlemeler, özellikle emeklilik ürünlerinin 18 yaş altına da sunulabilmesi ve devlet katkısının %25'ten %30'a çıkarılması da uzun vadeli büyüme beklentilerini destekledi.

Doğrudan satış kanallarında büyüme

Hayat ve emeklilik iş kolu, Akbank ile kurduğu bankasürans ağı, sektörün en büyük doğrudan satış ekibi, özel acente ağı, kurumsal projeler ve tele satışlardan oluşan geniş bir dağıtım yapısı ile 2,4 milyon müşteriye hizmet vermektedir.

Değişen pazar ve müşteri dinamiklerine cevap verebilmek için hayat ve emeklilik sektörü, özellikle doğrudan satış kanalının büyümesiyle birlikte 2021 yılında dağıtım yeteneklerini geliştirmeye devam etti.

Hayat ve emeklilik iş kolumuz, sağladığı hizmetler ve müşterilere sunduğu kişiye özel deneyimlerle de farklılaşmayı sürdürdü. Çağrı merkezi ve satış kanallarındaki özel ekipler, emeklilik müşterilerine tasarruf ve yatırım alternatifleri konusunda değerli bilgiler ve hizmetler sunarken, mobil uygulamamız üzerinden otomatik fon yönetimi danışmanlığı hizmetleri verildi.

Hayat dışı segmentte lider bir oyuncu

Zorlu bir yıl olmasına rağmen hayat dışı finansal hizmetler şirketimiz Aksigorta, dördüncülük konumunu sürdürerek sektördeki güçlü pozisyonunu korumayı başardı.

Hayat dışı iş kolumuz acentelerine her şey dâhil destek sağlarken dağıtım ağını da genişleterek 3.500'ün üzerinde acenteye ulaştı. Son üç yılda toplam 1.469 yeni acente ağa katıldı.

Prim üretiminde %33 büyüme

2021 yılında, güçlü büyüme ve Akbank ile sürdürülen özel ortaklık sayesinde, hayat dışı iş kolumuz 2021 prim üretiminde yıllık bazda %33'lük rekor düzeyde bir büyüme gerçekleştirerek 7 milyar TL prim hacmine ulaştı.

Son üç yılda acente ağına dâhil edilen 1.469 yeni acenteden gelen toplam brüt yazılan primler 2021 yılında acente kanalı brüt yazılan primlerinin %32'sini oluşturdu.

Yeni nesil finansal hizmetler

Sigortacılığın sınırlarını zorlamayı ve "Yeni Nesil Finansal Hizmetler" kavramını benimsemeyi hedefleyen hayat dışı işimiz, iş süreçleri otomasyonu için yeni araçlar hayata geçirerek analitik, dijitalleşme ve yeni teknolojiler alanında önemli yatırımlara imza attı.

Aksigorta, sektör ortalamasının 3 puan altında genel gider oranı ile en yüksek verimliliğe sahip iken, robotik süreç otomasyonu (RPA) teknolojisini süreçlerine entegre ederek toplam çalışma süresi ve kaynak ihtiyacında %20'lik tasarruf sağladı. Hayat dışı şirketimiz robotik teknolojinin öncüsü olarak yapay zeka uygulamalarını da sektörlle buluşturdu.

Ayrıca, "Yeni Nesil Finansal Hizmetler" konsepti doğrultusunda yenilikçi işbirlikleri kurularak Vodafone ile telekom, Tofaş/Fiat - Connect Kasko' ile mobilite gibi farklı ekosistemlerle entegrasyon yolunda önemli adımlar atıldı.

Diğer taraftan, hayat ve emeklilik sektöründe, müşteri tabanının korunması ve büyümesinden finansal fayda sağlamayı amaçlayan Ageas, dijital ve analitiğe sürekli yatırım yapmaktadır.

4,6 uygulama mağazası reytingi ile pazar lideri olan Ageas'nın mobil uygulaması sınıfının en iyisi kullanıcı deneyimini sunarken başarısını bir dizi uluslararası ödül ve müşteri memnuniyeti puanı ile kanıtladı.

