

# Küresel İlkeler Sözleşmesi İlerleme Raporu

Temmuz 2018



## İÇİNDEKİLER

RAPOR HAKKINDA .....	1
BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ .....	2
ÖZETLE GARANTİ EMEKLİLİK.....	3
Tarihsel Gelişimimiz.....	4
Ortaklık Yapımız.....	7
Yönetim Kurulumuz .....	7
Organizasyon Yapımız .....	8
VİZYON, MİSYON, VAZGEÇİLMEZ DEĞERLERİMİZ.....	9
Vizyonumuz.....	9
Misyonumuz.....	9
Vazgeçilmez Değerlerimiz .....	9
GENEL MÜDÜR MESAJI .....	10
SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ, POLİTİKAMIZ VE KİLOMETRE TAŞLARIMIZ .....	11
Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız .....	11
Politika ve İlkelerimiz .....	11
Kilometre Taşlarımız.....	12
KURUMSAL YÖNETİM YAPILANMAMIZ.....	15
MÜŞTERİLERİMİZ .....	16
İNSAN KAYNAĞI VE ÇALIŞMA STANDARTLARIMIZ .....	21
ÇEVRE .....	28
Garanti Emeklilik Çevre Politikası.....	29
Garanti Emeklilik Çevre Yönetim Sistemi.....	29
Yeşil Ofis.....	38
Garanti Emeklilik'te Atık Yönetimi.....	31
Enerji Verimliliği Çalışmaları .....	32
Tüketim Verileri ve Hedefleri .....	33
Bilinç Artırma Çalışmaları .....	36
YOLSUZLUKLA MÜCADELE .....	37
Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası .....	37
Etik ve Doğruluk İlkeleri.....	37
Etik Bildirim Hattı .....	38
Etik ve Doğruluk Komitesi .....	38
Etik Eğitimleri .....	38
Suç Gelirlerinin Aklanması ile Mücadele .....	38

Kişisel Verilerin Korunması.....	39
GARANTİ EMEKLİLİK VE KADINLARIN GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ .....	40
KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK.....	42
Politika ve İlkeleri.....	42
İşimiz Okumak Projesi .....	43
İşimiz Okumak Projesinin Sosyal Etki Analizi.....	44
Destek Verilen Diğer Projeler.....	45
KÜRESEL İLKELEER SÖZLEŞMESİ İLERLEME BİLDİRİMİ.....	46

## RAPOR HAKKINDA

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. (Garanti Emeklilik), Temmuz 2015'te imzaladığı Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin (United Nations Global Compact-UNGC) gönüllü imzacısı olarak sözleşmede belirtilen maddeler doğrultusunda stratejilerinin ve kurumsal yönetiminin her aşamasında bu maddelere uygun hareket ettiğini, bu maddelerin uygulayıcısı ve takipçisi olduğunu taahhüt eder.

Üçüncü İlerleme Raporu'nda, Küresel İlkeler Sözleşmesi maddelerine bağlı kalınarak Şirket içinde yapılan çalışmaların kısaca geçmişteki uygulamalarından, ağırlıklı olarak da bir önceki rapor tarihinden 2017 yılının sonuna kadar yapılan çalışmalardan bahsedilmektedir.

Rapordaki veriler istatistiki bilgilerle ve örnek uygulamalarla desteklenmektedir. Garanti Emeklilik, sürdürülebilirlik çalışmalarını tüm iş süreçlerine yaygınlaştırmanın yanı sıra, birlikte çalıştığı tedarikçi firmalara da bu prensipleri benimsetmeyi hedeflemektedir. Bu doğrultuda yaptığı çalışmaları ve gelecek yıllar için belirlediği hedeflerini raporda verilerle paylaşmaktadır.

## BİRLEŞMİŞ MİLLETLER KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ

Garanti Emeklilik, 2015 yılı Temmuz ayında dünyanın en büyük gönüllü kurumsal sorumluluk girişimi olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalayarak (United Nations Global Compact), insan hakları, çalışma standartları, çevre ve yolsuzlukla mücadele konularında ortak mücadele vermek için taahhütte bulundu.

### İnsan Hakları

**İlke 1** İş dünyası, uluslararası ilan edilmiş insan haklarına destek olmalı ve saygı göstermeli.

**İlke 2** İş dünyası, insan hakları ihlallerine fırsat tanımamalı.

**İlke 3** İş dünyası, çalışanlarının sendikalaşma özgürlüğünü desteklemeli ve toplu müzakere hakkını etkin biçimde tanımalı.

### Çalışma Standartları

**İlke 4** İş dünyası, her türlü zorla ve zorunlu işçi çalıştırılmasını engellemeli.

**İlke 5** İş dünyası, çocuk işçi çalıştırılmasının önüne geçmeli.

**İlke 6** İş dünyası, işe alım ve çalışma süreçlerinde, ayrımcılığın önüne geçmeli.

### Çevre

**İlke 7** İş dünyası çevre sorunlarını önleyici ve çevreyi koruyucu yaklaşımları desteklemeli.

**İlke 8** İş dünyası, çevreye yönelik sorumluluğu arttıracak her türlü faaliyeti ve oluşumu desteklemeli.

**İlke 9** İş dünyası, çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.

### Yolsuzlukla Mücadele

**İlke 10** İş dünyası, rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla mücadele etmeli.

## ÖZETLE GARANTİ EMEKLİLİK

Garanti Emeklilik ve Hayat Anonim Şirketi, 24 Temmuz 1992 tarihinde “AGF Garanti Hayat Sigorta Anonim Şirketi” ismiyle hayat sigortacılığı faaliyetlerine başlamıştır.

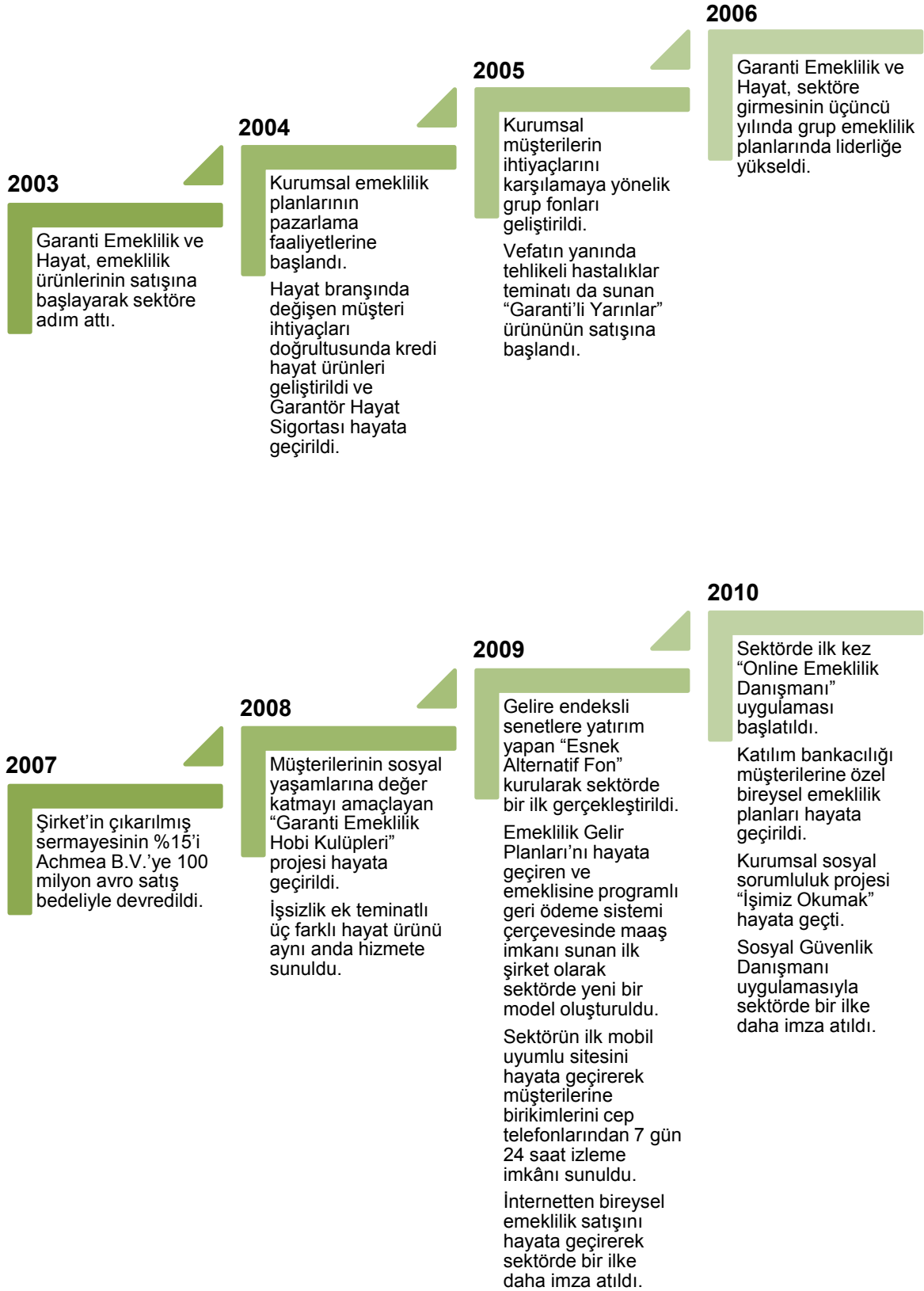
Şirket’in unvanı 18 Mayıs 1999’da “Garanti Hayat Sigorta Anonim Şirketi” olarak değişmiştir.

Faaliyetlerine bireysel emekliliği de ekleme kararının ardından, 14 Kasım 2002’de, bu dönüşüm için başvuruda bulunulmuş ve Şirket’in unvanı önce “Garanti Emeklilik Anonim Şirketi”, sonrasında ise “Garanti Emeklilik ve Hayat Anonim Şirketi” olarak değişmiştir. Garanti Emeklilik ve Hayat Anonim Şirketi’nin emeklilik yatırım fonlarını kurması, 28 Haziran 2003 tarihinde alınan Yönetim Kurulu kararı ve Sermaye Piyasası Kurulu’ndan alınan izin sonucunda, 28 Haziran 2003 tarihinde gerçekleşmiştir.

Şirket’in çıkarılmış sermayesinin %15’i, 21 Haziran 2007 itibarıyla Achmea B.V.’ye 100 milyon avro satış bedeliyle devredilmiştir.

Kuruluşunun 25. yılını kutlayan Garanti Emeklilik ve Hayat, müşteri memnuniyeti, çalışan merkezlilik ve verimli iş modelleri anlayışıyla hareket ederek sektörde sürdürülebilir başarıyı hedefleyen ve sektöre yön veren öncü şirket konumundadır. Şirket, müşteri memnuniyeti yaklaşımıyla geliştirdiği ürün ve hizmetleri, ortaya çıkan ihtiyaçlara hızla ayak uyduran dinamizmi, mevzuat değişikliklerine uyum sağlaması ve değişen ekonomik koşullar karşısındaki istikrarlı duruşuyla Türkiye’nin emeklilik ve hayat sigortacılığı sektörlerine değer katmaktadır. Garanti Emeklilik ve Hayat, faaliyet gösterdiği her iki sektörde de yenilikçiliği benimseyerek öncü uygulamalar geliştirmiştir. 25. yılında müşteri merkezlilik anlayışıyla yeniden yapılandığı teknolojik uygulamalarıyla sektörde ilkleri gerçekleştirmiştir. Bireysel Emeklilik Sistemi’nde en çok tercih edilen şirket olan Garanti Emeklilik, istikrarlı ve hızlı büyümesini artırarak sektörde örnek alınan şirket olmaya devam etmektedir.

## Tarihsel Gelişimimiz



2011

Garanti Emeklilik ve Hayat Esnek (TL), Garanti Emeklilik ve Hayat Gelir Amaçlı Devlet İç Borçlanma Araçları, Garanti Emeklilik ve Hayat Hisse Senedi ve Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. Gruplara Yönelik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonları halka arz edildi.

Facebook sayfası açılarak iletişim kanallarına sosyal medya da eklendi.

2012

Müşterilere farklılaştırılmış bir hizmet noktası oluşturmak amacıyla Özel Müşteri İlişkileri ekibi kuruldu.

Müşterilerin değişen ihtiyaçlarına paralel kredi hayat ürünleri güncellendi.

Serbest meslek sahiplerine ve gençlere özel tasarlanmış bireysel emeklilik ürünleri hayata geçirildi.

2013

Bireysel emeklilik katılımcı sayısında sektör liderliği elde edildi.

garantiemeklilik.com.tr; rahat kullanımı, görselliği, işlevselliği ile müşterilerin kullanım kolaylığı ve memnuniyet seviyesini daha da artıracak şekilde yenilendi.

Dünyadaki tek uluslararası insan kaynakları kalite standardı olan "Investors in People"da standartların üzerinde performans gösteren Garanti Emeklilik ve Hayat, sektörün ilk ve tek "Gümüş" sertifika alan şirketi oldu.

2014

2013 yılında elde edilen katılımcı sayısı liderliği 2014 yılında da sürdürüldü.

Garanti Emeklilik'in yeni iletişim konsepti "Her Zaman Yanınızdayız" olarak belirlendi.

Sosyal medya kanallarına Twitter ve LinkedIn de eklenerek bu mecrada iletişim ağı güçlendirildi.

8. Uluslararası Kurumsal Yönetim Zirvesi'nde, "Halka Açık Olmayan Şirketler" kategorisinde "Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu En Yüksek Kuruluş" seçildi.

2015

Uluslararası alandaki tek insan kaynakları kalite standardı olan "Investors in People"da ülkemizde "Altın" ödüle layık görülen ilk ve tek emeklilik şirketi oldu.

Sürdürülebilirlik faaliyetleri kapsamında, dünyanın en büyük gönüllü kurumsal sorumluluk girişimi olan "Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi"ne imza attı.

Sürdürülebilirlik kapsamında bir diğer önemli adımını, sektörde yine bir ilki gerçekleştirerek "Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlenmesi Prensipleri"ne imzalayarak attı.

Facebook üzerinden BES başvurusu alan ilk şirket olarak sektörde bir ilke daha imza attı.

İnternet şubesini en yeni dijital trendlere uygun olarak yeniledi.

Sosyal medya kullanımına Instagram hesabını da ekleyerek dijital dünyadaki iletişim kanallarına bir yenisini daha ekledi.

Dijital dünyada da öncü bir şirket olan Garanti Emeklilik yine bir ilke imzatarak sektörde Periscope'u kullanan ilk şirket oldu.



2016

Garanti Emeklilik Çevre Yönetim Sistemi'nin, Mart ayında TÜVSÜD tarafından ISO 14001 sertifikası ile belgelendirilmesinin ardından, Türkiye'de ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesini alan ilk bireysel emeklilik ve hayat şirketi unvanını kazandı.

"Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlenmesi Prensipleri" taahhütleri ışığında kadına yönelik kanser türlerine ve tiroit kanserine karşı "Sağlıklı Kadınlar" hayat sigortası ürünü geliştirildi ve 8 Mart Dünya Kadınlar Günü'nde satışa sundu.

2015 yılında UN Women tarafından başlatılan ve kadın hakları ve cinsiyet eşitliğine erkeklerin desteğini vurgulayan dayanışma kampanyası "He for She" inisiyatifini destekledi.

İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi'nin, Temmuz ayında Alman belgelendirme kuruluşu TÜVSÜD tarafından OHSAS 18001 sertifikası ile belgelendirilmesinin ardından, Türkiye'de OHSAS 18001 belgesini alan ilk bireysel emeklilik ve hayat şirketi unvanını kazandı.

Garanti Emeklilik, İnsan Hakları Beyanı'nı yayınladı.

Garanti Emeklilik, WWF Yeşil Ofis Programı'na katıldı.

Garanti Emeklilik Cep Şube uygulaması hayata geçirildi.

2017

Garanti Emeklilik, Ocak ayı itibarıyla kamu ve özel sektör çalışanları, işverenleri tarafından, mevcut bireysel emeklilik sözleşmeleri olmasına bakılmaksızın otomatik olarak sisteme dahil edilen "Otomatik Katılım Sistemi" çalışmalarına başladı.

Garanti Emeklilik, Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından düzenlenen Kurumsal Yönetim Zirvesi'nde "Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu En Yüksek Kuruluş" seçildi.

Garanti Emeklilik, Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'nin (TOFD) "Mavi Kapak" projesine destek vermeye başladı.

Garanti Emeklilik, UNICEF Türkiye Milli Komitesi'nin, Türkiye'deki ve dünyadaki çocukların yaşama, gelişme, sağlık ve eğitim hizmetlerine ulaşma ve yaşlılarıyla eşit haklara kavuşmaları için yaptığı çalışmalara destek vermeye başladı ve "UNICEF Gümüş Kanat" sahibi oldu.

Garanti Emeklilik sektörde bir ilki daha gerçekleştirerek, "Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu"nu müşterilerine sunmaya başladı.

Garanti Emeklilik Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, Nisan ayında bağımsız denetim kuruluşu olan TÜV Austria Turk tarafından gerçekleştirilen denetimlerin ardından tüm lokasyonları için ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi sertifikasını almaya hak kazandı.

WWF Türkiye'nin Yeşil Ofis Programı'nı Genel Müdürlük binaları için başarıyla tamamlayan Garanti Emeklilik, Yeşil Ofis Diploması almaya hak kazandı.

