



AVIVA

**AVIVA SİGORTA A.Ş.
ARA DÖNEM FAALİYET RAPORU
31 ARALIK 2011**

İÇİNDEKİLER

1. BÖLÜM: SUNUŞ

1. Genel Müdürün Faaliyet Dönemine İlişkin Değerlendirmeleri Ve Geleceğe Yönelik Beklentileri
2. Hesap Dönemine Ait Faaliyet Sonuçlarına İlişkin Karşılaştırmalı Özet Finansal Bilgiler
3. Şirketin Tarihsel Gelişimi Ve Hesap Dönemi İçinde Ana Sözleşmede Yapılan Değişiklikler ile Nedenleri
4. Şirketin Ortaklık Yapısı, Şirket Sermayesinde Ve Ortaklık Yapısında Hesap Dönemi İçinde Meydana Gelen Değişiklikler, Nitelikli Paya Sahip Gerçek Veya Tüzel Kişilerin Unvanları Ve Paylarına İlişkin Bilgiler
5. Şirketin Yönetim Kurulu Başkan Ve Üyeleri İle Genel Müdür Ve Yardımcılarının Sahip Oldukları Paylara İlişkin Açıklamalar
6. Personel Sayısı İle Bölge Müdürlüğü, İrtibat Bürosu Ve Şube Sayısına, Şirketin Hizmet Türü Ve Faaliyet Konularına İlişkin Açıklamalar Ve Bunlar Esas Alınarak Şirketin Sektördeki Konumunun Değerlendirilmesi
7. Yeni Hizmet Ve Faaliyetlerle İlgili Olarak Araştırma Geliştirme Uygulamalarına İlişkin Bilgiler

2. BÖLÜM: YÖNETİM VE KURUMSAL YÖNETİM UYGULAMALARI

8. Kurumsal Yönetim Ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk
9. Kurumsal Yönetim İlkeleri
10. Genel Kurulların Fonksiyonu, Pay Sahiplerinin Sahip Olduğu Haklar Ve Bu Hakların Kullanılmasına İlişkin Esaslara Ulaşım Bilgileri
11. Yönetim Kurulu Başkan ve Üyeleri, Genel Müdür Ve Yardımcıları İle İç Denetim Sistemleri Kapsamındaki Birimlerin Yöneticilerinin Ad Ve Soyadları, Görev Süreleri, Sorumlu Oldukları Alanlar, Öğrenim Durumları, Mesleki Deneyimleri
12. Yönetim Komiteleri
13. Denetçilerin Görev Süreleri Ve Mesleki Deneyimleri
14. Yönetim Kurulu Üyelerinin Hesap Dönemi İçinde Yapılan İlgili Toplantılara Katılımları Hakkında Bilgiler
15. Üst Yönetim
16. İçsel Bilgilere Erişimi Olanların Listesi
17. Şirketin Yönetim Kurulu Üyeleri, Üst Düzey Yöneticilerinde 2011 Yılında Meydana Gelen Değişiklikler
18. Organizasyon, Sermaye, Ortaklık Ve Yönetim Yapısı Değişiklikleri
19. Organizasyon Şeması
20. Yönetim Kuruluna Sunulan Özet Faaliyet Raporu
21. İnsan Kaynakları Uygulamalarına İlişkin Bilgiler
22. Şirketin Dahil Olduğu Risk Grubu İle Yaptığı İşlemlere İlişkin Bilgiler

3. BÖLÜM: FİNANSAL BİLGİLER VE RİSK YÖNETİMİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER

23. Kanuni Denetçiler Tarafından Hazırlanan Rapor
24. İç Denetim Faaliyetleri Hakkında Bilgiler
25. Bağımsız Denetim Raporu
26. Finansal Tablolar Ve Mali Bünyeye İlişkin Bilgiler
27. Mali Durum, Kârlılık Ve Tazminat Ödeme Gücüne İlişkin Değerlendirme
28. Risk Türleri İtibarıyla Uygulanan Risk Yönetimi Politikalarına İlişkin Bilgiler
29. Üç Yıllık Döneme İlişkin Özet Finansal Bilgiler
30. Kar Dağıtımı

EK 31 Aralık 2011 Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu

EK 31 Aralık 2011 Finansal Tablolara İlişkin Dipnotlar

9 Mart 2012

Aviva Sigorta A.Ş. 31 Aralık 2011 Hesap Dönemi Faaliyet Raporu Uygunluk Beyanı

Şirketimizin 31 Aralık 2011 hesap dönemi Faaliyet Raporu, 7 Ağustos 2007 tarih ve 26606 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Mali Bünyelerine İlişkin Yönetmelikte belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde hazırlanmıştır.

Sunay Koray
Mali Kontrol ve Raporlama
Müdürü

Selmin Çağatay
Genel Müdür Yardımcısı ve
Yönetim Kurulu Üyesi

Ertan Fırat
Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

SUNUŞ

1. Genel Müdürün Faaliyet Dönemine İlişkin Değerlendirmeleri Ve Geleceğe Yönelik Beklentileri:

Şirket'imiz fiyat rekabetinin yaşandığı ve daha önceki yıllarda deneyimlenmemiş ölçüde yangın ve mühendislik alanında büyük hasarlar ile karşı karşıya kalınan zorlu bir yılı %7'lik bir prim büyümesi ile kapatmayı başarmıştır.

Sigortacılık sektörünün dinamikleri dikkate alındığında, 2011 yılı artık sadece trafik ve kasko gibi zarar eden branşların değil, aynı zamanda yangın ve mühendislik branşlarının da teknik sonuçlarının bozulmaya başladığı bir yıl olmuştur. Mevcut davranış ve yaklaşımların 2012 yılında devam etmesi durumunda yangın ve mühendislik branşlarının reasürörler tarafından desteklenmemesi olası olduğunu düşünmekteyiz.

Bununla birlikte, Şirket'imiz sektördeki diğer şirketlerden farklı olarak, risk odaklı bir yapı ile farklı bir reasürans koruma yapısına sahiptir. 2011 yılı risk bazlı yaklaşımımızı bir adım daha ileriye götürerek, "Solvency 2" olarak bilinen risk bazlı sermaye yönetimi konusunda Aviva Grubu önderliğinde önemli çalışmaların yapıldığı bir yıl olmuştur. Aviva Grubu bu konuda sahip olduğu tecrübeyi grup şirketleri ile paylaşmış ve Şirket'imizin riske dayalı sermaye yönetiminde içinde bulunduğumuz yılda önemli bir adım atmasını sağlamıştır. Şirket'imiz artık "Solvency 2" gereklilikleri çerçevesinde risk bazlı gerekli sermayesini hesaplar konumdadır.

Diğer yandan yangın ve mühendislik branşlarında yukarıda sözü edilen gerçeklerle birlikte, sigorta şirketlerinin kar etme potansiyeli var olan bireysel ürünlere yönelerek aynı zamanda risk tabanında bir genişlemeye ihtiyaç duyduğu da ortaya çıkmıştır. Bu gibi ürünlerin dağıtım kanalında gelişme sağlayarak banka gibi dağıtım kanallarına yönelme gereği de ortaya çıkmıştır.

Şirket'imiz bu anlamda dağıtım kanallarını genişletmek için 2011 yılında başlatmış olduğu çalışmalarına önümüzdeki yıl içerisinde de devam edecektir. Bireysel ürünlerin toplam portföy içerisindeki oranını artırırken, bunu karlılık potansiyeli büyük dağıtım kanalları ile gerçekleştirmek ve risk dağılımını etkin hale getirmek amaçlarımız arasında olacaktır.

Şirketimiz ciro odaklı yaklaşım yerine verimliliğe ve karlılığa dayalı bir büyüme stratejisi ile yola devam etmektedir. Bu stratejiye destek olabilecek önemli unsurların başında teknik alt yapımızın güçlendirilmesi gelmektedir. Bu anlamda Şirket'imiz mevcut teknik alt yapısını geliştirmek ve müşterilerine daha etkin cevap verebilmek için çalışmalarına başlamıştır. 2012 yılı teknik alt yapı anlamında da iyileştirme ve geliştirmenin yapılacağı bir yıl olacaktır.

Saygılarımla,

2. Hesap Dönemine Ait Faaliyet Sonuçlarına İlişkin Karşılaştırmalı Özet Finansal Bilgiler:

ÖZET FİNANSAL BİLGİLER	31 Aralık 2011	31 Aralık 2010	31 Aralık 2009
Özkaynaklar	76.141.568	75.923.430	103.179.420
Nakit Değerler ve Finansal Varlıklar	300.753.930	253.724.819	221.773.925
Aktif Toplamı	447.426.379	378.764.788	352.673.226
Kısa Vadeli Yükümlülükler Toplamı	344.259.035	282.867.861	236.739.009
Uzun Vadeli Yükümlülükler Toplamı	27.025.776	19.973.497	12.754.797
	31 Aralık 2011	31 Aralık 2010	31 Aralık 2009
Yazılan Prim Net *	237.406.067	231.807.233	111.243.394
Kazanılmış Prim Net*	216.518.705	232.420.667	101.743.042
Gerçekleşen Hasarlar Net*	(182.567.671)	(170.526.843)	(61.974.846)
Teknik Olmayan Bölümden Aktarılan Yatırım Gelirleri	17.819.881	18.372.350	14.654.413
Diğer Teknik Karşılıklarda Değişim Net*	(2.522.250)	(7.982.587)	(2.750.659)
Diğer Teknik Gelirler Net*	1.987.755	(1.982.926)	630.020
Faaliyet Giderleri	(94.465.572)	(95.776.462)	(41.955.980)
Teknik Bölüm Dengesi	(43.229.152)	(25.475.801)	10.345.990
Yatırım Gelirleri Net***	1.274.188	(2.813.115)	(382.080)
Diğer Gelir (Giderler)**	6.849.709	2.554.440	1.832.024
Dönem Vergi ve Diğer Yasal Yükümlülükler	-	(131.497)	(3.981.237)
Vergi Sonrası Dönem Karı	(35.105.255)	(25.865.973)	7.814.697
* Net ibaresi ilgili kalemlerden reasürör paylarının düşülmüş olduğunu ifade etmektedir.			
** Ertelemiş vergi dahil diğer gelir ve ve giderleri ifade etmektedir.			
*** Teknik bölüme aktarılan yatırım gelirleri hariç net yatırım gelirini ifade etmektedir.			

3. Şirketin Tarihsel Gelişimi ve Hesap Dönemi İçinde Ana Sözleşmede Yapılan Değişiklikler ile Nedenleri:

Aviva Sigorta AŞ, Türkiye’de, 16 Aralık 1988 yılında faaliyete geçmiştir. Ülkemizde sadece sınai ve ticari kuruluşları hedefleyen ilk sigorta şirketi olarak kurulmuş olmasına rağmen, günümüzde geniş bireysel ürün yelpazesıyla tüketicilerin değişen ihtiyaçlarına yönelik gelişimci, dinamik, yenilikçi bir anlayışla hizmet vermektedir.

Aviva Sigorta, dünyada 300 yılı aşkın bir geçmişe sahip olan İngiliz sigorta grubu Aviva’nın bir üyesidir. İngiltere’nin en büyük sigorta grubu olan Aviva, dünyanın da altıncı büyük sigorta grubudur. Bugün İngiltere, ABD, Kanada, Fransa, İtalya, İspanya, İrlanda, Polonya, Hindistan, Hong Kong, Tayland, Singapur, Malezya, Rusya, Avustralya, Çin, Litvanya, Belçika, Lüksemburg, Sri Lanka ve Türkiye’de milyonlarca insana hizmet vermektedir. Aviva Sigorta ile birlikte, Aviva Grubu’na bağlı 50 uluslararası şirket bulunmaktadır. Aviva Grubu’nun 2010 yılı itibarıyla prim üretimi 47,1 milyar Pound olup, yönettiği varlık değerleri 402 milyar Pound’a ulaşmıştır. Tüm dünyada yaşanan belirsizliklere, sürekli düşen borsa değerlerine, azalan mali gelirlerin ve karlılığın büyük sigorta gruplarını etkilemesine ve piyasanın belli başlılarının reytinglerini düşürmesine

rağmen, Aviva Grubu AA reytingini koruyarak gücünü vurgulamıştır. Aviva Grubu'nun dünya çapında 36.100 çalışanı ve 44,5 milyon üzerinde müşterisi bulunmaktadır.

Aviva Sigorta, uluslararası ve yerel tecrübesi ile maksimum teminatları uygun fiyatlarla sunarak, ürünlerini ve hizmet kalitesini sigortalı ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda sürekli geliştirmektedir.

Türkiye'nin önde gelen hayat dışı sigorta kuruluşlarından olan Aviva Sigorta, farklı sektörlerle yönelik özel ürünler ve uzman Risk Yönetimi çalışmalarıyla müşterilerine butik sigortacılık anlayışıyla hizmet vermektedir.

Aviva Sigorta A.Ş. Ana Sözleşmesinde 01.01.2011 – 31.12.2011 ara hesap dönemi içinde herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

4. Şirketin Ortaklık Yapısı, Şirket Sermayesinde Ve Ortaklık Yapısında Hesap Dönemi İçinde Meydana Gelen Değişiklikler, Nitelikli Paya Sahip Gerçek Veya Tüzel Kişilerin Unvanları Ve Paylarına İlişkin Bilgiler:

Aviva Sigorta A.Ş. kayıtlı sermaye sistemine tabidir.

Şirketin kayıtlı sermaye tavanı ve ödenmiş sermayesi 75.000.000 TL'dir. Şirket hisselerinin % 98,6582'si Aviva International Holdings Ltd.'in elinde bulunmaktadır. Şirketin ortaklık yapısında hesap dönemi içinde herhangi bir değişiklik olmamıştır.