Hayat ve emeklilik işimizde yenilikçi yeni nesil çözümler, özellikle dijital fon yönetimi danışmanlığı FonPro; yapay zeka tabanlı saklama motoru; biyometrik dijital imza ile kâğıtsız satışlar bizi rekabetten ayırtırmaya devam etti.

Finansal Hizmetler

Finansal Hizmetler Stratejik İş Kolunda yer alan şirketlerimiz, Agesa ve Aksigorta, dijital platformlarda ve ekosistemlerde yeni fırsatlar arıyor.



Dijital

Halen üç yaşında olan Aksigorta Dijital Asistanı (ADA) yılda 4 milyon işlemi başarıyla gerçekleştirmektedir. ADA, Aksigorta'nın müşterilerine çağrı merkezinde ses desteği vermeye başlamanın yanı sıra, iletişim merkezi müşterilerinin %50'sini de ses sistemi üzerinden yönetiyor.

Hayat dışı ve hayat ve emeklilik sektörünün geleceği

Yakın gelecekte, hayat ve emeklilik sektöründe yasal düzenlemelerdeki değişikliklerin olumlu etkisi gözlenecektir. Bu değişiklikler, artan faydalarla birlikte emeklilik sisteminin yeni segmentlere açılmasını sağlayarak tasarrufları çekmek için yeni fırsatlar yaratacaktır.

Sigorta maliyetlerindeki artış ve artan korunma ihtiyacı ile birlikte eksik sigorta sorununun ön plana çıkması beklenmektedir. Trafik sigortasındaki yeni düzenlemeler maliyetleri etkileyecek ve sektör genelinde sermaye gereksinimlerinin artmasına neden olacaktır.

Sağlıklı ve iyi yaşamanın artan önemi sağlık branşında sigorta bilincini de artırmıştır ve sağlık sigortacılığının giderek büyümesi beklenmektedir. Ayrıca, iklim değişikliğinin ve artan doğal afetlerin portföy üzerindeki etkisinin de artması beklenmektedir.

Akıllı verimlilik çözümleri, stratejik işbirlikleri ve dijitalleşmenin pazar oyuncuları için birincil odak noktası haline gelmesiyle birlikte, her türlü yıkıcı dönüşümün üstesinden gelmek için teknolojik altyapıların hazır olması gerekecektir. Bu durumda teknolojik iş gücü daha da önemli hale gelecektir.

Bu gelişmelere paralel olarak, satın almaların büyük kısmının banka şubelerinden gerçekleştirildiği bankasürans kanalının da dijital bir dönüşümden geçmesi ve dijital ortama taşınması beklenmektedir.

Sürdürülebilirlik ve dijitalleşmeye odaklanarak finansal hizmetler şirketlerimizi tam potansiyellerine ulaştırıyoruz.

Finansal hizmetler şirketlerimiz, müşteri odaklı bir yaklaşımla kârlı büyüme ile pazar lideri konumlarını güçlendirmenin stratejik öncelikleri doğrultusunda çalışıyor, çok kanallı sigortacılık kapsamında hareket ederek yeni nesil lider hizmet sağlayıcılar olmayı hedefliyor.

2022'den itibaren meyve verecek öncelikli sinerji alanları

Finansal Hizmetler Stratejik İş Kolunda yer alan şirketlerimiz, Agesa ve Aksigorta, dijital platformlarda ve ekosistemlerde yeni fırsatlar aramaktadır.

2021 yılında Sabancı Topluluğu hayat iş kolu ile Ageas arasında kurulan yeni ortaklık, finansal hizmetler segmentinde daha bütünlüklü bir stratejik yaklaşıma

olanak sağladı. Bu doğrultuda, Sabancı Topluluğu finansal hizmetler şirketleri, tüm dağıtım kanallarını tek bir müşteri odaklı yaklaşımla değerlendiren ve çeşitli işlevler için yetenek ve en iyi uygulamaları paylaşan öncelikli sinerji alanları üzerinde çalışmaya başladı. Bu strateji 2022 yılından itibaren meyvelerini vermeye başlayacaktır.

