

DEMİR SAĞLIK VE HAYAT SİGORTA A.Ş.
FALİYET RAPORU 2020

 **Demir**

Hayata iyi bak





Hayata iyi bak





DEMİR SAĞLIK VE HAYAT SİGORTA A.Ş. 2020 YILI FAALİYET RAPORU

İşbu Faaliyet Raporu Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından düzenlenerek 28.08.2012 tarih ve 28395 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Şirketlerin Yıllık Faaliyet Raporunun Asgari İçeriğinin Belirlenmesi Hakkında Yönetmelik” ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu kapsamında, “Sigorta ve Reasürans Şirketleri ile Emeklilik Şirketlerinin Finansal Raporlamaları Hakkında Yönetmelik”, 07.08.2007 tarih ve 26606 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Mali Bünyelerine İlişkin Yönetmelik” uyarınca hazırlanmıştır.



İÇİNDEKİLER

BÖLÜM 1: SUNUŞ VE GENEL BİLGİLER

1.1. Şirketin Genel Bilgileri	9
1.2. Vizyon, Misyon ve Hedefler	10
1.3. Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'nin Tarihsel Gelişimi	11
1.4. Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'nin Sermaye ve Ortaklık Yapısı ile Hesap Dönemi İçerisindeki Değişiklikler	12
a- Esas Sözleşme Değişiklikleri ve Nedenleri	
b- Sermaye ve Ortaklık Yapısı	
c- Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri ile Genel Müdür Yardımcılarının Varsa Sahip Oldukları Paylara İlişkin Açıklama	
1.5. Dağıtım Kanalı ve Bölge Müdürlüğü Yapılanmasına İlişkin Bilgiler	13

BÖLÜM 2: YÖNETİM KURULU, ÜST DÜZEY YÖNETİCİLER VE İÇ SİSTEMLER İLE İLGİLİ BİLGİLER

2.1. Yönetim Kurulu	16
2.2. Üst Yönetim	18
2.3. İç Sistemler Yöneticileri	18
2.4. Yönetim Kurulu Üyelerinin Hesap Dönemi İçinde Yapılan Toplantılara Katılımlarına Dair Bilgiler	19
2.5. Yıl İçerisinde Yapılan Olağan ve Olağanüstü Genel Kurul Toplantılarına İlişkin Bilgiler	19
2.6. Yönetim Kuruluna ve Üst Yönetime Sağlanan Mali Haklar	19

BÖLÜM 3: ARAŞTIRMA GELİŞTİRME

3.1. Araştırma Geliştirme Uygulamaları	21
--	----

BÖLÜM 4: FAALİYETLER VE FAALİYETLERE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER

4.1. Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	26
4.2. Genel Müdür'ün Mesajı	28
4.3. 2020 Yılı Faaliyetleri	30
4.4. İç Denetim Faaliyetleri Hakkında Bilgiler	31
4.5. İç Kontrol ve Risk Yönetimi Faaliyetleri Hakkında Bilgiler	32
4.6. Uyum Faaliyetleri Hakkında Bilgiler	32
4.7. Yönetim Kurulu Görüşü	33
4.8. Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'nin Doğrudan veya Dolaylı İştirakleri ve Pay Oranlarına İlişkin Bilgiler	33

4.9. Şirket'in İktisap Ettiği Kendi Paylarına İlişkin Bilgiler	33
4.10. Hesap Dönemi İçerisinde Yapılan Özel Denetime ve Kamu Denetimine İlişkin Açıklamalar	33
4.11. Şirket Aleyhine Açılan ve Şirket'in Mali Durumunu ve Faaliyetlerini Etkileyebilecek Nitelikteki Davalar ve Olası Sonuçları Hakkında Bilgiler	33
4.12. Mevzuat Hükümlerine Aykırı Uygulamalar Nedeniyle Şirket ve Yönetim Kurulu Üyeleri Hakkında Uygulanan İdari veya Adli Yaptırımlara İlişkin Açıklamalar	33
4.13. Bağış ve yardımlar	33

BÖLÜM 5: KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARI

5.1. İnsan Kaynakları Uygulamalarına İlişkin Bilgiler	36
5.2. İnsan Kaynakları Politikaları	36
5.3. Organizasyon Şeması	37

BÖLÜM 6: RİSKLER VE YÖNETİM KURULU'NUN DEĞERLENDİRMESİ

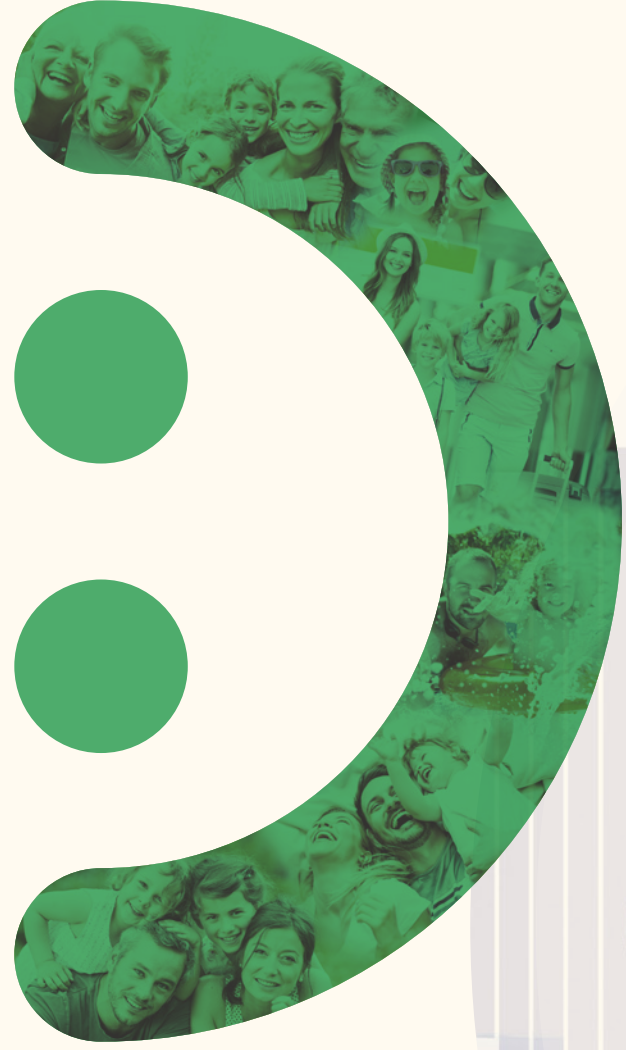
6.1. Risk Türleri İtibariyle Uygulanan Risk Yönetimi Politikalarına İlişkin Bilgiler	40
6.2. Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'nin Dahil Olduğu Risk Grubundaki Bilgiler	41

BÖLÜM 7: YÖNETİM KURULU ÖZET FAALİYET RAPORU

7.1. Genel Kurula Sunulan Özet Yönetim Kurulu Raporu	46
--	----

BÖLÜM 8: BAĞLILIK RAPORUNUN SONUÇ BÖLÜMÜ VE FİNANSAL DURUM

8.1. Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. 01.01.2020 - 31.12.2020 Dönemine İlişkin Bağlılık Raporunun Sonuç Bölümü	50
8.2. Mali Durum, Karlılık ve Tazminat Ödeme Gücüne İlişkin Değerlendirmeler	50
8.3. Kar Dağıtım Politikası	51
8.4. Rapor Dönemi Dahil Beş Yıllık Özet Finansal Bilgiler	51
8.5. 31 Aralık 2020 Tarihi İtibariyle Hazırlanan Yıl Sonu Özet Finansal Raporu	52
8.6. Raporlama Döneminden Sonra Ortaya Çıkan Olaylar	53
8.7. 31 Aralık 2020 Tarihinde Sona Eren Yıla Ait Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu	53



BÖLÜM 1 SUNUŞ VE GENEL BİLGİLER





1.1. Şirketin Genel Bilgileri

GENEL MERKEZ BİLGİLERİ

Ticaret Unvanı:	Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.
Ticaret Sicil No:	328543 - 0
Vergi Dairesi/No:	Mecidiyeköy Vergi Dairesi - 2780067385
Mersis No:	0278006738500017
Raporun Ait Olduğu Dönem:	2020 Yılı
Merkez Adresi:	Büyükdere Cad. Özsezen İş Merkezi No: 124/B 34394 Esentepe Şişli İstanbul
Telefon Numarası:	0212 288 68 51 - 0212 216 63 53
Faks Numarası:	0212 274 65 85
İnternet Site Adresi:	www.demirsaglik.com.tr
Elektronik Posta:	info@demirsaglik.com.tr
KEP Adresi:	demirhayat@hs03.kep.tr

BÖLGE KÜDÜRLÜĞÜ BİLGİLERİ

ANKARA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

Adres:	Ehlibeyt Mahallesi Ceyhun Atuf Kansu Caddesi Başkent Plaza No: 106 Kat: 12 Balgat Çankaya ANKARA
Telefon:	0312 466 02 80 (pbx)
Faks:	0312 427 39 82

1.2. Vizyon, Misyon ve Hedefler

VİZYON

Sağlığın bütünselliğine inanarak sağlık sigortasını bir bütün olarak ele alan, sigortalıların fiziksel, zihinsel ve ruhsal sağlık bütünlüklerini korumaya ve iyileştirmeye odaklı olan, dünyadaki teknolojik ve diğer gelişmeleri yakından takip eden ve bu gelişmelere hızlı adapte olan, yenilikçi, öncü, cesur ve dinamik bir şirket olmaktır..

MİSYON

Bugünün ihtiyaçlarına odaklı ve ezberbozan sağlık sigortası çözümlerini daha geniş kitlelere ulaştırmayı hedefleyen, önleyici ve tıbbi tedavi aşamalarında toplumun tamamını kapsayan uygulamalar geliştirerek, sigortalılarımızın ve toplumun sağlık ve sağlık sigortası bilincini arttıran bir marka haline gelmektir.

HEDEFLER

Tüm sigortalılarına eşit ve yüksek seviyede müşteri memnuniyeti sağlamak, ürün kalitemiz hızlı hizmet sunma hedefimiz ile sektörde fark yaratmak, güçlü iş ortaklıkları oluşturarak sağlık sektörüne yön vermek, ürün yelpazemizi dijital kanallarımız yoluyla genişletmek ve çalışanlarımızın gelişimini desteklemektir.



1.3 Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'nin Tarihsel Gelişimi

Şirketimiz, Demir Hayat Sigorta A.Ş. unvanı ile kurulmuş ve 28 Mart 1995 tarihinde İstanbul Ticaret Sicil Müdürlüğü nezdinde tescil edilerek 3757 Sayı ve 31 Mart 1995 tarihli Türkiye Ticaret Sicil Gazetesi'nde ilan edilmiştir. Şirketimizin 26.250.000,00 TL tutarındaki sermayesinin tamamı ortaklarca ödenmiştir.

Şirketimiz, 1995 yılında hayat, hastalık ve ferdi kaza ruhsatlarını alarak aynı yıl içerisinde ilk sigorta poliçesini düzenlemiştir. 1996 yılının Temmuz ayında Alman RWTÜV Şirketi'nden ISO 9001 Kalite Güvence Belgesi'ni almıştır, 1998 yılı Mayıs ayında TÜSİAD - KALDER İş Mükemmelliği Ödülü için başvuru yapan ilk sigorta şirketi olmuştur.

Şirketimiz 2002 yılı Ocak ayında anlaşmalı sağlık kuruluşlarına doğrudan internet üzerinden provizyon hizmeti verilmesi sistemine geçmiştir.

Şirketimizin sigortalı sayısı 2006 yılı Temmuz ayında 100.000 üzerine çıkmıştır. 2008 yılı Nisan ayında sektörde bir ilk olan SGK kullanımı teşvik teminatı Şirketimiz tarafından oluşturulmuştur. 2008 yılının Haziran ayında anlaşmalı sağlık kuruluşu sayısı 1200'ün üzerine 2012 yılı Eylül ayında anlaşmalı sağlık kuruluşu sayısı 1600'ün üzerine çıkmıştır. 2014 yılında Otomatik Provizyon Yazılım Geliştirme Projesi ile web üzerinden provizyon verilmeye başlanmıştır. Kuruluşundan bu yana Demir Finansal Grup Holding A.Ş. çatısı altında faaliyet gösteren şirketimiz 23 Kasım 2016 tarihi itibarıyla %100 hisse devri ile EMF Capital Partners yönetimine geçmiştir.

1.4. Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'nin Sermaye ve Ortaklık Yapısı ile Hesap Dönemi İçerisindeki Değişiklikler

Şirketimizin %100'ünü temsil eden paylar, 23 Kasım 2016 tarihinde Demir Hayat Group B.V. tarafından devir alınmıştır. Söz konusu pay devri 29 Kasım 2016 tarih ve 9208 sayılı Türkiye Ticaret Sicil Gazetesi'nde yayımlanmıştır. Bu devir ile birlikte şirketimizin doğrudan ve nihai ana ortağı Demir Hayat Group B.V. olmuştur.