Şirket Yönetim Kurulu 2011/28 sayılı ve 2 Aralık 2011 tarihli kararı ile, kayıtlı sermaye tavanını 75.000.000 TL'den 150.000.000 TL'ye çıkarma kararı almış ve Sermaye Piyasası Kurulu ile Hazine Müsteşarlığı'ndan gerekli olan onayı 29 Aralık 2011 tarihinde almıştır. 2011 yılına ilişkin yapılacak Olağan Genel Kurul toplantısında kayıtlı sermaye tavanının artırılmasına ilişkin ana sözleşme değişikliği kabulünü takiben Aviva International Holdings Limited tarafından 16 Aralık 2011 tarihinde sermaye avansı olarak gönderilen ve Hazine Müsteşarlığı'nın 2008/13 ve 12 Mart 2008 tarihli duyurusuna istinaden Şirket kayıtlarında "Tescilli Beklenen Sermaye" olarak muhasebeleştirilmiş olan 36.997.500 TL sermayeye ilave edilecektir.

Aviva Sigorta A.Ş.'de oy ve temettü alımına ilişkin imtiyazlı paya sahip gerçek veya tüzel kişi bulunmamaktadır.

Sermayeyi temsil eden paylar kaydileştirme esasları çerçevesinde kayden izlenir.

5. Şirketin Yönetim Kurulu Başkan Ve Üyeleri İle Genel Müdür Ve Yardımcılarının Sahip Oldukları Paylara İlişkin Açıklamalar:

Aviva Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu başkan ve üyeleri ile genel müdür ve yardımcılarının şirket sermayesinde payları bulunmamaktadır.

6. Personel Sayısı İle Bölge Müdürlüğü, İrtibat Bürosu Ve Şube Sayısına, Şirketin Hizmet Türü Ve Faaliyet Konularına İlişkin Açıklamalar Ve Bunlar Esas Alınarak Şirketin Sektördeki Konumunun Değerlendirilmesi:

Genel Müdürlüğü İstanbul'da bulunan Aviva Sigorta'nın 250 çalışanı ve 900'ün üzerinde acentesi bulunmaktadır. Nitelikli, profesyonel ve deneyimli acente yapısı prim üretiminin ağırlığını gerçekleştirmektedir. Ayrıca Banka Sigortacılığı Birimi ile Aktifbank, Albarakatürk, Anadolubank, HSBC, Tekstilbank, Turkish Bank ve Türkiye Finans kanalıyla da müşterilerine hizmet sunmaktadır.

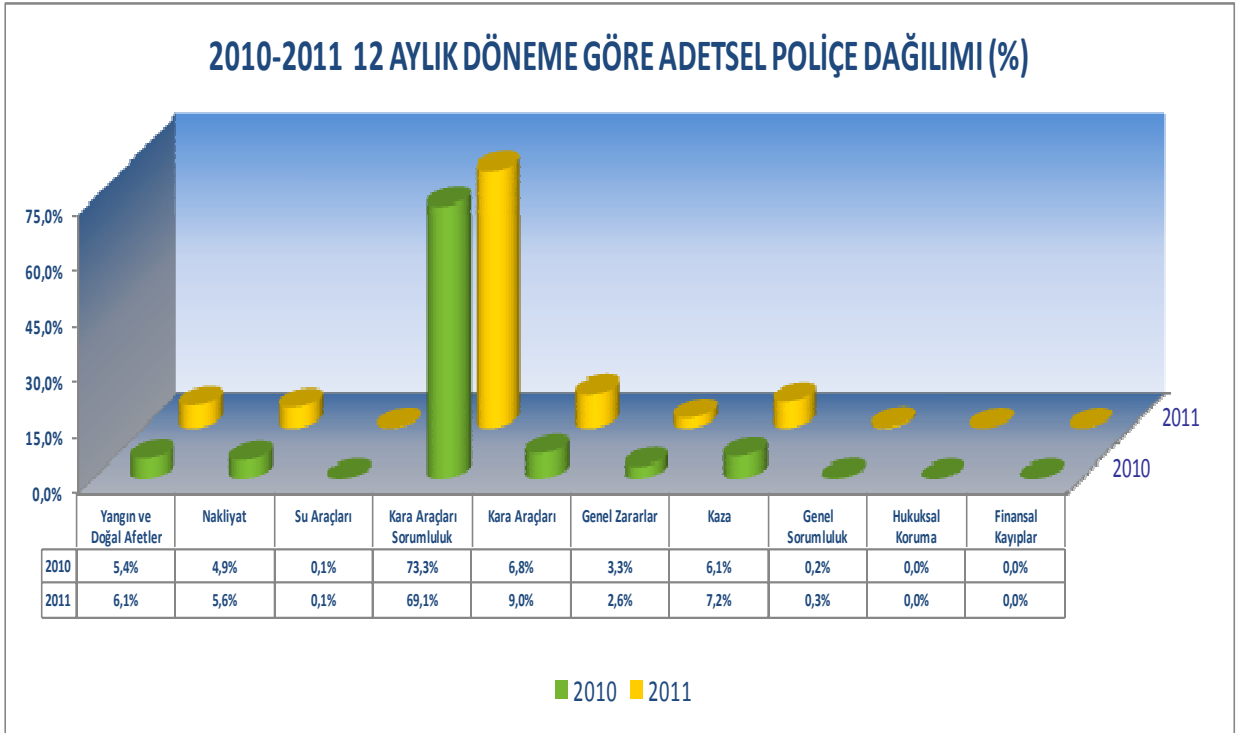
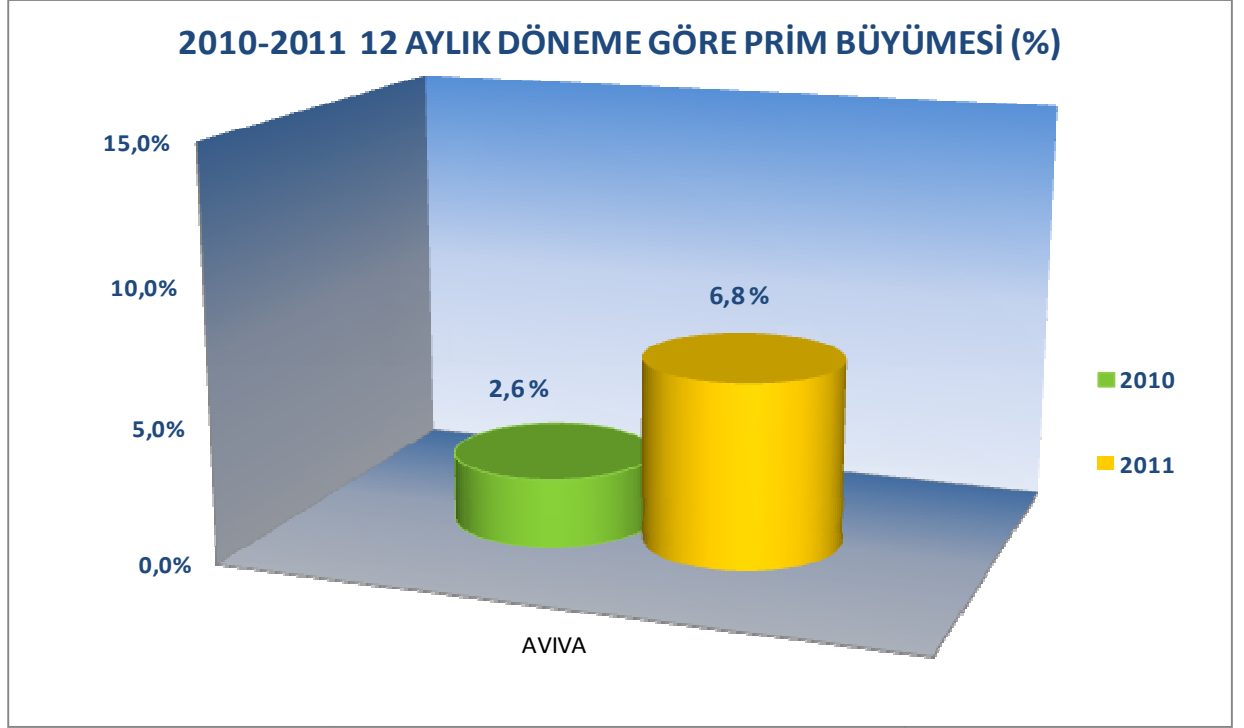
Aviva Sigorta'nın İstanbul, Ege, İç Anadolu, Güney Marmara ve Güneydoğu Anadolu'da beş Bölge Müdürlüğü ile Antalya, Konya, Eskişehir ve Zonguldak'ta dört Bölge Temsilciliği bulunmaktadır.

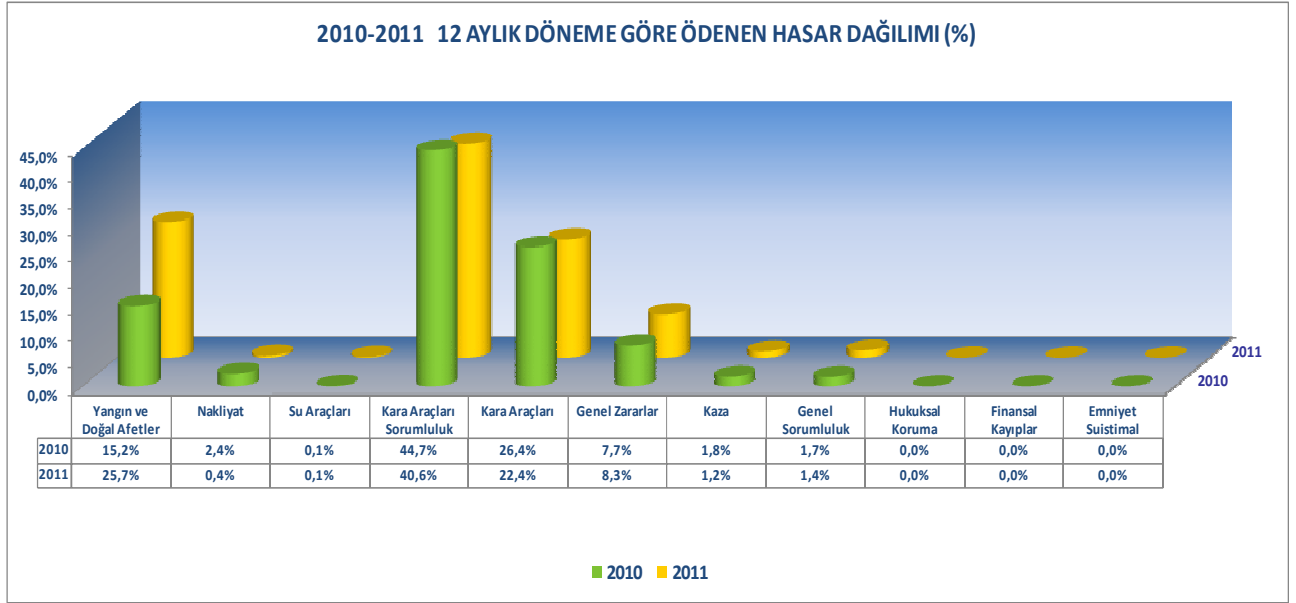
Aviva Sigorta AŞ, hayat sigortaları dışında kalan yangın ve doğal afetler, nakliyat, su araçları, kara araçları sorumluluk, kara araçları, genel zararlar, kaza, genel sorumluluk, hukuksal koruma ve tarım sigortası alanlarında farklı sektörlere yönelik olarak tasarladığı özel ürünleri ve butik sigortacılık anlayışıyla hem kurumsal hem de bireysel müşterilerine sigorta hizmeti vermektedir.

Aviva Sigorta, Zorunlu Doğal Afet Sigortası (ZDAS) prim üretimi dahil olmak üzere, 31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla 300,9 milyon TL ve 31 Aralık 2010 tarihi itibarıyla 281,8 milyon TL toplam prim üretimi gerçekleştirmiş olup, branş bazında prim dağılımı aşağıdaki tabloda sunulduğu gibi gerçekleşmiştir.

Branş	Prim Üretimi	
	31 Aralık 2011	31 Aralık 2010
Kara Araçları Sorumluluk	96.005.820	100.224.940
Kara Araçları	72.977.773	56.415.608
Yangın ve Doğal Afetler	69.306.657	63.650.361
Genel Zararlar	25.433.842	24.510.527
Kaza	10.551.311	12.981.983
Nakliyat	9.734.506	8.560.195
Genel Sorumluluk	7.333.466	5.287.870
Dask	3.757.845	4.369.922
Finansal Kayıplar	3.056.248	2.631.162
Hukuksal Koruma	1.783.096	2.215.243
Su Araçları	1.002.750	966.922
TOPLAM	300.943.314	281.814.733

Aşağıdaki tablolarda Şirket'in faaliyette bulunduğu Hayat Dışı Branşlar ile ilgili işlemlerine ve ödenen hasarlarına ilişkin bilgileri 1 Ocak – 31 Aralık 2011 ve 2010 dönemleri itibari ile karşılaştırmalı olarak sunulmaktadır.





7. Yeni Hizmet Ve Faaliyetlerle İlgili Olarak Araştırma Geliştirme Uygulamalarına İlişkin Bilgiler:

Aviva Sigorta nezdinde gerek şirket içindeki iş ve işlemlerin etkinliğini ve verimliliğini artırmak, gerek müşterilere ve acentelere daha iyi hizmet sunabilmek için mevcut uygulamaları iyileştirmek ya da yeni yöntemler geliştirmek amacıyla çeşitli çalışmalar yürütülmektedir.

10. Genel Kurulların Fonksiyonu, Pay Sahiplerinin Sahip Olduğu Haklar Ve Bu Hakların Kullanılmasına İlişkin Esaslara Ulaşım Bilgileri:

Genel Kurulların fonksiyonu, pay sahiplerinin sahip olduğu haklar ve bu hakların kullanılmasına ilişkin esasların açıklandığı metinlere şirketimizin internet adresi olan www.avivasigorta.com.tr adresinden ulaşılabilir.

Pay sahipleri ile ilişkiler Mali İşler Departmanı bünyesinde yürütülmektedir.

Pay sahipleri ile ilişkilerden sorumlu kişi Mali Kontrol ve Raporlama Müdürü Sunay Koray'dır.