## Ortaklık Yapımız

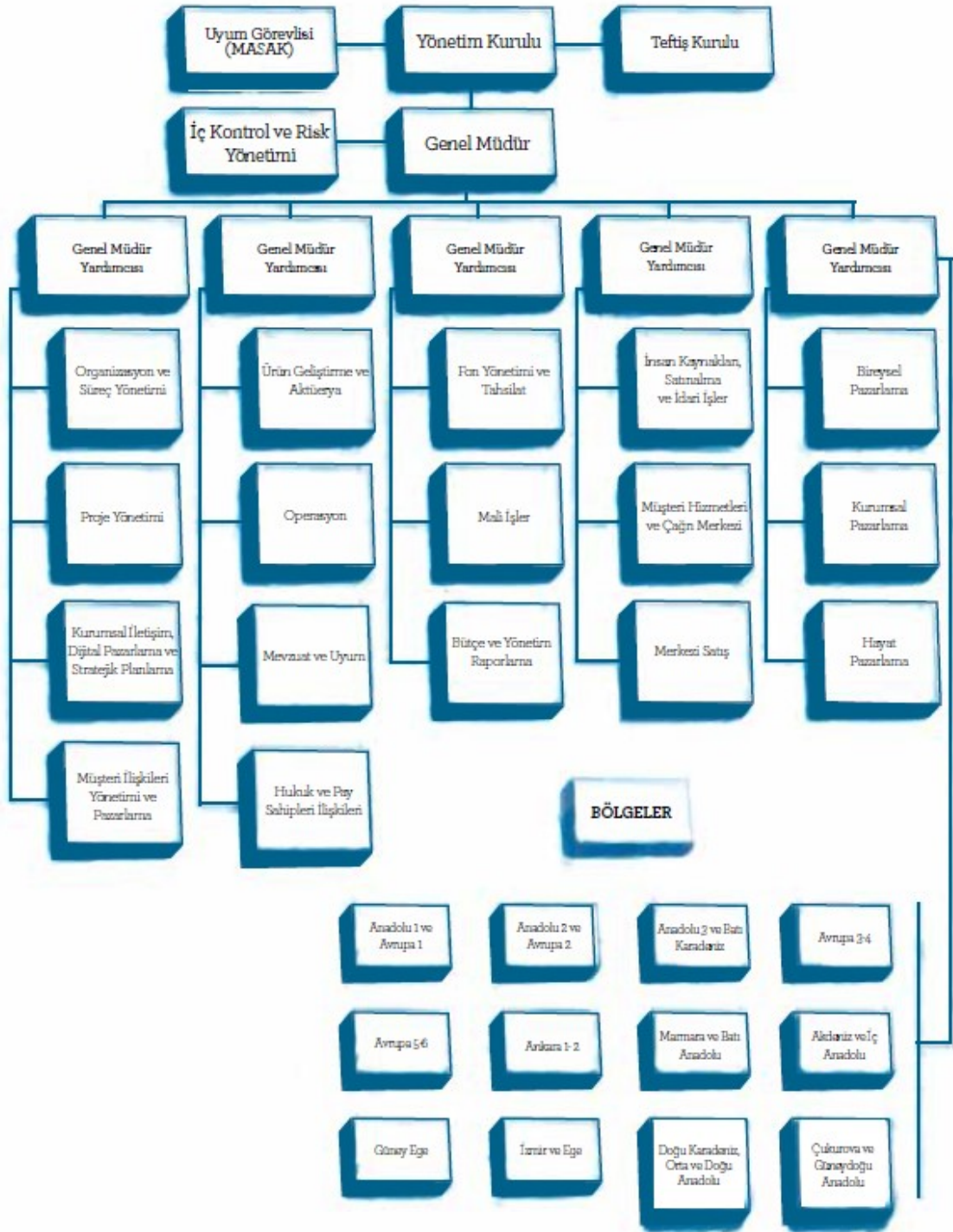
Ortaklarımız	Nispi Payı (%)	Mutlak Payı (TL)
T. Garanti Bankası A.Ş.	84,91	42.456.629
Achmea	15,00	7.500.000
Diğer	0,09	43.371
<b>Toplam</b>	<b>100</b>	<b>50.000.000</b>

## Yönetim Kurulumuz

Garanti Emeklilik'in Yönetim Kurulu, aşağıda gösterilmiş olan oluşumla 9 üyeye sahiptir ve kurulda 2 kadın, 7 erkek Yönetim Kurulu üyesi bulunmaktadır.

Yönetim Kurulu Üyesi	Görevi	Cinsiyeti
Ali Fuat Erbil	Yönetim Kurulu Başkanı	Erkek
Didem Başer	Yönetim Kurulu Üyesi	Kadın
Javier Bernal Dionis	Yönetim Kurulu Üyesi	Erkek
Maria de la Paloma Piqueras Hernandez	Yönetim Kurulu Üyesi	Kadın
Mahmut Akten	Yönetim Kurulu Üyesi	Erkek
Johannes Antonius Nijssen	Yönetim Kurulu Üyesi	Erkek
M. Cüneyt Sezgin	Yönetim Kurulu Üyesi	Erkek
Cemal Onaran	Yönetim Kurulu Üyesi	Erkek
<b>Burak Ali Göçer</b>	Yönetim Kurulu Üyesi ve Genel Müdür	Erkek

## Organizasyon Yapımız



# VİZYON, MİSYON, VAZGEÇİLMEZ DEĞERLERİMİZ

## Vizyonumuz

Avrupa'nın en iyi "Bireysel Emeklilik ve Hayat Şirketi" olmak.

## Misyonumuz

Topluma ve hissedarlarımıza duyduğumuz sorumlulukla; müşteri ve çalışanlarımızın mutlu geleceklerine sahip çıkar, onlara yol gösterir, değer katar ve kendilerini Garanti'de hissettiririz.

## Vazgeçilmez Değerlerimiz

- Müşterilerimin beklentilerini aşarım.
- Açık iletişime inanırım.
- Kanunları taviz vermeden uygulayım.
- Samimi ve dürüst davranırım.
- Mutlu müşterileri, mutlu çalışanlarla yaratırım.
- İşimin en iyisi olmak için sürekli öğrenirim.
- Yenilikçi ve yaratıcıyım.
- Topluma ve çevreye duyarlıyım.

## GENEL MÜDÜR MESAJI

Değerli Paydaşlarımız,


Sizlerle, Garanti Emeklilik'in Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nin 10 temel prensibi altında gerçekleştirdiğimiz taahhütlerle ilgili hazırladığımız 3. İlerleme Raporu'nu (Communication on Progress) paylaşmaktan mutluluk duyuyorum.

2015 yılında, sürdürülebilir bir kalkınma için sadece finansal bakış açısını değil, sosyal ve çevresel boyutları da dikkate alarak çıktığımız sürdürülebilirlik yolculuğumuzda, öncelikle "Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi"ni imzalayarak; insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve yolsuzlukla mücadele konularında küresel düzeyde kabul görmüş ilkeleri yerine getirmeyi taahhüt etmiştik. Yine bu kapsamda, sektörümüzde bir ilki daha gerçekleştirerek, kadın - erkek eşitliğine ve kadının toplumdaki yerinin güçlenmesine önem veren "Birleşmiş Milletler Kadınların Güçlenmesi Prensipleri"ni imzaladık.

Çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliğin sağlanmasının ülkemizin geleceğine atılacak önemli bir adım olduğuna inanıyor ve bu konuda duyduğumuz sorumlulukla faaliyetlerimizi gerçekleştirmek için var gücümüzle çalışıyoruz. Bu kapsamda; 2016 yılında kurduğumuz Çevre ve İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemlerimiz, Alman bağımsız denetim kuruluşu TÜV-SÜD tarafından gerçekleştirilen denetimlerin ardından "ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi" ve "OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi" sertifikalarıyla belgelendirildi. Ayrıca bu yıl sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi bir adım daha ileriye taşıyıp tüketimlerimizi kontrol altına almak amacıyla çalışmalarımızın arasına eklediğimiz "WWF Yeşil Ofis Programı"nı (Green Office) başarıyla tamamlayarak, Genel Müdürlük binalarımızda "WWF Yeşil Ofis" diplomasını almaya hak kazandık.

Kurulduğu günden bu yana memnun müşteri yaratmanın ancak mutlu çalışanlarla mümkün olacağı bilinciyle hareket eden Garanti Emeklilik ve Hayat, çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik projeler geliştirmeye devam etmektedir. Çalışanların gelişimine fayda sağlayacak her süreci yeniden ele alan Garanti Emeklilik ve Hayat; kariyer haritaları, işe alım süreçleri ve eğitim modülü gibi önemli insan kaynakları stratejilerini yeniden yapılandırarak çalışan gelişimine fayda sağlamaktadır.

Bu yıl 3.sünü yayınladığımız bu İlerleme Raporu ile, Şirketimizin Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi prensipleri kapsamında tüm iş süreçlerinde gerçekleştirdiği uygulamalarından ve gelecek yıllardaki hedeflerimizden bahsedeceğiz.



**Burak Ali GÖÇER**

Genel Müdür

# SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMIMIZ, POLİTİKAMIZ VE KİLOMETRE TAŞLARIMIZ

## Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız

Garanti Emeklilik, “bugünün ihtiyaçlarını gelecek nesillerin ihtiyaçlarını tehlikeye atmadan temin etmek” olarak tanımlanabilecek “Sürdürülebilirlik” konusunda önemli adımlar atıyor; çalışanlarına, hissedarlarına, topluma ve çevreye kattığı değeri sürekli ve belirgin şekilde artırma hedefi ile faaliyetlerini sorumlu bir şekilde gerçekleştirmenin önemini kabul ediyor.

## Politika ve İlkelerimiz

Garanti Emeklilik, ana hissedarı Garanti Bankası’nın ortaya koyduğu ilkelerden yola çıkarak; Avrupa’nın en iyi “Bireysel Emeklilik ve Hayat Şirketi” olmak vizyonunu, toplumu, ekonomiyi ve çevreyi besleyecek, evrensel ölçüde kabul görmüş değerler doğrultusunda desteklemeyi kurumsal sorumluluk olarak nitelendiriyor. Taraf olduğu uluslararası ilkeler çerçevesinde insan hakları, çalışan hakları, müşterileri ve temas ettiği tüm paydaşları ile çevre ve yolsuzlukla mücadele konularındaki çalışmaların önemini kabul ediyor; öncü çalışmalarla sektörüne ilham vermeyi hedefliyor.

Bununla birlikte kurulduğu günden bu yana iş süreçlerinin merkezinde konumlandığı Kurumsal Yönetim İlkeleri’ne tam uyum anlayışı ile “Vazgeçilmez Değerlerimiz” ışığında yarınlara miras kalacak çalışmalarını sürdürüyor. Garanti Emeklilik, çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliğin sağlanmasının ülkemizin geleceğine atılacak bir imza anlamı taşıdığına inanıyor; bu yöndeki her türlü sürdürülebilirlik inisiyatifini destekliyor.

Garanti Emeklilik’in sürdürülebilirlik faaliyet ve uygulamalarında esas aldığı temel ilkeler şunlardır:

- Doğruluk, eşitlik, güvenilirlik, saydamlık, açık iletişim, dürüstlük ve ahlaklı davranma, kanunları titizlikle ve taviz vermeden uygulama ilkeleri Garanti Emeklilik’in tüm iş süreçlerinin odağında yer alır; tüm çalışanları tarafından içselleştirilerek uygulanmaktadır.
- Çevresel, sosyal ve ekonomik alanlardaki karar alma süreçlerinde uluslararası standartlar baz alınarak özenli ve titiz yaklaşım gösterilmekte; her türlü tehdit ve fırsat özenli bir şekilde ele alınmaktadır.
- Garanti Emeklilik, çevreye karşı sorumlu olduğunu peşinen kabul eder ve çevresel sürdürülebilirliği öncelikli konu başlıkları arasında görür;
- İnsan odaklı kurum kültürünün gelecek nesillere taşınması yönünde İnsana Yatırımı taahhüt eder.
- Çalışan memnuniyetini düzenli olarak izler; tüm kıdem seviyeleri için adil bir ücretlendirme ve fayda sistemi sağlar.
- Şirket içindeki sürdürülebilirlik çalışmalarını geliştirmek ve uygulamak üzere etkin bir yönetim modelini benimser.
- Sürdürülebilirlik inisiyatiflerini aktif olarak destekler, sektörüne ilham verecek faaliyetleri hayata geçirir.

Garanti Emeklilik Sürdürülebilirlik Politikası’nın onaylanması konusunda Üst Yönetim sorumludur. Politika’nın takibi, değiştirilmesi, geliştirilmesi, uygulanması ve yürütülmesi doğrudan Sürdürülebilirlik Ekibi’nin sorumluluğundadır. Tüm değişiklikler ve düzeltmeler Üst Yönetim tarafından onaylanmaktadır.



## Kilometre Taşlarımız

### 2017

- Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği tarafından düzenlenen Kurumsal Yönetim Zirvesi'nde "Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu En Yüksek Kuruluş" seçildi.
- Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'nin (TOFD) "Mavi Kapak" projesine destek vermeye başladı.
- UNICEF Türkiye Milli Komitesi'nin, Türkiye'deki ve dünyadaki çocukların yaşama, gelişme, sağlık ve eğitim hizmetlerine ulaşma ve yaşlılarıyla eşit haklara kavuşmaları için yaptığı çalışmalara destek vermeye başladık ve 'UNICEF Gümüş Kanat' sahibi oldu.
- Sektörde bir ilki daha gerçekleştirerek, "Sürdürülebilirlik Hisse Senedi Emeklilik Yatırım Fonu"nu müşterilerine sunmaya başladı.
- Garanti Emeklilik Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, Nisan ayında bağımsız denetim kuruluşu olan TÜV Austria Türk tarafından gerçekleştirilen denetimlerin ardından tüm lokasyonları için ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi sertifikasını almaya hak kazandı.
- Garanti Emeklilik, dünyada pazarlama, iletişim, reklamcılık ve internet alanlarında en başarılı şirketlerin ödüllendirildiği "2017 Hermes Yaratıcılık Ödülleri"nde ödüle layık görüldü. Şirket, çalışanlarının dijital ortam üzerinden sürekli öğrenmesine katkı sağlamak amacıyla geliştirdiği "Sürekli Eğitim Platformu "Go-On" uygulaması ile Hermes Yaratıcılık Ödülleri'nde Altın Ödül'ün sahibi oldu.
- Garanti Emeklilik İnsan Kaynakları birimi, dünyanın en önemli iş ödüllerinden biri olarak bilinen "Global İş Mükemmelliği Ödülleri"nde "Fark Yaratın İnsan Kaynakları Ekibi" ödülüne layık görüldü.
- "İşimiz Okumak" sosyal sorumluluk projesi, Communitas Ödülleri (Toplumla İlişkiler ve Kurumsal Sosyal Sorumluluk'ta Liderlik Kategorisi ile Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kategorisi), European Excellence Awards in Public Affairs (Ulusal ve Bölgesel Kampanyalar - Güney Avrupa) ve The International CSR Excellence Awards (Kurumsal Sosyal Sorumluluk Girişimi Kategorisi) ödüllerinde ödüle layık görüldü.
- WWF Türkiye'den Yeşil Ofis Diploması'nı almaya hak kazandı.
- Garanti Emeklilik ve Hayat, Capital dergisi tarafından gerçekleştirilen "Türkiye'nin En Beğenilen Şirketleri" araştırmasında 2017 yılının "En Beğenilen Bireysel Emeklilik Şirketi" seçildi.

### 2016

- 3 ayda 1 toplanacak Sürdürülebilirlik Komitesi kuruldu.
- Tedarikçi sözleşmelerine Şirket'in yürütmekte olduğu tüm yönetim sistemlerine (ISO 9001, ISO 14001) tam uyum konusunda bağlayıcı maddeler ekledi.
- Yeni işe giren tüm çalışanları için oryantasyon programı içerisine Sürdürülebilirlik içeriği eklendi.
- Garanti Emeklilik Çevre Yönetim Sistemi'nin, Mart ayında Alman belgelendirme kuruluşu TÜVSÜD tarafından ISO 14001 sertifikası ile belgelendirilmesinin ardından, Türkiye'de ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesini alan ilk bireysel emeklilik ve hayat şirketi unvanını kazandı.
- Dünyanın farklı yerlerinde çalışan senior-level iş kadınlarını bir araya getirmeyi hedefleyen bir network organizasyonu olan Professional Women's Network İstanbul'a (PWN) üye oldu.
- İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği'ne Türkiye'den üye olan ilk bireysel emeklilik şirketi oldu.
- Tüm çalışanlar Sürdürülebilirlik ile ilgili içeriklerin olduğu eğitimleri almaya başladı.

- Kadına yönelik kanser türlerine ve tiroit kanserine karşı “Sağlıklı Kadınlar” hayat sigortası ürünü geliştirildi ve satışa sunuldu.
- WWF Dünya Saati Uygulaması’na desteğini sürdürdü. Bireysel emeklilik sektöründe bu uygulamanın tek destekçisi olan Garanti Emeklilik, Genel Müdürlük binalarının ışıklarını bu yıl da bir saat süreyle kapattı.
- 2015 yılında UN Women tarafından başlatılan ve kadın hakları ve cinsiyet eşitliğine erkeklerin desteğini vurgulayan dayanışma kampanyası “He for She” inisiyatifini destekledi.
- TEGEP Öğrenme ve Gelişim Ödülleri’nde “İşimiz Okumak” sosyal sorumluluk projesi ödül aldı.
- Garanti Emeklilik’in İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi, Temmuz ayında Alman belgelendirme kuruluşu TÜVSÜD tarafından OHSAS 18001 sertifikası ile belgelendirilmesinin ardından, Şirket, Türkiye’de OHSAS 18001 belgesini alan ilk bireysel emeklilik ve hayat şirketi unvanını kazandı.
- İnsan Hakları Beyanını yayınladı.
- WWF Yeşil Ofis Programı’na katıldı.

## 2015

- WWF Dünya Saati Uygulaması’na ilk kez destek verdi ve Genel Müdürlük binalarının ışıklarını bir saat süreyle kapattı.
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’ne (UNGC) imza attı.
- Garanti Emeklilik Sürdürülebilirlik Politikası’nı oluşturdu.
- Garanti Emeklilik Çevre Yönetim Sistemi ve Çevre Politikası’nı oluşturdu.
- Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ile Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadınların Güçlendirilmesi Birimi’nin (UN Women) iş birliğiyle 2010 yılında oluşturulan Kadının Güçlenmesi Prensipleri’ne (Women’s Empowerment Principles) sektöründe imza atan ilk şirket oldu.
- Uluslararası alandaki tek insan kaynakları kalite standardı olan “Investors in People”da (IIP - İnsana Yatırım Yapanlar) Türkiye’de “Altın” ödüle layık görülen ilk ve tek emeklilik şirketi oldu.

## 2014

- 8. Uluslararası Kurumsal Yönetim Zirvesi’nde, “Halka Açık Olmayan Şirketler” kategorisinde “Kurumsal Yönetim Derecelendirme Notu En Yüksek Kuruluş” seçildi.

## 2013

- “İşimiz Okumak” projesi ile Altın Pusula Halkla İlişkiler Ödülleri ve Avrupa Mükemmellik Ödülleri’nde (European Excellence Awards) ödüllere layık görüldü.
- Dünyadaki tek uluslararası insan kaynakları kalite standardı olan “Investors in People”da standartların üzerinde performans gösteren Garanti Emeklilik ve Hayat, sektörün ilk ve tek “Gümüş” sertifika alan şirketi oldu.

## 2011

- “İşimiz Okumak” projesi ile Sabre Awards’ta “Kurumsal Sosyal Sorumluluk” ve “Toplumla İlişkiler” kategorilerinde ve “IPRA (Uluslararası Halkla İlişkiler Derneği) Altın Küre - Halkla İlişkilerde Mükemmeliyet Ödülleri”nde kurumsal sosyal sorumluluk kategorisinde ödüle layık görüldü.



## 2010

- Okul saatleri dışında para kazanmak amacıyla çalışan ortaokul öğrencilerini, başta sokaklar olmak üzere çalıştıkları iş yerlerinden uzaklaştırmak; çocukların okula devamlılıklarını, akademik başarılarını ve sosyal gelişimlerini artırarak eğitimlerine devam etmelerini sağlamak amacıyla "İşimiz Okumak" kurumsal sosyal sorumluluk projesi hayata geçirildi.
- Garanti Bankası tarafından 2006 yılında düzenlenmeye başlanan Kobi Kadın Girişimci Yarışması kapsamında kazanan kadın girişimcilere destek vermeye başladı.