Şirketimizin 14.12.2018 tarihinde gerçekleştirilen Olağanüstü Genel Kurul Toplantısında alınan karar ile unvanı Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. olarak değiştirilmiş olup söz konusu karar 15.01.2019 tarihinde Ticaret Sicil Gazetesi'nde ilan edilmiştir.

Şirketimiz hayat, sağlık ve ferdi kaza branşlarında sigortacılık faaliyeti yürütmektedir.

a-Esas Sözleşme Değişiklikleri ve Nedenleri

2020 yılı içerisinde Şirket Esas Sözleşmesi'nde herhangi bir değişiklik olmamıştır.

b-Sermaye ve Ortaklık Yapısı

Sermayenin 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla ortaklara göre dağılımı aşağıdaki şekildedir:

HİSSEDAR	SERMAYE MİKTARI	HİSSE ADEDİ
Demir Hayat Group B.V	26,250,000	26,250,000
Toplam	26,250,000	26,250,000

Demir Hayat Group B.V

Demir Hayat Group B.V., Hollanda'da 65824962 sicil numarasıyla "Haaksbergweg 71,Suite 3,1101 BR, Amsterdam, Hollanda" adresinde Demir Hayat Sigorta A.Ş. hisselerini devralmak amacıyla 14 Nisan 2016 tarihinde kurulan Hollanda menşeli bir holding şirkettir. Şirketin bu satın alma işlemi dışında başka bir faaliyet konusu bulunmamaktadır. Demir Hayat Group B.V. hisselerinin tamamı, EMF NEIF iştiraklerinin paylarını tutmakla sorumlu olan ve 12 Ağustos 2013 tarihinde Hollanda kanunları çerçevesinde kurulmuş olan EMF NEIF Kooperatif U.A.'ya aittir.

b-Sermaye ve Ortaklık Yapısı

EMF New Europe Insurance Fund ("EMF NEIF" veya "Fon")

EMF NEIF, başta Türkiye olmak üzere Avrupa Birliği üyesi olmayan Doğu Avrupa ülkelerinde sigorta ve ilgili sektörlerde yatırım yapmak amacıyla oluşturulmuş, merkezi Birleşik Krallık'ta bulunan bir yatırım fonudur. Fonun yatırımcıları Alman Sigorta Grubu "Gothaer", Alman Kalkınma Bankası "DEG", Hollanda Kalkınma Bankası "FMO" ve Avrupa Konseyi Kalkınma Bankası "EBRD" olup yatırımcılar tarafından taahhüt edilen toplam yatırım tutarı **90 milyon Amerikan Doları'dır.**

EMF Capital Partners Limited ("EMF")

EMF, gelişen pazarlarda sigorta hizmetlerine odaklanmış bir girişim sermaye yönetim ve danışmanlık şirkettir. Merkezi Londra'da bulunan EMF'nin İstanbul ve Moskova'da temsilcilikleri bulunmaktadır. EMF'nin Birleşik Krallık'taki iştiraki olan EMF Capital (UK) Limited, Financial Conduct Authority (FCA) tarafından yetkilendirilmiş ve finansal otorite regülasyonlarına tabi bir şirkettir.

c-Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri ile Genel Müdür Yardımcılarının Varsa Sahip Oldukları Paylara İlişkin Açıklama

31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla sermaye içinde, Şirket'in Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri ile Genel Müdür ve Yardımcılarına ait pay bulunmamaktadır.

1.5 Dağıtım Kanalı ve Bölge Müdürlüğü Yapılanması İlişkin Bilgiler

Şirketimiz satış faaliyetleri, Direkt Satış ve Acente&Broker Dağıtım kanalları konusunda uzman ekipler tarafından gerçekleştirilmektedir.

Şirketimizin ana dağıtım kanalları acenteler ve brokerlerdir. Şirketimiz, 178 Acente, 56 Brokerden oluşan geniş bir dağıtım kanalına sahiptir. Şirketimiz Ankara'da 1 adet Bölge Müdürlüğü ile hayat ve sağlık branşında sigortacılık hizmeti sunmaktadır. Ayrıca çağrı merkezi ve internet sitesi gibi alternatif temas noktalarından da müşterilerine sigortacılık hizmeti sunmaktadır.



BÖLÜM 2 YÖNETİM KURULU, ÜST DÜZEY YÖNETİCİLER VE İÇ SİSTEMLER İLE İLGİLİ BİLGİLER





2.1 Yönetim Kurulu

Yönetim Kurulu Üyeleri'ne ilişkin bilgiler aşağıdaki şekildedir:

Peter LOVAS
Yönetim Kurulu Başkanı



Budapeşte Finans ve Muhasebe Koleji'nde finans okuduktan sonra, İngiltere ve Gallerde Yeminli Mali Müşavirler Enstitüsü'nde muhasebe eğitimi almıştır. 1989-1994 yılları arasında PriceWaterHouse Cooper'da Finansal Kurumlar Müdür Yardımcısı, 1994-1997 yılları arasında EBRD'de Londra Ülke Takım Yöneticisi, 1997-1999 yılları arasında ING Barrings'de Direktör Yardımcısı, 1999-2001 Dresdner Kleinwort Wasserstein'de Direktör, 2002-2003 yılları arasında Raiffeisen Investment Banking'de Kıdemli Danışman, 2003-2007 yılları arasında HSBC CIBM'de Genel Müdür ve 2007-2011 yılları arasında Silkroute Financial Group Limited şirketinde Kurucu Yönetim Kurulu Başkanı olarak çalışmıştır.

Akabinde 2011 yılında EMF Capital Partners'ın Kurucusu ve Yönetim Kurulu Başkanı olmuştur ve bu görevi hala devam etmektedir. 2014 yılı Aralık ayından 2019 yılı Eylül ayına kadar Unico Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görev yapmıştır. 2016 yılı Kasım ayından beri Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı görevini sürdürmektedir.



Hakan AKBAŞ
Yönetim Kurulu Başkan Vekili

Boğaziçi Üniversitesi Endüstri Mühendisliği'nden mezun olduktan sonra University of Rochester – Simon Business School'da yüksek lisans yapmıştır. 1995-1999 yılları arasında Xerox Corporation'da Pazarlama Müdürü, 1999-2001 yılları arasında Xerox Corporation'da Pazarlama Direktörü, 2001-2006 yılları arasında Xerox Corporation'da Genel Müdür olarak çalıştıktan sonra 2006-2011 yılları arasında Sabancı Holding'de Strateji ve İş Geliştirme Grup Başkanı olarak çalışmıştır. Daha sonra 2011 yılında Global Dealings Group'un Kurucu ve Yönetici Ortak'ı olmuştur ve bu görevi hala devam etmektedir. 2016-2017 yılları arasında Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi olarak görev yapmış olup 2017 yılının Haziran ayından beri de Yönetim Kurulu Başkan Vekili olarak görevini sürdürmektedir.



Özgür TURGAY
Yönetim Kurulu Üyesi

İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi'nden mezun olduktan sonra Bahçeşehir Üniversitesi'nde yüksek lisans yapmıştır. 1999 – 2008 yılları arasında Medline Acil Sağlık Hizmetleri şirketinde Genel Müdür Yardımcısı, 2008 yılında Medi – Expresse'de Genel Müdür, 2008 – 2014 yılları arasında Acıbadem Mobil Sağlık Hizmetleri şirketinde Genel Müdür, 2011 -2014 yılları arasında Acıbadem Sağlık Grubu'nda İcra Kurulu Üyesi olarak çalışmıştır. Daha sonra 2014 yılının Eylül ayında Wellpoint Şirketler Grubu Yönetim Kurulu Başkanı olmuştur ve bu görevi hala devam etmektedir. 2015 yılının Mart ayından bu yana Curative Digital Pazarlama Ajansı'nda Yönetim Kurulu Başkanı ve 2018 yılının Mart ayından bu yana Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerini sürdürmektedir.



Jülide MERCAN
Yönetim Kurulu Üyesi

Boğaziçi Üniversitesi Elektrik Elektronik Mühendisliği'nden mezun olduktan sonra University of Maryland'de Yüksek Lisans yapmıştır. 2000-2002 yılları arasında Align360 LCC'de Kıdemli Danışman, 2002-2007 yılları arasında Doğan Telekomünikasyon Hizmetleri Tic. A.Ş.'de Stratejik Planlama ve İş Geliştirme Müdürü, 2007-2016 yılları arasında Peppers and Rogers Group LLC'de Direktör olarak çalışmıştır. Daha sonra 2017 yılında EMF Capital Partners Limited şirketinde Direktör olarak çalışmaya başlamıştır ve bu görevi hala devam etmektedir. 2017 yılının Ağustos ayından bu yana da Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu Üyeliği görevini sürdürmektedir.



Viktor HODARA
Yönetim Kurulu Üyesi/Genel Müdür

İstanbul Teknik Üniversitesi Endüstri Mühendisliği'nden mezun olduktan sonra University of California – The Paul Merage School of Business de yüksek lisans yapmıştır. 1998-2003 yılları arasında AIG SunAmerica, ICM (ABD)'de Kıdemli Bölge Müdürü, 2003-2007 yılları arasında American Life Hayat Sigorta A.Ş.'de Acenteler Direktörü, 2007-2009 yılları arasında CIV Hayat Sigorta A.Ş.'de Genel Müdür Yardımcısı, 2009-2014 yılları arasında CIV Hayat Sigorta A.Ş.'de Genel Müdür olarak çalışmıştır. 2017 yılı Haziran ayında Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu Üyesi olarak çalışmaya başlamış ve 2017 yılı Aralık ayında Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyeliği yanında Genel Müdür olarak çalışmaya başlamıştır ve bu görevini hala sürdürmektedir.



2.2 Üst Yönetim

ADI SOYADI	GÖREVİ	GÖREVE ATANMA TARİHİ	AYRILMA TARİHİ	EĞİTİM DURUMU	MESLEKİ DENEYİM
Viktor HODARA	Yönetim Kurulu Üyesi Genel Müdür	Aralık 2017	Devam Ediyor	Yüksek Lisans	22 Yıl
Dr. Bülent Nadir EREN	Genel Müdür Yardımcısı Teknik ve Operasyon	Ağustos 2006	Devam Ediyor	Yüksek Lisans	28 Yıl
Ayşen KAHRAMAN	Genel Müdür Yardımcısı Mali ve İdari İşler	Ocak 2017	Kasım 2020	Lisans	19 Yıl
Çiğdem KARAKAŞ	Genel Müdür Yardımcısı Mali ve İdari İşler	Aralık 2020	Devam Ediyor	Lisans	18 Yıl
Kerim KELEŞOĞLU	Direktör Acente ve Broker Satış	Mayıs 2017	Devam Ediyor	Lisans	24 Yıl
Sıdika Şule YAPRAKLI	Direktör Kurumsal Satış	Haziran 2017	Devam Ediyor	Lisans	21 Yıl
Aydın YANAR	Direktör Bilgi Teknolojileri	Haziran 2017	Devam Ediyor	Yüksak Lisans	13 Yıl
Berker YURTBULMUŞ	Direktör İş Geliştirme	Kasım 2020	Devam Ediyor	Yüksak Lisans	7 Yıl

2.3 İç Sistemler Yöneticileri

ADI SOYADI	GÖREVİ	GÖREVE ATANMA TARİHİ	AYRILMA TARİHİ	EĞİTİM DURUMU	MESLEKİ DENEYİM
Burcu ÖZERDEN	İç Denetim Müdürü	Ocak 2016	Devam Ediyor	Yüksek Lisans	13 Yıl
Neslihan UZUN	İç Kontrol ve Risk Yönetimi Müdürü	Temmuz 2017	Devam Ediyor	Lisans	10 Yıl
Nursen KARTAL SAK	Hukuk ve Uyum Müdürü Avukat	Ekim 2019	Ekim 2020	Lisans	15 Yıl
Deniz KULAN SEZEN	Hukuk ve Uyum Müdürü Avukat	Kasım 2020	Devam Ediyor	Lisans	13 Yıl

2.4 Yönetim Kurulu Üyelerinin Hesap Dönemi İçinde Yapılan Toplantılara Katılımlarına Dair Bilgiler

Yönetim Kurulu Üyeleri'nin, 2020 yılı içinde gerçekleştirilen 4 Yönetim Kurulu toplantısına katılımını gösteren tablo aşağıdadır.

ADI SOYADI	27.02.2020	14.05.2020	13.08.2020	12.11.2020
Peter LOVAS	✓	✓	✓	✓
Hakan AKBAŞ	✓	✓	✓	✓
Özgür TURGAY	✓	✓	✓	✓
Jülide MERCAN	✓	✓	✓	✓
Viktor HODARA	✓	✓	✓	✓

2.5 Yıl İçerisinde Yapılan Olağan ve Olağanüstü Genel Kurul Toplantılarına İlişkin Bilgiler

Şirketimiz 03 Eylül 2020 tarihinde Olağan Genel Kurul toplantısı gerçekleştirmiş ve söz konusu toplantıda alınan tüm kararları yerine getirerek, bu kararlarda belirlenen hedeflere ulaşmıştır.