İletişim Bilgileri :

Tel : 0216 547 75 75

Faks : 0216 326 94 33

E-mail adresleri :

sunay_koray@avivasigorta.com.tr

Özel Durum Açıklamaları kamuyu aydınlatmak amacıyla Kamuyu Aydınlatma Platformu (KAP)'ta yapılmakta ve İnternet Sitemizde yayımlanmaktadır.

11. Yönetim Kurulu Başkan Ve Üyeleri, Genel Müdür Ve Yardımcıları İle İç Denetim Sistemleri Kapsamındaki Birimlerin Yöneticilerinin Ad Ve Soyadları, Görev Süreleri, Sorumlu Oldukları Alanlar, Öğrenim Durumları, Mesleki Deneyimleri:

ADAM JACEK USZPOLEWICZ

Yönetim Kurulu Başkanı

Eğitim Durumu

Kopenhag Üniversitesi, İngilizce Ekonomi Bölümü (Öğrenim süresi dört yıl)

Deneyim

1996 – 1998	GE Capital, Londra	Direktör
1998 – 1999	Cigna, Varşova	Yönetim Kurulu Başkan Vekili
1999 – 2002	Nationwide, Varşova	Genel Direktör
2002 – 2006	Nationwide, Lüksemburg	Yönetici Direktör
2006 – 2007	PriceWaterhouseCoopers, Varşova	Yönetici Direktör
2007 – 2009	Aviva, Polonya	CEO
2009 – Devam	Aviva, Avrupa	Perakende Direktörü
11/2011 – Devam	Aviva Sigorta A.Ş.	Yönetim Kurulu Başkanı

- Şirket sermayesinde ortaklık payı bulunmamaktadır.
- Hakkında açılmış dava bulunmamaktadır.
- Türk Ticaret Kanununun şirketle muamele yapma yasağı ve rekabet yasağı hakkındaki 334. ve 335. maddelerinde yazılı izinler Genel Kurul tarafından Yönetim Kurulu Üyelerine verilmiştir.
- Adam Jacek Uszpolewicz'in elinde şirketimize ait sermaye piyasası aracı bulunmamaktadır.
- Adam Jacek Uszpolewicz aleyhinde şirketimiz faaliyetleri ile ilgili açılmış bir dava bulunmamaktadır.
- Adam Jacek Uszpolewicz'in şirketimizde yürütmekte olduğu görevi dışında yürüttüğü görevler yukarıda gösterilmiştir.

ERTAN FIRAT

Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür

Eğitim Durumu

Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ekonomi Bölümü (Öğrenim süresi dört yıl)

Deneyim

1987 – 1988	Tütüncüler Bankası	İç Denetim
1988 – 1990	Anadolu Sigorta A.Ş.	İç Denetim
1990 – 1991	Başak Sigorta A.Ş.	İç Denetim
1991 – 1992	Başak Sigorta A.Ş.	Adana Bölge Müdürü
1992 – 1996	Başak Sigorta A.Ş.	Kurumsal Pazarlama Müdürü
1996 – 1999	Toprak Sigorta A.Ş.	Genel Müdür Yardımcısı
1999 – 2002	Toprak Sigorta A.Ş.	Genel Müdür
12/2002 – 02/2004	Aviva Sigorta A.Ş.	Genel Müdür Yardımcısı
06/2003 – Devam	Aviva Sigorta A.Ş.	Yönetim Kurulu Üyesi
02/2004 – Devam	Aviva Sigorta A.Ş.	Genel Müdür
03/2009 – 11/2011	Aviva Sigorta A.Ş.	Yönetim Kurulu Başkanı

- Şirket sermayesinde ortaklık payı bulunmamaktadır.
- Hakkında açılmış dava bulunmamaktadır.
- Türk Ticaret Kanununun şirketle muamele yapma yasağı ve rekabet yasağı hakkındaki 334. ve 335. maddelerinde yazılı izinler Genel Kurul tarafından Yönetim Kurulu üyelerine verilmiştir.
- Ertan Fırat'ın elinde şirketimize ait sermaye piyasası aracı bulunmamaktadır.
- Ertan Fırat aleyhinde şirketimiz faaliyetleri ile ilgili açılmış bir dava bulunmamaktadır.
- Ertan Fırat, şirketimizde yürütmekte olduğu görevi dışında ayrıca AvivaSa Emeklilik ve Hayat A.Ş.'nin Yönetim Kurulu üyeliği görevini yürütmektedir.

ALİ AKŞENER

Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi (*)

Eğitim Durumu

İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi (Öğrenim süresi dört yıl)

İstanbul Üniversitesi, İşletme Finansı Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans

Deneyim

1985 – 1987	Şark Sigorta	Yönetici Adayı
1987 – 1989	Halk Sigorta	Uzman/Müdür Yardımcısı
1989 – 1990	AGF Garanti Sigorta	Teknik Müdürü
1990 – 2000	Başak Sigorta	Teknik Müdürü
2000 – 2004	Garanti Sigorta	Genel Müdür Yardımcısı
2004 – Devam	Aviva Sigorta A.Ş.	Genel Müdür Yardımcısı
2008 – 01/2012	Aviva Sigorta A.Ş.	Yönetim Kurulu Üyesi

- Şirket sermayesinde ortaklık payı bulunmamaktadır.
- Hakkında açılmış dava bulunmamaktadır.
- Türk Ticaret Kanununun şirketle muamele yapma yasağı ve rekabet yasağı hakkındaki 334. ve 335. maddelerinde yazılı izinler Genel Kurul tarafından Yönetim Kurulu üyelerine verilmiştir.
- Ali Akşener'in elinde şirketimize ait sermaye piyasası aracı bulunmamaktadır.
- Ali Akşener aleyhinde şirketimiz faaliyetleri ile ilgili açılmış bir dava bulunmamaktadır.
- Ali Akşener'in şirketimizde yürütmekte olduğu görevleri dışında yürüttüğü başkaca bir görev bulunmamaktadır.

(*) 12 Ocak 2012 tarihinde Yönetim Kurulu Üyeliği sona ermiştir.

LÜTFİYE YEŞİM UÇTUM

Yönetim Kurulu Üyesi

Eğitim Durumu

Boğaziçi Üniversitesi İşletme Bölümü (Öğrenim süresi dört yıl)

Deneyim

1986 – 1997	Ernst&Young	Kıdemli Denetim Müdürü
1999 – 2000	Yapı Kredi Yatırım A.Ş.	Genel Müdür Yardımcısı
2000 – 2005	Koçbank A.Ş.	Genel Müdür Yardımcısı
2005 – 2007	Koç Holding A.Ş.	Banka ve Sigortacılık Grubu Koordinatörlüğü
04/2008 – 10/2008	Aksigorta A.Ş.	Genel Müdür Yardımcısı
2011 – Devam	Aviva Sigorta A.Ş.	Yönetim Kurulu Üyesi

- Şirket sermayesinde ortaklık payı bulunmamaktadır.
- Hakkında açılmış dava bulunmamaktadır.
- Türk Ticaret Kanununun şirketle muamele yapma yasağı ve rekabet yasağı hakkındaki 334. ve 335. maddelerinde yazılı izinler Genel Kurul tarafından Yönetim Kurulu üyelerine verilmiştir.
- Lütfiye Yeşim Uçtum'un elinde şirketimize ait sermaye piyasası aracı bulunmamaktadır.
- Lütfiye Yeşim Uçtum aleyhinde şirketimiz faaliyetleri ile ilgili açılmış bir dava bulunmamaktadır.
- Lütfiye Yeşim Uçtum şirketimizde yürütmekte olduğu görevleri dışında, Avrupa Birliği Türkiye İş Geliştirme Merkezi - Hatay İli Direktörlüğü görevini yürütmektedir.

ALTUĞ ACAR

Yönetim Kurulu Üyesi

Eğitim Durumu

Orta Doğu Teknik Üniversitesi, İnşaat Mühendisliği Bölümü (Öğrenim süresi dört yıl)

Deneyim

1999 – 2000	Red Herring Communications, ABD	Uzman Analist
2000 – 2002	Semotus Solutions, ABD	Ürün Yönetimi Direktörü
2002 – 2009	Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.	İş Geliştirme Bölüm Bşk.
2009- Devam	Mivento Bilisim Hizm. ve Ticaret A.Ş.	Kurucu Ortak, Genel Müdür
2011 – Devam	Aviva Sigorta A.Ş.	Yönetim Kurulu Üyesi

- Şirket sermayesinde ortaklık payı bulunmamaktadır.
- Hakkında açılmış dava bulunmamaktadır.
- Türk Ticaret Kanununun şirketle muamele yapma yasağı ve rekabet yasağı hakkındaki 334. ve 335. maddelerinde yazılı izinler Genel Kurul tarafından Yönetim Kurulu üyelerine verilmiştir.
- Altuğ Acar'ın elinde şirketimize ait sermaye piyasası aracı bulunmamaktadır.
- Altuğ Acar aleyhinde şirketimiz faaliyetleri ile ilgili açılmış bir dava bulunmamaktadır.
- Altuğ Acar'ın şirketimizde yürütmekte olduğu görevi dışında yürüttüğü görevler yukarıda gösterilmiştir.

JÜRIG WEBER

Yönetim Kurulu Üyesi

Eğitim Durumu

California Üniversitesi, Santa Barbara, Mikro-Ekonomi ve İngilizce (Öğrenim süresi dört yıl)
Wharton School, Pensilvanya Üniversitesi, İşletme Finansı Yüksek Lisans

Deneyim

1988 – 1999	Union Bank of Switzerland	Genel Müdür Asistanlığı
1992 – 1997	McKinsey & Company	Ortak
1997 – 2001	Benkar, Boyner Holding	Genel Müdür
2001 – Devam	Golden Horn Management Ltd.	Yönetim Kurulu Başkanı
2012 – Devam	Aviva Sigorta A.Ş.	Yönetim Kurulu Üyesi

- Şirket sermayesinde ortaklık payı bulunmamaktadır.
- Hakkında açılmış dava bulunmamaktadır.
- Türk Ticaret Kanununun şirketle muamele yapma yasağı ve rekabet yasağı hakkındaki 334. ve 335. maddelerinde yazılı izinler Genel Kurul tarafından Yönetim Kurulu üyelerine verilmiştir.
- Jürg Weber'in elinde şirketimize ait sermaye piyasası aracı bulunmamaktadır.
- Jürg Weber aleyhinde şirketimiz faaliyetleri ile ilgili açılmış bir dava bulunmamaktadır.
- Jürg Weber'in şirketimizde yürütmekte olduğu görevi dışında yürüttüğü görevler yukarıda gösterilmiştir.

ELİF ÇAKAR

İç Denetim Müdürü

Eğitim Durumu

Hacettepe Üniversitesi, İİBF, İktisat (İng.) Bölümü (Öğrenim süresi dört yıl)
City University (Londra), Cass Business School, Banking and International Finance
(Bankacılık ve Uluslararası Finans) Bölümü, Yüksek Lisans

Deneyim

1997 – 2001	Kentbank A.Ş.	Müfettiş
2002 – 2003	IBS Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş. (UIB Türkiye)	Reasürans Uzmanı
2003 – 2006	Anadolubank A.Ş.	Yönetmen, Risk Yönetimi
2006 – 2010	Ernst Young Türkiye Danışmanlık	Müdür
2010 – Devam	Aviva Sigorta A.Ş.	İç Denetim Müdürü

- Şirket sermayesinde ortaklık payı bulunmamaktadır.
- Hakkında açılmış dava bulunmamaktadır.
- Elif Çakar'ın elinde şirketimize ait sermaye piyasası aracı bulunmamaktadır.
- Elif Çakar aleyhinde şirketimiz faaliyetleri ile ilgili açılmış bir dava bulunmamaktadır.
- Elif Çakar'ın şirketimizde yürütmekte olduğu görevleri dışında yürüttüğü başkaca bir görev bulunmamaktadır.

12. Yönetim Komiteleri:

Yönetim Kurulu Komiteleri:

Denetim Komitesi

Lütfiye Yeşim Uçtum
Adam Jacek Uszpolewicz
David Angulo Rubio

Yönetim Kurulu Üyesi, Denetim Komitesi Başkanı
Yönetim Kurulu Başkanı
Yönetim Kurulu Üyesi

Risk Komitesi (*)

David Angulo Rubio
Adam Jacek Uszpolewicz
Lütfiye Yeşim Uçtum

Yönetim Kurulu Üyesi, Risk Komitesi Başkanı
Yönetim Kurulu Başkanı
Yönetim Kurulu Üyesi

Yönetim Komiteleri:

İcra Komitesi

Ertan Fırat
Selmin Çağatay
Ali Akşener (**)
Tevfik Somer

Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür Yardımcısı

Operasyonel Risk Komitesi

Ertan Fırat
Selmin Çağatay
Ali Akşener (**)
Tevfik Somer
Esra Çallak (***)
Pınar Çağlı
Aysan Sinanlıoğlu
Menekşe Canpolat

Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür Yardımcısı
Grup Başkanı, Mali İşler
Grup Başkanı, İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim
Risk Direktörü, Aviva Avrupa Risk Yönetimi
Müdür, Risk ve Uyum

İnsan Kaynakları Komitesi

Ertan Fırat
Selmin Çağatay
Ali Akşener (**)
Pınar Çağlı

Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Grup Başkanı, İnsan Kaynakları

(*) 12 Ocak 2012 tarihi itibarıyla tesis edilmiştir.

(**) 12 Ocak 2012 tarihinde Yönetim Kurulu Üyeliği sona ermiştir.

(***) Şirket görevinden 31 Ekim 2011 tarihi itibarıyla ayrılmıştır.