## 2008

- Müşterilerinin sosyal yaşamlarına değer katmayı amaçlayan "Garanti Emeklilik Hobi Kulüpleri" projesi hayata geçirildi.

## 2007

- 2007 – 2008 eğitim öğretim yılında Kapadokya Meslek Yüksekokulu'nun eğitim programlarına "Bankacılık ve Sigortacılık" bölümünü ekledi.

## 2006

- Toplum Gönüllüleri Vakfı ile birlikte, toplum gönüllüsü gençlerin köylerde okul onarımlarına yardım etmesi, sokak çocuklarına ağabeylik yapması, olanakları sınırlı küçüklerin SBS ve LYS sınavlarına hazırlanması, Gençlik Hizmet Merkezleri'nde okuma-yazma öğretilmesi ve bilgisayar kursları verilmesi çalışmalarına başlandı.
- Çalışan görüşlerinin aktarılması için "Fikirler Fora" öneri platformu kullanıma açıldı.

## 2005

- Ayhan Şahenk Vakfı iş birliği ile yürütülen Gezici Sağlık Hizmetleri projesi kapsamında, Türkiye'nin dört bir yanında, "Göz Sağlığı", "Genel Sağlık" ve "Çocuk Sağlığı" konularında hizmet vermek üzere özel olarak tasarlanmış modern sağlık araçlarıyla, ilköğretim çağındaki çocuklar başta olmak üzere, sosyal güvencesi olmayan ve maddi olanakları sınırlı kişilere sunulan sağlık hizmetlerine destek vermeye başladı.

## KURUMSAL YÖNETİM YAPILANMAMIZ

Garanti Emeklilik Yönetim Kurulu, yöneticileri, ortakları ve diğer menfaat sahiplerinin gerek Şirket gerekse birbirleri ile olan ilişkiler dizinini belirleyen kurumsal yönetim ilkeleri aşağıdaki şekildedir:

- Faaliyetlerini eşitlik, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve sorumluluk ilkeleri çerçevesinde yürütür.
- Pay sahipliği haklarının kullanılmasında Mevzuattan, Esas Sözleşmeden ve diğer Şirket içi düzenlemelerden doğan hakların kullanılmasını sağlayacak önlemler alır.
- İş ve işlemlerini şeffaf bir biçimde yürütür.
- Menfaat sahiplerinin haklarını birbirinden bağımsız olarak korur.
- Yönetim Kurulu ve yöneticileri, faaliyetlerini adil, şeffaf, hesap verebilir ve sorumlu bir şekilde yürütür.
- Ücret politikasının belirlenmesinde etik ilkeleri, iç dengeleri ve stratejik hedefleri göz önünde bulundurur.

## Kurumsal Yönetim Komitesi

Kurumsal Yönetim Komitesi, Hazine Müsteşarlığı tarafından yayımlanan Sigorta Şirketi ve Reasürans Şirketi ile Emeklilik Şirketlerinde Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Genelge uyarınca 2011 yılında kurulmuştur. Komitenin görevi, ilkelere uyum sağlanması için gerekli çalışmaları yürütmek, Yönetim Kurulu'na bu amaçla önerilerde bulunmak ve Şirket'in ilkelere uyumunu izlemektir. Komite 2017 yılında tüm üyelerin katılımıyla 2 kez toplanmıştır.

## Mevcut Komite Üyeleri

**Dr. M. Cüneyt Sezgin**

Komite Başkanı - Yönetim Kurulu Üyesi

**Cemal Onaran**

Komite Üyesi - Yönetim Kurulu Üyesi

## Komite Faaliyetleri

Komitenin temel amacı; Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uyum sağlanması ve bu yönde genel bir şirket kültürü oluşturulması için gerekli çalışmaların yürütülmesi, Yönetim Kurulu'na bu amaçla önerilerde bulunulması ve Şirket'in söz konusu ilkelere uyumunun izlenmesi olarak tanımlanmıştır.

Kurumsal Yönetim Komitesi'nin görev ve yetkileri şu şekilde tanımlanmıştır:

- Şirket'in Kurumsal Yönetim İlkeleri'nin eşitlik, şeffaflık, hesap verilebilirlik ve sorumluluk ilkelerine göre oluşturulmasına,
- Yönetim Kurulu ve yöneticilerin faaliyetlerini adil, şeffaf, hesap verebilir ve sorumlu bir şekilde yürütmesi için gerekli ortamın oluşturulmasına,
- Şirket tarafından iş ve işlemlerin şeffaf bir biçimde yürütülmesine,
- Menfaat sahiplerinin haklarının birbirinden bağımsız olarak korunmasına,
- Ücret politikasının belirlenmesinde Şirket'in etik değerlerinin, iç dengelerinin ve stratejik hedeflerinin göz önünde bulundurulmasına,
- Şirket tarafından pay sahipliği haklarının kullanılmasında mevzuattan, Esas Mukaveleden ve diğer Şirket içi düzenlemelerden doğan hakların kullanılmasını sağlayacak önlemlerin alınmasına,

- Kurumsal Yönetim İlkeleri Genelgesi uyarınca her yıl Mart ayında Kurumsal Yönetim İlkelerine Uyum Raporu\* hazırlanılmasına, hazırlanan raporun Yönetim Kurulu'na sunulmasına ve Hazine Müsteşarlığı ile paylaşılmasına yönelik çalışmalar yürütmek.

*\*Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne Uyum Raporlarına [www.garantiemeklilik.com.tr](http://www.garantiemeklilik.com.tr) adresinde yer alan **Kurumsal Yönetim İlkelerimiz** bölümünden ulaşılabilir.*

## MÜŞTERİLERİMİZ

Müşteri, Garanti Emeklilik ve Hayat'ın vazgeçilmez değerlerinin en öncelikli unsurlarından biri konumundadır. Garanti Emeklilik müşteri deneyimini dışarıdan içeriye dizayn etmekte, sistem ve süreçlerini müşterilerin ayak izlerini yakından takip ederek onlar için en iyi çözümler çerçevesinde tasarlamaktadır. 2017 yılında da bu vizyonla projelerini önceliklendirmiş ve öncelikle müşteriye nasıl bir deneyim yaşatmak istediklerini tanımlamıştır.

2013 yılında başlayarak her bir deneyim anını, duygu haritaları, istenen ve beklenen sonuç karşılaştırmaları ve o deneyim anına özel ihtiyaç analizleri ile projelendirerek iyileştiren Garanti Emeklilik, 2017 yılında yeni stratejik deneyim anlarını bu çalışmalara ekleyerek müşteri ihtiyaçları paralelinde yeni projeler hayata geçirmiştir.

Sürekli geliştirilen müşteri deneyiminin sürdürülebilir ekonomik performansın en önemli bileşenlerinden biri olduğu kabulü ile stratejilerine yön veren Şirket, merkezine müşteriye koyarak yapılandığı kapsamlı iş çözümleri ile sektöre öncülük etmektedir.

## Müşteri Dostu Projeler

2013 yılında başlayarak her bir deneyim anını, duygu haritaları, istenen ve beklenen sonuç karşılaştırmaları ve o deneyim anına özel ihtiyaç analizleri ile projelendirerek iyileştiren Garanti Emeklilik, 2016 yılında da yeni stratejik deneyim anlarını bu çalışmalara ekleyerek müşteri ihtiyaçları paralelinde yeni projeler hayata geçirmiştir.

2016 yılında müşterilere yönelik şirket değerlerinin benimsenmesi ve içselleştirilmesi amacıyla hayata geçen "3Y: Hayatın Değişsin Diye" projesi ile Garanti Emeklilik müşteri merkezlilik kültüründe yaşayan 3 temel değer tanımlanmıştır: Yalın, Yakın, Yapıcı.

## Müşteri Dostu Projeler

### *Proaktif hizmet anlayışı*

Garanti Emeklilik, müşterilerini iyi dinleyen ve onların ihtiyaçlarını doğru tespit eden ve deneyimlerinden faydalanan kurumların müşteri merkezli bir vizyona sahip olabileceği bilinciyle ürün ve hizmetlerini geliştirmekte ve müşterilerinin hayatlarına her kanaldan entegre olmayı hedeflemektedir.

2017 öncelikleri arasında yer alan proaktif hizmetlerin çeşitlendirilmesi amacıyla yürütülen veri madenciliği çalışmaları, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi ve doğru kanalların en verimli şekilde kullanılmasını sağlamıştır. Şirket, mevcut veri madenciliği projelerinin uygulanabilirliğiyle ilgili pilot çalışmaları yürütmüş ve bazı proje sonuçlarının düzenli uygulama olarak hayata geçirmiştir. Ayrıca, belirli ürünler için satın alma eğilim modellerine müşterilerin çeşitli bankacılık, kanal kullanımı, demografik verilerinin yanı sıra tekliflere verdikleri cevapları da ekleyerek model başarılarını yükseltmiştir. Müşterilerin Garanti Emeklilik ile olan ilişkilerinin derinliğini ve gelişen trendlerle ihtiyaçlarını ve eğilimlerini bir araya getiren çalışmalar ile müşteri sadakatini destekleyecek akıllı iş süreçleri yaratılmıştır.

## Tavsiye ediyoruz

Müşterilerine en iyi deneyimi sunabilmek için sürekli müşterilerini dinleyen, uzun yıllardır devam ettirdiği “Müşterinin Sesi” çalışmalarını geliştiren Garanti Emeklilik, 61\* tavsiye skoru ile üstün bir başarı göstermiştir. Böylelikle Şirket, tavsiye skorunu uluslararası seviyede tutmaya devam etmiştir.

Genel tavsiye edilme skorunu takip etmenin yanı sıra, 2017’den itibaren kritik temas noktalarının ardından tavsiye edilme skoru ölçülmeye başlanmıştır. Garanti Emeklilik’in bu ölçümlemeyi gerçekleştirmesinin amacı, her bir temas noktası bazında incelemeleri yaparak iyileştirilmesi gereken noktaları tespit etmek ve daha iyi bir deneyim için gerekli aksiyonları almaktır. Daha fazla temas noktasında ölçüm yapabilmek için çalışmalar devam etmektedir.

\*IPSOS 2017 Net Tavsiye Skoru Araştırma verileridir.

## Garanti Emeklilik ve Hayat Dağıtım Kanalları

Merkezi Satış Birimi, 12 yıldır devam eden müşteri deneyimini daha da geliştirerek, Şirket üretimine katkısını artırmıştır.

2013 yılında sektöre kazandırılan “uzaktan satış” yöntemine yapılan teknolojik yatırımlarla, merkezi satış çalışanlarının satış faaliyetlerini daha hızlı ve doğru şekilde yürütmesi sağlanmıştır.

Ayrıca telefonda satışın önemli bir parçası olan hayat sigortası satışlarında kişi başı günlük üretim yükselmiştir.

Telefonda satışın yanında müşteri bilgilendirmelerini içeren katkı payı artış, hoş geldiniz, emeklilik, tahsilat ve geri kazanım aramalara devam edilmektedir. Bunları yaparken segmentasyon ön planda tutulmaktadır. Ayrıca görüşme başına katkı payı artış tutarında geçen seneye göre %23'lük artış ile Şirket’in fon büyüklüğüne katkı sağlanmaktadır.

Bütün bu çalışmalar yapılırken en öncelikli konu müşteri merkezliktir. Her görüşmede net ve doğru bilgiler vermek, müşterilerin isteklerini en hızlı şekilde cevaplandırmak için iş süreçleri gözden geçirilerek gerekiyorsa sistemsel geliştirmelere başvurulmaktadır. Edinilen tecrübelerle göre şekillendirilen scriptler kullanılarak en doğru ve güncel bilgilerin paylaşılması amaçlanmaktadır. Ayrıca görüşmeler dinlenerek, müşteri odaklılık ve bilgi doğruluğu açısından değerlendirilmektedir. Kalite değerlendirmelerinden elde edilen geri bildirimler bir sonraki müşteri deneyiminin daha iyi olması için kullanılmaktadır. Üretim ve kalite puanlarındaki paralel artış Merkezi Satış Birimi’nin müşteri merkezliliğe verdiği önemi açıkça göstermektedir.

## Garanti Emeklilik, müşteri merkezli yaklaşımıyla hizmet vermeye devam ediyor.

Garanti Emeklilik Müşteri Hizmetleri ve Çağrı Merkezi, uzun vadeli kurdukları hayallerine ulaştırmayı ve zor zamanlarında yanlarında olmayı amaçladığı müşterileri ile yalın, sürekli ve kaliteli iletişim sağlamak, onların tüm taleplerini çözüm odaklı bir bakış açısıyla, etkin bir şekilde karşılamak ve üst düzey müşteri deneyimi ve müşteri memnuniyeti yaşatmak amacıyla hizmet vermektedir.

Konusunda uzman, memnuniyet odaklı ve müşteri merkezli yaklaşımı benimseyen temsilcilerden oluşan Çağrı Merkezi, haftanın her günü müşterilerin bireysel emeklilik, hayat ve işsizlik sigortası konularındaki tüm ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Aynı zamanda müşteriler, müşteri temsilcisine bağlanmadan, 7 gün 24 saat pek çok konuda self servis hizmet de alabilmektedirler. Çağrı Merkezi'ni arayan müşterilerin %30'undan fazlası, self servis hizmetinden yararlanarak, ürünlerine özel bilgileri edinebilmekte ve işlemlerini sorunsuz ve seri bir şekilde gerçekleştirebilmektedir.

Tüm faaliyetlerini müşterilerini memnun etmek, onların beklentilerini karşılamak ve bu doğrultuda Şirket süreçlerinin geliştirilmesine katkı sağlayacak öneriler getirmek amacıyla sürdüren Garanti Emeklilik Müşteri Hizmetleri, tüm iletişim kanallarını titizlikle takip etmekte ve müşterilerden gelen geri bildirim, memnuniyetsizlik, bilgi ve işlem talepleri konularında mümkün olan en kısa sürede onlarla iletişim kurarak, alternatif çözümler sunmaktadır.

Garanti Emeklilik Çağrı Merkezi, 2017'de 2 milyona yakın çağrı karşılamış, yeni Otomatik Katılım Sistemi ve değişen mevzuat ile yılın tamamında çağrı yoğunluğunda etkin bir şekilde güncellenen süreçler, seri bir şekilde hayata geçirilen teknolojik altyapı geliştirmeleri ve verimli insan kaynağı yönetimi sayesinde yılı %97 karşılama ve %79 servis seviyesi oranları ile tamamlamıştır. Müşteri Hizmetleri tarafında ise kurumsal müşterilerle birlikte yaklaşık 80.000'i aşan farklı müşteri talebi karşılanmış ve müşterilerden ulaşan çözüm talepleri, oldukça kısa bir sürede, ortalama 1 iş günü içerisinde sonuca ulaştırılmıştır.

## **Çözüm odaklılıkta sektörün 1 numarası**

Türkiye'nin en kapsamlı şikayet platformlarından birisi olan şikayetvar.com, müşteri şikayetlerinin çözüm sürecini, bu süreçte sunulan tüm hizmet ve çalışmaların kalitesini, sürecin bütününde müşterilerin gözünde oluşan marka algısını ve en önemlisi müşteri memnuniyeti seviyesini, bizzat müşterilerin geri dönüşleri vasıtasıyla ölçümlenmektedir. Garanti Emeklilik, şikayetvar.com Müşteri Deneyim Endeksi'nde, 2017 yılının ilk çeyreğinde 71,6, ikinci çeyreğinde 72,2 ve üçüncü çeyreğinde ise 74,3 puan elde ederek, sektördeki liderliğini açık ara devam ettirmektedir.

## **Garanti Emeklilik, müşteri memnuniyeti yönetim sistemi, artık ISO 10002 sertifikası sahibi**

Garanti Emeklilik, üstün hizmet kalitesi, çözüm odaklılık ve müşteri merkezlilik vizyonu ve hedefi doğrultusunda ilerlediği yolda, özellikle müşteri memnuniyeti alanındaki uygulamalarını ve süreçlerini belgelendirmek ve bu alanda sürekli olarak gelişebilmek amacıyla, 2017 yılının başında, ISO 10002:2015 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'ni bünyesi içerisinde kurmak için çalışmalarına başlamıştır. Şirket, 2017 yılı Nisan ayında bağımsız denetim kuruluşu olan, TÜV Austria Türk tarafından gerçekleştirilen denetimlerin ardından, tüm lokasyonlar için "Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi" sertifikasını almaya hak kazanmıştır.

2015

- Teknoloji odaklı ve müşteri memnuniyetini esas alan bakış açısıyla ulusal alanda en prestijli Çağrı Merkezi ödül organizasyonu olarak kabul edilen Turkey Call Center Awards'ta 'En İyi Çağrı Merkezi Ödülü'nün sahibi oldu.

2015

- Uluslararası alandaki en prestijli ödüllerden Stevie Awards'ta "Yılın Müşteri Hizmetleri Takımı" kategorisinde Altın Ödüle; "Yılın Müşteri Hizmetleri Birimi" kategorisinde de Gümüş Ödüle layık görüldü.

2016

- Marketing Türkiye tarafından düzenlenen, sikayetvar.com'da yer alan gerçek şikayetleri temel alan ve araştırma metodolojisini Method Research Company'nin geliştirdiği A.L.F.A. (Actionable, Leader, Fast, Ambitious) Awards'ta "Müşteri Memnuniyetini En İyi Yöneten Emeklilik ve Hayat Markası" seçildi.

2017

- Müşteri memnuniyeti alanındaki uygulamalar ve süreçleri kapsayan "ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi" kuruldu. Nisan ayında bağımsız denetim kuruluşu olan TÜV Austria Türk tarafından gerçekleştirilen denetimlerin ardından tüm lokasyonlar için ISO 10002:2015 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi sertifikası alındı.

2017

- Uluslararası alanda çağrı merkezi ve müşteri hizmetleri sektörünün en prestijli ödül organizasyonlarından biri olarak kabul edilen Contact Center World Awards'ta Müşteri Hizmetleri kategorisinde Avrupa, Orta Doğu ve Afrika (EMEA) bölgesinin "En İyi Müşteri Hizmetleri" seçilerek Altın Ödül'ün sahibi oldu.

2017

- Uluslararası iş dünyasının en saygın ödül programlarından Stevie Awards'ın Satış ve Müşteri Hizmetleri alanında düzenlenen 11. ödül töreninde "Best Use of Technology in Customer Service" kategorisinde "Bronz Ödül'e layık görüldü.