Şirketimiz 2020 yılında Olağanüstü Genel Kurul toplantısı yapmamıştır.

2.6 Yönetim Kuruluna ve Üst Yönetime Sağlanan Mali Haklar

Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri ile Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcıları, gibi üst düzey yöneticilere 2020 yılı içerisinde sağlanan ücret ve benzeri menfaatlerin toplam tutarı 3,042,026.45-TL'dir. (31 Aralık 2019: 2.207.090,97 -TL)

BÖLÜM 3 ARAŞTIRMA GELİŞTİRME





3.1 Araştırma Geliştirme Uygulamaları

Şirketimizin ana hedeflerinden biri, ürün ve hizmet anlamında sektörde daha önce yapılmayana yapmak, denenmeyeni deneyerek, sektöre öncülük etmektir. Özel Sağlık Sigortasına ek ya da alternatif olarak sahip olunabilen Cerrahi Hastalıklar Sigortası ve hamileyken sahip olunabilen İki Can ürünümüz sektörde ilk olan ürünler olup, hedeflerimize uygun olarak oluşturduğumuz örnek ürünlerdir. Sektördeki gelişmelere uygun olarak, araçların, sigortalı ve potansiyel sigortalıların taleplerine göre, ihtiyaç doğması durumunda yeni ürün geliştirme çalışmaları başlatılmaktadır. Ayrıca dünyadaki farklı örnek uygulamalar incelenmekte, yeni ürün fikirleri değerlendirilmektedir.

Araştırma ve geliştirme faaliyetleri geçmiş dönemde daha çok yeni ürün geliştirme ve piyasa araştırma çalışmaları üzerine yürütülürken bugünlerde bunlara ek olarak otomasyon, yapay zeka, sigortacılık sistemlerini destekleyici yazılımlar gibi teknolojik gelişmelere, kişiselleştirilmiş ürün ve hedeflemelerle doğru kişiye doğru ürün ve hizmeti sunmayı kolaylaştıran pazarlama yöntemlerine de yüksek oranda yer verilmektedir.

Ana dağıtım kanalımız olan acente ve brokerlerimiz ile çeşitli projeler yaparak ilişkilerimizi güçlendiriyor ve müşterilerimize en iyi hizmeti vermeyi hedefliyoruz. Müşterilerimize her zaman kolay ulaşılır bir hizmet sunmak için 2020 yılında dijital satış kanallarımızı da canlıya aldık. Alternatif satış kanalları ile iş birlikleri yaparak da müşterilerimiz için her yönden ulaşılabilir bir marka olmak için var gücümüzle çalışıyoruz.



BÖLÜM 4 FAALİYETLER VE FAALİYETLERE İLİŞKİN ÖNEMLİ GELİŞMELER



4.1. Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı

Peter LOVAS
Yönetim Kurulu Başkanı



2020 yılı dünya için önceden görülmemiş bir krize sahne olarak tarihe geçmiştir. Sene başında Çin'de başlayan Covid-19 hastalığının ve sonrasında tüm dünyaya yayılarak pandemi olarak tanımlanmasının günlük hayattan tüm iş dünyasına önceden hiç olmayan şekilde dönüştürücü etkisi olmuştur. 2020 yılının çoğunu geçirdiğimiz belirsizlik ve yer yer panik ortamında, iş dünyasının uzaktan çalışmaya adaptasyonu ile de bir dönüm noktası olan pandemi, tüm sektörlerde köklü değişimlere neden olmuştur.

Ancak, sağlık sektörü ve sağlık sigortacısına etkisi elbette diğer sektörlerden farklı olarak, yalnızca çalışma biçimlerine değil, ana iş alanına da sirayet etmiştir. Örneğin sigorta sektörü, pandeminin başlangıcında, birçok poliçede kapsam dışı olmasına rağmen, Covid-19 ile ilgili harcamaları kapsam içine alma kararı alarak, sigortalılarına örnek bir destekte bulunmuştur.

Bu dönemde, sigorta sektörü hayat dışı branşlarda %2.7 reel büyüme ile düşük bir büyüme göstermiştir. Pandeminin yarattığı ortamın etkisiyle sigorta alanında tüketici iştahı nisbeten azalmış, öncelikler değişmiştir. Sağlık alanında da reel büyüme önceki seneye göre düşük gerçekleşmiş, %5.4 seviyesinde kalmıştır. Bunda 2020 yılının sonlarına kadar süren belirsizlik ve kapanma süreçlerinin büyük payı vardır. Nitekim yıl sonuna doğru aşılardan hayata geçmesi ile sağlık harcamalarının önemi daha artmış, 2021'in sigorta sektörünün yeniden büyüyeceği bir yıl olacağı öngörülmektedir.

Sektörde bu gelişmeler yaşanırken Demir Sağlık ve Hayat Sigorta, toplam 110 milyon TL prim üretimi gerçekleştirmiş ve Sağlık branşında %10'lük bir büyüme ile 11. sırada yer almıştır. Gerçekleştirilen bu büyüme, şirketimizin pandemi sürecinin yaşandığı bir senede de kendini pazar şartlarına adapte edebildiğini göstermektedir. Zira, prim büyüklüğümüzün bir kısmını gerçekleştirdiğimiz seyahat ve yabancı sağlık branşları, 2020 içinde bazı dönemlerde sıfıra yakın üretim gerçekleştirmiştir. Buna karşın büyüme gerçekleştirmiş olmamız ekibimizin ne kadar adaptif bir yapısının olduğunu gözler önüne sermiştir.

2020 yılındaki büyümemizin, daha önceki dönemlerde temeli atılan proje bazlı ve İki Can gibi farklılaştırılmış ürünlerden gelmiş olması da ekibimizin tüm olumsuzluklara rağmen yaratmış olduğu fırsatlardan kaynaklanmıştır. Nitekim, seyahat ve yabancı sağlık branşlarında, üretimin açılması sonrası Demir Sağlık ve Hayat sektörün en önde gelen şirketlerinden biri olarak eskisinden de güçlü olarak devam etmiştir. Bunların sonucunda sigortalı adedimiz 200 bin düzeyinin de üstüne çıkarak büyümesine devam etmiştir.

2021 yılı ve sonrası dönemde sağlık branşının tüm alanlarında dengeli, hızlı ve daha karlı büyümeyi amaçlarken, dijital alandaki yatırımlarımıza da ağırlık vererek, sigortalılarımızın sağlıklı yaşamasına katkı sunan ve sektöre yeni bir soluk getiren projeler geliştirmeye devam edeceğiz.

Sağlıkla kalın.



4.2. Genel Müdür'ün Mesajı

Viktor HODARA
Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür



Değerli Ortaklarımız,

Dünyayı ve ülkemizi etkisi altına alan Covid 19 virüsünün yarattığı pandemi şartlarında geçen 2020 yılı, oldukça zorlu ve sıra dışı bir yıl olarak tarihe geçti. Hayatımızda en önemli şeyin sağlık olduğunu bir kez daha hatırladığımız ve pek çok kısıtlamaya uyum sağlamak zorunda kaldığımız bu dönemde, bütün olumsuzlukların yanında gerek dünya çapında gerekse ülkemizde güzel bir dayanışma örneği de gösterdik. Sektör olarak baktığımızda da bu zorlu dönemde sigortalılarımızın ve dağıtım kanallarımızın yanında olduğumuzu hissettirdik, kapsam dahilinde olmasa bile Covid 19 tedavi masraflarını üstlendiğimiz gibi tüm sigortalılara çeşitli kolaylıklar sağladık. Bunun yanında, sektör olarak güçlü bilgi işlem altyapımız ve deneyimli kadrolarımızla uzaktan çalışma döneminde de hizmetlerimizi aksatmadan yerine getirdik, sigortalılarımızı ve iş ortaklarımızı mağdur etmedik. Rakamlara baktığımızda ise Türkiye sigorta sektörü 2020 yılında da büyümesini sürdürmüş, nominalde %19'luk bir artışla 82.5 milyar TL prim üretmiştir. Bu artışın önemli alt branşlarından biri olan sağlık sigortası sektörü de bu dönemde 10.1 milyar TL prim üretimine ulaşırken, nominalde %21, reel olarak ise %5.4 büyüme kaydetmiştir.

Sağlık sigortası alanındaki en büyük ürün grubu olan Özel Sağlık Sigortaları'nda bir önceki yıla göre %18 nominal artışla 7.9 milyar TL prim üretimi gerçekleştirilirken, Tamamlayıcı Sağlık Sigortaları %52 nominal artışla 1.5 milyar TL prim üretimine ve toplam sağlık sigortası üretimi içinde %15'lik bir paya ulaşmıştır. Sağlık branşındaki diğer ürünlere baktığımızda, Seyahat Sağlık

Sigortalarında pandemiden dolayı önceki yıla göre nominalde %26'lık bir gerilemeyle 152 milyon TL, Yabancı Sağlıkta da %29 nominal gerilemeyle 184 milyon TL prim üretilmiştir. Acil Sağlıkta ise %89 nominal büyümeyle 278 milyon TL prim üretilmiştir.

Sağlık branşındaki sigortalı sayılarına baktığımızda ise Özel Sağlık Sigortalarında 2.3 milyon sigortalıya, Tamamlayıcı Sağlık Sigortalarında ise devam eden büyüme ile birlikte 1.6 milyon sigortalıya ulaşılmıştır. Bu sigortalıların yaklaşık yarısı bireysel, yarısı kurumsal sigortalılardan oluşmaktadır. Seyahat Sağlık sigortalarında ise bir önceki yıla göre sigortalı sayısında ciddi bir azalma görülmüş, sigortalı sayısı 1.5 milyon seviyelerinden 375 bine düşmüştür.

Sağlık branşının teknik sonuçlarına bakıldığında, 2020 yılında sektör 2 milyar TL teknik karla %24'lük bir teknik kar oranı elde etmiştir.

Hayat branşında ise ülkemizde 2020 yılı prim üretimi 14,4 milyar TL ile bir önceki yıla göre nominalde 27%, reelde ise %11 büyümüştür. Sigortalı sayısı 21 milyon olan Hayat branşının teknik karı 2,5 milyar TL ve teknik kar oranı %19 olarak gerçekleşmiştir.

Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş., 2020 yılında toplam 110 milyon TL prim üretimi ile bir önceki yıla göre %10'luk büyüme göstermiştir. Branş bazında bakıldığında, Sağlık branşı prim üretimi 108.7 milyon TL; Hayat branşı primi 0,8 milyon TL ve Ferdi Kaza primi 0,3 milyon TL şeklinde dağılmaktadır. Sağlık branşında Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. sektörde %1.1'lik pazar payıyla 11. sırada yer almaktadır.

Teknik sonuçlara bakıldığında, 2020 yılı teknik karı operasyonel giderler düşüldükten sonra 1,1 milyon TL iken dip toplamda vergi sonrası 5,9 milyon TL net kar elde etmiştir.

Demir Sağlık ve Hayat Sigorta olarak Türkiye'de sağlık sigortacılığında yapılmayanları yapmaya devam eden, yenilikçi ve dinamik bir şirket olarak büyümemizi sürdürüyoruz. Pandeminin etkisiyle bazı projelerimizde yavaşlama olsa da sürekli yeni projeler geliştirmeye, sektöre yeni ürün ve hizmetler katmaya devam ediyor, teknolojinin de yardımıyla sağlık sigortacılığının her alanında öncü bir marka olmaya devam etmeyi hedefliyoruz. 2021 yılında da değerli acente ve brokerlerimizle geliştireceğimiz yeni projelerle birlikte, direkt satış ve dijital kanallarımızda sunacağımız yeni ürün ve hizmetlerimizle prim üretimimizi her zaman olduğu gibi karlı bir şekilde artırmaya devam etmeyi hedefliyoruz.

Ürün olarak bakıldığında, 2020 yılında özellikle Yabancı Sağlık ve Seyahat Sağlık alanında hedeflediğimiz üzere çok ciddi bir büyüme gerçekleştirerek sektörün en önemli şirketlerinden biri olduk. Bu büyümeyi 2021 yılında da sürdürerek bu branşlarda sektörün lider şirketlerinden biri olmaya devam etmeyi hedefliyoruz. Bunun

yanı sıra, Özel Sağlık Sigortası ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortasında da büyüme hedefimiz devam ederken, 25 yıllık tecrübemizle kurumsal ve bireysel sigortalılarımıza butik ve ayrıcalıklı ürün ve hizmetler sunmayı sürdürüyoruz. Hayat ve Ferdi Kaza branşında da geliştirmekte olduğumuz yeni proje ve iş birlikleriyle üretimimizi artırmayı hedeflemekteyiz.