Rezerv (Karşılıklar) Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener (*)	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Haydar Büyüktuğrul	Grup Başkanı, Hukuk
Esra Çallak (**)	Grup Başkanı, Mali İşler
Pervin Pekel	Yetkili, Aktüerya

Yatırım ve Kredi Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener (*)	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Tevfik Somer	Genel Müdür Yardımcısı
Esra Çallak (**)	Grup Başkanı, Mali İşler
Dilara Çetin	Müdür, Finansal Hizmetler
Nuray Sürmen	Müdür Yardımcısı, Yatırım

Ticari Komite

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener (*)	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Tevfik Somer	Genel Müdür Yardımcısı
Hakan Yıldırım	Grup Başkanı, Kurumsal ve Bankacılık
Ünver Yalınca	Grup Başkanı, Oto Teknik
Gonca Ulusoy	Müdür, Broker ve Captive Acenteler
Murat Şişli	Müdür, Otodışı Teknik

(*) 12 Ocak 2012 tarihinde Yönetim Kurulu Üyeliği sona ermiştir.

(**) Şirket görevinden 31 Ekim 2011 tarihi itibarıyla ayrılmıştır.

13. Denetçilerin Görev Süreleri Ve Mesleki Deneyimleri:

ŞAFAK ÖZEN

Kanuni Denetçi

Aviva Sigorta A.Ş.'nin 30 Mart 2011 tarihli Olağan Genel Kurulunda bir yıl süre ile görev yapmak üzere yönetim kurulu denetçisi olarak seçilmiştir.

Eğitim Durumu

Bilkent Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü (Öğrenim süresi dört yıl)

Deneyim

1998 – 1998	Gürel YMM	Denetçi
1998 – 2001	KPMG – Cevdet Suner Denetim YMM	Kıdemli Denetçi
2002 – 2005	MEDNET Türkiye	Finans Müdürü
2005 – 2006	AKSigorta A.Ş.	Denetim Müdür Yardımcısı
2006 – 2007	AK Emeklilik A.Ş.	Denetim Müdürü
2007 – Devam	AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş.	Denetim Müdürü

M. FIRAT KURUCA

Kanuni Denetçi

Aviva Sigorta A.Ş.'nin 30 Mart 2011 tarihli Olağan Genel Kurulunda bir yıl süre ile görev yapmak üzere yönetim kurulu denetçisi olarak seçilmiştir.

Eğitim Durumu

Boğaziçi Üniversitesi, İşletme Fakültesi (Öğrenim süresi dört yıl)

Deneyim

1989 – 1991	Unilever Türkiye	Yönetim Muhasibi
1991 – 1994	Unilever Brüksel	Avrupa Merkez Ofisi Muhasibi
1994 – 2004	Unilever Almanya	Denetim Md. , Finans Direktörü
2004 – 2005	Koç Holding-Setur A.Ş.	Finans Direktörü
2005 – 2007	Aviva Hayat ve Emeklilik A.Ş.	Genel Müdür Yardımcısı
2007 – Devam	AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş.	Genel Müdür Yardımcısı

14. Yönetim Kurulu Üyelerinin Hesap Dönemi İçinde Yapılan İlgili Toplantılara Katılımları Hakkında Bilgiler:

01 Ocak 2011 – 31 Aralık 2011 tarihleri arasında toplam 30 adet Yönetim Kurulu kararı oy birliği ile alınmıştır.

15. Üst Yönetim:**Sirket Yönetim Kurulu Üyeleri**

Yönetim Kurulu Başkanı	Adam Jacek Uszpolewicz
Yönetim Kurulu Üyesi	Ertan Fırat
Yönetim Kurulu Üyesi	David Angulo Rubio
Yönetim Kurulu Üyesi	Selmin Çağatay
Yönetim Kurulu Üyesi	Ali Akşener (*)
Yönetim Kurulu Üyesi	Lütfiye Yeşim Uçtum
Yönetim Kurulu Üyesi	Altuğ Acar
Yönetim Kurulu Üyesi	Jürg Weber (**)

Yönetim Kadrosu

Ertan Fırat	Genel Müdür
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Operasyon ve IT
Ali Akşener	Genel Müdür Yardımcısı, Teknik
Tevfik Somer	Genel Müdür Yardımcısı, Satış ve Pazarlama
Pınar Çağlı	Grup Başkanı, İK ve Kurumsal İletişim
Haydar Büyüktuğrul	Grup Başkanı, Hukuk
Hakan Yıldırım	Grup Başkanı, Kurumsal Satış
Ünver Yalınca	Grup Başkanı, Oto Branşı
Serkan Avcı	Grup Başkanı, BT
Gürcan Çetin	Satış Müdürü, Ege
Handan Demir	Bölge Müdürü, İç Anadolu
Belkıs Gürses	Bölge Müdürü, Güneydoğu
Gülay Ulupınar	Bölge Müdürü, Güney Marmara

Kanuni Denetçiler :

Şafak Özen	Kanuni Denetçi
M. Fırat Kuruca	Kanuni Denetçi

(*) 12 Ocak 2012 tarihinde Yönetim Kurulu Üyeliği sona ermiştir.

(**) 12 Ocak 2012 tarihi itibarıyla Yönetim Kurulu Üyeliğine atanmıştır.

17. Şirketin Yönetim Kurulu Üyeleri, Üst Düzey Yöneticilerinde 2011 Yılında Meydana Gelen Değişiklikler:

İsim	Görevi	Görevden Ayrılma Tarihi	Göreve Atanma Tarihi	Yeni Dönem Yönetim Kurulu Üyeleri ve Kanuni Denetçilerin Seçilme Tarihi
Ertan Fırat	YK Üyesi		04.04.2003	30.03.2011 Olağan Genel Kurul
	Genel Müdür		05.02.2004	15.04.2011 Yönetim Kurulu Kararı
	YK Başkanı	24.11.2011	13.05.2009	24.11.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Maciej Krzysztof Jankowski	YK Üyesi	30.03.2011	30.03.2009	30.03.2011 Olağan Genel Kurul,
				15.04.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Andrey Dubinin	YK Üyesi	27.05.2011	30.03.2009	15.04.2011 Yönetim Kurulu Kararı
	YK Başkan Vekili		13.04.2010	30.03.2011 Olağan Genel Kurul
Patrick Dixneuf	YK Üyesi	27.05.2011	30.03.2011	30.03.2011 Olağan Genel Kurul
				15.04.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Adam Jacek Uszpolewicz	YK Üyesi		27.05.2011	27.05.2011 Yönetim Kurulu Kararı
	YK Başkanı		24.11.2011	24.11.2011 Yönetim Kurulu Kararı
	Denetim Kurulu Üyesi		24.11.2011	24.11.2011 Yönetim Kurulu Kararı
David Angulo Rubio	YK Üyesi		27.05.2011	27.05.2011 Yönetim Kurulu Kararı
	Denetim Kurulu Üyesi		24.11.2011	24.11.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Michael Anthony Murphy	YK Üyesi	24.08.2011	30.03.2010	30.03.2011 Olağan Genel Kurul,
				15.04.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Selmin Çağatay	GM Yardımcısı		01.10.1991	30.03.2011 Olağan Genel Kurul,
	YK Üyesi		06.09.2001	15.04.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Ayşe Nilgün Bolcakan	GM Yardımcısı	24.08.2011	03.12.2002	30.03.2011 Olağan Genel Kurul,
	YK Üyesi		01.11.2002	15.04.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Ali Akşener	GM Yardımcısı		18.06.2004	30.03.2011 Olağan Genel Kurul,
	YK Üyesi		12.01.2012	07.04.2008
Tevfik Somer	GM Yardımcısı	24.11.2011	01.04.2010	24.08.2011 Yönetim Kurulu Kararı,
	YK Üyesi		24.08.2011	24.11.2011 Yönetim Kurulu Kararı

Okan Gün	YK Üyesi	24.11.2011	24.08.2011	24.08.2011 Yönetim Kurulu Kararı, 24.11.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Lütfiye Yeşim Uçtum	YK Üyesi Denetim Kurulu Başkanı		24.11.2011	24.11.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Altuğ Acar	YK Üyesi		24.11.2011	24.11.2011 Yönetim Kurulu Kararı
Jürg Weber	YK Üyesi		12.01.2012	12.01.2012 Yönetim Kurulu Kararı
Şafak Özen	Kanuni Denetçi		30.03.2011	30.03.2011 Olağan Genel Kurul
Femsi Işık	Kanuni Denetçi	30.03.2011	09.04.2007	30.03.2011 Olağan Genel Kurul
M. Fırat Kuruca	Kanuni Denetçi		07.04.2008	30.03.2011 Olağan Genel Kurul

18. Organizasyon, Sermaye, Ortaklık Ve Yönetim Yapısı Değişiklikleri:

Şirketin 31 Aralık 2011 ve 31 Aralık 2010 tarihleri itibarıyla başlıca hissedar ve sermaye yapısı aşağıda belirtildiği gibidir.

Adı	31 Aralık 2011		31 Aralık 2010	
	Pay Oranı	Pay Tutarı	Pay Oranı	Pay Tutarı
Aviva International Holdings Limited	% 98,66	73.993.639 TL	% 98,66	73.993.639 TL
Diğer	% 1,34	1.006.361 TL	% 1,34	1.006.361 TL
Nominal Sermaye		75.000.000 TL		75.000.000 TL
Tescili Beklenen Sermaye (Aviva International Holdings Limited) (*)		36.997.500 TL		-
	% 100	111.997.500 TL	% 100	75.000.000 TL

31 Aralık 2011 ve 31 Aralık 2010 tarihleri itibarıyla Şirket'in ödenmiş sermayesi, birim nominal değeri on Kuruş (10 Kr.) olan, 750.000.000 adet hisseden oluşmaktadır.

2011 yılına ilişkin yapılacak Olağan Genel Kurul toplantısında kayıtlı sermaye tavanının artırılmasına ilişkin ana sözleşme değişikliği kabulünü takiben Aviva International Holdings Limited tarafından 16 Aralık 2011 tarihinde sermaye avansı olarak gönderilen 36.997.500 TL ödenmiş sermayeye ekleneceğinden, Hazine Müsteşarlığı'nın 2008/13 ve 12 Mart 2008 tarihli duyurusuna istinaden 31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla ilgili sermaye avansı Şirket kayıtlarında "Tescili Beklenen Sermaye" olarak sınıflanmıştır.

20. Yönetim Kuruluna Sunulan Özet Faaliyet Raporu:

Yönetim Kuruluna detaylı rapor sunulmuştur. Ayrıca Özet Faaliyet Raporu hazırlanmamıştır.

21. İnsan Kaynakları Uygulamalarına İlişkin Bilgiler:

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

İnsan Kaynakları Politikamız;

- Çalışanlarımızı, şirkete bağlı ve şirket hedeflerini gerçekleştirecek şekilde taahüt vermeye yönlendirecek bir kültürün yaratılması için gerekli İK uygulamalarını yürütür.
- İnsan Kaynakları uygulamalarımızla çalışanlarımızın görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli beceri ve davranışları sergilemelerini sağlamak
- İnsan kaynağının stratejik planlamasının yapılmasını gözetmek
- İşe seçme ve terfilerde herhangi bir ayrımcılık söz konusu olmadan, beceri ve deneyime dayanan objektif değerlendirme yapılması ve uygulanması,
- İş kanunu hükümlerine uyumlu çalışır
- İnsan Kaynakları birimi, uygulamaları gerçekleştirmek için gerekli beceri düzeyi ve kaynağına sahiptir.

Şirketimiz nezdinde ayrıca “İnsan Kaynakları Yönetmeliği” bulunmaktadır. Bu yönetmelikte; işe alım standartları, ücret yönetimi, performans değerlendirme, görev değişikliği uygulamaları, eğitim, ödüllendirme sistemlerimiz, özlük işleri, çalışma saatleri, fazla mesai, izinler, sağlık, hayat ve özel emeklilik sigortası, otel ve ulaşım rezervasyonları, çalışanlara yapılacak ödemeler, iş tanımları, 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 çözümlemektedir.

22. Şirketin Dahil Olduğu Risk Grubu İle Yaptığı İşlemlere İlişkin Bilgiler:

Aviva Sigorta A.Ş., Risk Grubuna dahil şirketlere her türlü sigortacılık hizmetini üçüncü taraflara uyguladığı prosedür ve politikalar çerçevesinde sağlamaktadır.

Şirketimizin dahil olduğu risk grubu ile yaptığı işlemlerin sonuçları ve detayları hakkında ilgili açıklamalara faaliyet raporu içinde yer alan mali tablo dipnotları ile gelir tablosu dipnotlarında yer verilmiştir.

FİNANSAL BİLGİLER VE RİSK YÖNETİMİNE İLİŞKİN DEĞERLENDİRMELER

23. Kanuni Denetçiler Tarafından Hazırlanan Rapor:

DENETÇİ RAPORU AVIVA SİGORTA A.Ş.

ÜNVANI	: AVIVA SİGORTA A.Ş.
MERKEZİ	: İSTANBUL
SERMAYESİ	: 75.000.000 TL
FAALİYET KONUSU	: SİGORTACILIK ŞAFAK ÖZEN
DENETÇİLERİN İSİMLERİ	: M. FIRAT KURUCA Şirket personeli değildir.
Katılan Yönetim Kurulu Ve Yapılan Denetleme Kurulu Toplantıları Sayısı	: Her biri üçer aylık ara bilanço dönemlerinde olmak üzere toplam dört kez Denetleme Kurulu toplantısı yapılmıştır.
Ortaklık Hesapları, Defter Ve Belgeleri Üzerinde Yapılan İncelemenin Kapsamı, Hangi Tarihlerde İnceleme Yapıldığı Ve Varılan Sonuç	: Ortaklık hesapları, defter ve belgeleri üzerinde yapılan incelemelerde, kayıtların Türk Ticaret Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine uygun olduğu kanaatine varılmıştır.
T.T.K. 353. Maddesi 1. Fıkra 3. Bendi Gereğince Ortaklık Veznesinde Yapılan Sayımların Sayısı Ve Sonuçları	: T.T.K. 353. maddesi 1. fıkra 3. bendi gereğince toplam iki sayım yapılmış ve kanunsuz bir duruma rastlanmamıştır.
T.T.K. 353. Maddesi 1. Fıkra 4. Bendi Gereğince Yapılan İnceleme Tarih Ve Sonuçları	: T.T.K. 353. maddesi 1. fıkra 4. bendi gereğince yapılan incelemeler sonucu teslim olunan kıymetli evraklar kayıtlara uygun olarak şirket nezdinde mevcuttur.
İntikal Eden Şikayet Ve Yolsuzluklar Ve Bunlar Hakkında Yapılan İşlemler	: Herhangi bir şikayet ve yolsuzluk intikal etmemiştir.