## Garanti Emeklilik İletişim Stratejisi

Garanti Emeklilik ve Hayat, tüm çalışmalarında olduğu gibi iletişim faaliyetlerinde de müşteri merkezli yaklaşımını sürdürmüştür. Şirket, 2017 yılı boyunca “Her zaman yanınızdayız” konsepti ile iletişim faaliyetlerini devam ettirmiştir. 2017’nin başlarında, bir önceki yıl sonunda hayata geçen Cep Şube iletişimine ağırlık veren Garanti Emeklilik, bu iletişimi radyo, gazete, dergi ve dijital mecralarda gerçekleştirmiştir. Şirket, yıl boyunca yoğunlukla Otomatik BES iletişimi yapmış; bu iletişimi radyo, gazete ve dergi mecralarında gerçekleştirmiştir.

## Hobi Kulüpleri’ne katılım sayısı 45.000’i geçti.

2008 yılında hayata geçirilen Hobi Kulüpleri projesi 9. yılını geride bırakmıştır.

18 farklı kulüp ve 150’yi aşkın program ortağı ile birlikte üyelerini hobi sahibi yaparken aynı zamanda sosyalleşmelerini de sağlayan Hobi Kulüpleri, kurulduğu günden bugüne kadar 3.500 farklı hobi etkinliği gerçekleştirmiştir. Üyelerine özel olarak düzenlediği etkinliklere 2008 yılından beri 45.000’i aşan katılım gerçekleşmiştir..

## Garanti Emeklilik İnternet ve Cep Şube ile tüm işlemler tek tıkla gerçekleşiyor.

Garanti Emeklilik İnternet ve Cep Şube, her geçen gün daha fazla bireysel emeklilik ve hayat sigortası müşterisi tarafından kullanılmaktadır. Ayrıca Şirket’in dijital müşterilerin sayısı hızla artmaktadır. Müşteriler diledikleri her an masaüstü bilgisayarlarından, cep telefonlarından ve tabletlerinden İnternet ve Cep Şube’den ürünlerini takip ederek, işlemlerini kolayca gerçekleştirebilmektedirler.

## İnternet Şube’den tazminat işlemlerini takip etmek mümkün.

Garanti Emeklilik, dijital kanallar aracılığıyla müşteri memnuniyetini artırmaya ve müşteri ihtiyaçlarına uygun olarak yeni uygulamalar hayata geçirmeye devam etmektedir. Hayat ve işsizlik sigortası sahibi müşteriler, işsizlik ve vefat harici ek teminatları ile ilgili tazminat dosyalarının durumunu Garanti Emeklilik İnternet Şubesi’nden takip edebilmekte, dilerlerse evraklarını şube üzerinden yükleyebilmektedirler.

## Sosyal medya

Garanti Emeklilik, her alanda olduğu gibi iletişim kanallarında da her zaman sıcak, içten ve yeniliklere uyum sağlayan bir yaklaşım benimsemektedir. Bu doğrultuda sosyal medya kanalları aracılığıyla gerek potansiyel gerekse de mevcut müşterileri ile iletişimini geliştirmek ve dijital trendlere uyum sağlamak için “gelecek” temalı iletişim stratejisini benimsemiştir. Bunun yanı sıra Garanti Emeklilik, sosyal medya erişimini bir önceki yıla göre %118, etkileşimini %63 oranında artırmıştır.



## İNSAN KAYNAĞI VE ÇALIŞMA STANDARTLARIMIZ

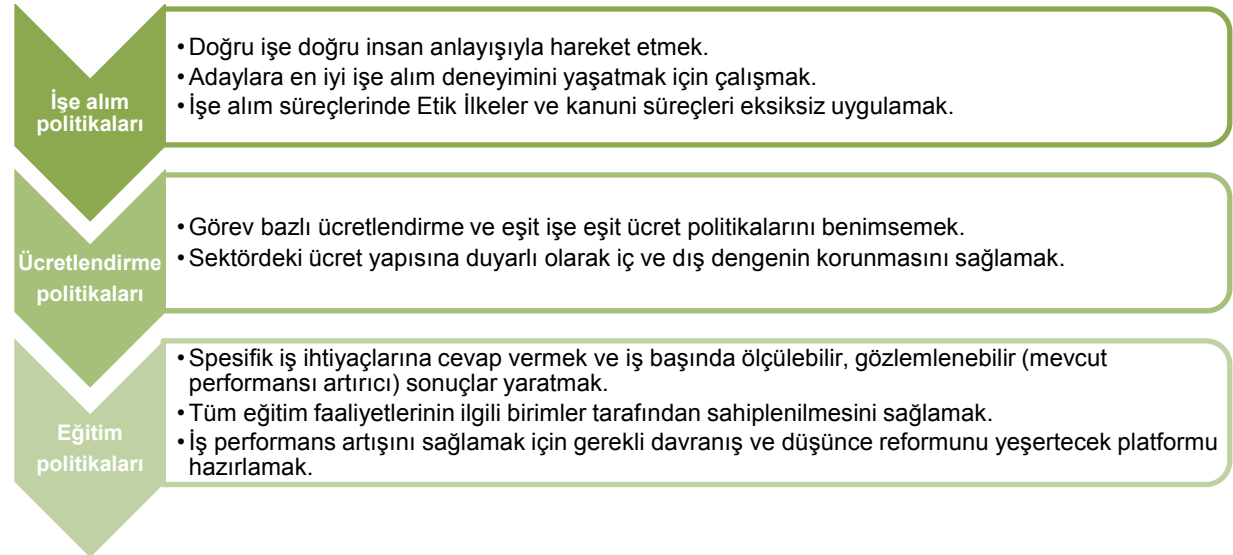
Garanti Emeklilik ve Hayat, çalışan merkezli yönetim anlayışıyla tüm süreçlerini, dışarıdan içeriye doğru bakarak tasarlamakta ve İnsan Kaynakları fonksiyonlarını bu model doğrultusunda dizayn etmektedir. Çalışan mutluluğuna önem veren ve çalışanına en iyi yatırımı yapan şirketlerin ödüllendirildiği Investors in People'da (IiP) Gold sertifikası bulunan Garanti Emeklilik ve Hayat, insan kaynakları uygulamaları ile çalışanlarla birebir iletişimde bulunarak ihtiyaç ve sorunlarını tespit edip gerekli iyileştirmeleri yapmaktadır. Sektörün, IiP Gold Sertifikalı tek şirketi olan Garanti Emeklilik ve Hayat, açık iletişime inanan, herkesi dinleyen, tüm fikir ve eleştirileri önemseyen bir anlayışı benimseyen, çalışanlarına yatırımı sürekli kılarak onlar için mutlu bir çalışma ortamı oluşturmayı önceliği olarak belirlemiştir.

Garanti Emeklilik ve Hayat, İnsan Kaynakları uygulamalarında da trendleri takip etmektedir. Bu kapsamda tüm çalışanların bilgisayar, tablet ve telefonlarından erişebildiği dijital eğitim platformu Go-On'u hayata geçirmiştir.

## İnsan Kaynakları Politikaları

Garanti Emeklilik, çalışanlarını hem kendi iş ortağı hem de kendi müşterisi olarak görmektedir. Tüm çalışmalarında amaç, beklenenin üzerinde çalışan ve müşteri memnuniyeti yaratmaktır.

Garanti Emeklilik, uzun soluklu iş birlikleri için şeffaf iletişimin ve kariyer yönetiminde sorumluluk paylaşımının önemine inanmaktadır; adil bir performans yönetim sistemi işletilmesini sağlamaktadır.





## Garanti Emeklilik İnsan Hakları Beyanı

Garanti Emeklilik 2016 yılı itibarıyla, taraf olunan uluslararası sözleşmeler ve sürdürülebilir bakış açısı çerçevesinde; çağdaş ve insan haklarına tam saygılı bir iş ortamı yaratma ve bu anlayışı tüm paydaşlarına yaygınlaştırma hedefiyle “İnsan Hakları Beyanı”nı oluşturdu.

### İnsan Hakları Beyanı

Garanti Emeklilik; çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliğin sağlanmasının toplumun geleceğine atılacak bir imza anlamı taşıdığına inanır; çağdaş ve insan haklarına tam saygılı bir iş ortamı yaratmayı ve bu anlayışını tüm paydaşlarına yaygınlaştırmayı hedefler. Garanti Emeklilik, ülkemizde çalışma hayatını düzenleyen yasal mevzuatın yanı sıra,

- Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi ve,
- İnsan haklarının, sosyal adaletin ve çalışma haklarının iyileştirilmesi için çalışan bir Birleşmiş Milletler ihtisas kuruluğu olan Uluslararası Çalışma Örgütü’nün temel ilkeleri başta olmak üzere ülkemizin bu konuda taraf olduğu uluslararası sözleşmelerin gereklerini yerine getirmeye ve uyum sağlamaya özen gösterir.

Garanti Emeklilik, insan hakları dahil olmak üzere sürdürülebilirliğin tüm boyutlarını ele alan 10 ilkeyi, iş döngülerinde ve stratejilerinde içselleştirmeyi taahhüt eden şirketlerin iştirak ettiği uluslararası bir inisiyatif olan Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi’ni 2015 yılı Temmuz ayında gönüllü olarak imzalamış ve bu ilkelere uyacağına dair taahhüt vermiştir. Garanti Emeklilik çalışanları ve yöneticileri, iş yerinde her türlü kötü muamele, ayrımcılık veya taciz eylemlerine engel olabilmek amacıyla gereken tedbirleri almak, şüphelenilen durumlarda İnsan Kaynakları birimine ve “Etik Bildirim Hattı”na bildirimde bulunmakla yükümlüdür. Çalışanların da bu konudaki şikayetlerini yöneticilerine veya doğrudan İnsan Kaynakları birimine bildirmeleri istenir. Bu tür şikayetlerde bulunmak, şikayette bulunan kişi aleyhine kullanılmaz, ciddiyetle ele alınır ve sonuçlandırılır. Her türlü kötü muamele, ayrımcılık veya taciz ile bu tür davranışların gizlenmesi yönündeki eylemler için, Garanti Emeklilik’te sorumlular hakkında gerekli idari yaptırımlar uygulanır.

Garanti Emeklilik Etik ve Doğruluk İlkeleri’nde, bireyin onuruna ve insan haklarına saygı gösterilmesi temel davranış kuralı olarak tanımlanır. İlkeler cinsiyet, ırk, yaş, ulus, din, cinsel yönelim, malullük, aile menşei, dil, siyasi ideoloji, siyasi ya da sendikal üyelik veya objektif olarak çalışma koşullarıyla ilişkili olmayan ya da dikkate alınması ile ilgili mevzuatta yasaklanan diğer vasıflar temelinde insanlara karşı ayrımcılık yapılmaması gerektiğini vurgular.

Garanti Emeklilik, kadınların, tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer alabilmelerini sağlamak amacıyla yürütülen küresel bir girişim olan Kadınların Güçlenmesi Prensipleri’ni 2015 yılı Eylül ayında imzaladı ve bu ilkeler doğrultusunda kadınların toplumdaki yerinin güçlenmesine yönelik adımlar atmayı taahhüt etti.

Garanti Emeklilik Etik ve Doğruluk İlkeleri uyarınca, çıkar çatışması ve ayrımcılığın önlenmesi amacıyla Garanti Emeklilik çalışanlarının yakın akrabaları, hiyerarşik veya fonksiyonel olarak kendilerine raporlama yapacak pozisyonlar için başvuramazlar. Akrabalık bağı, görev için gerekli kriterlerin sağlanmamasını mazur göstermez. Bir kişiyi iş için seçmenin veya yükseltmenin ya da görevini değiştirmenin temel kriteri, o kişinin o iş için uygun kişi olmasıdır ve fırsat eşitliği ilkesine bağlı olarak çalışanları arasında ayırım yapmaz.

Garanti Emeklilik, anayasal bir hak olan sendikalaşmaya ve toplu sözleşme hakkına saygı duyar. Tüm çalışanlar, sendikal üyelik konusunda serbesttir ve hür iradeleriyle hareket ederler. Garanti Emeklilik çalışanları, siyasi partilere katılma yönündeki yasal haklarını

kullanmaları durumunda, bu faaliyeti; şirketin kaynaklarını kullanmadan, çalışma saatleri dışında, Garanti'ye herhangi bir referans vermekten kaçınarak, mesleki tarafsızlığına ve Garanti'nin siyasi tarafsızlık ilkesine herhangi bir şekilde gölge düşürmeksizin, bireysel düzeyde yaparlar. Garanti Emeklilik, çalışanlarına fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı bir iş ortamı yaratmak için azami özeni gösterir. İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) konusunda yasal düzenlemeler çerçevesinde gerekli önlemleri alır ve çalışanlarına eğitimler düzenler. Ayrıca, çalışanlara sağlanan özel eğitimler ve alınan önlemlerin yanında, her bir Garanti Emeklilik çalışanıyla bire bir iletişimde bulunmak üzere 2014 yılında "Çalışanla İlişkiler" ekibini oluşturdu.

Garanti Emeklilik'in Yatırım Politikaları gereğince; ulusal mevzuat ve Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası sözleşmelerle yasaklanan ve kısıtlama getirilen faaliyetler yürüten ve çocuk işçi çalıştırdığı, insan haklarına aykırı davranışlarda bulunduğu tespit edilen kişi ve kuruluşlar yatırım sürecinden çıkartılır. Garanti Emeklilik, bu politika çerçevesinde başta insan hakları olmak üzere kişi ve kuruluşlarla ilgili başkaca bir sosyal risk tespit ettiği takdirde, Fon Yöneticisi kurumu takip ederek gerekli durumlarda bu kişi ve kuruluşları yatırım sürecinden çıkartır.

Garanti Emeklilik'in üçüncü kişilerle yaptığı ürün ve hizmet anlaşmaları kapsamında, tedarikçilerin Şirketin uygulamakta olduğu yönetim sistemlerine tam uyum sağlaması ve Satın Alma ve Tedarikçi Değerlendirme Prosedürü'ne uygun şekilde hareket etmeleri beklenir. Tüm tedarikçiler senede en az 1 kere değerlendirmeye tabi tutulur. Garanti Emeklilik, gereken sözleşmelerde başta İş Kanunu olmak üzere Türk mevzuatına uyum şartı arar ve işçilerin korunmasını sağlayan düzenlemelere aykırı bir durumun tespit edilmesi halinde sözleşmeyi fesih hakkını elinde bulundurur.

Garanti Emeklilik zorla ve zorunlu tutarak çalıştırmaya karşıdır ve bu yaklaşımı insan hakları konusunda yayınladığı beyan ve çeşitli politikaları çerçevesinde müşterilerinden de bekler. Garanti Emeklilik, insan hakları prensiplerini içeren Etik ve Doğruluk İlkeleri, sürdürülebilirlik çalışmaları ve benzeri politika ve prosedürleri konusunda çalışanlarına uzaktan eğitimler düzenler. Bu politikaların uygulanması konusundaki sorumluluk tüm çalışanlara ait olup politikaların uygulanmasının etkin kontrol ve denetimi Şirket içerisinde ilgili birimlerce yürütülür. Garanti Emeklilik, bu ilkelerin yaygınlaştırılması için üyesi olduğu ulusal ve uluslararası sürdürülebilirlik inisiyatiflerinin faaliyetlerini destekler.

Bu beyanın onaylanması, değiştirilmesi, geliştirilmesi ve yürürlüğe konmasından Sürdürülebilirlik Ekibi sorumludur.

## Garanti Emeklilik'te Çalışan İstatistikleri

- Toplam çalışan sayısı 810'dur.
- Çalışanların yaş ortalaması 30'dur.
- Çalışanların %72'si kadındır.
- Çalışanların %60'ı üniversite mezunudur.

## Garanti Emeklilik'te Fırsat Eşitliliği ve Çeşitliliğin Önemi

Garanti Emeklilik, fırsat eşitliğini ve çeşitliliği kurum kültürünün önemli parçalarından biri olarak görmektedir. Şirket, farklılıkların kurum açısından değer yarattığına inanarak, kurum içindeki çeşitliliği müşterileri, çalışanları, iş ortakları ve toplum için faydaya dönüştürebilmek amacıyla çalışmalarını yürütmektedir.

Garanti Emeklilik, işe alım ve terfi süreçlerinde bireyler arasındaki cinsiyet, yaş, ırk, etnik köken, bedensel güç, düşünce tarzı, din, sosyal statü gibi farklılıklara bakmaksızın pozisyonun gereklerine uygun ve yetkin kişileri tespit etmektedir.

Şirket, her zaman çalışanlarına eşit fırsatlar tanımak, çeşitlilikle beslenen zengin ve verimli bir çalışma ortamı yaratmak amacıyla çalışmaktadır.

Garanti Emeklilik, insan kaynakları politikalarının yanı sıra sosyal yardım ve yatırımlarıyla da, kadınların işgücüne katılımının artmasına ve fırsat eşitliği sağlanmasına katkıda bulunmaktadır.

### Kadınların İş Yaşamına Katılımı

Kadın istihdam oranının düşüklüğü, dünyada olduğu gibi Türkiye'nin de önde gelen sosyal ve ekonomik sorunlarının başında gelmektedir. Toplumsal yaşamda eşitliğin sağlanmasıyla birlikte kadın istihdam oranlarında artış meydana geleceğine inanan bir kurum olarak, Garanti Emeklilik kadınların güçlenmesi ve iş yaşantısına katılımları adına atılacak girişimleri desteklemeyi kurumsal sorumluluk hedefi olarak görmektedir.

## Garanti Emeklilik'te Eğitim

Garanti Emeklilik, yaşam boyu öğrenmenin sürdürülebilir başarının temel ilkelerinden biri olduğu bilinciyle çalışanlarının değişen koşullara bilgi ve yetkinlikleriyle uyum sağlamalarına yönelik eğitim programları organize etmektedir. 2017 yılı Garanti Emeklilik çalışanlarının kişi başı eğitim süresini bu yıl da ortalama 4,5 gün olarak devam ettirmiştir.

Garanti Emeklilik, sürdürülebilir başarı için sürekli gelişim kapsamında ve birimlerin ihtiyaçları doğrultusunda birbirinden farklı eğitimler dizayn etmektedir ve eğitim programlarının takibi İnsan Kaynakları tarafından takip edilmektedir. Bunlara ek olarak Bireysel Emeklilik Aracıları Lisans Eğitimi, Garanti Emeklilik Ürün Eğitimleri, Satışın Pusulası, İşbaşı Eğitimleri ve Katalog Eğitimleri gerçekleştirilmektedir. Ayrıca çalışanlar, iş tanımlarına uygun konferans ve seminerlere katılabilmektedirler. Sadece 2017 yılında çalışanlar, yaklaşık 55 farklı alternatifi içeren eğitim kataloğundan seçtikleri eğitimlere katılmışlardır. Bazı diğer eğitimler ise aşağıdaki gibidir:

- Yetkili Gelişim Programı
- Garanti'li Adımlar Staj Programı
- e-BEAS Lisanslama Eğitimi (Video + Sınıf içi eğitimler)
- Lider Ben'im Programı

## Çalışanla İlişkiler Ekibi

Çalışan memnuniyetini daha üst düzeye taşımak amacıyla oluşturulan “Çalışanla İlişkiler” ekibi ilk gün, ilk hafta, ilk 90 gün gibi belirli ve önemli iletişim noktalarında çalışanlarla iletişime geçerek ve görüşmeler yaparak adaptasyon sürecini hızlandırmaktadır. Bu deneyimlerde her türlü ihtiyaç zamanında tespit edilerek, hızlı ve sağlıklı çözümler üretilip sunulmaktadır.