2020 yılı gibi zorlu bir yılda büyüme ve karlılık hedeflerimize büyük ölçüde ulaşmamızı sağlayan, ofislerimizde de olsak uzaktan da çalışsak aynı amaç uğruna bir araya gelmiş ve inanmış bir ekibin şartlar ne olursa olsun neler yapabileceğini gösteren değerli çalışma arkadaşlarımıza özverili çalışmalarından dolayı teşekkürlerimi sunar, önümüzdeki yıllarda da dinamik ve tecrübeli ekibimiz ile birlikte tüm iddialı hedeflerimize teker teker ulaşacağımıza inancımın tam olduğunu belirtmek isterim. Bu vesile ile yıllardan beri bizlere güvenen ve her koşulda yanlarında olmaya devam edeceğimiz değerli sigortalılarımıza, birlikte çalıştığımız değerli iş ortaklarımıza, desteklerini bizden esirgemeyen değerli Yönetim Kurulu üyelerimize ve hissedarlarımıza da içtenlikle teşekkürlerimi sunarım.

Sevgi ve Saygılarımla

4.3. 2020 Yılı Faliyetleri

FERDİ KAZA BRANŞI

Toplam brüt prim üretimi içerisinde %0,27'lik bir paya sahip bu branşın 2020 yılında brüt prim üretimi 292.500 TL olarak gerçekleşmiştir. Geçtiğimiz yıl 287.733 TL olarak gerçekleşen brüt prim üretiminde %2'lik bir artış olmuştur. 2020 yılında hasar ödemesi 337.000 TL olarak gerçekleşmiştir. Faaliyet giderlerinden bu branşa dağıtılan tutar 329.015 TL olmuştur. Geçtiğimiz yıl faaliyet giderleri 478.927 TL olarak gerçekleşmiş, azalış oranı %33,78 olmuştur. Branşa ait yatırım gelirleri 75.463 TL olarak gerçekleşmiştir. Bu veriler sonrasında branşın 259.360 TL operasyonel gider sonrası teknik zararı oluşmuştur.

SAĞLIK BRANŞI

Toplam brüt prim üretimi içerisinde %99,04'lik bir paya sahip bu branşın 2020 yılında prim üretimi 108.713.486 TL olarak gerçekleşmiştir. Bu brüt prim üretiminin 112.546 TL'si reasüröre devredilmiştir. Geçtiğimiz yıl 98,658.458 TL olarak gerçekleşen brüt prim üretiminde %10,19'lik bir artış oluşmuştur. Bu yıl prim üretimi sonrasında 57.105.543 TL kazanılmamış primler karşılığı ayrılmıştır. Bu tutarın 13.013 TL'si reasürör payıdır. 2020 yılında 57.754.469 TL tazminat ödemesi gerçekleşirken bu tutarın 22.856 TL'si reasürör payına isabet etmiştir. Geçtiğimiz yıl gerçekleşen tazminat tutarı ise 55.517.818 TL'dir. Faaliyet giderlerinde bu branşa dağıtılan tutar 42.996.759 TL olmuştur. Geçtiğimiz yıl faaliyet giderleri 27,223,574 TL olarak gerçekleşmiş, artış oranı %57,94 olmuştur. Branşa aktarılan faaliyet giderlerindeki artışın sebebi geçtiğimiz yıla kıyasla ödenen komisyonlardaki artış olmuştur. Ödenen komisyonlar hariç faaliyet giderlerindeki artış oranı %10,5 olarak gerçekleşmiştir. Branşa ait yatırım gelirleri 719.000 TL olarak gerçekleşmiştir. Bu veriler sonrasında branşın 245.258 TL operasyonel gider sonrası teknik zararı oluşmuştur.

HAYAT BRANŞI

Toplam brüt prim üretimi içerisinde %0,70'lik bir paya sahip bu branşın 2020 yılında brüt prim üretimi 765.856 TL olarak gerçekleşmiştir. Bu prim üretiminin 939 TL'si reasüröre devredilmiştir. Geçtiğimiz yıl 1.104.597 TL olarak gerçekleşen prim üretiminde % 30,67'lik bir azalış oluşmuştur. 2020 yılında iştirah ve tazminat olarak toplam 7.297.734 TL ödeme gerçekleşmiştir. Geçtiğimiz yıl ise bu tutar 7.705.132 TL olup, geçen yıla göre %0,05'lik bir azalış gerçekleşmiştir. Faaliyet giderlerinden bu branşa dağıtılan tutar 594.598 TL olmuştur. Geçtiğimiz yıl faaliyet giderleri 1.215.079 TL olarak gerçekleşerek % 51,07 oranında azalış oluşmuştur. Hayat branşı yatırım gelirleri 4.086.158 TL olarak gerçekleşirken yatırım gideri olarak da 112.679 TL oluşmuştur. Geçtiğimiz yıl net yatırım geliri 4.768.883 TL oluşmuş, bu yıl bu tutar %17 oranında azalmıştır. Hayat portföyünde yer alan sigortalılarımızın birikimi için toplam 14574202 TL Matematik Karşılık ayrılmıştır. Bu tutar geçtiğimiz yıl 20.192.960 TL'dir. Sigortalılarımıza yıllar itibarıyla dağıtılan kar payı oranları fon türleri itibarıyla aşağıda yer almaktadır. Bu veriler sonrasında branşın 306.032 TL operasyonel gider sonrası teknik zararı oluşmuştur.

KAR PAYI ORANLARIMIZ %

YIL	TL	USD	EURO
2020	10.04	1.32	0.71
2019	22.46	3.91	1.50
2018	20.45	4.87	2.64
2017	12.08	5.36	1.91
2016	12.81	7.08	2.27



TÜM BRANŞLAR TOPLAM SONUÇLAR

Şirketimizin 2020 yılında tüm branşlarda brüt prim üretimi 109.771.842 TL gerçekleşirken bu tutar geçtiğimiz yıl 100.050.787 TL olmuştur. Reasüröre devredilen tutar ise 113.942 TL'dir. Tüm branşlarda, kazanılmamış prim karşılığı olarak toplam 57.232.484 TL ayrılmıştır. Branşlara isabet eden toplam yatırım geliri 4.880.621 TL olurken yatırımı gideri olarak da 112.679 TL gerçekleşmiştir. Net yatırım geliri geçtiğimiz yıla göre % 24 oranında azalmıştır. İştirah dahil toplam 65.396.013 TL tazminat ödemesi gerçekleşirken bu tutarın 22.856 TL'si reasüröre plase edilmiştir. Geçtiğimiz yıl toplam tazminat ödemesi 63.408.750 TL olarak gerçekleşmiştir. Tüm branşlar için toplam 10.226.115 TL muallak tazminat karşılığı ayrılmıştır. Toplam genel giderler, üretim komisyonları dahil, geçtiğimiz yılın %52 üzerinde gerçekleşerek 43.920.375 TL olmuştur. Bütün bu gelişmelerin ışığında, şirketin operasyonel giderler düşüldükten sonraki teknik zararı geçen yıla göre %118 oranında artışla 1.126.880 TL kar ile sonuçlanmıştır.

Pazarlama Faaliyetleri

Ürün yelpazesi, hizmet kalitesi ve ulaşılan potansiyel sigortalı sayısını arttırmayı hedefleyen şirketimiz, müşterilerine hızlı, kolay ve raporlanabilen bir deneyim olanağı sunmak adına Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM), Müşteri İletişim Yolculuğu ve Online Sigortacılık Platformu projelerini 2020 yılında tamamlamıştır. Emeklilik şirketlerine sigorta satış yetkisinin verilmesi ile banka ve dijital kanallar aracılığıyla daha çok potansiyel sigortalıya ulaşmak için işbirlikleri yapılmıştır. Şirketimiz, yutdışından gelen yabancı uyruklu misafirlerimize ve yurtdışına çıkan Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarına da teminat veren bir marka olarak iletişimde de globalleşme yolunda önemli adımlar atmıştır. Bu hedefe uygun olarak gerek Türk gerekse yabancı müşterilerimizin müşteri deneyimini maksimize etmek amacıyla websitesinde düzenli olarak çeşitli gelişmeler yapılmaktadır. Dijital satış kanallarının açılması için ilk adımlarını atarak, güvenli ödeme yöntemleri entegrasyonu ve mesafeli satış sözleşmesi altyapılarını 2020 yılında hazırlamış ve Online Seyahat Sigortası ve Online İki Can Hamilelik Sigortası sayfalarının hazırlanması için analizlerini 2020 yılında tamamlamıştır. 2020 yılı boyunca tüm sosyal mecralar üzerinden bütünsel olarak devam eden iletişim ve reklam çalışmalarına ek olarak, İki Can Hamilelik Sigorta ürünü ile doğum yapan sigortalılarımıza doğumun gerçekleşmesinden itibaren ihtiyaç duyabilecekleri ürünlerden ve indirimlerden oluşan hediye paketi gönderimine 2020 yılında başlanmıştır.

4.4. İç Denetim Faaliyetleri Hakkında Bilgiler

Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. İç Denetim Birimi, 21.06.2008 tarihinde yürürlüğe giren "Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik" ve Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu'nca onaylanan "İç Denetim Yönetmeliği" kapsamında faaliyetlerini yürütmektedir.

İç denetim faaliyetleri, şirket içerisinde yürütülmekte olan faaliyetlerin ilgili kanunlar ve mevzuat hükümleri doğrultusunda, Şirket politika, prosedür ve hedeflerine uygun şekilde yürütülmesi; operasyonel hata ve usulsüzlüklerin tespiti ve engellenmesi amacını taşımaktadır. Bu kapsamda iç denetim faaliyetleri, denetim, inceleme ve soruşturma olmak üzere üç ana grupta yürütülmektedir. Yönetimin ihtiyaç duyduğu konularda ayrıca inceleme, araştırma, danışmanlık ile suistimal vakalarının araştırılmasına yönelik soruşturmalar da iç denetimin amacına uygun olacak şekilde gerçekleştirilmektedir.

2020 yılında Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. İç Denetim Birimi faaliyetlerini bir denetçi ile yürütmüştür. İç denetim faaliyetlerinden sorumlu İç Denetim Müdürü, Yönetim Kurulu nezdinde oluşturulan Denetim ve Risk Komitesi kapsamında faaliyetlerini gerçekleştirmiştir. Birim organizasyonel olarak idari açıdan bağımsız olarak yapılandırılmıştır.

Yıl içerisinde gerçekleştirilen iç denetim faaliyetleri yıllık İç Denetim Planına uygun olarak yürütülmektedir. Plan, İç Denetim Departmanı tarafından yapılan risk değerlendirmesine göre hazırlanmakta ve Yönetim Kurulu onayının alınması ile uygulamaya konmaktadır.

Oluşturulan yıllık denetim planı kapsamında 2020 yılında 12 adet denetim gerçekleştirilmiştir.

İç denetim faaliyetleri kapsamında hazırlanan raporlar şirket Yönetim Kuruluna sunulmakta olup, tespit edilen bulgular ve gelişim alanları hakkında bilgilendirme yapılmakta, rapor sonuçlarına göre alınması gerekli aksiyonlar Yönetim Kurulu tarafından karara bağlanmaktadır.

İç Denetim Birimi tarafından raporlarda yer alan tespitler konusunda alınması gereken aksiyonlara ilişkin olarak periyodik olarak takip süreci yürütülmekte ve sonuçlar Yönetim Kuruluna raporlanmaktadır.

4.5. İç Kontrol Ve Risk Yönetimi Faaliyetleri Hakkında Bilgiler

İç Kontrol Faaliyetleri

Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. İç Kontrol ve Risk Yönetimi Birimi, 21.06.2008 tarihinde yürürlüğe giren “Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmeliği” ve Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu’nca onaylanan “İç Kontrol Faaliyetleri Yönetmeliği” ve “Risk Yönetimi Faaliyetleri Yönetmeliği” kapsamında faaliyetlerini yürütmektedir.

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu’nun 4. maddesi uyarınca yayımlanan Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik’in 4. maddesi uyarınca sigorta şirketleri, maruz kaldıkları risklerin izlenmesi ve kontrolünün sağlanması amacıyla, faaliyetlerinin kapsamı ve yapısıyla uyumlu ve değişen koşullara uygun, tüm bölge müdürlükleri ve birimleri ile yürürlüğe konulan düzenlemelerde öngörülen usul ve esaslar çerçevesinde yeterli ve etkin iç kontrol sistemi kurmak, işletmek ve geliştirmekle yükümlüdürler. İç Kontrol ve Risk Yönetimi Birimi doğrudan Genel Müdür’e bağlı olarak bir müdür ile faaliyetlerini yürütmektedir.

Şirket varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde kanuna ve ilgili mevzuata, şirket içi politikalar ile kurallara ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesini, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğini sağlamak amacıyla iç kontrol sistemi kurulmuştur.

Şirketin iç sistemleri üçlü savunma hattı modeli üzerine kurgulanmıştır. Birinci savunma hattından iş birimleri sorumludur. Birinci savunma hattı iş ve işlemlerin icrası, yapılan işlemlerin ilk safha kontrollerinden oluşmaktadır. İkinci savunma hattından İç Kontrol ve Risk Yönetimi Birimi sorumludur. İç kontrol ve risk yönetimi faaliyetleri kapsamında; iş birimlerinin kontrol sorumluluğunu yerine getirmesi için koordinasyon faaliyetleri yürütülmekte, ikinci safha kontrolleri yapılmakta ve kontrol sonuçları Şirketin üst yönetimine raporlanmaktadır. Üçüncü savunma hattında yer alan İç Denetim Birimi ise sistemin denetiminden sorumludur.