Aviva Sigorta A.Ş. nin 01.01.2011 – 31.12.2011 dönemi hesap ve işlemlerini T.T.K.'nın 354. maddesi çerçevesinde ortaklığın esas sözleşmesi ve diğer mevzuat ile genel kabul görmüş muhasebe ilke ve standartlarına göre incelemiş bulunmaktayız.

31.12.2011 tarihi itibarıyla hazırlanmış ve bağımsız denetimden geçmiş yıl sonu bilançosu, yıllık gelir, nakit akış ve özsermaye değişim tabloları ile bunların açıklama ve dipnotları usul ve kanuna ve ortaklığın esas sözleşmesine aykırı görülmemiş, kâr dağıtımı ile ilgili olarak 31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla sona eren hesap dönemine ait 35.105.255 TL tutarındaki vergi sonrası zarar nedeniyle Türk Ticaret Kanunu hükümlerine istinaden ayrılması gereken 1. ve 2. tertip yasal yedek akçe ayrılmasının mümkün olmadığı ve oluşan bu zarar nedeniyle ilgili hesap dönemine ilişkin olarak ortaklara temettü dağıtılmamasına yönelik alınabilecek bir Yönetim Kurulu kararının usule uygun olacağı anlaşılmıştır.

Hesap yılı sonu finansal raporlarının onaylanmasını ve Yönetim Kurulunun aklanmasını oylarınıza arz ederiz.

**KANUNİ DENETÇİ
ŞAFAK ÖZEN**

**KANUNİ DENETÇİ
M. FIRAT KURUCA**

24. İç Denetim Faaliyetleri Hakkında Bilgiler:

İç Denetim Birimi, Aviva Grup tarafından kullanılmakta olan risk yönetimi modeli ve risk odaklı denetim anlayışı çerçevesinde planlama ve incelemelerde bulunmaktadır. İç denetim faaliyetleri, Yönetim Kurulu ve Denetim Komitesi toplantılarının değişmez gündem maddesi olup, denetim bulguları, Yönetim Kurulu'na ve Denetim Komitesi'ne daha önce tespit edilmiş olan bulgulara ilişkin belirlenen aksiyon planları ve bu aksiyon planlarının belirlenen tarihlerine karşılık mevcut durumları sunulmakta, denetim biriminin görüşü ve birim tarafından yürütülen diğer faaliyetlere dair bilgi verilmektedir. İç Denetim Birimi faaliyetleri aşağıda belirtilmektedir:

Güvence faaliyetleri: Risk odaklı süreç değerlendirmelerini baz alan ve Aviva Grubu tarafından öngörülen metodolojiye uygun gerçekleştirilen denetimlerdir. Bu güvence faaliyetleri, üç yıllık bir plan çerçevesinde önemli tüm süreçleri kapsayacak şekilde planlanır ve gerçekleştirilir. Bu çalışmalarda her bir süreç yalın/artık risk analizine tabi tutulur ve şirket açısından arz ettiği öneme göre derecelendirilerek riskin etkisi ve olasılığına göre belli dönemlerle denetimin yapılması sağlanır. Tespit edilen bulgular ve bunları gidermeye yönelik aksiyon planları denetlenen birim/birimler ile mutabakata varılarak raporlanır.

Belirlenen aksiyon planları İç Denetim Birimi tarafından takip edilerek söz konusu aksiyonların durumu Aviva Grubu İç Denetim birimine aylık, Aviva Sigorta Yönetim Kurulu, Aviva Sigorta Denetim Komitesi ve Aviva Grubu Denetim Komitesi'ne üçer aylık dönemlerde raporlanır.

Danışma faaliyetleri: Birimin bağımsızlığını olumsuz etkilememesi kaydı ile Şirket dahilindeki birimler tarafından talep olunan danışmanlık hizmetleri verilmektedir.

İnceleme ve soruşturma: Yönetim Kurulu onayı ile yönetim tarafından talep olunan veya gerek görülen hususlarda inceleme ve soruşturma faaliyetleri yapılmaktadır. Ayrıca, çalışanların karıştığı suistimal ve diğer hatalı uygulamalara ilişkin inceleme/soruşturma faaliyetleri İç Denetim Birimi tarafından yürütülmektedir.

İç Denetim Birimi, Risk Komitesi toplantılarına düzenli olarak katılmaktadır.

İç Denetim Birimi: Birim elemanlarının kişisel gelişimlerine önem verilmekte olup, Aviva Grup İç Denetim Birimi gözetiminde gelişme planları hazırlanarak uygulanmaktadır. Aviva Grup tarafından verilen eğitim faaliyetleri de bu kapsamda yer almaktadır.

25. Bağımsız Denetim Raporu:

Faaliyet raporu ekinde sunulmuştur.

26. Finansal Tablolar Ve Mali Bünyeye İlişkin Bilgiler:

31 Aralık 2011 itibariyle, Şirket'in aktif toplamı 2011 yılında 447.426.379 TL (31 Aralık 2010 - 378.764.788 TL) olarak gerçekleşmiştir. Şirket'in aktif toplamının %49'unu (31 Aralık 2010 - %45) nakit ve nakit benzeri varlıklar, %18'ini (31 Aralık 2010- %22) finansal varlıklar, %20'sini (31 Aralık 2010 - %21) esas faaliyetlerden alacaklar, %8'ini (31 Aralık 2010 - %9) gelecek aylara ait giderler ve diğer cari varlıklar, %1'ini (31 Aralık 2010 - %1) maddi ve maddi olmayan duran varlıklar ve %4'ünü (31 Aralık 2010 - % 2) ertelenmiş vergi varlıkları oluşturmaktadır.

Şirket'in pasif toplamının %2'sini (31 Aralık 2010 - %2) esas faaliyetlerden borçlar, %1'ini ilişkili taraflara borçlar (31 Aralık 2010 - %1), %3'ünü SGK'ya olan borçlar (31 Aralık 2010 - Yoktur), %74'ünü (31 Aralık 2010 - %74) sigortacılık teknik karşılıkları, %2'sini (31 Aralık 2010 - %2) diğer risklere ilişkin karşılıklar, %1'ini (31 Aralık 2010 - %1) gelecek aylara ait gelirler ve gider tahakkukları ve %17'sini (31 Aralık 2010 - %20) özsermaye oluşturmaktadır.

Şirket'in 31 Aralık 2011 itibariyle tahsilat oranı % 74 (31 Aralık 2010 - %75) olarak gerçekleşmiştir. Şirket 31 Aralık 2011 tarihi itibariyle 1.689.376 TL (31 Aralık 2010 - 1.727.495 TL) tutarında sigortacılık faaliyetlerinden alacak karşılığı ayırmış olup, bunun yanısıra 7.447.720 TL (31 Aralık 2010 - 6.851.052 TL) tutarında esas faaliyetlerden kaynaklanan kanuni takipteki alacaklar karşılığı bulunmaktadır.

Şirket sermaye yeterlilik durumunu Hazine Müsteşarlığı tarafından 19 Ocak 2008 tarih ve 26761 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Sermaye Yeterliliklerinin Ölçülmesine ve Değerlendirilmesine İlişkin Yönetmelik" uyarınca takip etmektedir. İlgili yönetmelik gereği 31 Aralık 2011 tarihi itibarıyla Şirket tarafından hesaplanan gerekli özsermaye tutarı 88.676.799 TL olup sermaye yeterlilik oranı da 106% (31 Aralık 2010 - %110) olarak gerçekleşmiştir.

Şirketin mali bünyesine ilişkin oranlar 31 Aralık 2011 ve 31 Aralık 2010 tarihleri itibariyle aşağıdaki tablolarda sunulmaktadır.

Aktif Kalitesine İlişkin Oranlar	31 Aralık 2011	31 Aralık 2010
Likit varlıklar/ Varlık Toplamı	61%	58%
Kısa vadeli alacaklar/ Cari varlıklar	32%	34%
Prim alacakları / Varlık toplamı	19%	20%
Cari Varlıklar / Varlık Toplamı	96%	97%

Likiditeye İlişkin Oranlar	31 Aralık 2011	31 Aralık 2010
Nakit Oranı*	67%	49%
Cari oran	116%	118%

* 3 Aydan kısa vadeli finansal varlıklar üzerinden hesaplanmıştır.

Toplam Karlılığa İlişkin Oranlar	31 Aralık 2011	31 Aralık 2010
Dönem Karı (VÖK)/ Özkaynaklar	-46%	-34%
Dönem Karı (VÖK)/ Varlık Toplamı	-8%	-7%
Dönem Karı(VÖK)/ Alınan Prim	-12%	-9%

27. Mali Durum, Kârlılık Ve Tazminat Ödeme Gücüne İlişkin Değerlendirme:

31 Aralık 2011 ve 2010 tarihleri itibariyle, Şirket'in faaliyet gösterdiği ana branşlara göre teknik gelir dengesi aşağıdaki gibidir:

ALAN ADI	1 Ocak 2011 - 31 Aralık 2011						Toplam
	Yangın	Genel Zararlar	Kara Araçları	Kara Araçları Sorumluluk	Diğer	Dağıtılmayan	
A- Hayat Disi Teknik Gelir	44.379.260	18.985.069	61.283.784	80.755.351	30.922.877	-	236.326.341
1- Yazılan Primler (Reasürör Payı Düşülmüş Olarak)	46.824.416	21.554.141	63.848.081	75.921.316	29.258.113	-	237.406.067
2- Kazanılmamış Primler Karsiliginda Değişim	(6.421.621)	490.984	(8.960.542)	2.698.582	(1.710.054)	-	(13.902.651)
3- DevamEden Riskler Karsiliginda Degisim	-	(4.663.347)	-	314.802	(2.636.166)	-	(6.984.711)
4- Teknik Olmayan Bölümden Aktarılan	3.694.550	1.606.042	5.136.306	1.811.924	5.571.059	-	17.819.881
5- Diğer Teknik Gelirler	281.915	(2.751)	1.259.939	8.727	439.925	-	1.987.755
B-Hayat Disi Teknik Gider (-)	(58.026.261)	(28.081.313)	(61.315.844)	(104.512.948)	(27.619.127)	-	(279.555.493)
1- Ödenen Hasarlar (Reasürör Payı Düşülmüş Olarak)	(25.213.916)	(16.224.468)	(43.388.405)	(61.848.129)	(5.890.222)	-	(152.565.140)
2- Muallak Hasarlar Karsiliginda Degisim	(11.642.990)	(4.041.797)	(477.960)	(3.765.493)	(10.074.291)	-	(30.002.531)
4- Diğer Teknik Karsiliklarda Degisim	(2.012.545)	(173.806)	(518.956)	-	183.057	-	(2.522.250)
5- Faaliyet Giderleri (-)	(19.156.810)	(7.641.242)	(16.930.523)	(38.899.326)	(11.837.671)	-	(94.465.572)
C- Teknik Bölüm Dengesi	(13.647.001)	(9.096.244)	(32.060)	(23.757.597)	3.303.750	-	(43.229.152)
Yatırım gelirleri	-	-	-	-	-	26.824.604	26.824.604
Yatırım giderleri	-	-	-	-	-	(24.437.390)	(24.437.390)
Karşılık gideri	-	-	-	-	-	(754.434)	(754.434)
Amortisman gideri	-	-	-	-	-	(1.113.026)	(1.113.026)
Ertelenmiş vergi geliri/(gideri)	-	-	-	-	-	8.102.097	8.102.097
Reeskont gideri	-	-	-	-	-	(666.911)	(666.911)
Diğer gelir ve karlar	-	-	-	-	-	408.048	408.048
Diğer gider ve zararlar	-	-	-	-	-	(239.091)	(239.091)
Dönem vergi gideri	-	-	-	-	-	-	-
Net dönem karı/(zararı)	(13.647.001)	(9.096.244)	(32.060)	(23.757.597)	3.303.750	8.123.897	(35.105.255)

ALAN ADI	1 Ocak 2010 - 31 Aralık 2010						Toplam
	Yangın	Genel Zararlar	Kara Araçları	Kara Araçları Sorumluluk	Diğer	Dağıtılmayan	
A- Hayat Disi Teknik Gelir	48.456.696	24.529.013	47.582.503	97.239.519	31.002.360	-	248.810.091
1- Yazılan Primler (Reasürör Payı Düşülmüş Olarak)	43.387.815	19.171.897	49.147.450	90.185.504	29.914.567	-	231.807.233
2- Kazanılmamış Primler Karşılığında Değişim	(765.373)	3.110.153	(1.806.185)	1.875.741	287.032	-	2.701.368
3- Devam Eden Riskler Karşılığında Değişim	-	484.929	-	(314.802)	(2.258.061)	-	(2.087.934)
4- Teknik Olmayan Bölümden Aktarılan	5.798.429	1.757.696	2.456.416	5.301.164	3.058.645	-	18.372.350
5- Diğer Teknik Gelirler	35.825	4.338	(2.215.178)	191.912	177	-	(1.982.926)
B-Hayat Disi Teknik Gider (-)	(42.801.658)	(20.063.411)	(53.073.751)	(131.202.942)	(27.144.130)	-	(274.285.892)
1- Ödenen Hasarlar (Reasürör Payı Düşülmüş Olarak)	(19.654.813)	(10.906.592)	(38.661.063)	(65.457.479)	(7.059.816)	-	(141.739.763)
2- Muallak Hasarlar Karşılığında Değişim	(546.043)	(935.178)	1.644.048	(25.068.328)	(3.881.579)	-	(28.787.080)
4- Diğer Teknik Karşılıklarda Değişim	(4.417.528)	(247.889)	(486.840)	-	(2.830.330)	-	(7.982.587)
5- Faaliyet Giderleri (-)	(18.183.274)	(7.973.752)	(15.569.896)	(40.677.135)	(13.372.405)	-	(95.776.462)
C- Teknik Bölüm Dengesi	5.655.038	4.465.602	(5.491.248)	(33.963.423)	3.858.230	-	(25.475.801)
Yatırım gelirleri	-	-	-	-	-	23.233.163	23.233.163
Yatırım giderleri	-	-	-	-	-	(24.764.481)	(24.764.481)
Karşılık gideri	-	-	-	-	-	(7.072.998)	(7.072.998)
Amortisman gideri	-	-	-	-	-	(1.281.797)	(1.281.797)
Ertelenmiş vergi geliri/(gideri)	-	-	-	-	-	9.501.058	9.501.058
Reeskont gideri	-	-	-	-	-	69.956	69.956
Diğer gelir ve karlar	-	-	-	-	-	168.345	168.345
Diğer gider ve zararlar	-	-	-	-	-	(111.921)	(111.921)
Dönem vergi gideri	-	-	-	-	-	(131.497)	(131.497)
Net dönem karı/(zararı)	5.655.038	4.465.602	(5.491.248)	(33.963.423)	3.858.230	(390.172)	(25.865.973)