Çalışanla İlişkiler ekibi, tüm çalışanların kariyer yolculuklarının her aşamasında onların yanlarında olup, kariyer hedeflerinde ve planlanmasında onlara yardımcı olmaktadır.

Çalışanla İlişkiler ekibi, performans dönemlerinde verilen geri bildirimlerin doğru, objektif ve yeterli olup olmadığını anlamaya çalışarak, ihtiyaç duyulan noktalarda aksiyon almaktadır.

Satış ekibine yeni başlayan çalışanların oryantasyon sürecini hızlandırmak ve standartlaştırmak amacıyla hayata geçirilen gelişim takip süreci sürdürülmektedir.

İyileştirilebilecek alanlarla ilgili Çalışanla İlişkiler ekibi işe yeni başlayan tüm çalışanlarla ilk 90 gün deneyimi altında birebir görüşmeler yaparak her türlü ihtiyacı zamanında tespit edip, hızlı ve sağlıklı çözümler sunmaktadır ve kariyer yolculuklarında onlara rehberlik etmektedir.

## Performans Yönetimi

Garanti Emeklilik, hedef ve stratejilerini bireysel performansla bütünleştirmek, şirket hedefleri konusunda ortak anlayış oluşturmak, yetkinliklerle kişisel gelişimi desteklemek ve objektif ölçümleme metodlarını ortaya koymak amacıyla “Yetkinlik ve Hedef Bazlı Performans Yönetimi Sistemi” oluşturmuştur.

Altı ayda bir, çalışan ve yöneticilerin yüz yüze yaptıkları performans görüşmeleri gerçekleştirilmektedir.

Açık performans değerlendirmesi, somut ve ölçülebilir hedeflere dayalıdır. Dönem başında belirlenen şirket hedefleri doğrultusunda çalışanlar yöneticileri ile birlikte kendi görevlerine göre hedefler belirlemektedirler. Bu hedefler yıl içinde takip edilmektedir; gerekli değişiklikler ve yönlendirmeler yapılmaktadır. Dönem sonunda gerçekleştirilenlerle karşılaştırılarak performans düzeyleri belirlenmektedir.

Garanti Emeklilik, dünyada pazarlama, iletişim, reklamcılık ve internet alanlarında en başarılı şirketlerin ödüllendirildiği “**2017 Hermes Yaratıcılık Ödülleri**”nde ödüle layık görüldü. Şirket, çalışanlarının dijital ortam üzerinden sürekli öğrenmesine katkı sağlamak amacıyla geliştirdiği “**Sürekli Eğitim Platformu “Go-On”** uygulaması ile Hermes Yaratıcılık Ödülleri’nde Altın Ödül’ün sahibi oldu.

## Başarı Ödüllendirme Programı

Başarı Ödüllendirme Programı yüksek performansın ödüllendirilmesine imkan sağlaması kadar farklı birimlerde görev alan çalışanların özverili davranış ve tutumlarının Şirket genelinde örnek olması ve kurumsal kültüre katkı sağlaması anlamında da öne çıkmaktadır.

## İzin

Garanti Emeklilik 2015 yılında başlattığı özel günlere yönelik izin uygulamalarını bu yıl da sürdürdü. Şirket, çocukları ilkokula başlayacak çalışanlara eğitim öğretim yılının ilk günü yarım gün idari izin kullanımı uygularken, çalışanların doğum günlerinde izinli oldukları “Doğum Günü İzni”ni de devam ettirmiştir.

## Garanti Emeklilik’te Ücretlendirme

Garanti Emeklilik’te ücretlendirme görev bazlı olup, aynı zamanda performansa dayalıdır ve cinsiyetten tamamen bağımsızdır. Şirket, eşit işe eşit ücret politikasını benimsemektedir. Performansın yanı sıra genel makroekonomik koşullar, Türkiye’deki güncel enflasyon oranı ve sektördeki trendler, çalışanlara adil ve doğru bir ücret politikası uygulanması açısından dikkatle takip edilmektedir.

Şirket, çalışanlarına özel sağlık sigortası, hayat sigortası, kurum katkılı BES, performansa dayalı prim, yabancı dil tazminatı, yemek ve yol ücreti-servis gibi yan haklar sağlamaktadır.

## Yabancı Dil Tazminatı Ödemesi

Şirket’te geçerli olan sınavlara girip yabancı dil derecesini belgeleyen veya mevcut derecesini yükselten çalışanlara dil tazminatı ödemesi yapılmaktadır.

## Çalışana Yönelik Diğer Hizmetler

Garanti Emeklilik Genel Müdürlük binasında çalışanlarına tam zamanlı kuaför, diyetisyen, yerinde laboratuvar, kuru temizleme ve cafe gibi hizmetleri sunmaktadır. Her yıl “Bize Özel Uygulamalar” anketi üzerinden çalışanlar bu hizmetleri sunan tedarikçileri değerlendirmektedir.

## Avita

7 gün/24 saat, iş - özel yaşam dengesini sağlamak ve günlük yaşamda karşılaşılabilecek sorunlarla daha rahat başa çıkmaya yardımcı olabilmek amacıyla, 2013 yılında çalışan destek programı “AVİTA” uygulamaya konmuştur. Bu uygulama aracılığıyla, uluslararası etik kurallar ve standartlarla belirlenmiş gizlilik ve mahremiyet ilkeleri çerçevesinde, Garanti Emeklilik’e özel telefon numarasından tüm çalışanlar ve aileleri Avita’ya diledikleri saatte ulaşabilmektedirler.

## İş Sağlığı ve Güvenliği ile Çalışma Standartları

Garanti Emeklilik, 30 Haziran 2012 tarihinde çıkarılan 6331 sayılı “İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu” çerçevesinde; çalışanların güvenliğini, sağlıklı ve hijyenik şartlarda çalışmalarını sağlamak amacıyla iş yerinde gerekli tüm tedbirleri almaktadır. Şirket, yine bu kanunla birlikte yürütülen faaliyetler esnasında iş yerinde çalışanların ve/veya bulunanların sağlık ve güvenliğini en üst düzeyde tutmaktadır ve uyulması gereken genel kuralları belirlemektedir.

İşverenlerin yasal gerekliliklere uyum çerçevesinde İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) yönetimi için özel bir birim oluşturması veya üçüncü bir partiden hizmet alması gerekmektedir. Garanti Emeklilik, bu gereklilik kapsamında üçüncü bir partiden hizmet almaktadır. Buna ek olarak, İSG Kurulu’nun oluşturulması, bu konuların etkili yönetiminin sağlanması açısından Türkiye’de yasal bir zorunluluk olup, aşağıdaki katılımcıları kapsamı gerekmektedir. Garanti Emeklilik İSG Kurulu aşağıda belirtilen kişilerin katılımıyla 3 ayda 1 toplanmaktadır:

- İşveren vekili
- İnsan Kaynakları temsilcisi
- En az bir çalışan temsilcisi
- İş güvenliği uzmanı
- İş yeri hekimi

Çeşitli İSG eğitim modülleri, İnsan Kaynakları ve İSG uzmanı iş birliğiyle hazırlanmakta ve uygulamaya alınmaktadır. Örneğin, “İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi” tüm yeni başlayanlara ve mevcut çalışanlara her üç yılda bir verilmektedir. Ayrıca, Ofis Ergonomisi ve Güvenli Çalışma İlkeleri, İlk Yardım ve Acil Durum Yönetimi gibi eğitimler de verilmektedir.

Garanti Emeklilik, çalışanları için güvenli ve emniyetli bir ortam yaratmak için sağlam güvenlik ve acil durum prosedürleri geliştirmiştir ve bu prosedürlerine Garanti Emeklilik Intranet’inde yer vermektedir.

## OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi

Garanti Emeklilik’in iş sağlığı ve güvenliği konusundaki hedefleri sadece yasal zorunlulukları yerine getirmekle kalmayıp, bunların çok ötesinde sektörde öncü olarak nitelenebilecek çalışmaları da hayata geçirmeyi kapsamaktadır. Bu hedeflerle birlikte Şirket, 2016 yılı Nisan ayında, OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Sistemini kurmak için çalışmalara başlamıştır. Bu yönetim sistemi ile Garanti Emeklilik, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal mevzuatın ışığı altında, kurum içindeki söz konusu riskleri ortadan kaldırarak veya en aza indirerek, sağlıklı, güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı ve bu ortamı yönetmeyi amaçlamaktadır. OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı’nın 3 ana amacı aşağıdaki şekildedir:

1. Çalışanları korumak: Çalışanları iş yerinin olumsuz etkilerinden korumak, rahat ve güvenli bir ortamda çalışmalarını sağlamak
2. Üretim güvenliğini sağlamak: İş kazaları ve meslek hastalıkları sebebiyle oluşabilecek iş gücü ve iş günü kayıplarını en aza indirmek, dolayısıyla iş veriminde artışın sağlanmasıyla üretimi (ürün ve/veya hizmet) korumak
3. İşletme güvenliğini sağlamak: Çalışma ortamlarında alınan tedbirlerle, işletmeyi tehlikeye sokabilecek yangın, patlama, makine arızaları ve devre dışı kalmaları ortadan kaldırmak.

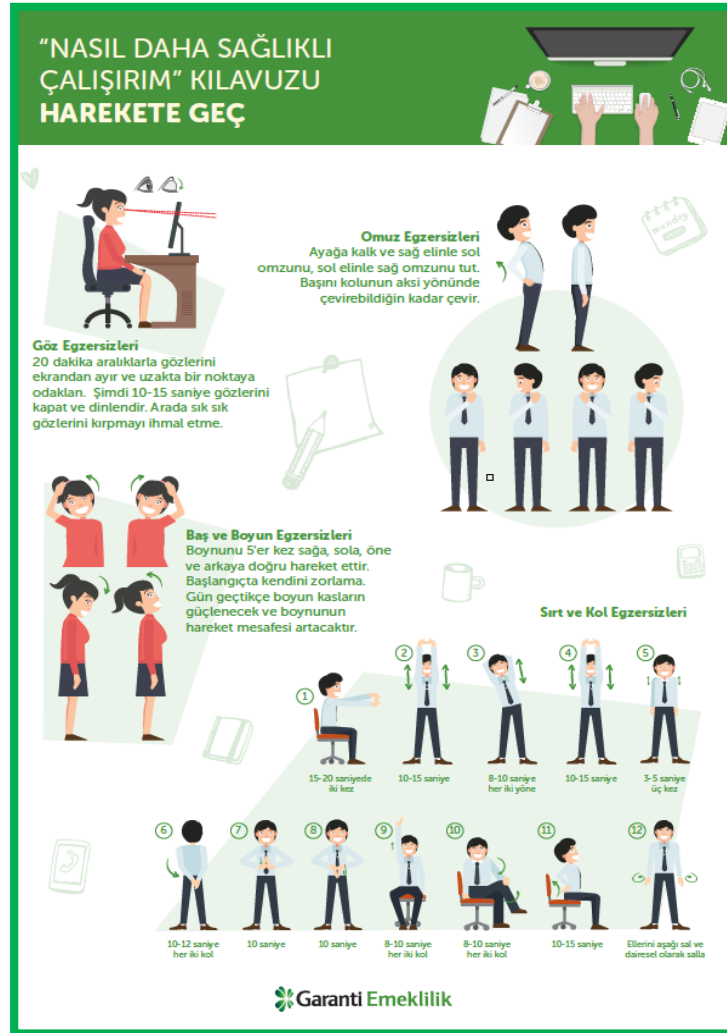
Yönetim sisteminin kurulumuyla birlikte, İş Sağlığı ve İş Güvenliği (İSG) Prosedürleri ve İSG El Kitabı oluşturuldu. Prosedürler, Şirket’in ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi ve ISO 14001



Çevre Yönetim Sistemi Prosedürlerine entegre olarak hazırlanmıştır. Garanti Emeklilik, 2016 yılı Temmuz ayında gerçekleştirilen Bağımsız Denetleme Kuruluşu denetiminin ardından OHSAS 18001 İSG Yönetim Sistemi belgesini almayı hak kazandı. Şirket, 2017 yılı Nisan ayında da gerçekleşen ara denetimi de başarıyla tamamlamıştır.

## OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği Uygulamaları

- Garanti Emeklilik, tüm lokasyonlarında bilgisayar ekranlarını ergonomik model ile değiştirdi. Eski ekranlar ise ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ne uygun olarak bertaraf edildi.
- Garanti Emeklilik, bilek rahatsızlıklarını önlemek adına tüm çalışanlarına 'Ergonomik Mouse Pad' dağıtmıştır. Ayrıca, Müşteri Hizmetleri & Çağrı Merkezi ile Merkezi Satış ekiplerinin kulaklıkları ergonomik kulaklıklar ile yenilenmiştir.
- Garanti Emeklilik farkındalık çalışmalarını bulunduğu tüm lokasyonlarda sürdürdü ve İş Sağlığı ve Güvenliği konularına iç iletişim çalışmalarında yer vermeye devam etti.



- Garanti Emeklilik İSG kapsamında, uygun katlarda printerları çalışanlardan uzak yerlerde konumlandırarak çalışanlarının radyasyon etkisinden minimum düzeyde etkilenmesini sağladı.

## ÇEVRE

Garanti Emeklilik, topluma ve çevreye olan sorumluluk bilinciyle doğal kaynakları en verimli şekilde kullanmak için çalışmalarını sürdürmekte ve bulunduğu tüm lokasyonlarda enerji ve su kullanımının azaltılması, atıkların çevreye zarar vermeden bertaraf edilmesi için süreçlerini sürekli iyileştirmektedir.

Evrensel sürdürülebilirlik yaklaşımının en temel ideallerinden olan “gelecek nesillere yaşanılabilir bir dünya bırakma” ilkesi ışığında Garanti Emeklilik, tüm faaliyetlerini çevresel etkileri gözeterek gerçekleştirmektedir. Garanti Emeklilik, başta elektrik enerjisi, doğalgaz ve su olmak üzere tüm doğal kaynakları etkin bir şekilde kullanmanın yanı sıra özellikle tedarikçilerinden aldığı hizmetler sebebiyle çıkabilecek dolaylı çevre etkisini de yönetmektedir.

### Garanti Emeklilik Çevre Politikası

Garanti Emeklilik, müşterilerine, hissedarlarına, çalışanlarına, topluma ve çevreye kattığı değeri sürekli ve belirgin bir biçimde artırma kararlılığındaır.

Bu doğrultuda oluşturulan Çevre Politikası aşağıdaki taahhütlere dayanmaktadır:

- Çevreye saygılı olmak, çevre duyarlılığını özümsemek ve yaygınlaştırmak,
- Faaliyetlerinden kaynaklanan direkt ve endirekt çevresel etkileri kontrol altında tutmak,
- Çevreyle ilgili tüm yasal düzenlemeleri duyarlılıkla izlemek ve gereklerini yerine getirmenin yanı sıra ulusal ve uluslararası alanda geliştirilen sürdürülebilirlik programlarını sürekli takip etmek,
- Çevreyle bağlantılı ilgi gruplarıyla birlikte daha yaşanabilir ve sürekliliği sağlanabilir bir dünyanın yaratılmasını sağlamak,
- Çevresel performansını sürekli iyileştirme bilinciyle hareket ederek, gelecek kuşaklara yaşanabilir bir dünya bırakmak,
- Çok yönlü iletişimi teşvik ederek, çalışanlarının, müşterilerinin ve tüm paydaşlarının farkındalık ve gelişimine katkıda bulunmak.

Garanti Emeklilik, bu ilkelerin ışığında çevreye karşı sorumlu olduğunu peşinen kabul eder ve çevresel sürdürülebilirliği öncelikli konu başlıkları arasında görür.

### Garanti Emeklilik Çevre Yönetim Sistemi

Garanti Emeklilik 2015 yılında, doğrudan ve dolaylı şekilde oluşan çevresel etkilerini sistemli ve etkin bir şekilde yönetebilmek amacıyla Çevre Yönetim Sistemi'ni (ÇYS) kurdu. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi prosedürlerine entegre olarak hazırladığı ÇYS prosedürleri ile faaliyetlerinin her kademesinde ÇYS gereklerine göre davranmak ilke haline getirilerek çalışanlara bu konuda eğitimler verilmeye başlandı. Bu eğitimler vasıtasıyla, çevre konusunda değişen yasal ve gönüllü uygulamalar hakkında çalışanlara bilgi verilmektedir.

Garanti Emeklilik, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi standartlarının şartlarını ne şekilde yerine getirdiğini göstermek, strateji ve politikalarını anlatmak amacı ile Çevre El Kitabını oluşturdu. Çevresel etkilerin kontrol altına alınması ve asgari düzeye indirilmesi için kalite yönetim sistemine entegre şekilde 12 farklı prosedür hazırladı.



Çevre Yönetim Sistemi Nedir?	ISO 14001 Çevre Yönetim Standardı	Garanti Emeklilik Çevre Yönetim Sistemi Prosedürleri
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, özünde doğal kaynak kullanımının azaltılması, toprağa, suya, havaya verilen zararların minimum düzeye indirilmesini amaçlayan, risk analizleri tabanında kurulan bir yönetim modelidir.	ISO 14001, bir şirketin çevresel performansının kontrol edilmesi ve geliştirilmesi oluşumunu yani sürecini tanımlayan ve çevreye verilen zararın en aza indirilmesi için oluşturulmuş uluslararası bir standarttır.	Atık Kontrolü Prosedürü Çevre Boyutları Değerlendirme Prosedürü İç Denetim Prosedürü Yasal Gerekliliklerin Takibi Prosedürü Doküman ve Veri Kontrolü Prosedürü Uygunsuzluk ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü Veri Analizi Prosedürü Kayıtların Kontrolü Prosedürü İletişim Prosedürü Yönetimin Gözden Geçirilmesi&Sürdürülebilirlik Prosedürü Eğitim ve Yetkinlik Prosedürü Süreç Yönetimi Prosedürü

Çevre Yönetim Sistemi ile Garanti Emeklilik, faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel etkileri izlemekte, değerlendirmekte ve elde ettiği bulguların ışığında kontrol altına almaktadır.

2016 yılı itibarıyla periyodik olarak toplanmaya başlayan Sürdürülebilirlik Komitesi, aynı zamanda ÇYS kapsamında kaydedilen gelişmelerin Üst Yönetim ve Komite üyeleri ile paylaşıldığı “Yönetimin Gözden Geçirilmesi Toplantıları” işlevini de görmektedir. Bu toplantılarda Sürdürülebilirlik çatısı altındaki tüm öneriler ve çalışmalar Komite üyeleri ile paylaşılmaktadır.