İç Kontrol Faaliyetleri

2020 yılına ait İç Kontrol ve Risk Yönetimi Yıllık Çalışma Planı’nda yer alan çalışmalar, süresinde tamamlanmıştır. Şirketin süreç ve prosedürleri üzerinden kontrol noktaları belirlenmiş ve iş

birimlerinin birinci safha kontrollerini gerçekleştirmesi sağlanmıştır. İkinci safha kontrolleri; yerinde kontrol çalışmaları, özel inceleme raporları, olay bazında yapılan kontroller, uzaktan izleme faaliyetleri ve iş birimlerinden temin edilen kontrol sonuç raporları vasıtasıyla gerçekleştirilmiştir. Yapılan bütün kontrol çalışmalarına ait sonuçlar ve aksiyon planları Şirketin üst yönetimi ile paylaşılmıştır.

Risk Yönetimi Faaliyetleri

2020 yılında, tüm süreçleri kapsayan Şirket operasyonel risk haritasındaki riskler izlenmiş, yıl içerisinde alınan aksiyonlar ve Şirket içerisinde hayata geçirilen projeler kapsamında riskler güncellenmiştir. Operasyonel risk haritası hazırlanırken, iş ve işlemlerin belirlendiği süreç adımları üzerinden risk tanımlamaları yapılmıştır. Tanımlanan risk adımlarının ana risk türü/sınıfı ve spesifik risk grubu belirlenmiştir. Tanımlanan riskler için etki ve olasılık hesabına göre risk değerlendirmesi ölçümü yapılmıştır. Öncelikli olarak yüksek derece riskli olarak ölçümlenen riskler için, risk azaltıcı aksiyon planlarının takibi sağlanmıştır. Operasyonel risk haritası ve risk azaltıcı aksiyon planlarının güncel durumları Denetim ve Risk Komitesi’ne sunulmuştur.

2020 yılında, Dünya genelinde yaşanan salgın hastalık bulaş riskini minimize etmek amacıyla genel müdürlük ve Ankara ofis çalışanları için uzaktan / evden çalışma modeline geçilmiştir. Uzaktan çalışma uygulaması esnasında herhangi bir iş kesintisi ya da süreçlerde aksama yaşanmamış olup ve sistemler sorunsuz şekilde çalışmıştır.

4.6. Uyum Faaliyetleri Hakkında Bilgiler

Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesi için, “Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun” ve ilgili düzenlemeler uyarınca; MASAK Uyum Birimi oluşturulmuştur. Bu birim; uyum programı oluşturmak, oluşturulan uyum programı kapsamında gerekli çalışmaları yürütmek ve Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) ile iletişim ve koordinasyonu sağlamak ile görevlidir.

Şirketin faaliyet gösterdiği branşlar kapsamında iş ve işlemler yürütülmekte, yapılan işlemlerin MASAK mevzuatı ile uyumu risk temelli bir yaklaşımla MASAK Uyum Görevlisi tarafından kontrol edilmektedir. MASAK Uyum Birimi tarafından uyum faaliyetleri kapsamında;

prosedür, politika, talimat ve duyurular hazırlanmakta, Şirket çalışanlarına ve Şirketin acentelerine yönelik eğitim faaliyetleri düzenlenmekte, MASAK’tan gelen yazılara cevap verilmekte, gelen yazılara istinaden gerekli işlemler yapılarak kurul ile iletişim sağlanmaktadır. 2020 yılı içerisinde MASAK Uyum Birimi tarafından gerçekleştirilen çalışmalara ait uyum raporu, Şirketin Yönetim Kuruluna ve MASAK’a sunulmuştur.

2020 yılı içerisinde ayrıca Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (“KVKK”) ve ilgili mevzuat kapsamında uyum faaliyetleri yürütülmüş, kamu otoriteleri tarafından yayımlanan rehberler ve kararlar doğrultusunda gerekli aksiyonların alınması sağlanmıştır. KVKK’ya uyum çalışmaları kapsamında buna ilişkin politikalar, prosedürler ve Şirket veri envanteri oluşturulmuştur.

4.7. Yönetim Kurulu Görüşü

İç Denetim Birimi tarafından yürütülecek denetim faaliyetlerine ilişkin planlar, yıllık olarak Yönetim Kurulu tarafından onaylanmaktadır. Bu kapsamda ilgili birim tarafından hazırlanan tüm raporlar yine Yönetim Kurulu gündemine alınarak onaylanmakta ve aksiyonlar yakından takip edilmektedir.

4.8. Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.’nin Doğrudan veya Dolaylı İştirakleri ve Pay Oranlarına İlişkin Bilgiler

Şirket yöneticilerinin Şirket sermayesinde herhangi bir payı bulunmamaktadır. Şirketin doğrudan veya dolaylı yollarla sahip olduğu bir iştiraki bulunmamaktadır.

4.9. Şirket’in İktisap Ettiği Kendi Paylarına İlişkin Bilgiler

Şirketin iktisap ettiği kendi payı bulunmamaktadır.

4.10. Hesap Dönemi İçerisinde Yapılan Özel Denetime ve Kamu Denetimine İlişkin Açıklamalar

a-Özel Denetim

Şirketimizin 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla hazırlanan finansal tablo ve dipnotları, T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı’nın “Sigorta ve Reasürans Şirketleri ile Emeklilik Şirketlerinde Bağımsız Denetim Yapılmasına İlişkin Yönetmelik” uyarınca Güney Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Anonim Şirketi

tarafından tam kapsamlı bağımsız denetime tabi tutulmuş, yapılan denetim çalışmaları neticesinde, şirketimiz tarafından hazırlanan finansal tablo ve ilgili dipnotların; 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla şirketimizin finansal durumunu, aynı tarihte sona eren yıla ait finansal performansını ve nakit akışlarını, sigortacılık mevzuatı gereği yürürlükte bulunan muhasebe ilke ve standartları çerçevesinde doğru ve dürüst bir biçimde yansıttığı sonucuna ulaşılmıştır.

01.01.2020 – 31.12.2020 hesap dönemine ilişkin kurumlar vergisi beyanname tasdiki KPMG Yeminli Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından gerçekleştirilmiş ve şirketimizin yasal mevzuat gereği hazırladığı kurumlar vergisi beyannamelerinde dikkate sunulacak herhangi bir husus olmadığı kanaatine ulaşılmıştır.

b-Kamu Denetimi

2020 yılı içerisinde Vergi Denetim Kurulu Başkanlığı İstanbul Sektörel-1 Denetim Daire Başkanlığı tarafından 2018 yılı için genel denetime başlanmıştır. Denetim süreci devam etmektedir.

4.11. Şirket Aleyhine Açılan ve Şirket’in Mali Durumunu ve Faaliyetlerini Etkileyebilecek Nitelikteki Davalar ve Olası Sonuçları Hakkında Bilgiler

2020 yılı içerisinde Şirketimiz aleyhine açılmış olan rutin hasar ve hukuk davaları haricinde, Şirketimizin itibarını, mali durumunu ve faaliyetlerini etkileyecek nitelikte ve büyüklükte herhangi bir dava açılmamıştır.

4.12. Mevzuat Hükümlerine Aykırı Uygulamalar Nedeniyle Şirket ve Yönetim Kurulu Üyeleri Hakkında Uygulanan İdari veya Adli Yaptırımlara İlişkin Açıklamalar

2020 yılı içerisinde Şirketimiz ve Yönetim Kurulu Üyeleri hakkında uygulanmış bir idari ya da adli yaptırım bulunmamaktadır.

4.13. Bağış ve Yardımlar

Birlik bilincinde hareket etmeyi misyon edinen şirketimiz, 30 Ekim 2020 tarihinde gerçekleşen İzmir depremi mağdurlarına gıda ve temizlik yardımında bulunmuş 2020 yılında pandemi olarak ilan edilen Covid- 19 salgınında jest ödemesi kapsamında sigortalılarımızın tedavi giderlerini karşılamıştır.



5.1. İnsan Kaynakları Uygulamalarına İlişkin Bilgiler

Personel Sayısı ve Eğitim Durumu

Çalışanların eğitim durumu aşağıdaki şekildedir:

EĞİTİM DURUMU	31 ARALIK 2020
Yüksek Lisans	14
Lisans	43
Ön Lisans	6
Lise	18
Ortaokul, İlk Öğretim	3
TOPLAM	84

Çalışanların cinsiyet dağılımı aşağıdaki şekildedir:

EĞİTİM DURUMU	31 ARALIK 2020
Kadın	48
Erkek	36

5.2. İnsan Kaynakları Politikaları

Şirketimizin temel hedefi, çalışanlarımızın parçası olmaktan gurur ve mutluluk duyduğu, sektörde tercih edilen, kurumsal değişim ve dönüşümü destekleyen performans odaklı bir kurum olmaktır. Şirketimizin İnsan Kaynakları Politikası aşağıdaki süreçlerden oluşmaktadır:

İşe Alım: İşe alım politikamızın temeli, şirketimiz stratejilerini, üretim bütçesini, iş planlarını ve norm kadro çalışmaları doğrultusunda insan gücünü etkin şekilde planlayarak, Şirketimiz kültürüne en uygun ve iş için en doğru olan adayları seçmek ve yerleştirmektir.

Performans Yönetim Sistemi: Şirketimiz performans odaklı bir kültürü hedeflemektedir.

Şirketimiz temel performans göstergesi (Şirket Karnemiz), ölçülebilir, ulaşılabilir, somut ve zamana bağlı olarak belirlenmiştir. Şirketimiz stratejiden indirgenerek, tüm pozisyonlar için aynı şekilde ölçülebilir, ulaşılabilir, somut ve zamana bağlı hedefler belirlemiştir. Bu yaklaşım dahilinde, şirketimizin stratejik hedefleri ile çalışanlarımızın hedeflerinin uyumu sağlanır.

Ücret ve Yan Haklar Yönetimi: Ücret ve Yan Haklar Politikamızın bileşenleri, şirketimizdeki iş grupları, her bir görevin iş büyüklüğü, ücretlerin şirket içinde kıyaslandığı iç denge analizi, sigorta sektöründeki ücret ve yan haklar analizi, sektöre göre şirketimizin konumlanmak istediği seviye,

enflasyon beklentisi, bütçemiz ve kişilerin almış olduğu performans değerlemesidir.

Şirketimiz stratejileri, sektör ücret artış oranı, enflasyon beklentisi, çalışanlarımızın performans notları dikkate alınarak, yılda bir kez ücret artışı gerçekleştirilir ve yan haklar gözden geçirilerek güncellenir.

Yetkinlik Değerlendirme: Yetkinlik Değerlendirme sürecimizin hedefi, şirketimizin kültürü ile uyumlu bireysel yetkinlikleri belirlemek ve işin gereklilikleri ile nitelikli çalışan eşleşmesini doğru planlamaktır.

Şirketimiz Yetkinlikleri; Temel Yetkinlikler, Fonksiyonel Yetkinlikler ve Yönetimsel Yetkinlikler olarak gruplandırılmıştır.

Kariyer ve Yetenek Yönetimi: Kariyer Yönetimi; Şirket stratejilerimizi destekleyecek şekilde, çalışanlarımızın terfi/atamalarının belirli bir standart çerçevesinde, objektif ve şeffaflık ilkesine bağlı olarak gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla belli dönemlerde gerçekleştirilen adil ve güvenilir bir süreçtir.

Yetenek Yönetimi ile çalışanlarımızın geleceğe dair potansiyellerinin belirlenmesi amaçlanır. Şirketimizin stratejilerini destekleyecek organizasyon planlamaları doğrultusunda yetenek geliştirme ve kritik pozisyonların yedeklemesi planlanır.

Eğitim ve Kişisel Gelişim Yönetimi:

Çalışanlarımızın eğitim ve kişisel gelişim ihtiyaçları, eğitim ihtiyaç analizleriyle belirlenir. İş Sağlığı ve Güvenliği gibi zorunlu eğitimlerin yanı sıra çalışanlarımızın gelişim ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri eğitim ve kişisel gelişim planları tasarlanır. Böylece çalışanlarımıza ihtiyaç duydukları bilgi/beceri ve yetkinlikleri kazandırmak hedeflenir.

Çalışan Memnuniyeti: Belli periyotlarda çalışan memnuniyet anketleri yapılarak, çalışanlarımızın memnuniyet ve bağlılık düzeylerini ölçümlemesi, iyileştirilmesi gereken alanların belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Değişim Yönetimi: Şirketimizdeki kültür değişim ve dönüşüm yönetiminin gerçekleştirilmesi, açık iletişim yaklaşımı ile tüm çalışanların şirket vizyon ve hedeflerini özümsemesi, kendini ve yaptığı işi bütünün parçası olarak net görebilmesi, şirketin performansını izleyebilmesi ve başarıya kendikatkılarını değerlendirebilmesi, Kurum değerlerimizin tanımlanarak gündelik hayatın, her işin bir parçası haline getirilmesi, takım ruhu, başarıma hırsı ve inancının oluşturulması hedeflenir.