31 Aralık 2011 ve 2010 tarihleri itibariyle, Şirket'in, Hazine Müsteşarlığı'nın 30 Eylül 2010 tarihi itibariyle yürürlüğe girmiş olan 28 Temmuz 2010 tarih ve 27655 sayılı "Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin Teknik Karşılıklarına ve Bu Karşılıkların Yatırılacağı Varlıklara İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmeliği'ne" göre gerçekleşen hasar prim oranları aşağıdaki gibidir:

Gerçekleşen Net Hasar/ Prim Oranı		
	31 Aralık 2011	31 Aralık 2010
YANGIN VE DOĞAL AFETLER	91%	47%
GENEL ZARARLAR	117%	52%
KARA ARAÇLARI	80%	78%
KARA ARAÇLARI SORUMLULUK	83%	99%
DİĞER BRANŞLAR	64%	39%
TOPLAM	82%	73%

31 Aralık 2011 ve 2010 tarihleri itibarıyla, Şirket mevcut ve muhtemel yükümlülüklerini karşılayacak miktarda teknik karşılık ayırmıştır. Şirketin teknik karşılıkları Kazanılmamış Primler Karşılığı, Muallak Tazminat Karşılıkları, Dengeleme Karşılığı, Devam Eden Riskler Karşılığı ve 1 yıldan uzun süreli ferdi kaza poliçeleri için aktüeryal esaslara uygun olarak ayırdığı Matematik Karşılığı'ndan oluşmakta olup, bu yükümlülüklerini karşılayacak yeterli varlığı bulunmaktadır.

Diğer yandan 25 Şubat 2011 tarihi ve 6111 sayılı “Bazı Alacakların Yeniden Yapılandırılması ile Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve Diğer Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” ile Zorunlu Trafik Sigortası, Zorunlu Taşımacılık Sigortası ve Zorunlu Koltuk Ferdi Kaza Sigortası kapsamında tedavi masraflarının ödenmesine ilişkin usul ve esaslar değiştirilmiş olup ilgili ödemelerin Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından yapılacağı bildirilmiştir.

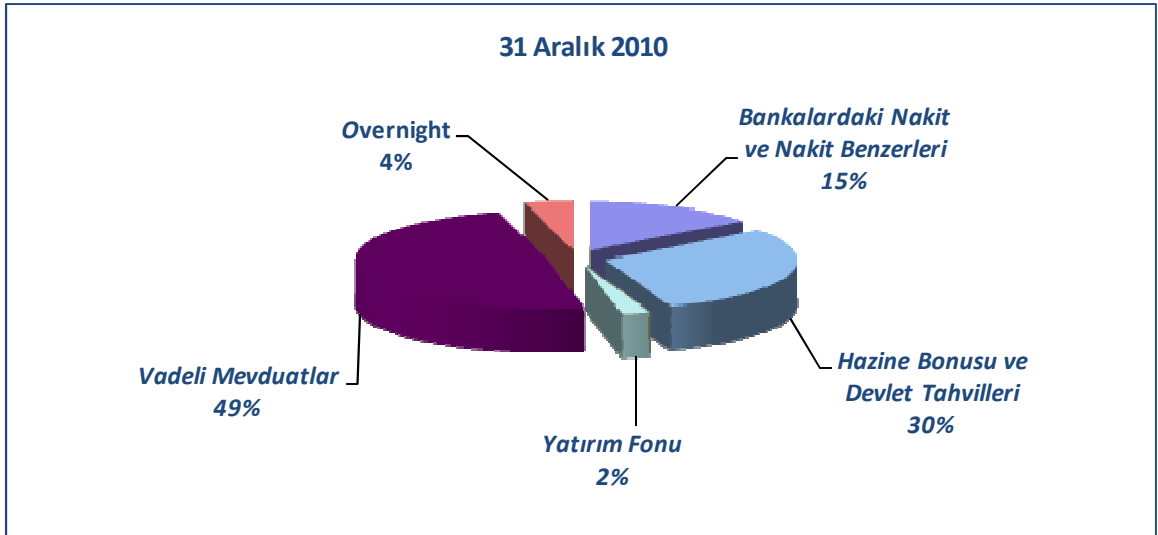
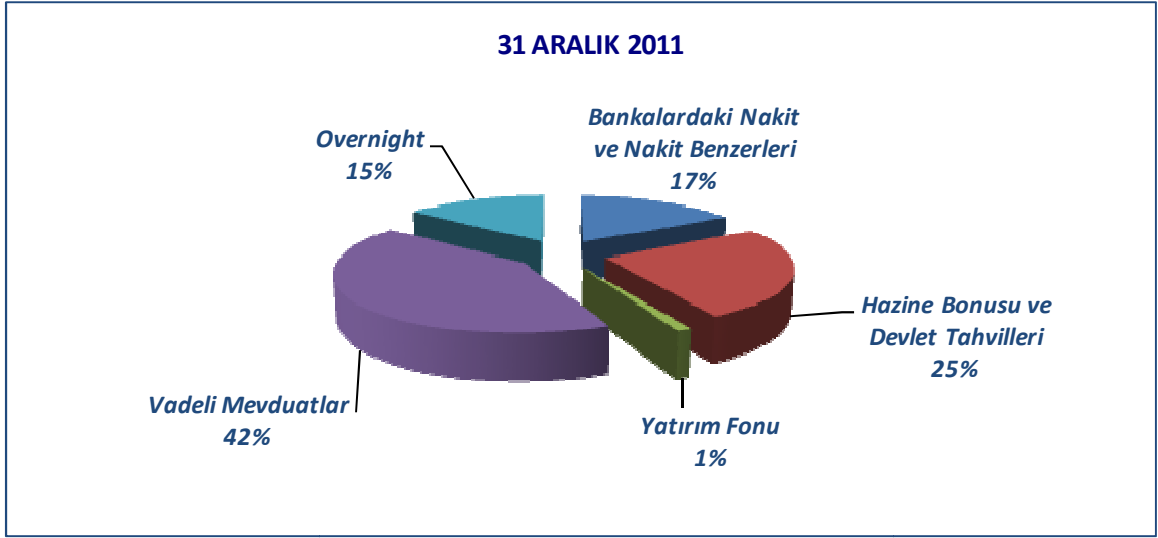
Bu düzenleme kapsamındaki uygulamalar Hazine Müsteşarlığı’nın 25 Mart 2011 tarihli “Trafik Kazaları Nedeniyle İlgililere Sunulan Sağlık Hizmet Bedellerinin Tahsiline İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” ve 2011/17 ile 2011/18 nolu genelgeleri ile belirlenmiş ve 30 Eylül 2011 tarihi itibari ile uygulanmaya başlanmıştır.

Buna göre, Şirket’in kanun öncesi dönemlerde oluşan tedavi giderlerine ilişkin 1.631.294 TL tutarındaki muallak tazminat dosyaları ile uygulama kapsamındaki altbranşlar için 31 Mart 2011 itibari ile tedavi giderleri dahil ve hariç olarak hesaplanmış AZMM tutarları arasındaki fark olan 2.145.207 TL tutarındaki karşılık “ Ödenen Tazminatlar” hesabı altında kayıtlara alınmıştır. İlgili düzenlemede, Sosyal Güvenlik Kurumu’na 2011 yılından başlamak üzere üç eşit pay şekilde devredileceği ilgili genelgeler kapsamında hükme bağlanmış olduğundan, 31 Aralık 2011 tarihi itibariyle toplam 1.258.834 TL tutarındaki karşılığın Sosyal Güvenlik Kurumu’na devir kaydı yapılmıştır.

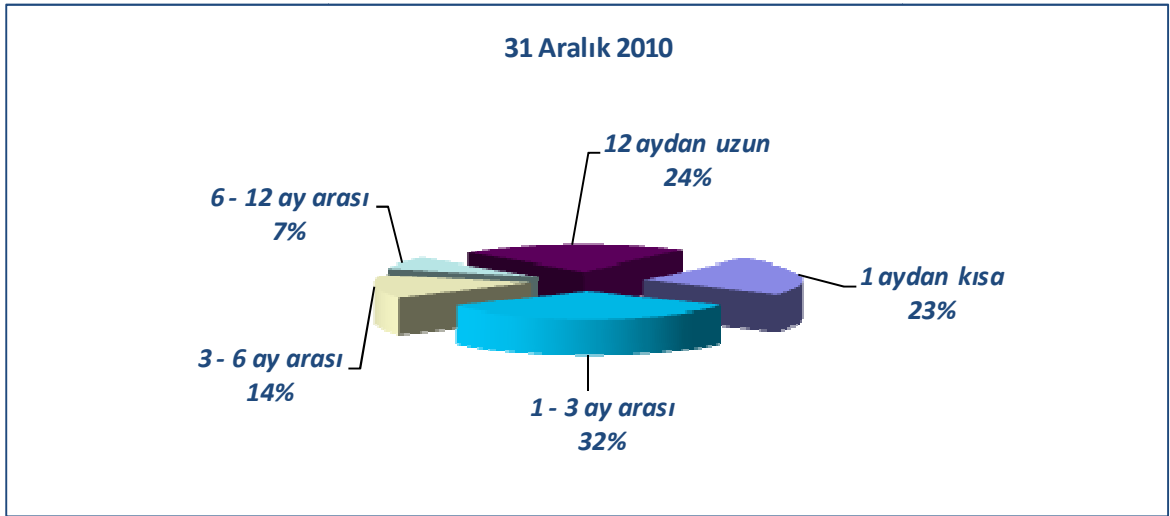
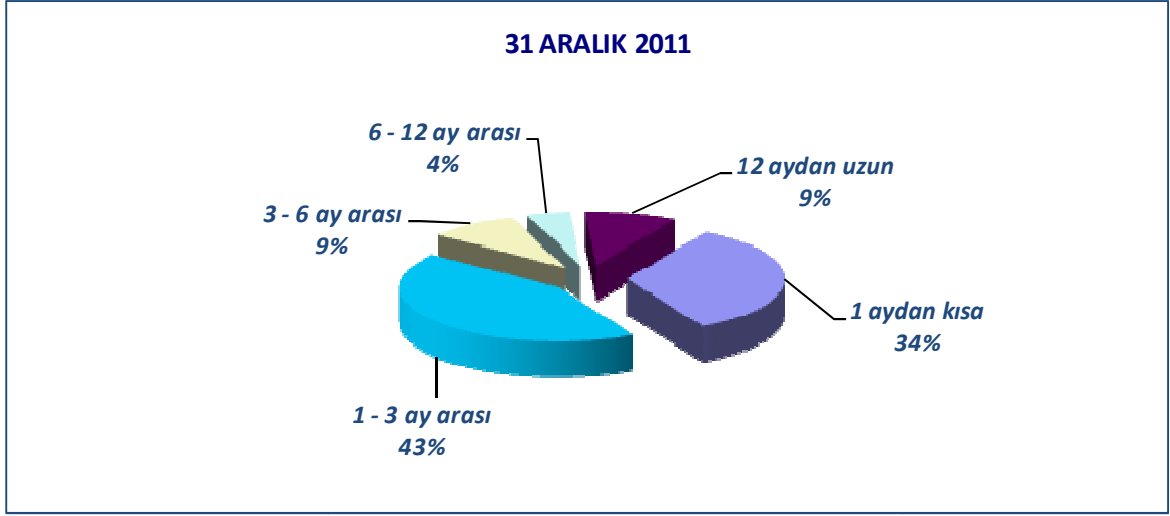
Kanun’un Geçici 1. maddesine göre Kanun’un yayımlandığı tarihten sonra meydana gelen trafik kazalarından kaynaklanan tedavi masraflarıyla ilgili olmak üzere, Şirket’in “Zorunlu Taşımacılık Sigortası”, “Zorunlu Trafik Sigortası” ve “Zorunlu Koltuk Ferdi Kaza Sigortası” branşlarında 25 Şubat 2011 tarihinden sonra yapılan poliçelere ilişkin olarak Yönetmelik ve 2011/17 sayılı Genelge kapsamında belirlenen primleri SGK’ya aktarması gerekmektedir. Bu çerçevede 31 Aralık 2011 tarihi itibariyle 10.990.325 TL tutarında prim ve bu tutar üzerinden 5.463.724 TL tutarında gün esasına göre kazanılmamış primler karşılığı hesaplanmış ve sırasıyla “SGK’ya aktarılan primler” ve “Kazanılmamış primler karşılığı SGK payı” hesapları altında muhasebeleştirilmiştir.