**Türkiye’de bireysel emeklilik ve hayat sigortacılığı sektöründe ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi belgesini alan ilk şirket olan Garanti Emeklilik, Temmuz 2016’da şehir dışı bölge müdürlüklerini de kapsama dahil ederek Alman bağımsız denetim kuruluşu TÜVSÜD tarafından gerçekleştirilen ISO 14001 denetimlerin ardından tüm lokasyonlarında ISO 14001 sertifikası ile belgelendirildi.**

**&**

**2017 yılında yapılan versiyon güncelleme denetiminin ardından, Garanti Emeklilik’in bulunduğu tüm lokasyonlar 14001:2015 sertifikası ile belgelendirildi.**

## Yeşil Ofis Programı

Sürdürülebilirlik stratejisinin bir parçası olarak, Garanti Emeklilik çevresine olan etkilerini kontrol altına almak amacıyla uzun zamandır yürüttüğü çalışmalarına bir yenisini daha ekledi ve çevre duyarlılığından aldığı güçle Genel Müdürlük binalarını yeşil ofise çevirmek için “WWF Yeşil Ofis Programı”na katıldı. Bu program kapsamında, her sene çevreye olan etkilerini azaltmaya yönelik yeni hedefler belirleyecek olan Garanti Emeklilik ayrıca, her biriminden gönüllü çalışanlarıyla bir Yeşil Ofis Takımı oluşturdu.



1999 yılında WWF-Finlandiya tarafından başlatılan ve 2011 yılında Türkiye’ye uyarlanan Yeşil Ofis Programı’na tüm dünyada 600’den fazla ofis katılıyor.

Yeşil Ofis Programı, karbon emisyonu başta olmak üzere enerji tasarrufu, yenilenebilir kaynaklar, doğal kaynakların bilinçli kullanımı ve yaşam tarzının değiştirilmesi konusunda ofis çalışanlarında farkındalık yaratmayı hedefliyor. Yine program, katılımcı şirketlerin ofis kaynaklarının sistematik bir şekilde değerlendirilerek ilgili tasarruf kriterlerinin belirlenmesine ve bu çerçevede ofislerin kendi çevre yönetim sistemini yaratmalarına da olanak sağlıyor.

Garanti Emeklilik 2017 yılı Ekim ayında, Genel Müdürlük binasını ‘WWF Yeşil Ofis’ sertifikasıyla taçlandırarak ‘WWF Türkiye’den Yeşil Ofis Diploması’nı almaya hak kazandı.

## Garanti Emeklilik’te Atık Yönetimi

Garanti Emeklilik Çevre Yönetim Sistemi, öncelikle atıkları yeniden kullanmayı, mümkün değilse geri dönüştürmeyi, eğer geri dönüşüme de uygun değilse bu konuda yetkili firmalar tarafından doğaya zarar vermeden bertaraf edilmesini öngörmektedir. Garanti Emeklilik’in atık yönetimi yaklaşımı aşağıdaki şekildedir:

- **Yeniden Kullanım:** Garanti Emeklilik, şirket içerisinde kullanılan her ürünün yeniden kullanılmasını ve doğa dostu olmasını tercih etmektedir. Garanti Emeklilik’te kullanım amacını yitiren veya bozulan bilgisayarlar, Garanti Teknoloji’ye teslim edilmektedir.
- **Geri Dönüşüm:** Çevre Yönetim Sistemi kapsamındaki binalardan başlanarak, geri dönüştürülebilir atıkların yetkili geri dönüşüm ve bertaraf tesislerine teslim edilmesi sağlanmaktadır.
- **Atık Ayrıştırma:** Tüm şirket lokasyonlarında atık ayrıştırma üniteleri vasıtasıyla atıklar ayrıştırılmaktadır. Geri dönüştürülebilir kağıt, plastik, metal, cam ve tıbbi atıklar, bağlı olunan belediyeye veya lisanslı firmalara verilerek geri dönüştürülmektedir.

**Tehlikeli Atık Yönetimi:** Tehlikeli atıklar belirlenmiş normlar kapsamında toplanmaktadır ve yetkili geri dönüşüm ve bertaraf tesislerine teslim edilmektedir. Tehlikeli atık kategorisinde yer alan floresan lamba ve benzeri atıklar en fazla 6 ay depolandıktan sonra yetkili bir bertaraf kuruluşuna gönderilmektedir.

## Enerji Verimliliği Çalışmaları

Garanti Emeklilik, 2014 yılından bu yana e-fatura sistemiyle birlikte satış faturalarının tamamını dijital ortamda kesmektedir ve kesinlikle yazıcıdan çıktı almamaktadır. Alış faturalarında ise sadece belirli tutarın üzerinde bulunan faturalar için onay çıktıları alınmaktadır. Garanti Emeklilik, önümüzdeki yıllarda onay alma sistemini de tamamen dijital ortama taşımayı hedeflemektedir.

Garanti Emeklilik, 2015 yılından bu yana e-defter projesi ile birlikte Resmi defterlerini dijital ortamda oluşturmaktadır. Bu şekilde ayda ortalama 20.000 adet kağıt tasarrufu sağlanmaktadır.

Garanti Emeklilik Genel Müdürlük'te halihazırda kullanılan hareketli aydınlatma sensörleri ile aydınlatmada verimliliği artıran birçok girişi uygulamaktadır. Şirket, ayrıca Genel Müdürlük binalarında su basıncını 5 bardan 3 bara düşürerek su tüketimini azaltmaya yönelik bir adım atarak su tüketimini büyük ölçüde azaltmıştır.

Garanti Emeklilik, 2017 yılında da WWF Dünya Saati Uygulaması'na destek vererek Genel Müdürlük binalarının ışıklarını 1 saat süreyle kapattı. Şirket, bu desteğini önümüzdeki yıllarda da sürdürmeyi hedeflemektedir.

Garanti Emeklilik, 2016 yılı itibarıyla iş süreçlerinde telekonferans ve interaktif uzaktan eğitim gibi alternatif iletişim kanallarını kullanmayı artırarak, uzun mesafeli seyahatlerden kaynaklanan emisyonlarını ve bu eğitimler için alınan çıktı miktarı oranını azaltmıştır. Son 1 yılda yapılan tüm eğitimlerin dağılımına göre, eğitimlerin yaklaşık %30'unun seyahat&konaklama gerektirmeyecek şekilde, yani e-öğrenme ve video eğitimler ile planlandığı görülmektedir.

Garanti Emeklilik, tüm lokasyonlarında gün ışığından (doğal aydınlatma) mümkün olduğunca yararlanmaya odaklanmaktadır.

Garanti Emeklilik, 2013 yılından bu yana İstanbul'daki personel servislerinin yakıt tüketimini azaltmayı öngören Rotaban uygulamasını desteklemektedir. Bu uygulama ile, İstanbul içinde birçok noktada kullanılan personel servislerinde, online bir hizmet vasıtasıyla rota optimizasyonu gerçekleştirilmektedir. Garanti Emeklilik önümüzdeki yıllarda Rotaban'ın sağlayacağı fosil yakıt tasarrufu ile ortalama CO<sup>2</sup> salınımı hesaplamayı hedeflemektedir.

Garanti Emeklilik, 2016 yılından bu yana yıllık faaliyet raporlarını dijital ortamda hazırlayarak tüm paydaşları ile paylaştı. Basıldığı dönemlerde minimum 350 adet faaliyet raporu basımı yapan Şirket, bu uygulama ile iki yıldır 100.000 sayfa kağıt tasarrufu sağladı.

Garanti Emeklilik 2017 Nisan ayı itibarıyla işe alım faaliyetlerinde personel klasörü oluşturma ve işe giriş evraklarının matbu arşivlenmesi gibi yasal zorunluluklar dışında işe alım faaliyetlerinde kağıt tüketimini sıfırlayarak %100 online sistem kullanımı ve dijital arşivleme yöntemiyle toplam kağıt tüketimini %85 oranında azalttı.

Tüm üretimlerinde geri dönüşümlü kağıt kullanımına önem veren Garanti Emeklilik, 2016 yılı itibarıyla da kartvizitlerini geri dönüşümlü kağıttan ürettirmeye başladı. Ayrıca Şirket, tüm lokasyonlarında PEFC'li kağıt kullanımına geçti.

Müşterilerine büyük oranla e-mail kanalıyla ulaşan Şirket, öncelikle 2013 yılına kadar hem e-mail hem de posta olarak gönderimini gerçekleştirdiği Ödeme Belgesi Dekontu gönderimlerini, 2013 yılı itibarıyla sadece e-mail aracılığıyla göndermeye başlamıştır. 2016 yılında, bu gönderimlerin sadece %4'ünü posta ile ve büyük bir çoğunluğunu yasal

zorunluluklar nedeniyle göndermiştir. Ayrıca Şirket, izinli pazarlama kuralları çerçevesinde SMS aracılığıyla da müşterilerine ulaşmaya devam etmektedir.

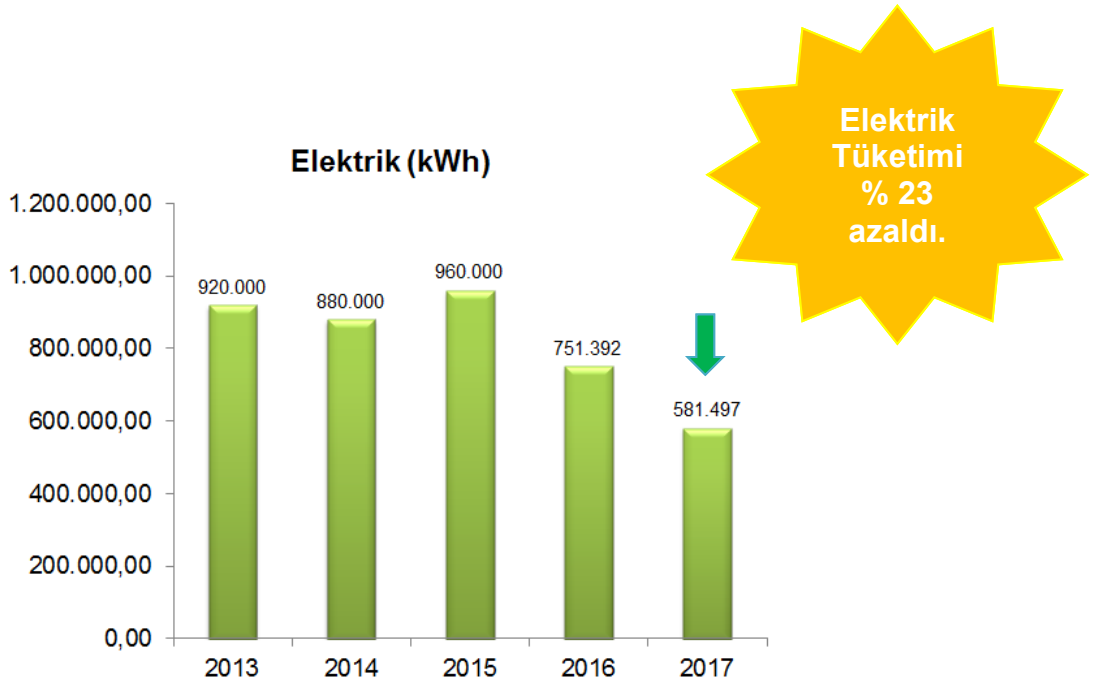
## Tüketim Verileri ve Hedefleri

Garanti Emeklilik, Sürdürülebilirlik Komitesi'nin liderliğinde doğal kaynakları verimli kullanmak için gerekli aksiyonları almaktadır. Bu kapsamda, 2017 yıl sonu için verilen doğal kaynak tüketimi ve kağıt tüketimini azaltma konusunda elektrik, su ve kağıt tüketim hedeflerini gerçekleştirmiştir.

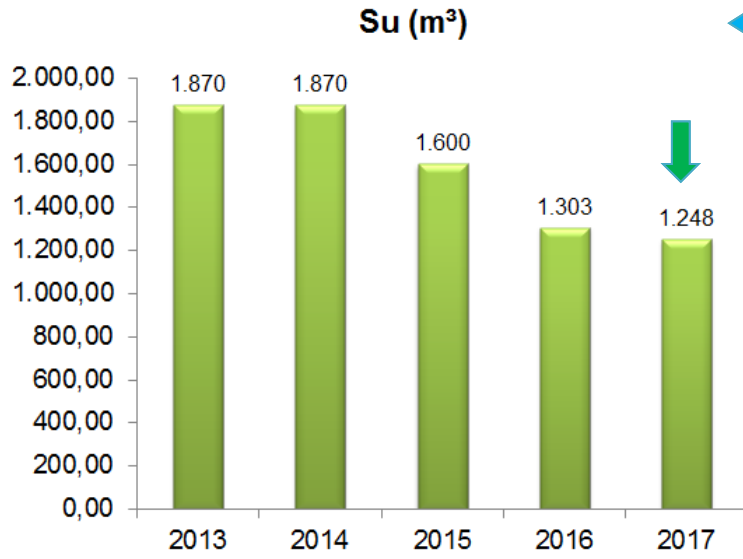
### Elektrik ve Su Tüketimi Verileri & Hedefler

2016 yılı doğal kaynak tüketimlerinde elektrik tüketimini % 5 ve su tüketimini % 3 hedef belirleyen Garanti Emeklilik, 2017 yılı sonunda elektrik ve su tüketimi hedeflerinin üstünde kalarak tüketimlerini azaltmıştır.

#### 2016 yılına oranla 2017 yılında gerçekleşen Elektrik ve Su Tüketimi Verileri:



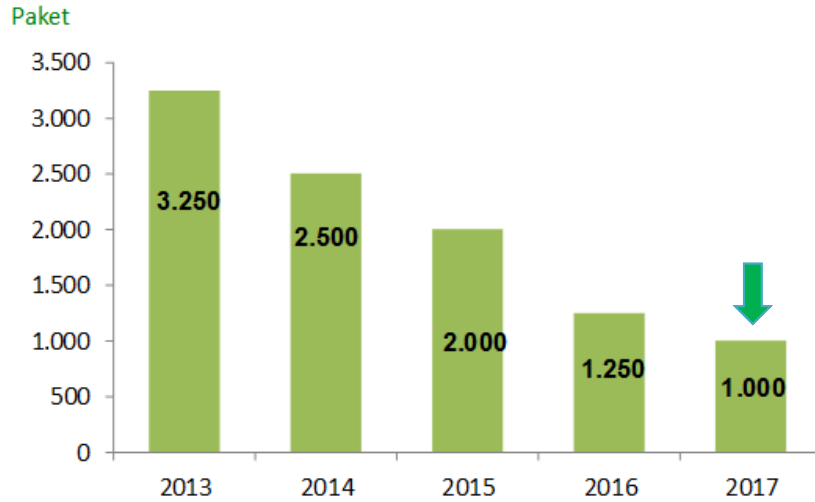
\*Sadece Genel Müdürlük binalarına ait bilgileri içermektedir.



*\*Sadece Genel Müdürlük binalarına ait bilgileri içermektedir.*

### Kağıt Satın Alım Miktarları & Hedefler

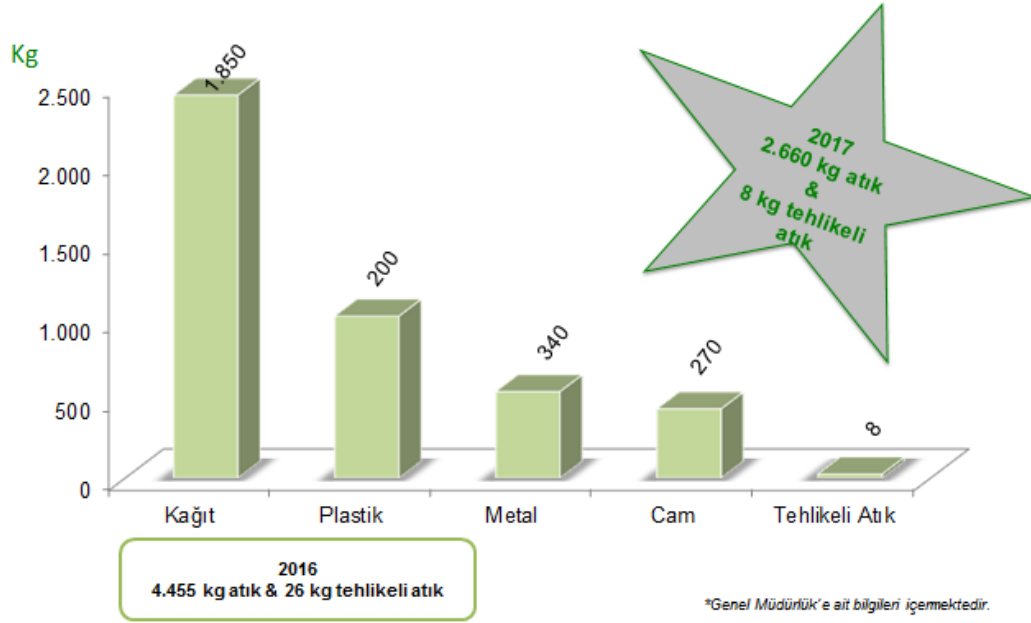
Garanti Emeklilik, 2017 yılı sonunda senelik olarak verdiği kağıt sipariş miktarını %5 oranında azaltmayı hedef olarak belirtirken, %25 oranında kağıt sipariş miktarını düşürmüştür.



*\*Sadece Genel Müdürlük binalarına ait bilgileri içermektedir.*

### Geri Dönüşüm Miktarı

Garanti Emeklilik'in geri dönüşüm uygulamaları kapsamında kaynağında atık ayrıştırması yapılmaktadır. Geri dönüştürülebilir kağıt, plastik, metal ve cam atıklar, bağlı bulunan belediye veya lisanslı firmalar tarafından geri dönüştürülmektedir.



## 2018 Yılı Doğal Kaynak Tüketimi Hedefleri

Garanti Emeklilik 2018 yılı sonunda, bir önceki yıla oranla aşağıda belirtilen oranlarda tüketim hedefleri koymuştur.





## Bilinç Artırma Çalışmaları

Garanti Emeklilik, çalışanlarının desteği ile kurduğu Çevre Yönetim Sistemi'ni tüm şirket genelinde etkin şekilde sürdürmektedir. Her yıl gerçekleştireceği Çevre Yönetim Sistemi İç Denetçi ve ISO 14001 Standart Eğitimi ile birlikte her birim ve bölgeden en az bir çalışanın "Çevre Yönetim Sistemi İç Denetçi"si olmasını sağlamayı hedeflemektedir. İç denetçiler aracılığı ile sistemin tüm birim ve bölgelerde yaygınlaştırılması sağlanmaktadır.