Kurum Kültürü ve Motivasyon: Çalışanlarımıza çeşitli sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlemek; katılımcı, paylaşımcı, şeffaf, fark yaratmaya, yaratıcılığa, ortak başarıya değer veren bir kültürün oluşturulmasını ve yaygınlaştırılmasını sağlamak; çalışanların öneri ve beklentilerini dikkate almak; bağlılığı güçlendirici yaklaşımları sürekli geliştirerek “Kurum Kültürü ve Bilinci”nin oluşmasını sağlamak hedeflenir.

İş Sağlığı ve Güvenliği: İş Sağlığı ve Güvenliği Politikalarına önem verilmektedir. Bir Ortak Sağlık ve Güvenlik Birimi (“OSGB”) Şirketi ile çalışarak, bu bağlamda İş Sağlığı Güvenliği Uzmanı ve İşyeri Hekimi hizmetleri alınmaktadır.

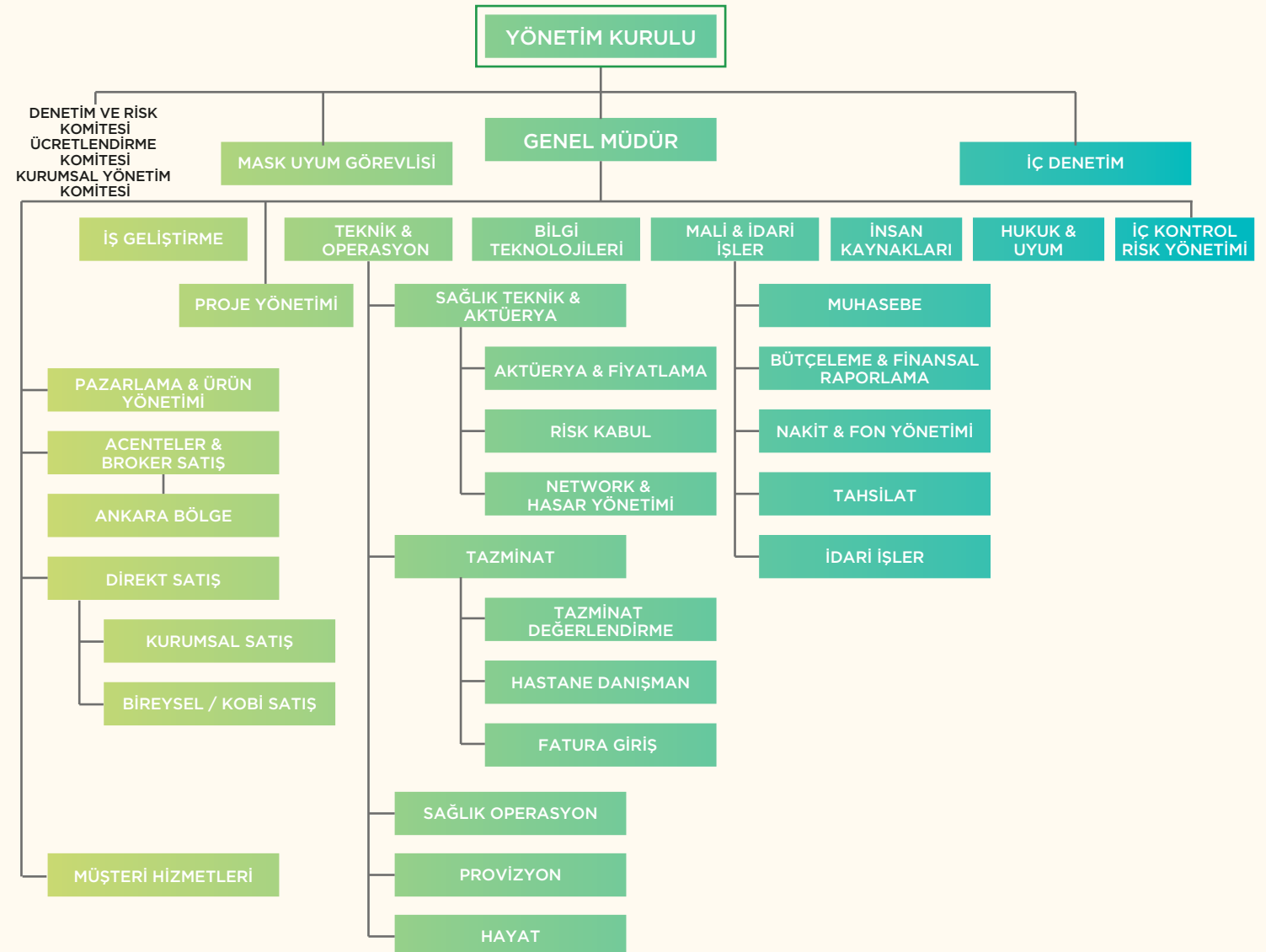
Etik İkelere Uyum: Tüm çalışanlarımız, etik kurallarımıza uymakla yükümlüdür. Etik değerlerin ve genel davranış kurallarının uygulandığı bir iş ortamı sağlamak hedeflenir.

Eğitim Faaliyetleri

Şirketimizde profesyonel yetkinliklerin geliştirilmesi ve sigortacılık faaliyetleri ile ilgili mevzuatın takibini sağlamak için Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı, Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği’nden eğitimler alınmaktadır.

İş Sağlığı ve Güvenliği gibi zorunlu eğitimlerin yanı sıra, çalışanlarımızın gelişim ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri çeşitli eğitim planları tasarlanarak, bu konularda eğitim alınması sağlanmaktadır. Ayrıca mesleki ve kişisel gelişimler için seminer ve kongre katılımları ile çeşitli sertifika programlarına da katılım sağlanır. İşe başlayan personelimize, Departman Yöneticilerimiz ve İnsan Kaynakları Birimi tarafından departman ve ürün bazında oryantasyon eğitimleri verilmektedir.

5.3. Organizasyon Şeması





6.1. Risk Yönetimi Politikalarına İlişkin Bilgiler

Şirketin gelecekteki nakit akımlarının ihtiva ettiği risk ve getiri yapısını, buna bağlı olarak faaliyetlerin niteliğini ve düzeyini izlemeye, kontrol altında tutmaya ve gerektiğinde değiştirmeye yönelik olarak belirlenen politikalar, uygulama usulleri ve limitler vasıtasıyla, maruz kalınan risklerin tanımlanmasını, ölçülmesini, izlenmesini ve kontrol edilmesini sağlamak üzere risk yönetim sistemi kurulmuştur.

Şirketin risk yönetim sistemi:

Şirketin almış olduğu önemli risklerin anlaşılması ve söz konusu risklerin, şirketin sigortalılarına, ortaklarına, çalışanlarına ve tüm ilgililere karşı yükümlülüklerini yerine getirmesine engel teşkil etmemesinin sağlanmasını,

Karar alıcılara, riskler ile ilgili tutarlı, güvenilir ve en güncel bilgilerin sağlanması ve bu bilgiler kullanılarak risk görüşünün sunulması ile şirket içi karar alma mekanizmalarının desteklenmesini,

Şirketin her bir yöneticisinin sorumluluk alanı ile ilgili risklerin farkında olduğu, bu riskleri uygun bir şekilde yönettiği ve bunları şeffaf bir biçimde raporladığı bir "Risk Farkındalık Kültürü'nün şirket içerisinde oluşturulması, hedeflemektedir.

Şirketin risk yönetimi politikası; yönetim faaliyetleri, hedeflerin belirlenmesi, risklerin tanımlanması, risklerin ölçülmesi / değerlendirilmesi, risklerin sınıflandırılması, risklerin derecelendirilmesi ve risklere karşı alınacak aksiyonların belirlenmesi adımlarından oluşmaktadır.

Tanımlanmış ve değerlendirilmiş riskler yüksek, orta ve düşük seviyeli olmak üzere derecelendirilmektedir. Ayrıca riskler, risk türlerine/sınıflarına göre gruplandırılmaktadır. Risk azaltıcı aksiyon planları, yüksek dereceli risklerden başlamak üzere oluşturulmakta ve aksiyon planlarının güncel durumu takip edilmektedir.

Şirketin tüm iş ve işlemlerini kapsayacak şekilde risk haritası oluşturulmakta ve risk azaltıcı aksiyon planları belirlenmektedir. Risk haritasının ve aksiyon planlarının güncel durumları hem şirketin üst yönetimine hem de Denetim ve Risk Komitesine periyodik olarak raporlanmaktadır.

6.2. Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.'nin Dahil Olduğu Risk Türlerine ait Bilgiler

Şirketin risk yönetimi politikalarına paralel olarak, tüm iş süreçlerinin bir parçası olan risk yönetimi faaliyetlerinin esas amacı; maruz kalınan finansal, mevzuat ile uyum, sigortacılık ve operasyonel risklerin toplu olarak takibi ve bunların önemli finansal göstergelere (karlılık, sermaye, likidite) olan etkilerini ölçmektir. Şirketteki iş ve işlemler icra edilirken hem şirket içi hem de şirket dışı risklere maruz kalınabilmektedir.

Şirketin sadece sağlık branşındaki faaliyetlere yoğunlaşmış olması, birbirine benzer işler yapılıyor olması, yüksek hacimli işlemlerinin sayısının az olması, kısıtlı yatırım araçlarının kullanılıyor olması nedeniyle risklerin çeşitlenmediği görülmektedir. Şirketin maruz kaldığı riskler incelendiğinde, Şirketin 2020 yılı risk haritasında risklerin 7 ana başlıkta toplandığı görülmektedir.

Risk Türlerine İlişkin Bilgiler

a) Finansal Risk

Şirket, belli bir andaki varlık ve yükümlülükleri nedeniyle piyasa riski (kur riski, faiz oranı riski ve hisse senedi fiyat riski), kredi riski, likidite riski gibi finansal risklere maruz kalmaktadır. Şirket'in genel risk yönetimi programı, finansal piyasaların değişkenliğine ve bunun Şirket'in finansal performansı üzerindeki muhtemel olumsuz etkilerinin asgari seviyeye indirilmesine yoğunlaşmaktadır.

Başlıca finansal risk başlıkları:

I) Piyasa Riski (Faiz Riski, Kur Riski, Fiyat Riski)
Piyasa riski, Şirketin finansal pozisyonunda finansal piyasalardaki dalgalanmalardan kaynaklanan faiz oranı, kur, fiyat ve tahvil-bono, hisse senedi fiyat değişimlerine bağlı olarak ortaya çıkan riskler olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca risk yönetimi politikaları çerçevesinde piyasa koşulları günlük olarak ve yatırımların vadelerine göre izlenmekte ve gözden geçirilmektedir.

Faiz oranı riski, faiz oranlarında meydana gelen dalgalanmaların faize duyarlı varlık ve yükümlülüklerin değerinde meydana getirebileceği değer düşüşü olarak tanımlanmaktadır. Şirketin yatırım araçlarının içerisinde değişken faizli enstrümanlar bulunmamaktadır.

Kur riski, Şirketin yabancı para varlıkları ve yükümlülükleri arasındaki farka bağlı olarak şekillenen kurlardaki değişimler sonucunda ortaya çıkan zarar riski olarak tanımlanmaktadır. Kur riski, döviz pozisyonunun analiz edilmesi suretiyle yönetilmektedir.

Fiyat riski, şirketin finansal varlıklarının pozisyonlarının değerinde, fiyat dalgalanmaları nedeniyle meydana gelebilecek zarar riskidir. Şirketin fiyat riski barındıran finansal varlığı bulunmamaktadır.

II) Kredi (Alacak) Riski

Kredi riski, Şirkete borçlu olan tarafların yükümlülüklerini kısmen veya tamamen yerine getirememesi sonucunda Şirketin finansal açıdan zarara uğraması riskidir. Finansal varlıkların mülkiyeti, karşı tarafın sözleşmenin şartlarını yerine getirmeme riskini taşır.

Şirket, kredi ve alacaklar olarak sınıflandırılan finansal varlıklarının ve sigorta faaliyetlerinden kaynaklanan alacaklarının (reasürans alacakları dahil) kredi riskini alınan teminat ve karşı taraf seçiminde uyguladığı prosedürler ile takip etmekte ve sınırlandırmaktadır.

Şirket'in kredi ve alacak grubu dışında kalan ve kredi riskine tabi finansal varlıkları genellikle, Türkiye'de yerleşik bankalarda tutulan vadeli ve vadesiz mevduatı temsil etmekte ve bu alacaklar yüksek kredi riskine sahip olarak kabul edilmemektedir.