01 Ocak – 31 Aralık 2011 tarihi itibariyle, Şirket’in Gelir Tablosunda Teknik Olmayan Bölümden Aktarılan Yatırım Gelirleri açıklaması ile teknik bölüm dengesi içerisinde yer alan Yatırım Gelirleri de dahil olmak üzere net yatırım gelirleri 19.094.069 TL (1 Ocak – 31 Aralık 2010 – 15.559.236 TL) olarak gerçekleşmiştir. Yatırıma yönlendirilen finansal varlıklar ve nakit ve nakit benzerleri bir önceki yılın aynı dönemine göre % 19 oranında artış göstermiş, buna paralel olarak da bir önceki yılın aynı dönemi ile karşılaştırıldığında yatırım gelirlerinde kur farkı gelirlerindeki artış hariç olmak üzere % 13 oranında azalış gerçekleşmiştir. Kur riskinin etkin yönetimi, geçen yılın aynı dönemine göre yatırım gelirleri üzerinde olumlu etkiye neden olurken, hisse senedi ve faiz piyasasında yıl içindeki fiyat dalgalanmaları yatırım gelirleri üzerinde baskı yaratan unsur olmuştur.

31 Aralık 2011 ve 31 Aralık 2010 tarihleri itibariyle, Şirket'in varlıklarının yatırım türlerine göre dağılımı aşağıdaki gibidir:



31 Aralık 2011 ve 31 Aralık 2010 tarihleri itibariyle, Şirket varlıklarının yatırım vadelerine göre dağılımı aşağıdaki gibidir:



30. Kar Dağıtımı:

Şirket'in, 31 Aralık 2011 tarihli itibariyle elde etmiş olduğu vergi sonrası zarar nedeniyle kar dağıtımı söz konusu değildir.

Şirket'in 30 Mart 2011 tarihindeki Olağan Genel Kurul toplantısında, 2011 yılında elde etmiş olduğu 25.865.973 TL tutarındaki vergi sonrası zarar nedeni ile Türk Ticaret Kanunu (TTK) hükümlerine istinaden ayrılması gereken 1. ve 2. Tertip Yasal Yedek Akçe ayrılmasının mümkün olmadığına ve oluşan zarar nedeni ile ilgili hesap dönemine ilişkin olarak ortaklara temettü dağıtılmamasına karar verilmiştir.

Aviva Sigorta A.Ş. 2010 yılı kar dağıtım tabloları (TL)		31 Aralık 2010
1. Ödenmiş / Çıkarılmış sermaye		75.000.000
2. Toplam yasal yedek akçe (Yasal kayıtlara göre)		4.230.349
Esas sözleşme uyarınca kar dağıtımında imtiyaz var ise söz konusu imtiyaza ilişkin bilgi		Yoktur
		SPK'ya göre
		31 Aralık 2010
3. Dönem karı/(zararı)		(25.734.476)
4. Ödenecek vergiler (-)		(131.497)
5. Net dönem karı/(zararı) (=)		(25.865.973)
6. Geçmiş yıllar zararları (-)		-
7. Birinci tertip yasal yedek (-)		-
8 Net dağıtılabilir dönem karı (=)		-
9 Yıl içinde yapılan bağışlar (+)		35.217
10 Birinci temettün hesaplanacağı bağışlar eklenmiş net dağıtılabilir dönem karı		(25.830.756)
11 Ortaklara birinci temettü		-
- Nakit		-
- Bedelsiz		-
- Toplam		-
12 İmtiyazlı hisse senedi sahiplerine dağıtılan temettü		-
13 Yönetim kurulu üyelerine, çalışanlara v.b'e temettü		-
14 İntifa senedi sahiplerine dağıtılan temettü		-
15 Ortaklara ikinci temettü		-
16 İkinci tertip yasal yedek akçe		-
17 Statü yedekleri		-
18 Özel yedekler		-
19 Olağanüstü yedek		-
20 Dağıtılması öngörülen diğer kaynaklar		-
- Geçmiş yıl karı		-
- Olağanüstü yedekler		-
- Kanun ve esas sözleşme uyarınca dağıtılabilir diğer yedekler		-

Aviva Sigorta AŞ 2011 Yılı Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu Uygunluk Beyanı

Şirketimizin 2011 yılı Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu, T.C. Başbakanlık Sermaye Piyasası Kurulu'nun 30 Aralık 2011 tarih ve Seri: IV, 56 numaralı "Kurumsal Yönetim İlkelerinin Belirlenmesine ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ" uyarınca belirlenen ilkelere uygun olarak hazırlanmıştır.

Sunay Koray
Mali Kontrol ve Raporlama Müdürü

Selmin Çağatay
Genel Müdür Yardımcısı ve Yönetim Kurulu
Üyesi

Ertan Fırat
Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Üyesi

1 – KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİNE UYUM BEYANI

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

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

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

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

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

Aviva Grubu 1 Ocak 2008 tarihi itibariyle risk yönetimi anlayışı çerçevesinde politikalarını değiştirmiştir. Toplam 35 adet olan bu politikalardan beş adedi haricindekilerin tümü Aviva Sigorta A.Ş. tarafından yürürlüğe konmuştur. Uygulanmayan beş politikadan dördü hayat ve birikimli sigortaları içermekte, bir adedi türev ürünleri kapsamaktadır. Söz konusu politikalar faaliyet konusu çerçevesinde olmadığından ve türev piyasa faaliyetleri risk iştahı haricinde öngörüldüğünden uygulanmamaktadır. Bu politikalar çerçevesinde uyum faaliyetleri kapsamında eylem planları belirlenmiş olup, Risk Yönetimi birimi tarafından izlenmektedir.

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

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

İş Etiği Davranış Kuralları 2011 yılında yeniden düzenlenmiş olup şirketçi internet sitesi üzerinden tüm çalışanlar ile paylaşılmıştır.

Sermaye Piyasası Kurulu’nun 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 Denetim 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, Yeni Türk Ticaret Kanunu'na uyum çalışmaları kapsamında yeniden düzenlenecektir.

Konuya ilişkin diğer açıklamalar aşağıdaki bölümlerde yer almaktadır.

BÖLÜM I – PAY SAHİPLERİ

2 – Pay Sahipleri İle İlişkiler Birimi

Pay sahipleri ile ilişkiler Mali İşler Departmanı bünyesinde yürütülmektedir.

Pay sahipleri ile ilişkilerden sorumlu kişi Mali Kontrol Ve Raporlama Müdürü Sunay Koray'dır.

İletişim Bilgileri:

Tel: 0216 547 75 75

Faks: 0216 326 94 33

E-mail adresi:

sunay_koray@avivasigorta.com.tr

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

3 – Pay Sahiplerinin Bilgi Edinme Haklarının Kullanımı

01.01.2011 – 31.12.2011 tarihleri arasında 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

2010 Yılına ait Olağan Genel Kurulumuz 30.03.2011 tarihinde toplanmıştır. Toplantıda toplantı nispeti % 98,6582 olarak gerçekleşmiştir.

Toplantıya menfaat sahipleri ve medyadan katılım olmamıştır.

Toplantı yeri, günü, saati, gündemi ve vekaletname örneğini içeren toplantı davetine ilişkin ilan, Türkiye Ticaret Sicili Gazetesi, Dünya ve Hürses gazeteleri, İMKB bülteni ve Kamuyu Aydınlatma Platformunda toplantı tarihinden en az üç 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 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 adresinde yer alan internet sitemizden de ulaşılabilmektedir.

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

Toplantıya büyük ortağımız dışında katılım olmamıştır.

2010 yılı Olağan Genel Kurul Toplantısında ana ortağımız Aviva International Holdings Limited tarafından Kar Dağıtım Önerisi ortakların bilgisine sunulmuş ve karar altına alınmıştır.

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

Genel Kurul Tutanakları şirket merkezinde pay sahiplerine açık tutulmaktadır. Genel Kurul Tutanakları, ayrıca toplantıya katılmamış pay sahiplerinin bilgilendirilmesi amacıyla www.avivasigorta.com.tr adresinde yer alan internet sitemizde yer 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. %1,3418 oran ile İMKB'de işlem gören diğer hisse sahipleri C grubu hissedarlardır.

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

Birikimli oy kullanma yöntemine yer verilmemiştir.

6 – Kar Dağıtım Politikası ve Kar Dağıtım Zamanı

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

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

Bu proje çerçevesinde yatırımcıların ihtiyacı olan duyuru ve bildirimlere bu sayfada yer verilmektedir.

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

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

11 – Gerçek Kişi Nihai Hâkim Pay Sahibi/Sahiplerinin Açıklanması

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

12 – İçeriden Öğrenebilecek Durumda Olan Kişilerin Kamuya Duyurulması

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

İçsel Bilgilere Erişimi Olanlar Listesinin Güncellenme Tarihi: 31.12.2011.

Çalıştığı Kurum	Kişi	Görevi (Listede Olma Nedeni)	İçsel Bilgilere Erişimin Kalktığı Tarih	İçsel Bilgilere Erişimin Kalkma Nedeni
Aviva Sigorta A.Ş.	Adam Jacek Uszpolewicz	Yönetim Kurulu Başkanı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ertan Fırat	Yönetim Kurulu Üyesi Genel Müdür		
Aviva Sigorta A.Ş.	David Angulo Rubio	Yönetim Kurulu Üyesi		
Aviva Polonya	Maciej Krzysztof Jankowski	Yönetim Kurulu Üyesi	30.03.2011	Görev süresinin dolması
Aviva PLC	Patrick Dixneuf	Yönetim Kurulu Üyesi	27.05.2011	Görev süresinin dolması
Aviva Rusya	Andrey Dubinin	Yönetim Kurulu Başkan Vekili	27.05.2011	Şirket görevinden ayrılma
Aviva PLC	Michael Anthony Murphy	Yönetim Kurulu Üyesi	24.08.2011	Görev süresinin dolması
Aviva Sigorta A.Ş.	Selmin Çağatay	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ayşe Nilgün Bolcakan	Yönetim Kurulu Üyesi, Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı	24.08.2011	Şirket görevinden ayrılma
Aviva Sigorta A.Ş.	Ali Akşener	Teknikten Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Jürg Weber	Yönetim Kurulu Üyesi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Lütfiye Yeşim Uçtum	Yönetim Kurulu Üyesi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Altuğ Acar	Yönetim Kurulu Üyesi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Tevfik Somer	Satış ve Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ruhiye Esra Çallak	Mali İşler Grup Müdürü	31.10.2011	Şirket görevinden ayrılma
Aviva Sigorta A.Ş.	Taşkın Kayıkcıoğlu	BT Grup Müdürü	30.09.2011	Şirket görevinden ayrılma
Aviva Sigorta A.Ş.	Elif Çakar	İç Denetim Bölüm Müdürü		
Aviva Sigorta A.Ş.	Adem Yorat	İç Denetim Uzmanı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Menekşe Canpolat	Risk ve Uyum Gözetim Bölüm Müdürü		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ayşıl Diri	Hukuk Bölüm Müdürü		
Aviva Sigorta A.Ş.	Sunay Koray	Mali Kontrol ve Raporlama Bölüm Müdürü, Yatırımcı İlişkileri Sorumlusu		
Aviva Sigorta A.Ş.	Emre Yağcı	Mali Kontrol ve Raporlama Bölüm Yetkilisi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Duygu Pişkin	Mali Kontrol ve Raporlama Bölüm Yetkilisi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Alican Yirmibeşoğlu	Mali Kontrol ve Raporlama Bölümü Uzman Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Sevcan İskent	Mali Kontrol ve Raporlama Bölümü Uzman Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Özlem Adakan	Mali Kontrol ve Bütçe Planlama Bölüm Yetkilisi	21.01.2011	Şirket görevinden ayrılma
Aviva Sigorta A.Ş.	Evin Kayhan	Mali Kontrol ve Bütçe Planlama Bölüm Yetkilisi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Sergin Baysal	Mali Kontrol ve Bütçe Planlama Bölüm Yetkilisi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Zuhal Guyıldar	Muhasebe ve Vergi Birimi Müdür Yardımcısı		
Aviva Sigorta A.Ş.	Vildan Malkoç	Muhasebe ve Vergi Birim Yetkilisi		
Aviva Sigorta A.Ş.	İsmail Cibooğlu	Muhasebe ve Vergi Birim Yetkilisi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Yasemen Çetinkaya	Muhasebe ve Vergi Birim Memuru		
Aviva Sigorta A.Ş.	Semih Akpınar	Muhasebe ve Vergi Birim Memuru		
Aviva Sigorta A.Ş.	Pervin Pekel	Aktüerya / Yetkili		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ece Burç	Hukuk Bölümü Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Sekreteri	31.08.2011	Şirket görevinden ayrılma
Aviva Sigorta A.Ş.	Murat Şişli	Teknik Bölüm Müdürü, Ticari Komite üyesi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Gonca Ulusoy	Teknik Bölüm Müdürü, Ticari Komite üyesi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Ünver Yalıncaç	Satış Geliştirme Bölümü Grup Başkanı, Ticari Komite üyesi		
Aviva Sigorta A.Ş.	Hakan Yıldırım	Kurumsal Satış Birimi Grup Başkanı, Ticari Komite üyesi		
AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş.	Şafak Özen	Kanuni Denetçi		
AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş.	M. Fırat Kuruca	Kanuni Denetçi		
AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş.	Femsi Işık	Kanuni Denetçi	30.03.2011	Görev süresinin dolması
Aktüer	M. Hazım Tümürk	Sorumlu Aktüer		
Başaran Nas Yeminli Mali Müşavirlik A.Ş.		Bağımsız Denetim, Tam Tasdik Ve Vergi Danışmanlık Hizmeti Alınan Firma		

- 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, “Aviva Grubu İnsan Kaynakları Politikasını” kabul etmiş ve uygulamaya koymuştur.