İyi sürdürülebilirlik uygulamalarının düzeyini yükseltmek

Yakın gelecekte hayat dışı ve hayat ve emeklilik iş kolunun bir diğer odak alanı da Türk sigorta pazarında sürdürülebilirliğe öncülük etmek olacaktır. Agesa ve Aksigorta, üç yıllık bir yol haritası boyunca "iyi sürdürülebilirlik uygulamaları" düzeyini yükseltmeyi hedeflemektedir. Aksigorta, BİST Sürdürülebilirlik Endeksi'ne dâhil olmayı planlamaktadır. Her iki finansal hizmet şirketi de 2050 yılına kadar net sıfır emisyon hedefi belirlemiştir.

Ana faaliyet alanını büyütme ve koruma adımları

Sabancı Topluluğu'nun finansal hizmetler şirketleri, ana faaliyetlerini korumak ve büyütme amacıyla, ülke genelindeki mevcut dağıtım kanallarında verimliliği artırırken kapsamalarını genişletmeye ve büyümeye devam etmektedir. Şirketler, Akbank satış kanallarındaki penetrasyonu artırmak için banka sigortacılığının dijitalleşmesine odaklanmaktadır. Ticari mükemmelliğe ulaşmak için şirketler, pazar payı ve kârlılık arasında sağlıklı bir denge kurarken, sürekli değişen pazar koşullarına uyum sağlamak için kendilerini sürekli yenilemektedirler.

Büyüme için dönüşüm

Hayat dışı şirketimiz, değişen müşteri ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak tamamlayıcı sağlık sigortası, tamamlayıcı trafik sigortası, elektronik cihaz sigortası ve evcil hayvan sigortası

gibi yeni ürünler geliştirmeye devam etmektedir. Sonuç olarak şirket, süreçlerin dijitalleşmesini hızlandırmak ve böylece verimliliğini daha da artırmak için bilişim teknolojileri ve siber güvenliğe yatırım yapmaya devam etmektedir. Şirket, müşteri ve paydaş deneyimini geliştirmek için verimli ve istikrarlı bir süreçte ilerlemeyi amaçlamaktadır. Hayat dışı şirketimiz, gelecekteki büyümeyi yönetmek için sağlık sigortası iş kolunu yeniden yapılandırmaktadır.

Şirket, dönüşüm yolculuğunun bir parçası olarak stratejik ittifaklar geliştirmeye ve açık sigorta yatırımlarına kararlılıkla devam etmeye odaklıdır. Ayrıca, şirket diğer marka ekosistemleriyle işbirliği yaparak ve birçok projede birlikte çalışarak yeni nesil sigortalar yaratmaktadır.

2022 yılında hayat ve emeklilik segmentinde hedefimiz, bireysel emeklilik pazarındaki güçlü varlığımızı

sürdürmek ve hayat sigortacılığı faaliyetlerimizi daha da genişletmektir. Hayat ve emeklilik işkolumuz, bu hedef doğrultusunda hem emeklilik hem de hayat sigortalarında müşteri odaklı ve yenilikçi çözümlerle ürün gamını ve hizmetlerini zenginleştirmeyi planlamaktadır.

Hayat ve emeklilik iş kolumuz, ayrıca müşterilere finansal güvence sağlamanın yanı sıra sürdürülebilir büyüme için yenilikçi iş modelleri ve projeler de geliştirecektir. Küresel demografideki değişimlere paralel olarak, nitelikli hizmet eksikliği nedeniyle Türkiye'nin hızla artan yaşlı nüfusu için yeni girişimler, hizmetler ve ürünlere ihtiyaç doğmaktadır. Bu durum, yaşlıların karşılaştığı sorunlar ve bireylerin ve toplumun yaşa bağlı olarak karşılaştığı çok çeşitli sorunları ele alan "Her Yaşta" kurumsal sosyal sorumluluk projemiz kapsamında da ele alınmaktadır.