III) Likidite Riski

Şirketin vadesi gelen yükümlülüklerini yerine getirememesi ya da yüksek maliyetlere katlanması, kazançlar ve sermaye üzerinde olumsuz etki oluşması riskidir. Likidite riskinin yönetilmesi adına, yatırım kararları ilgili mevzuatta belirlenen teknik gerekliliklere göre alınmaktadır. Bunu yaparken varlık ve yükümlülüklerin para birimi ve vade bazında uyumsuzluklarının en aza indirilmesi esas alınır. Bunun yanında varlık ve yükümlülüklerin tutar, para birimi ve vade açısından uyumu da aylık olarak izlenmekte, portföyde uygun miktarda likit varlık tutulmasına dikkat edilmektedir.

b) Operasyonel Riskler

Operasyonel risk, yetersiz ya da başarısız iç süreçler, insanlar ve sistemler nedeniyle zarara maruz kalma riskidir.

Şirkette yürütülen tüm iş ve işlemler nedeniyle operasyonel riske maruz kalınabilir.

Başlıca sayılabilecek operasyonel risk çeşitleri; insan kaynağı, iş süreçleri, bilgi teknoloji sistemlerinin yeterliliği, anlaşmalı kurumlar ile yapılan işlemler, veri koruma, üretim, satış ve pazarlama, müşteri hizmetleri, satın alma, tazminat gibi süreçlerden oluşmaktadır.

Şirket genelinde operasyonel risklerin azaltılması için süreçlerin otomatize edilmesi sağlanmakta, bilgi teknolojileri süreçlerinin ve diğer süreçlerin etkin ve efektif çalışması için iyileştirmeler yapılmaktadır.

c) Sigorta Riski

Akdedilen sigorta sözleşmelerinden doğan risklerdir. Bu risk, sigortalanan risklerin sağlıklı bir şekilde seçilmemesi, sigorta primlerinin gelecekte oluşacak hasarları karşılayacak seviyede belirlenmemesi, portföyün yeterli derinlikte dağıtılmamasından kaynaklanan yoğunlaşmalar, gerçekleşen hasar oranlarının beklenen oranlardan ayrışması, yeterli ve uygun reasürans korumasının mevcut olmaması gibi riskleri içerir. Şirket içerisinde yapılan ürün / portföy analizleri ve hasar raporlamaları ile takip sağlanmakta ve üst yönetim bilgilendirilmektedir.

d) Mevzuata Uyum Riski

Sigortacılık mevzuatı başta olmak üzere şirketin uymak zorunda olduğu tüm mevzuat, düzenleme ve standartlar; sigortacılıkla ilgili yasa, yönetmelik, tebliğ ve diğer düzenlemeler ile mesleki ve etik ilke, kural ve standartları ile şirketin politika, prosedür, düzenleme, kural ve talimatlarını kapsar. Şirketin uymak zorunda olduğu tüm mevzuat ve kurallara uyumunu ölçen ve olası uyumsuzlukların tanımlandığı risk başlığıdır. Mevzuat ile uyum riskinin yönetimi kapsamında yeni yayımlanan ve değişen mevzuat yakından takip edilmekte ve değişen mevzuat ile ilgili ihtiyaçlar belirlenerek aksiyon planları oluşturulmaktadır. Belirlenen aksiyon planları periyodik olarak gözden geçirilmekte ve üst yönetim ile paylaşılmaktadır.

e) Repütasyon (İtibar) Riski

Müşteriler, iş ortakları, hissedarlar, yatırımcılar, düzenleyici ve denetleyici otoriteler nezdinde şirket imajının ve algısının olumsuz etkilenmesi riskidir.

Şirketin itibarını etkileyebilecek olaylar izlenmektedir.

f) Strateji Riski

Şirketin hedeflerine ulaşmasını engelleyen olayları kapsar. Şirket bünyesinde meydana gelen gelişmeler, yanlış iş/yönetim kararları, yönetim kararlarının yanlış uygulanması, iş çevresindeki gelişmelere cevap verememekten kaynaklanan risk türüdür.

Şirketin stratejisi doğrultusunda piyasa koşulları takip edilmekte ve Şirket hedefleri rutin aralıklarla gözden geçirilmektedir.

g) Çevresel Risk

Ülkenin ve Şirketin bulunduğu konum nedeniyle uğrayabileceği ve aksiyon planı geliştirmek dışında olaylara etkisinin bulunmayacağı risk türüdür. Politik ve jeopolitik risk, ekonomik kriz, doğal afetler, katastrofik olaylar, salgın hastalık, küresel ısınma gibi çevresel risk türleri mevcuttur. Ülke ve Dünya genelindeki politik ve ekonomik göstergeler izlenmektedir. Gelişen ve değişen olaylar Şirket bünyesinde değerlendirilmektedir.





BÖLÜM 7 YÖNETİM KURULU ÖZET FAALİYET RAPORU



7.1. Genel Kurula Sunulan Özet Yönetim Kurulu Raporu

31.12.2020 Tarihi İtibariyle Özet Bilanço (TL)	Bağımsız Denetimden Geçmiş Cari Dönem 31 Aralık 2020	Bağımsız Denetimden Geçmiş Önceki Dönem 31 Aralık 2019
A- Nakit ve Nakit Benzeri Varlıklar	82.142.967	73.641.786
B- Finansal Varlıklar ile Riski Sigortalılara Ait Finansal Yatırımlar	-	-
C- Esas Faaliyetlerden Alacaklar	19.730.485	18.672.189
D- İlişkili Taraflardan Alacaklar	-	-
E- Diğer Alacaklar	295.675	240.130
F- Gelecek Aylara Ait Giderler ve Gelir Tahakkukları	16.969.855	15.483.677
G- Diğer Cari Varlıklar	257.327	1.323.260
I- Cari Varlıklar Toplamı	119.396.309	109.361.042
A- Esas Faaliyetlerden Alacaklar	-	-
B- İlişkili Taraflardan Alacaklar	-	-
C- Diğer Alacaklar	-	-
D- Finansal Varlıklar	-	-
E- Maddi Varlıklar	1.471.005	2.101.671
F- Maddi Olmayan Varlıklar	852.291	829.440
G-Gelecek Yıllara Ait Giderler ve Gelir Tahakkukları	-	-
H-Diğer Cari Olmayan Varlıklar	1.098.768	1.246.396
II- Cari Olmayan Varlıklar Toplamı	3.422.064	4.177.507
Varlıklar Toplamı	122.818.373	113.538.549
A- Finansal Borçlar	552.801	857.744
B- Esas Faaliyetlerden Borçlar	12.446.071	12.969.512
C-İlişkili Taraflara Borçlar	3.199	2.069
D- Diğer Borçlar	944.835	754.493
E-Sigortacılık Teknik Karşılıkları	70.076.755	59.741.463
F- Ödenecek Vergi ve Benzeri Diğer Yükümlülükler İle Karşılıkları	651.502	618.141
G- Diğer Risklere İlişkin Karşılıklar	774.017	1.362.994
H- Gelecek Aylara Ait Gelirler ve Gider Tahakkukları	1.673.597	1.148.781
I- Diğer Kısa Vadeli Yükümlülükler	-	-
III - Kısa Vadeli Yükümlülükler Toplamı	87.122.777	77.455.197
A- Finansal Borçlar	26.348	363.512
B- Esas Faaliyetlerden Borçlar	-	-
C- İlişkili Taraflara Borçlar	-	-
D- Diğer Borçlar	-	-
E- Sigortacılık Teknik Karşılıkları	12.175.210	18.498.318
F- Diğer Yükümlülükler ve Karşılıkları	-	7.733
G- Diğer Risklere İlişkin Karşılıklar	1.241.622	900.075
H-Gelecek Yıllara Ait Gelirler ve Gider Tahakkukları	-	1.160
I- Diğer Uzun Vadeli Yükümlülükler	-	-
IV- Uzun Vadeli Yükümlülükler Toplamı	13.443.180	19.770.798

A- Ödenmiş Sermaye	26.250.000	26.250.000
B- Sermaye Yedekleri	-	-
C- Kar Yedekleri	(403.947)	(452.363)
D- Geçmiş Yıllar Karları	287.561	287.561
E-Geçmiş Yıllar Zararları	(9.772.644)	(6.782.173)
F-Dönem Net Karı ve Zararı	5.891.446	(2.990.471)
Özsermaye Toplamı	22.252.416	16.312.554
Yükümlülükler Toplamı	122.818.373	113.538.549

01.01.2020 - 31.12.2020 Hesap Dönemine Ait Özet Gelir Tablosu (TL)	Bağımsız Denetimden Geçmiş 1 Ocak - 31 Aralık 2020	Bağımsız Denetimden Geçmiş 1 Ocak - 31 Aralık 2020
I- TEKNİK BÖLÜM		
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	104.244.052	78.303.364
B- Hayat Dışı Teknik Gider	(102.811.144)	(83.736.353)
C- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat Dışı (A - B)	1.432.908	(5.432.989)
D- Hayat Teknik Gelir	4.846.934	5.459.280
E- Hayat Teknik Gider	(5.152.966)	(7.565.192)
F- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat (D - E)	(306.031)	(821.596)
I- TEKNİK OLMAYAN BÖLÜM		
G- Emeklilik Teknik Gelir	-	-
H- Emeklilik Teknik Gideri	-	-
I- Teknik Bölüm Dengesi- Emeklilik (G - H)	-	-
C- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat Dışı (A-B)	1.432.908	(5.432.989)
F- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat (D-E)	(306.031)	(821.596)
I - Teknik Bölüm Dengesi- Emeklilik (G-H)	-	-
J- Genel Teknik Bölüm Dengesi (C+F+I)	1.126.877	(6.254.585)
K- Yatırım Gelirleri	9.462.990	7.381.671
L- Yatırım Giderleri	(3.846.048)	(4.084.227)
M- Diğer Faaliyetlerden ve Olağandışı Faaliyetlerden Gelir ve Karlar ile Gider ve Zararlar	114.321	(33.330)
N- Dönem Net Karı veya Zararı	5.891.446	(2.990.471)



BÖLÜM 8 BAĞLILIK RAPORUNUN SONUÇ BÖLÜMÜ VE FİNANSAL DURUM



8.1. Demir Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. 01.01.2020 - 31.12.2020 Dönemine İlişkin Bağlılık Raporunun Sonuç Bölümü

Rapor hazırlanırken Şirketler topluluğu içindeki grup içi işlemlerin ayrı ve açık bir raporlama ile ortaya konulması; bu bağlamda raporu hazırlayan bağlı şirketin, şirketler topluluğu içindeki hakim şirket ve diğer şirketlerle olan ilişkilerinin değerlendirilmesi ve söz konusu ilişkilerden zarar görebilecek şirket ortaklarının bilgilendirilmesi amaçlanmış ve bu çerçevedeki tüm bilgilere yer verilmiştir.

Bu bilgiler çerçevesinde;

Şirketimiz, hakim şirket ve ona bağlı şirketlerle 1 Ocak 2020 - 31 Aralık 2020 faaliyet yılında yapılan tüm işlemlerde tarafımızca bilinen hal ve şartlara göre, hakim şirketin yönlendirmesiyle, hakim şirketin ya da ona bağlı bir şirketin yararına yaptığı hukuki işlemler ve 2020 faaliyet yılında hakim şirketin ya da ona bağlı bir şirketin yararına alınan veya alınmasından kaçınılan tüm önlemler değerlendirilmiştir. İşlemin yapıldığı veya önlemin alındığı veya alınmasından kaçınıldığı anda tarafımızca bilinen hal ve şartlara göre, her bir işlemde uygun bir karşı edim sağlandığı ve şirketi zarara uğratabilecek, alınan veya alınmasından kaçınılan herhangi bir önlem bulunmadığı ve bu çerçevede denkleştirmeyi gerektirecek herhangi bir işlem veya önlemin olmadığı beyan ederiz.

8.2. Mali Durum, Karlılık ve Tazminat Ödeme Gücüne İlişkin Değerlendirmeler

• Mali Durum ve Karlılık'a İlişkin Bilgiler

2019 yılında aktif büyüklüğü 122.818.373 TL olan şirketimizin cari varlıkları 119.396.309 TL, cari olmayan varlıkları ise 3.422.064 TL dir. Kısa vadeli yükümlülükleri 87.122.777 TL iken uzun vadeli yükümlülükleri 13.443.180 TL olarak gerçekleşmiştir. 2019 yılında 16.312.554 TL olan şirket Özkaynakları, cari yıl karının etkisiyle bu yıl % 36'lık artışla 22.252.416 TL olarak gerçekleşmiştir. Şirketimiz, teknik olmayan bölüm altında değerlendirilen mali gelir ve giderler işlemlerinde toplamda 7.213.277 TL gelir elde etmiştir. Bu tutar geçtiğimiz yıl 4.870.325 TL olarak gerçekleşmiş olup, % 48 artış göstermiştir. Mali gelirler içerisinde önemli pay tutan net faiz gelirleri, 3.837.725 TL olarak gerçekleşmiş, kur farkı gelirleri ise 4.170.016 TL olarak gerçekleşmiştir. Hayat dışı bölüme aktarılan yatırım gelirleri 794.463 TL dir. Şirketin toplam amortisman giderleri 1.596.335 TL dir. Şirketin diğer gelir ve karlar ile gider ve zararlar kalemlerindeki 114.321 TL lik gideri de dikkate alındığında, Şirketimiz 2020 yılı sonunda 5.891.446 TL net kar etmiştir.