İnsan Kaynakları Politikamız;

- Çalışanlarımızı, şirkete bağlı ve şirket hedeflerini gerçekleştirecek şekilde taahüt vermeye yönlendirecek bir kültürün yaratılması için gerekli İK uygulamalarını yürütür.
- İnsan Kaynakları uygulamalarımızla çalışanlarımızın görevlerini yerine getirebilmeleri için gerekli beceri ve davranışları sergilemelerini sağlamak
- İnsan kaynağının stratejik planlamasının yapılmasını gözetmek
- İşe seçme ve terfilerde herhangi bir ayrımcılık söz konusu olmadan, beceri ve deneyime dayanan objektif değerlendirme yapılması ve uygulanması,
- İş kanunu hükümlerine uyumlu çalışır
- İnsan Kaynakları birimi, uygulamaları gerçekleştirmek için gerekli beceri düzeyi ve kaynağına sahiptir.

Şirketimiz nezdinde ayrıca “İnsan Kaynakları Yönetmeliği” bulunmaktadır. Bu yönetmelikte; işe alma standartları, ücret yönetimi, performans değerlendirme, görev değişikliği uygulamaları, eğitim, ödüllendirme sistemlerimiz, özlük işleri, çalışma saatleri, fazla mesai, izinler, sağlık, hayat ve özel emeklilik sigortası, otel ve ulaşım rezervasyonları, çalışanlara yapılacak ödemeler, iş tanımları, 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 ve Kurumsal İletişim Grup Başkanı Pınar Çağlı'dır.

İletişim Bilgileri:**Tel:** 0216 547 75 75**Faks:** 0216 326 94 52**E-mail adresi:** pinar_cagli@avivasigorta.com.tr

Çalışanlarımızdan ayrımcılıkla ilgili bir şikayet başvurusu olmamıştır.

16 – Müşteri ve Tedarikçilerle İlişkiler Hakkında Bilgi

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

- Müşteri memnuniyetinde birinci olmak şirketimizin ana hedeflerinden biri olarak kabul edilmiştir. Müşteri memnuniyetinde amacımız müşteri talepleri doğrultusunda kurumumuzun tüm birimlerinin yönlendirmesi, desteklemesi ve müşteri beklentilerini karşılayarak tam olarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır.
- Şirketimiz Kurumsal Yönetim İlkeleri çerçevesinde müşteri memnuniyetini, kalite ve verimliliği ve ayrıca ticari doğruları hayata geçirerek müşterilerine çağdaş hizmet vermeyi hedeflemiştir.
- Şirketimizin tüm birimlerinin müşteri memnuniyeti anlayışıyla hareket etmesi, birimlerimizin sorumluluklarının bilinciyle ve taahhütlerinin garantörü olarak müşterilerin sorunlarını zamanında, en hızlı ve en uygun şekilde çözmesi esastır.
- Hiçbir çalışan iş uygulamalarında alışılmış davetler ve mütevazı hediyeler dışında, mevcut ya da potansiyel müşteriden, tedarikçiden ya da grubun bir iş ortağından menfaat kabul edemez ve aynı zamanda tüm bunları karşı tarafa temin edemez.
- 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 internet adresindeki sitesinde müşterilerimizin düşünce, öneri ve şikayetleri ile ilgili bir link açılmış ve bu konuda Müşteri İletişim Merkezimiz sorumlu olarak görevlendirilmiştir.
- Şirketimiz nezdinde müşteri şikayetlerinin yanıtlanmasına ilişkin bir sistem, müşteri şikayetleri veri tabanımız ve müşteri şikayetleri prosedürümüz bulunmaktadır.

- Acente Yönetim Kurulu vasıtası ile de müşterilerimizin ihtiyaçları, şikayetleri ve önerileri değerlendirilmektedir.
- Müşterilerimiz, potansiyel müşterilerimiz, tedarikçilerimiz ve diğer menfaat sahipleri; internet sitemiz, iç bültenler, duyurular, ürün broşürleri, kurumsal broşürler, ziyaretler ve önemli konularda basın bültenleri ve röportajlar vasıtası ile aydınlatılmaktadır.
- Acentelerimiz ve bireysel müşterilerimiz için şirketimiz nezdinde “Müşteri Temsilciliği” sistemi bulunmaktadır.

Şirketimiz, şeffaf bir çalışma sistemini benimsemiştir. Acentelerimiz, Şirketimizin internet sitesindeki adresinde bulunan Hasar Takip Menüsünden kendi müşterileri ile ilgili dosyalarını takip edebilmekte, rapor alabilmektedir. Bireysel müşterilerimiz de hasar dosya numarası bilgisi ile internet sitemizden hasar dosyalarının son durumunu öğrenebilmektedir. Ayrıca müşterilerimiz telefonda Sesli Yanıt Sistemi ile dosyalarının son durumunu öğrenebilmektedir.

17 – Sosyal Sorumluluk

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

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

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

Aviva Sigorta A.Ş., 2005 yılında Türk Standartları Enstitüsü tarafından yapılan incelemeler ve denetlemeler sonucunda Hayat Dışı Sigorta Hizmetleri Tasarımı ve Sunumu konularında ISO 9001:2000 ile uyumlu Kalite Yönetim Sistemi kurduğu için ISO 9001 belgesi almıştır. 2010 yılında yapılan denetimle TSE tarafından ISO 9001 belgesinin 2008 versiyonuna göre yenilenmesi gerçekleştirilmiştir.

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

Aviva Sigorta, Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’ni (Global Compact Network), evrensel ilkelere uyarak sürekli rekabet içindeki iş dünyasına ortak bir kalkınma kültürünün oluşmasına katkıda bulunmak amacıyla 29/05/2006 tarihinde imzalamıştır. Global Compact, yasal zorunluluğu olmayan bir sözleşme niteliğine sahiptir. Aviva

Sigorta, kurumsal sosyal sorumluluk bilinci çerçevesinde imzaladığı bu sözleşme ile küresel kurallara uyacağına dair ilgili çevrelere ve topluma karşı söz vermiştir.

BÖLÜM IV – YÖNETİM KURULU

18 – Yönetim Kurulunun Yapısı, Oluşumu ve Bağımsız Üyeler

Yönetim Kurulumuz üçü icrada görevli, ikisi icrada görevli olmayan, diğer ikisi bağımsız olmak üzere yedi kişiden oluşmaktadır. İcrada görevli olmayan iki üyemiz (Adam Jacek Uszpolewicz ve David Angulo Rubio) şirketimizin bağlı olduğu AVIVA Grubunda çalışmaktadır. İcrada görevli olmayan iki bağımsız üyemizin (Lütfiye Yeşim Uçtum ve Altuğ Acar) şirketimiz haricinde başka görevleri bulunmaktadır.

Bağımsız Yönetim Kurulu Üyelerinin bağımsızlık beyanları bulunmamaktadır.

31.12.2011 itibariyle Yönetim Kurulu Üyelerimize ilişkin bilgiler;

Adam Jacek Uszpolewicz	Yönetim Kurulu Başkanı, İcrada görevli değil
Ertan Fırat	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür, İcrada görevli
Selmin Çağatay	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Yardımcısı, İcrada görevli
Ali Akşener (*)	Yönetim Kurulu Üyesi, Genel Müdür Yardımcısı, İcrada görevli
David Angulo Rubio	Yönetim Kurulu Üyesi, İcrada görevli değil
Lütfiye Yeşim Uçtum	Yönetim Kurulu Üyesi, Bağımsız Üye
Altuğ Acar	Yönetim Kurulu Üyesi, Bağımsız Üye
Jürg Weber (**)	Yönetim Kurulu Üyesi, Bağımsız Üye

(*) 12 Ocak 2012 tarihinde Yönetim Kurulu Üyeliği sona ermiştir.

(**) Jürg Weber 12.01.2012 tarihi itibariyle Yönetim Kurulu'na atanmıştır.

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

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

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

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

20 – Şirketin Misyon ve Vizyonu ile Stratejik Hedefleri

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş.'nin;

Vizyonu

"En çok tavsiye edilen sigorta şirketi olmak."

Olarak belirlenmiştir.

Şirketimizin vizyonu çalışanlarımız ve acentelerimiz ile paylaşılmıştır.

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

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

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

21 – Risk Yönetimi ve İç Kontrol Mekanizması

Şirketimiz Aviva Sigorta A.Ş. genel olarak bağlı olduğu AVIVA Grubu'nun “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 ve iç denetimle ilgili şirket hedeflerini belirlemiştir.

Birinci bölümde belirttiğimiz Aviva Grubu politikalarına paralel olarak mevcut uygulamalar değerlendirilmektedir. Risk Yönetimi tüm politikaların ayrılmaz bir parçası olup risk iştahı belirlenmekte, belirlenen risk iştahları karşısında yalın ve artık risk düzeyleri saptanarak kontrollerle risk ilişkisi kurulmaktadır. Risk iştahının üzerinde olarak değerlendirilen risk kalemlerine karşılık ayrıca eylem planları oluşturularak etkin takip sağlanmaktadır.

Finansal suçlarla mücadeleye yönelik politikalar oluşturularak personelle paylaşılmış olup, bu türden olayların (kara paranın aklanması dahil olmak üzere) bildirimine yönelik mekanizmalar oluşturulmuştur. Söz konusu mekanizma, bildirimde bulunan kişinin kimliğini gizlemesine yönelik önlemleri de içerecek şekilde oluşturulmuştur.

- Şirketimiz “İç Denetim Politikası”, “İç Denetim Tüzüğü” ve “İç Denetim Prosedürü”nü kabul etmiştir.
- Şirketimizce atanan İç Denetçi, Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışmalarını sürdürmektedir.
- Bağımsız Dış Denetçi Raporları ve İç Denetim Raporları düzenli olarak Yönetim Kurulu'na sunulmakta ve gerekli düzeltmeler öngörülen sürelerde yapılmaktadır.
- Şirketimiz nezdinde bir Risk Komitesi bulunmaktadır. Risk Komitesi üç ayda bir toplanmaktadır. Bu komite, olası risklerin şirket üzerindeki etkilerini, riskin gerçekleşme ihtimalini tespit 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 Raporu'nun ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmiştir.

22 – Yönetim Kurulu Üyeleri ile Yöneticilerin Yetki ve Sorumlulukları

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

23 – Yönetim Kurulunun Faaliyet Esasları

Yönetim Kurulumuzun Faaliyet Esasları aşağıda sunulmuştur.

- Yönetim Kurulu gündem taslağı, şirket Yönetim Kurulu Başkan ve Üyelerimizin önerileri doğrultusunda kesinleşmektedir.
- Yönetim Kurulumuz 2011 yılı içinde toplam 30 adet Yönetim Kurulu kararı almıştır.
- 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.
- İç Denetim Raporu, Risk raporu ve Gözetim (Compliance) Raporu, Yönetim Kurulu Raporunun ayrılmaz bir parçası olarak kabul edilmektedir.
- Yönetim Kurulu toplantısından en az bir hafta önceden Gündem ve Yönetim Kurulu Raporu Üyelere gönderilmektedir.
- Yönetim Kurulu yılda en az dört kez yukarıda belirtilen şekli ile toplanmaktadır. Bunun dışında operasyonel ihtiyaçlar nedeniyle az sayıda gündem maddesi için de toplantılar yapılmaktadır.
- Yönetim Kurulunda konuşulan tüm konular zapta geçirilmektedir, bu amaçla bir Sekreteryaya oluşturulmuştur.
- Tüm Yönetim Kurulu zabıtları, denetçilere açılmaktadır.
- Yönetim Kurulu kararlarına ilişkin karşı oy gerekçelerinin karar zaptına geçirilmesi ve yazılı olarak şirket denetçilerimize iletilmesi prensip olmakla birlikte 2011 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 “İş Etiği Davranış Kuralları”nı kabul etmiş ve çalışanlarıyla paylaşmıştır. Yine Şirketimiz Şüpheli İşlem Bildirim ve Mücadele Prosedürü’nü kabul etmiş ve çalışanları ile paylaşmıştır.

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

İş Etiği Davranış Kuralları 2011 yılında yeniden düzenlenmiş olup şirketçi internet sitesi üzerinden tüm çalışanlar ile paylaşılmıştır.

Operasyonel Risk Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener (*)	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Tevfik Somer	Genel Müdür Yardımcısı
Esra Çallak (**)	Grup Başkanı, Mali İşler
Pınar Çağlı	Grup Başkanı, İnsan Kaynakları ve Kurumsal İletişim
Aysan Sinanlıoğlu	Risk Direktörü, Aviva Avrupa Risk Yönetimi
Menekşe Canpolat	Müdür, Risk ve Uyum

İnsan Kaynakları Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener (*)	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Pınar Çağlı	Müdür, İnsan Kaynakları

Rezerv (Karşılıklar) Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener (*)	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Haydar Büyüktuğrul	Grup Başkanı, Hukuk
Esra Çallak (**)	Grup Başkanı, Mali İşler
Pervin Pekel	Yetkili, Aktüerya

Yatırım ve Kredi Komitesi

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener (*)	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Tevfik Somer	Genel Müdür Yardımcısı
Esra Çallak (**)	Grup Başkanı, Mali İşler
Dilara Çetin	Müdür, Finansal Hizmetler
Nuray Sürmen	Müdür Yardımcısı, Yatırım

Ticari Komite

Ertan Fırat	Genel Müdür, Yönetim Kurulu Üyesi
Selmin Çağatay	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Ali Akşener (*)	Genel Müdür Yardımcısı, Yönetim Kurulu Üyesi
Tevfik Somer	Genel Müdür Yardımcısı
Hakan Yıldırım	Grup Başkanı, Kurumsal ve Bankacılık
Ünver Yalıncağ	Grup Başkanı, Oto Teknik
Gonca Ulusoy	Müdür, Broker ve Captive Acenteler
Murat Şişli	Müdür, Otodışı Teknik

(*) 12 Ocak 2012 tarihi itibarıyla faaliyete geçmiştir.

(**) Şirket görevinden 31 Ekim 2011 tarihi itibarıyla ayrılmıştır.

27 – Yönetim Kuruluna Sağlanan Mali Haklar

Mahremiyet ve ticari sır prensibi çerçevesinde açıklanmaması uygun görülmüştür.

01.01.2011 – 31.12.2011 tarihleri arasında Yönetim Kurulu üyelerine herhangi bir kredi açılmamış, borç verilmemiş, lehine kefalet verilmemiştir.