Farkındalık çalışmaları kapsamında, 2016 yılı itibarıyla başlattığı Sürdürülebilirlik e-öğrenme eğitimini işe yeni başlayan çalışanlarına da uygulamaktadır. Ayrıca, İnsan Kaynakları tarafından gerçekleştirilen oryantasyon eğitimlerine de Garanti Emeklilik'in sürdürülebilirlik kavramına bakış açısı ve çalışanlardan bu konudaki beklentileri ile ilgili bir kısım da bulunuyor.

**Garanti Emeklilik**

### SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK BÜLTEN

**Ocak**

**Biliyor muydunuz?**  
Sürdürülebilirlik kavramını ilk olarak 1713 yılında Alman muhasebecisi ve maden işletmecisi Hans Carl von Carlowitz'in emansipik peşitirdi bağlamında "Sürdürülebilirlik" konusundaki kitabında kullandığını biliyor muydunuz?

**Kısaca Sürdürülebilirlik...**  
Çevresel, sosyal ve ekonomik alanları birlikte oluşturduğu bir mekanizmadır. Şirketler, kat kaynakları verimli kullanırken aynı zamanda paydaş haklarına ve hayallerine değer katmak ve kârını olacak şekilde kurumun üretim ve diğer alanlarını yönetmektedir.

**Kullandığımız web uygulamaları ne kadar çevreci?**  
Greenpeace tarafından hazırlanan yeni bir rapor, teknoloji şirketlerinin yenilenebilir enerji kullanım paylarını ve ne kadar sürdürülebilir olduklarını katmanlı ile paylaşıyor. Bu rapora göre Apple, Google ve Facebook yenilenebilir enerji ile çalışan internetin sürdürülebilir şirketleri olarak lider konumdadır. Greenpeace ile hazırladığımız rapora [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

**Elektrik tüketimimizi bir tık ile keşfedin, tasarrufumuzu kolaylaştırabiliriz.**  
Rogentçi Elektrik Perakende Satış A.Ş.'nin elektrikli cihazları doğru kullanımı için internet sitesinde yer verdiği özel bir uygulama sayesinde tüketici; günlük hayatta en çok kullandıkları 20 elektrikli cihazın ne kadar enerji tükettiğini ve ne kadar tasarruf edilebileceğini öğrenmektedir. Uygulamaya [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

**Türkiye'de finans sektöründe kadın çalışan oranı %56!**  
McGrady ve TÜSİAD iş birliğiyle Türkiye'de ilk defa gerçekleştirilen ve ülkemizin önde gelen 102 şirketinin iştirak ettiği raporda, şirketlerin kadın konusundaki politikaları, toplam çalışan içinde ve yönetim pozisyonlarındaki kadınların temsil oranı gibi detaylar analiz edildi. Raporun tamamına ulaşmak için [tıklayın](#).

**GELECEK ETKİNLİKLER**

- Kadın Tedarikçiler Sergi ve Forumu  
23-24 Şubat - İstanbul
- Sürdürülebilir Markalar Konferansı  
20-21 Nisan - İstanbul

Garanti Emeklilik, çalışanlarının sürekli bilgilenebilmesi ve Çevre Yönetim Sistemi'ne daha hızlı adapte olabilmeleri amacıyla şirket içerisinde birbirinden çeşitli farkındalık çalışmaları yürütmektedir.

2015 Ocak ayı itibarıyla oluşturulan "Birlikte, daha yeşile!" mail grubu ile tüm çalışanlara belirli periyotlarda "Çevremiz için Bir Adım da Biz Atalım" ve "Biliyor Muydunuz?" konulu mail gönderimlerini bu yıl da göndermeye devam eden Garanti Emeklilik, 2017 Ocak ayı itibarıyla da aylık Sürdürülebilirlik Bülteni'ni yayınlamaya başladı. Her ay sosyal, çevre ve ekonomi konularında ülkemizde ve dünyada meydana gelen sürdürülebilirlik konulu gelişmelere yer veren Garanti Emeklilik intranet sayfası üzerinden tüm çalışanlarına sunduğu bülten ile farkındalığın artmasını hedefliyor.

Tüm bu çalışmalara ek olarak Çevre konulu, ödüllü Quiz Game yarışması da düzenleyen Garanti Emeklilik, çalışanlarının mola saatlerinde kullanmalarına yönelik Yeşil Kütüphanesini de 2016 yılı içerisinde oluşturdu.

Garanti Emeklilik WWF Yeşil Ofis çalışmaları kapsamında da bir dizi farkındalık çalışmaları gerçekleştirdi ve bilgisayar ekranlarına, elektrik butonlarına, projeksiyon makinalarına tasarruf ile ilgili notlar yerleştirerek konunun canlı tutulmasını sağladı. Ayrıca Şirket, Şubat ayı içerisinde Doğal Hayatı Koruma Vakfı'nın (WWF) dünya genelinde küresel ısınma ve enerji verimliliği konusuna dikkat çekmek için düzenlediği "Kazak Günü" etkinliğini Genel Müdürlüğünde gerçekleştirdi.

## YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Garanti Emeklilik, yolsuzluğun her türü ile mücadeleyi kurumsal yönetimin en temel önceliklerinden biri olarak görmektedir. Bu hususta müşteriler, çalışanlar ve alt yüklenicilerin gerçekleştirdiği tüm işlemlerde dikkatle ve yakından takibi amacıyla gerekli önlemleri almaktadır.

### Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası

Garanti Emeklilik'in "Suistimal ve Etik Dışı Davranışları Önleme Politikası" ile öncelikli amacı, Şirket içinde her türlü suistimal eylemine karşı bilinç oluşturarak dürüst ve güvenilir çalışma ortamı şartlarını geliştirmektir. Bu politika kapsamında ayrıca, suistimal eylemlerinin tanımının yapılarak ortak bir bakış açısı ve farkındalık oluşturulması, olası eylemlerin engellenmesi ya da kısa sürede tespit edilmesi ve sonrasında alınması gereken aksiyonların belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Şirkete karşı girişilebilecek olan suistimal eylemlerinin engellenmesine yönelik kontroller tesis edilmesi, geliştirilmesi ve iyileştirmelerin yapılması için sistematik ve bütüncül bir yaklaşımla Şirket genelinde tüm çalışanların sorumlulukları açıklanmıştır.

Bu politika, Garanti Emeklilik'te yaşanabilecek tüm iç ve dış suistimal olaylarını kapsamakta olup yalnızca çalışanlar tarafından değil Şirket ile ilişkisi bulunan tüm paydaşlar tarafından gerçekleştirilebilecek suistimal eylemlerine, eylemi gerçekleştirenlerin görevine, pozisyonuna ya da kıdemine bakılmaksızın istisnasız olarak uygulanmaktadır.

### Etik ve Doğruluk İlkeleri

Garanti Emeklilik, 2015 yılında gerçekleştirdiği kurumsal uyum çalışmaları sonucunda 'Etik ve Doğruluk İlkeleri' belgesini Yönetim Kurulu nezdinde onaylanarak yürürlüğe almıştır. İlkelerle yönelik farkındalığın artırılması, uygulanmasının teşvik edilmesi ve ilkelerin yorumlanması sırasında oluşabilecek tereddütlerin çözülmesi konularında Mevzuat ve Uyum Birimi yetkilendirilmiştir.

"Garanti Emeklilik çalışanları; dürüst ve şeffaf bir şekilde yürürlükteki yasa ve düzenlemelere uygun davranmalı, finans sektörünün sosyal etkilerine uygun sağduyu ve profesyonellikle hareket etmeli, Garanti Emeklilik müşterilerinin gösterdiği güvene layık olmalıdır."

İlkeler, çıkar çatışmasının önlenmesi, hediye ve kişisel faydaların kabulü, bağışlar ve harcamalar, tedarikçilerin belirlenmesi ve şüpheli faaliyetler gibi konular kapsamında yolsuzlukla mücadele amacıyla belirlenen sınırlamalar ve yasakları da kapsamaktadır.

Etik ve Doğruluk İlkeleri belgesi Garanti Emeklilik'in web sayfasında kamuoyuna açık olarak yayınlanmaktadır. Bu belgeye [https://www.garantiemeklilik.com.tr/pdf/Etik\\_Kurallar.pdf](https://www.garantiemeklilik.com.tr/pdf/Etik_Kurallar.pdf)



adresinden ulaşılabilir.

İlkelerin uygulanmasında Garanti Emeklilik'in tüm çalışanlarının kişisel sorumluluğu bulunmaktadır. Bu hususların ihlali halinde konu Disiplin Kurulu gündemine taşınmaktadır. Ayrıca Garanti Emeklilik'in uygulamakta olduğu 'Etik ve Doğruluk İlkeleri'ne dair ihlal ve aykırı davranışlar hakkında bildirimde bulunulabilecek bir çağrı hattı da kurulmuştur.

## Etik Bildirim Hattı

Etik Bildirim Hattı, Etik ve Doğruluk İlkeleri'nde yer alan prosedür ve standartların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak için oluşturulan süreçlerden biri olarak, Garanti Emeklilik'in uyum sisteminin önemli bir parçasıdır. Etik Bildirim Hattı aracılığıyla yapılacak bildirimler, kanuna aykırı şüpheli davranışlar veya mesleki etik dışı davranışları içermekle birlikte, bunlarla sınırlı değildir.

Bildirimler, Etik Bildirim Hattı prosedürlerine uygun olacak şekilde, dikkatlice en kısa sürede değerlendirilerek objektif, tarafsız şekilde ve gizlilik içinde analiz edilmektedir. Bildirimi yapan çalışanın kimliği gizli tutulmakta ve söz konusu bilgi, yalnızca inceleme döneminde sürece dahil olması zorunlu olan birimlerle paylaşılmaktadır.

Etik Bildirim Hattı aracılığıyla iyi niyetli bir şekilde bildirimde bulunan bir kişi, bildirim sonucunda herhangi bir misillemenin hedefi olmaz veya olumsuz bir sonuçla karşılaşmaz.

Bildirimde bulunmak isteyenler Etik Bildirim Hattı'na e-posta, telefon ya da diğer kanallar (isimsiz posta, sosyal medya) aracılığı ile ulaşabilirler.

## Etik ve Doğruluk Komitesi

Garanti Emeklilik'in uyum sisteminin uygulanmasındaki en önemli aktörlerden biri Etik ve Doğruluk Komitesi'dir. Yılda en az iki kez toplanan komitenin sorumlulukları aşağıdaki gibidir:

- Etik olarak şüpheli eylemlerin çözülmesine yönelik uygun önlemlerin alınmasını teşvik etmek,
- Özellikle Garanti Emeklilik ve müşterileri arasındakiler olmak üzere, çıkar çatışmalarını çözümlmek,
- Etik ve Doğruluk İlkeleri'nin uygulanmasını sağlanmaya yönelik açıklayıcı notları geliştirmek ve yaymak,
- Değişen faaliyetler ile emeklilik ve sigorta sektörünün en iyi uygulamalarına uyum sağlanması amacıyla Etik ve Doğruluk İlkeleri'nin içeriğine yönelik değişiklik tekliflerinde bulunmak.

## Etik Eğitimleri

Etik ve Doğruluk İlkeleri'nde yer alan prosedür ve standartların etkin bir şekilde uygulanmasını sağlamak için tüm çalışanların çevrimiçi tamamlayacağı bir eğitim modülü oluşturulmuştur.

## Suç Gelirlerinin Aklanması ile Mücadele

Mevzuat ve ilgili düzenlemelere tam uyum sağlanması, ilgili kamu kurumları ile iş birliği ve iş etiği, Garanti Emeklilik'in öncelik alanlarıdır. Bu kapsamda suç gelirlerinin aklanması ve terörizmin finansmanı ile mücadele konusunda gerekli önlemler alınır.

Suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının önlenmesine ilişkin mevzuatın öngördüğü şekilde Şirket'te bir Uyum Görevlisi yetkilendirilmiştir. Bu alandaki çalışmalar düzenli izleme ve kontrol, şüpheli işlemlerin Mali Suçları Araştırma Kurulu'na bildirilmesi, eğitim programlarının hazırlanması gibi alanları kapsamaktadır.

Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine İlişkin Uyum Programı (Uyum Programı) bu alanda Şirket'in aldığı tedbirlerin çerçevesini çizen temel belgesidir.

Uyum Programı aşağıdaki tedbirleri içermektedir:

- Risk Yönetimi
- İzleme ve Kontrol
- Eğitim
- Denetim
- Raporlama

Suç gelirlerinin aklanmasının önlenmesine ilişkin çevrimiçi eğitimler Garanti Emeklilik'in tüm çalışanlarına 2 yılda bir atanmaktadır. Tüm çalışanların bu eğitimi tamamlama ve suç gelirlerinin aklanması ile mücadele konusunda sorumlulukları vardır. Bu doğrultuda;

- **Müşterini tanı politikası**, müşteriler ve gerçek faydalanıcıların doğru ve yeterli bir şekilde teyidini sağlayacak bilgilerin alınmasını gerektirir. Müşterilerin gelir ve meslek durumları ile şirket bünyesindeki varlık miktarının karşılaştırılabilmesi suç gelirlerinin aklanması durumunun tespitinde önem taşır.
- **Sözleşme ve poliçelerin yürürlüğe girmesi** için gerekli kimlik bilgilerinin alınması ve teyit edilmesi gerekir.
- **Kayıtlar**: Kimlik kontrollerine ilişkin kayıtlar mevzuatın öngördüğü sürece muhafaza edilir.
- **Şüpheli işlem bildirimleri**: Mevzuat kapsamında şüpheli olarak değerlendirilebilecek her işlem ilgili kamu makamlarına bildirilir.
- **Kamu makamları ile iş birliği**: Gerekli hallerde düzenleyici, denetleyici ve kolluk makamları ile iş birliği yapılır. Bu iş birliği yasalar çerçevesinde bilgi verme ve hesapların dondurulması gibi işlemleri içerebilir.

## Kişisel Verilerin Korunması

Gizlilik ve veri güvenliği, Garanti Emeklilik'in Etik ve Doğruluk İlkeleri'nde de yer verilen temel ilkelerinden birisidir. Garanti Emeklilik, yürürlükteki düzenlemelere göre, müşterilerine ait bilgilerin edinimine, saklanmasına ve erişimine yönelik gerekli her türlü önlemi almaya özen gösterir. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun öngördüğü üzere müşterilerini bilgilendirir. Tüm çalışanlarına verdiği eğitimler arasında Bilgi Güvenliği eğitimleri de öncelikleri arasında yer almaktadır.

## GARANTİ EMEKLİLİK VE KADINLARIN GÜÇLENMESİ PRENSİPLERİ

Garanti Emeklilik, kadınların, tüm sektörlerde ve her düzeyde, ekonomik yaşamın içinde yer alabilmelerini sağlamak amacıyla kadınların güçlenmesini hedefleyen özel sektörün küresel en önemli girişimlerinden biri olan Kadınların Güçlenmesi Prensipleri'ni (Women's Empowerment Principles – WEPs) 2015 yılı Eylül ayında imzaladı. Kadın-erkek eşitliğine ve kadının toplumdaki yerinin güçlenmesine verdiği önem doğrultusunda Garanti Emeklilik, bu kapsamda birçok çalışmayı hayata geçirdi ve önümüzdeki dönemlerde de bu alandaki desteğini artırarak sürdürmeyi hedeflemektedir.

7 başlıktan oluşan Kadının Güçlenmesi Prensipleri aşağıdaki ilkelerden oluşmaktadır:

**İlke 1** İş yaşamında cinsiyet eşitliği için üst düzeyde liderlik ortaya koyun.

**İlke 2** Kurumunuzda kadın ve erkek tüm çalışanlara adil ve eşit davranın, insan hakları ve ayrımcılık yasağı ilkelerine itibar edin ve destek verin.

**İlke 3** Kurumunuzda çalışan kadın veya erkek tüm bireylerin cinsiyet farkı gözetmeksizin sağlık, güvenlik ve refahlarını garantileyin.

**İlke 4** Kurumunuzda çalışan kadınları her türlü eğitim ve mesleki gelişim konusunda teşvik edin.

**İlke 5** Kurumunuzda girişim, iş geliştirme, tedarik zinciri ve pazarlama süreçlerine ilişkin uygulamaların kadınların güçlenmesine yarayacak şekilde yürütülmesini sağlayın.

**İlke 6** Eşitliği, çalışanların örgütlenme ve savunuculuk haklarını teşvik ederek destekleyin.

**İlke 7** Kurumunuzda cinsiyet eşitliğine ilişkin ilerlemeyi ölçün ve sonuçlarını kamuoyu ile paylaşın.

Garanti Emeklilik, bu prensipler doğrultusunda şirket içerisinde aşağıdaki uygulamaları yürütürken, aynı zamanda hayata geçirdiği ve desteklediği projelerle kadınların her zaman yanlarında olmayı da sürdürdü.

### Garanti Emeklilik, “Sağlıklı Kadınlar” Hayat Sigortası ile Kadınların Her Zaman Yanında olmaya devam ediyor...

2016 yılı Mart ayında kadınlara yönelik kanser türlerine ve tiroit kanserine yakalanma riskine karşı kadın müşterilerini garanti altına almayı hedeflediği “Sağlıklı Kadınlar” hayat sigortası satışını 2017 yılında da sürdürdü.

### He For She Hareketine Destek Vermeye Devam Etti

Garanti Emeklilik, 2016 yılından bu yana her yaşta erkekleri toplumsal cinsiyet eşitliği ve kadın hakları için değişimin savunucusu olmaya çağıran ve Birleşmiş Milletler Toplumsal Cinsiyet Eşitliği ve Kadının Güçlenmesi Birimi (UN Women) tarafından geliştirilen “He for She” girişimini desteklemeyi sürdürdü.

## Garanti Emeklilik, Kadın Girişimcilere Olan Desteğini 7 Yıldır Sürdürüyor

Garanti Emeklilik, Garanti Bankası tarafından 2006 yılında düzenlenmeye başlanan “Türkiye’nin Kadın Girişimcisi Yarışması” kapsamında kazanan girişimci kadınlara 2010 yılından bu yana destek veriyor. Şirket, kazanan girişimci kadınların bireysel emeklilik hesaplarına ek katkı payı hediye ediyor.

## Başta Kadın Olmak Üzere, Sürdürülebilirlik Konusunda Önde Gelen Kuruluşlarla İş Birlikleri...

Dünyanın farklı yerlerinde çalışan senior-level iş kadınlarını bir araya getirmeyi hedefleyen bir network organizasyonu olan Professional Women’s Network’ün İstanbul ağındaki çalışmalarına katılan Garanti Emeklilik 2017 Nisan ayına kadar, çalışanları ile birlikte kadından finansa, pazarlama iletişiminden etkinlik planlamasına kadar birçok farklı alandaki çalışma gruplarında yer almaya devam etti.