Prim Üretimi	2020	2019
Ferdi Kaza	292.500	287.733
Sağlık	108.713.486	98.658.458
Toplam Hayat Dışı	109.005.986	98.946.190
Hayat	765.856	1.104.597
Toplam Üretim	109.771.842	100.050.787

Büyüme Oranları-Hastalık/Sağlık	2020	2019
Prim Üretimi	108.713.486	98.658.458
Pazar Payı (%)	1,10%	1,20%

Varlık Kalitesi/Likidite Oranları	2020	2019
Likit Varlıklar/Toplam Varlıklar	97,21%	96,32%
Cari Oran	1,37	1,41

Sermaye Yeterlilik Oranları	2020	2019
Brüt Yazılan Prim/Net Özsermaye	493%	613%
Net Sermaye/Varlık Toplamı	18%	14%
Net Özsermaye/Teknik Karşılıklar(Net)	27%	21%

Bununla birlikte, Şirketimizin sermaye yeterliliği hesaplaması 23 Ağustos 2015 Tarih ve 29454 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Sermaye Yeterliliklerinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmelik" esaslarına göre yapılmaktadır. Belirtilen yönetmeliğin ilkelerine uygun olarak yapılan hesaplamaların sonucunda, sermaye yeterliliğimiz 2020 yılı için 619.781 TL tutarında olumsuz sonuç vermektedir. Şirket' in ana ortağı, Şirket'in yasal düzenlemelere tam ve zamanında uyumu çerçevesinde, 19 Ocak 2021 tarihinde 11.000.000 TL'lik sermaye artırımında bulunmuştur.

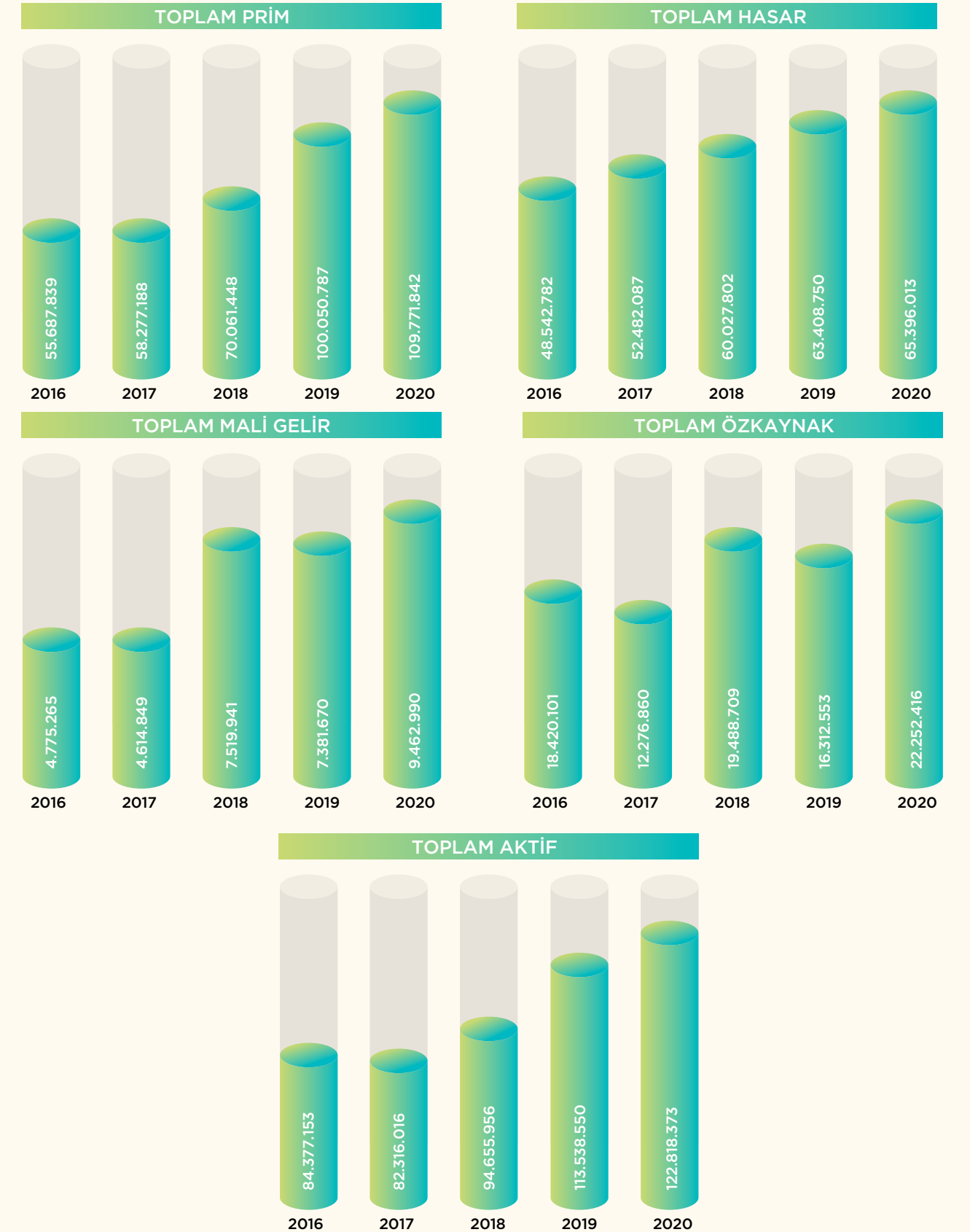
• Tazminat Ödeme Gücüne İlişkin Bilgiler

Şirketimiz 2020 yılında 63.396.013 TL tutarında hasar ödemesi yapmıştır. Şirketimiz tahakkuk etmiş ve hesaben tespit edilmiş ancak daha önceki hesap dönemlerinde veya cari hesap döneminde fiilen ödenmemiş tazminat bedelleri veya bu bedel hesaplanmamış ise tahmini bedelleri ile gerçekleşmiş ancak rapor edilmemiş tazminat bedelleri için muallak tazminat karşılığı ayırmaktadır. Buna bağlı olarak şirketimiz 2020 yılında TL 6.832.509 net dosya muallağı ayırmış olup, 1.696.803 TL de gerçekleşmiş ancak ancak rapor edilmemiş tazminat bedeli muhasebeleştirilmiştir. Şirketimiz, 31 Aralık 2020 tarihi itibarıyla, Teknik Karşılıklar Yönetmeliği ve 18 Ekim 2010 Tarih ve 2010/12 sayılı "Aktüeryal Zincirleme Merdiven Metoduna İlişkin Genelge" ve ilgili düzenlemelerde belirlenmiş olan aktüeryal zincir merdiven yöntemlerini kullanarak hesaplamıştır.

8.3. Kar Dağıtım Politikası

Şirket'in 31.12.2020 itibarıyla dağıtılabılır karı olmaması sebebiyle kar dağıtım söz konusu değildir.

8.4. Rapor Dönemi Dahil Beş Yıllık Özet Finansal Bilgiler



8.5. 31 Aralık 2020 Tarihi İtibariyle Hazırlanan Yıl Sonu Özet Finansal Raporu

31.12.2020 Tarihi İtibariyle Özet Bilanço (TL)	Bağımsız Denetimden Geçmiş Cari Dönem 31 Aralık 2020	Bağımsız Denetimden Geçmiş Önceki Dönem 31 Aralık 2019
A- Nakit ve Nakit Benzeri Varlıklar	82.142.967	73.641.786
B- Finansal Varlıklar ile Riski Sigortalılara Ait Finansal Yatırımlar	-	-
C- Esas Faaliyetlerden Alacaklar	19.730.485	18.672.189
D- İlişkili Taraflardan Alacaklar	-	-
E- Diğer Alacaklar	295.675	240.130
F- Gelecek Aylara Ait Giderler ve Gelir Tahakkukları	16.969.855	15.483.677
G- Diğer Cari Varlıklar	257.327	1.323.260
I- Cari Varlıklar Toplamı	119.396.309	109.361.042
A- Esas Faaliyetlerden Alacaklar	-	-
B- İlişkili Taraflardan Alacaklar	-	-
C- Diğer Alacaklar	-	-
D- Finansal Varlıklar	-	-
E- Maddi Varlıklar	1.471.005	2.101.671
F- Maddi Olmayan Varlıklar	852.291	829.440
G-Gelecek Yıllara Ait Giderler ve Gelir Tahakkukları	-	-
H-Diğer Cari Olmayan Varlıklar	1.098.768	1.246.396
II- Cari Olmayan Varlıklar Toplamı	3.422.064	4.177.507
Varlıklar Toplamı	123.755.871	113.538.549
A- Finansal Borçlar	552.801	857.744
B- Esas Faaliyetlerden Borçlar	12.446.071	12.969.512
C-İlişkili Taraflara Borçlar	3.199	2.069
D- Diğer Borçlar	944.835	754.493
E-Sigortacılık Teknik Karşılıkları	70.076.755	59.741.463
F- Ödenecek Vergi ve Benzeri Diğer Yükümlülükler İle Karşılıkları	651.502	618.141
G- Diğer Risklere İlişkin Karşılıklar	774.017	1.362.994
H- Gelecek Aylara Ait Gelirler ve Gider Tahakkukları	1.673.597	1.148.781
I- Diğer Kısa Vadeli Yükümlülükler	-	-
III - Kısa Vadeli Yükümlülükler Toplamı	87.122.777	77.455.197
A- Finansal Borçlar	26.348	363.512
B- Esas Faaliyetlerden Borçlar	-	-
C- İlişkili Taraflara Borçlar	-	-
D- Diğer Borçlar	-	-
E- Sigortacılık Teknik Karşılıkları	12.175.210	18.498.318
F- Diğer Yükümlülükler ve Karşılıkları	-	7.733
G- Diğer Risklere İlişkin Karşılıklar	1.241.622	900.075
H-Gelecek Yıllara Ait Gelirler ve Gider Tahakkukları	-	1.160
I- Diğer Uzun Vadeli Yükümlülükler	-	-
IV- Uzun Vadeli Yükümlülükler Toplamı	13.443.180	19.770.798

A- Ödenmiş Sermaye	26.250.000	26.250.000
B- Sermaye Yedekleri	-	-
C- Kar Yedekleri	(403.947)	(452.363)
D- Geçmiş Yıllar Karları	287.561	287.561
E-Geçmiş Yıllar Zararları	(9.772.644)	(6.782.173)
F-Dönem Net Karı ve Zararı	5.891.446	(2.990.471)
Özsermaye Toplamı	22.252.416	16.312.554
Yükümlülükler Toplamı	122.818.373	113.538.549

01.01.2020 - 31.12.2020 Hesap Dönemine Ait Özet Gelir Tablosu (TL)	Bağımsız Denetimden Geçmiş 1 Ocak - 31 Aralık 2020	Bağımsız Denetimden Geçmiş 1 Ocak - 31 Aralık 2020
I- TEKNİK BÖLÜM		
A- Hayat Dışı Teknik Gelir	104.244.052	78.303.364
B- Hayat Dışı Teknik Gider	(102.811.144)	(83.736.353)
C- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat Dışı (A - B)	1.432.908	(5.432.989)
D- Hayat Teknik Gelir	4.846.934	5.459.280
E- Hayat Teknik Gider	(5.152.966)	(7.565.192)
F- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat (D - E)	(306.031)	(821.596)
I- TEKNİK OLMAYAN BÖLÜM		
G- Emeklilik Teknik Gelir	-	-
H- Emeklilik Teknik Gideri	-	-
I- Teknik Bölüm Dengesi- Emeklilik (G - H)	-	-
C- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat Dışı (A-B)	1.432.908	(5.432.989)
F- Teknik Bölüm Dengesi- Hayat (D-E)	(306.031)	(821.596)
I - Teknik Bölüm Dengesi- Emeklilik (G-H)	-	-
J- Genel Teknik Bölüm Dengesi (C+F+I)	1.126.877	(6.254.585)
K- Yatırım Gelirleri	9.462.990	7.381.671
L- Yatırım Giderleri	(3.846.048)	(4.084.227)
M- Diğer Faaliyetlerden ve Olağandışı Faaliyetlerden Gelir ve Karlar ile Gider ve Zararlar	114.321	(33.330)
N- Dönem Net Karı veya Zararı	5.891.446	(2.990.471)

8.6. Raporlama Döneminden Sonra Ortaya Çıkan Olaylar

Şirket 14 Ocak 2021 tarihli 2021/2 sayılı Yönetim Kurulu Kararı ile 19 Ocak 2021 tarihinde 11.000.000 TL sermaye artırımını gerçekleştirmiştir.

8.7. 31 Aralık 2020 Tarihinde Sona Eren Yıla Ait Finansal Tablolar ve Bağımsız Denetim Raporu