Garanti Emeklilik, 2016 yılından bu yana “İş Dünyası ve Sürdürülebilir Kalkınma Derneği” iş birliğini devam ettiriyor. Dernek, Dünya Sürdürülebilir Kalkınma İş Konseyi (WBCSD)’nin Türkiye’deki tek iş ortağı ve temsilcisi konumunda olup, sürdürülebilir kalkınma yaklaşımı ile Türkiye’de politika gelişimine katkıda bulunmak ve Türk iş dünyasının rekabetçiliğini sürdürülebilir kalkınma yaklaşımı rehberliğinde artırmak misyonuyla çalışmalarını sürdürmektedir. Derneğin Türkiye’deki emeklilik şirketleri arasında ilk ve tek üyesi olan Garanti Emeklilik, “Kadın İstihdamı ve Fırsat Eşitliği” ve “Sürdürülebilir Finans” çalışma gruplarında bu yıl da aktif olarak yer almakta ve diğer üye şirketler ile bu çalışma grubu toplantılarında buluşup, özellikle kadınların toplumda ve iş hayatında yerinin güçlenmesine yönelik ortak birçok çalışma gerçekleştirmektedir.

## İnsan Kaynakları Uygulamaları ile Fırsat Eşitliğinin de Yanında Olmayı Sürdürüyor...

Garanti Emeklilik, İnsan Kaynakları strateji, politika ve uygulamalarında da yer alan eşitlik ilkesi kapsamında görev bazlı ücretlendirme ve eşit işe eşit ücret politikalarını benimsemektedir; sektördeki ücret yapısına duyarlı olarak iç ve dış dengenin korunmasını sağlamaktadır.

Garanti Emeklilik, çalışanlara fırsat eşitliği sağlanmasını insan kaynağı yönetiminin tüm süreçlerinde gözetmekte; cinsiyet, din ve yaş anlamındaki çeşitliliğini desteklemektedir. Çeşitliliğin en önemli göstergelerinden biri olan kadın-erkek çalışan sayısı oranı, Garanti Emeklilik’te kadın çalışanlar açısından yüksektir. 2017 yılı kadın çalışan oranı %72 olan Garanti Emeklilik, mevcut kadın çalışanlarına yönelik uygulamalar ile eşit şartlarda eşit şekilde birçok çalışma gerçekleştirmektedir.

Şirket, kadın-erkek tüm çalışanlarının işlerinin niteliğine uygun rahat ve emniyetli çalışma ortamı sağlamaktadır. Özellikle kadın çalışanlarına hamilelik dönemlerinden çocukları bir yaşını doldurana kadar geçen süreçte, yarım saatlik işe geç gelme ya da işten erken çıkma imkanları verilmektedir. Ayrıca, emziren çalışanlar için Genel Müdürlük binasında süt odası bulunmaktadır.

Garanti Emeklilik, yaşam boyu öğrenmenin sürdürülebilir başarının temel ilkelerinden biri olduğu bilinciyle, çalışanlarının değişen koşullara bilgi ve yetkinlikleriyle uyum sağlamalarına yönelik eğitim programları organize etmektedir. Eğitim süreçleri, stratejik Şirket hedefleri

doğrultusunda kişiye özel eğitim ihtiyaç analizleri (öz değerlendirme) ve yıllık planlar dahilinde yürütülmektedir.

Garanti Emeklilik, özellikle doğum öncesi ve sonrasında kadınların iş hayatında karşılaştıkları zorlukları minimuma indirmek adına oluşturulabilecek eğitimleri gerçekleştirmeyi planlamaktadır.

Garanti Emeklilik, "Etik ve Doğruluk İlkeleri" kapsamında kadın-erkek tüm çalışanlarını açık iletişime yönlendirmektedir ve paylaşımlarına önem vermektedir. Oluşturduğu performans değerlendirme sistemiyle ise ön yargıdan uzak, objektif, tarafsız, gerçekçi, hedeflere ve kişinin yetkinlikleri ile görevlerin gerekleri göz önüne alınarak değerlendirmeler yapılmaktadır ve değerlendirmeler cinsiyetten tamamen bağımsız gerçekleştirilmektedir.

## KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

### Politika ve İlkeleri

Garanti Emeklilik, toplum ve hissedarlarına duyduğu sorumlulukla, müşteri ve çalışanlarının mutlu geleceklerine sahip çıkar, onlara yol gösterir, değer katar ve kendilerini Garanti'de hissettirir.

Kuruluşundan bu yana, sosyal sorumluluk anlayışı ile hareket eden Garanti Emeklilik, bu yönde projeler geliştirmeye büyük önem veriyor. Başta çocuk eğitimi ve sağlığı konularında olmak üzere, topluma katma değer yaratan, sürdürülebilir ve uzun soluklu projeleri hayata geçirmek öncelikleri arasında yer almaktadır.

Garanti Emeklilik, tüm sosyal sorumluluk faaliyetlerinde, çalışanlarının gönüllü katılım ve desteğini esas alıyor. Ayrıca Garanti Emeklilik, çalışanlarının gerçekleştirdikleri faaliyetlerin ekonomik, sosyal ve çevresel etkilerini göz önünde bulundurmalarını, bu faaliyetleri sosyal sorumluluk anlayışı ile yönetmelerini ve toplumu geliştirmeyi öncelikli olarak gündemlerinde tutmalarını bekliyor.

Garanti Emeklilik'in kurumsal sosyal sorumluluk faaliyet ve uygulamalarında esas aldığı temel ilkeler şunlardır:

- Topluma fayda sağlayan ve kişilerin yaşam kalitesini iyileştirmeyi hedefleyen projeleri geliştirip, uygulamak.
- Başta çocuk sağlığı ve eğitimi konularındaki projeleri hayata geçirip, desteklemek.
- Türkiye'nin en önemli toplumsal sorunlarından biri olan sokakta veya herhangi bir iş yerinde çalışan çocukların, çalıştıkları işlerden koparak okullarına devam etmelerini sağlamak amacıyla çalışmalar yürütmek ve bu konuda toplumda farkındalık yaratmak.
- Tüm sosyal sorumluluk faaliyetlerinde; proje önerme, geliştirme ve uygulama aşamalarında çalışan ve paydaşların aktif katılımını sağlamak.
- Tek başına yürüttüğümüz projelerin yanı sıra, Ayhan Şahenk Vakfı ve Toplum Gönüllüleri Vakfı gibi sivil toplum kuruluşlarıyla da yakın iş birliği içinde çalışmak.
- Kişilerin hem bugünleri hem de emeklilik dönemlerinde mutlu olmaları ve daha kaliteli bir yaşama sahip olma açısından çok büyük önem taşıyan "Hobi" konusuna eğilerek, kişilerin hobi edinmelerini teşvik etmek ve böylece hobi bilincini yaygınlaştırmak.

## İşimiz Okumak Projesi

Garanti Emeklilik, 2010 yılından bu yana, İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü ve Boğaziçi Üniversitesi iş birliği ile İstanbul'da para kazanmak amacıyla başta sokaklar olmak üzere çeşitli iş yerlerinde çalışan/çalıştırılan ortaokul öğrencilerini (10-14 yaş grubu), çalıştıkları işlerden koparıp tamamen okullarına döndürmeye yönelik 'İşimiz Okumak' projesini yürütüyor.

İlköğretim çağındaki birçok çocuk para kazanmak amacıyla çalışıyor/çalıştırılıyor ve birçok riskle karşı karşıya kalıyorlar. Çocukları bu risk ve olası tehlikelere karşı korumanın en iyi yolunun, onları okulda tutarak eğitimlerine kesintisiz devam etmelerini sağlamak olduğu gerçeğinden yola çıkan Garanti Emeklilik, 7 yılı aşkın süredir yürüttüğü proje kapsamında, bugüne kadar çocuk işçiliğinin en yaygın olduğu İstanbul'daki 13 ilçe ve 44 okulda, 5.700'i aşkın öğrenci ve velisine ulaştı. Gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda, 842 çocuğun tamamen "okullu" olması sağlandı.

### Akademik çalışmalar ve sosyal etkinlikler...

İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nün desteğiyle her proje döneminin başında, çalışan çocuk sayısının en yüksek olduğu ilçe ve okullar tespit ediliyor. Daha sonra Boğaziçi Üniversitesi akademisyenlerinin oluşturduğu içeriklerle, projede yer alacak rehber danışman ve kurs öğretmenlerinin eğitimi gerçekleştiriliyor. Bu eğitimler ile, öğretmenlerin çalışan çocuklarla olan iletişimlerinde dikkat etmeleri gereken konular ve kurslarda gerçekleştirebilecekleri etkinliklerle ilgili öneriler paylaşıyor.

İşimiz Okumak projesi ile çocuklar, kendi okullarında haftada iki gün akademik eğitim desteği alırken, aynı zamanda birbirinden farklı sosyal ve kültürel etkinlikler de gerçekleştiriyorlar. Sadece çalışan çocuklar için oluşturulan İşimiz Okumak kurslarında, öğrenciler ders başarılarının artmasına yönelik ekstra eğitimler alırken, aynı zamanda kişisel gelişimleri için de birçok okul içi ve dışı etkinlik gerçekleştiriyorlar. Kursların yanı sıra çocuklar, rehber öğretmenleri ile kendilerini sokaklarda ve çalıştıkları iş yerlerinde bekleyen tehditlerle ilgili de bire bir görüşmeler gerçekleştiriyorlar.

### Drama Atölyesi çalışmaları ile çocuklar yeteneklerini keşfediyor...

Garanti Emeklilik, çalışan öğrencilerin empati kurma ve kendilerini toplum içerisinde ifade etme yeteneklerinin geliştirilmesi hedefiyle, çocuklara yönelik Yaratıcı Drama Atölyesi çalışmaları gerçekleştiriyor. İstanbul Drama Sanat Akademisi iş birliği ile yürütülen atölyeler kapsamında, her okulda ayda iki defa çocuklar ile bir araya gelen profesyonel drama öğretmenleri liderliğinde; çocukların kendini toplum içerisinde ifade etme yeteneklerinin geliştirilmesi, yalnızca sokaklarda ve iş yerlerinde kabul gördüğünü hisseden çocukların kendilerini, hayallerini ve hedeflerini daha iyi tanımaları ve okul ile bağlarının güçlendirilmesi hedefleniyor.

**İşimiz Okumak projesi, başarısını ulusal ve uluslararası alanda aldığı 13 ödülle perçinledi.**

## **Drama Uygulamalı Aile ve Çocuk İletişimi seminerleri ile ebeveyn buluşmaları...**

Projenin başlangıcından bu yana, çocuk işçiliğini önleme ve durdurmaya yönelik çalışmalar kapsamında en önemli unsunun “Aile” olduğunu deneyimleyen Garanti Emeklilik, 2014-15 eğitim yılında “Aile ve Çocuk İletişimi Seminerleri”ni çalışmaları arasına kattı ve çocuklarını çalışmaya yönlendiren ebeveynlerle bir araya gelmeye başladı. Bu alanda uzman bir psikolojik danışman tarafından tüm okullarda verilen seminerlerde, Garanti Emeklilik, çocukların bir işte çalışmama hakkı, ebeveyn tutumları ve bu tutumların çocuklar üzerindeki olumsuz yansımaları konularında velileri bilgilendirmeyi amaçlıyor. Önceki yıllardan farklı olarak bu yıl seminerlere yaratıcı drama uygulamaları da ekleyen Garanti Emeklilik, drama uygulamalarıyla velilerin seminerlere interaktif katılımını ve kendilerini ifade etmesinde olumlu rol oynamasını hedefliyor.

## **Garanti Emeklilik gönüllülerinden destek!**

Garanti Emeklilik çalışanları, projeye başlangıcından beri aktif katılımlarıyla destek veriyorlar. 2010 yılından bu yana, 800’ü aşkın Garanti Emeklilik gönüllüsü projeye destek vererek, çocuklarla birbirinden keyifli akademik ve sosyal etkinlikler gerçekleştirdiler. Gönüllüler hem okullarında çocuklarla bir araya gelip İngilizce dersleri, hızlı kitap okuma, film ve gazete yorumlama gibi akademik çalışmalar yaparken hem de okul dışında el becerilerini ve hayal güçlerini geliştirmeye yönelik atölyeler, müze gezileri, sinema, basketbol maçı izleme, Genel Müdürlük ziyareti gibi birçok sosyal etkinlik düzenlediler. Garanti Emeklilik gönüllülerinin en büyük hedefi, çalışan çocuklar için önemli birer rol model olmak...

Garanti Emeklilik, her yıl daha çok çalışan çocuğa ulaşarak, onları eğitim hayatlarına tamamen döndürmek; ellerinden alınan çocuk olma, oyun oynama ve eğitim haklarının keyfini özgürce çıkartarak, hayallerindeki geleceğe yürüyen ve okuyan bireyler olarak yetişmelerini sağlamayı amaçlıyor.

## **İşimiz Okumak Projesinin Sosyal Etki Analizi**

7 yıldır devam eden “İşimiz Okumak” projesinin yarattığı değerin ve sosyal etkinin ölçülmesi amacıyla bağımsız uzman danışmanlar tarafından 2017 Nisan ayında ‘Sosyal Etki Analizi’ gerçekleştirildi. Sosyal Etki Analizi, faydalanıcı temelli ve tek seferlik bir ölçümleme olmaktan öte, süregelen, gelişime olanak sağlayan bir değerlendirme yöntemi olarak şirketlerin toplumsal yatırım programlarını ortak değer yaratabilecek ve bunu ölçümleyebilecek şekilde kurgulayabilmesini sağlıyor. Analiz sonucunda projenin Social Return on Investment (SROI) değeri 4,01 olarak belirlendi.



## Destek Verilen Diğer Projeler

### Ayhan Şahenk Vakfı ile Gezici Sağlık Hizmetleri projesi

Garanti Emeklilik, Ayhan Şahenk Vakfı iş birliği ile yürütülen Gezici Sağlık Hizmetleri projesi kapsamında, Türkiye'nin dört bir yanında, "Göz Sağlığı", "Genel Sağlık" ve "Çocuk Sağlığı" konularında hizmet vermek üzere özel olarak tasarlanmış modern sağlık araçlarıyla, ilköğretim çağındaki çocuklar başta olmak üzere, sosyal güvencesi olmayan ve maddi olanakları sınırlı kişilere sunulan sağlık hizmetlerine destek veriyor.

### Toplum Gönüllüleri Vakfı ile iş birliği.

Garanti Emeklilik, 2006 yılından bu yana Toplum Gönüllüleri Vakfı ile birlikte, toplum gönüllüsü gençlerin köylerde okul onarımlarına yardım etmesi, sokak çocuklarına ağabeylik yapması, olanakları sınırlı küçüklerin SBS ve LYS sınavlarına hazırlanması, Gençlik Hizmet Merkezleri'nde okuma-yazma öğretilmesi ve bilgisayar kursları verilmesi gibi birçok çalışmaya destek veriyor.

### Garanti Emeklilik 'UNICEF Gümüş Kanat' sahibi oldu.

2017 yılı itibarıyla, UNICEF Türkiye Milli Komitesi'nin Türkiye'deki ve dünyadaki çocukların yaşama ve gelişme, sağlık ve eğitim hizmetlerine ulaşma ve yaşlılarıyla eşit haklara kavuşmaları için yaptığı çalışmalara destek vermeye başlayan Garanti Emeklilik, 'UNICEF Gümüş Kanat' sahibi oldu. Garanti Emeklilik, verdiği destekle, çocukların temel ihtiyaçlarını gidermenin yanı sıra çocuklar açısından kalıcı değişiklik yaratan uzun soluklu çalışmaların gerçekleştirilmesine de katkıda bulunuyor.

### 38. İstanbul Maratonu'nda UNICEF'in "Tarımda Çocuk İşçiliği" projesine destek...

Garanti Emeklilik gönüllüleri, 38. İstanbul Maratonu'nda yerini aldı. 13 Kasım Pazar günü gerçekleştirilen İstanbul Maratonu'nda, 20 Garanti Emeklilik gönüllüsü ile birlikte UNICEF'in "Tarımda Çocuk İşçiliği" projesini desteklemek için koştu. Ayrıca gönüllüler, "İyilik Peşinde Koş" (İPK) platformu aracılığıyla çevrelerinin de desteğini alarak, Maraton öncesinde mevsimlik tarım işçisi çocuklarımızın okula dönmesi için bağış da topladılar.

### Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği'nin "Mavi Kapak" projesine destek...

Garanti Emeklilik 2017 yılı itibarıyla Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (TOFD) ile yürütmeye başladığı "Mavi Kapak" projesi kapsamında, Genel Müdürlük ve Güneşli Çağrı Merkezi'nde bulunan plastik kapak toplama kutularına atacağı kapakların geri dönüştürülmesiyle, ihtiyaç sahibi engelli vatandaşlarımıza tekerlekli sandalye ve yaraları için yara minderleri alınması konusunda katkıda bulunmayı hedefliyor.

## KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ İLERLEME BİLDİRİMİ

Garanti Emeklilik, önümüzdeki dönemde de Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi ilkeleri ve diğer tüm sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında iş süreçlerini etik ilkeler çerçevesinde sürdürmeye devam edecektir. Çevresel ve sosyal faktörlerin yanı sıra kurumsal yönetim ilkelerinin ışığı altında, Garanti Emeklilik kurduğu tüm sistemleri, politikaları ve prosedürleri sürekli güncellemeyi hedeflemektedir.

Garanti Emeklilik, 2017 yılında bağımsız uzman danışmanlar tarafından Sürdürülebilirlik çalışmalarında odaklanması gereken öncelikli konuların (material issues) belirlenmesi, Sürdürülebilir iş süreçlerinde Garanti Emeklilik ve paydaşları arasında iletişim ve işbirliğinin gelişmesine yardımcı olmak ve paydaşlar nezdindeki bilinirliğinin ölçülmesi için 'Sürdürülebilirlik Stratejisi' oluşturmaya yönelik çalışmalarının temelini attı. Şirket, önümüzdeki yıllarda sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalarının odak konularını bu stratejisine göre belirleyecek.

Garanti Emeklilik, iklim değişikliğiyle mücadelede atılacak başlıca adımlardan birinin, sera gazı emisyonu profilini belirlemek olduğuna inanan Garanti Emeklilik, karbon ayak izini ölçmek ve yönetebilmek amacıyla önümüzdeki yıllarda çalışmalara başlamayı hedeflemektedir.

Garanti Emeklilik, çevreye olan hassasiyetinin yanı sıra insana yaptığı yatırımlarla da önümüzdeki dönemlerde yine birçok uygulamayı hayata geçirmeyi hedeflemektedir.

Bu vizyonu ile birlikte, Garanti Emeklilik gelecek nesillerin refahını artırmak amacıyla paydaşları ile birlikte sinerji içinde çalışmaya devam etmeyi ve özellikle çalışanlarının gelişimi için eğitimler tasarlamayı sürdürecektir. Bir taraftan sektörde öncü Şirket olmaya devam ederken, çevre ve topluma kattığı değeri maksimize edecektir.