

Sigortacılık sektörünün 2022 trendleri neler olacak? Gelişmeye devam eden teknolojiler sektöre ne tür faydalar sağlayacak? Sigorta şirketleri yeni teknolojilere uyum sağlamak ve müşteri deneyimindeki iyileşmeler için ne tür bir yol izlemeli? Açık sigortacılık çalışma modeli, daha iyi bir kullanıcı deneyimi için gerekli mi? Sompo Sigorta Teknolojik İş Çözümleri Koordinatörü Bahadır İşgüzerer, sektör oyuncularına ışık tutacak tüm bu soruları, bir uzman görüşüyle yorumladı...



Sompo Sigorta Teknolojik
İş Çözümleri Koordinatörü
Bahadır İşgüzerer

“Sigortacılar dijital dönüşüm çabalarını artırarak eski sistemlerini modernize edecek”

Son yıllarda her alanda dijitalleşmenin etkilerini görüyoruz. Sigorta sektörüne baktığımızda, sigortalılar özellikle mobil cihazlar aracılığıyla dijital hizmetlerden yararlanmak istiyor ve aynı zamanda gerçek bir insan etkileşimine ihtiyaç duyuyorlar. Bu nedenle sigortacılar olarak, müşterilerimize doğru yerde ve doğru zamanda önerilerde bulunarak onların risklerini minimize etme yaklaşımı ile teknolojinin kullanımını benimsemeliyiz. Bu kapsamda Konut Hasarları departmanımız iki ayrı yöntem kullanıyor.

Dijital Kameralı Ekspertiz Uygulaması ile sigortalıların konut içerisinde gerçekleşen hasarlarını, müşterilerimizi eksper için bekletmeden canlı video görüşmesi üzerinden gerçekleştiriyoruz. WhatsApp Business uygulama programlama arayüzü (API) teknolojisi ile de sigortalıların konut içerisinde gerçekleşen hasarlarını WhatsApp kanalı üzerinden tespit ederek iş süreçlerimizi müşterilerimizi yormadan hızlı bir şekilde yürütüyoruz.

Pandemi sürecinde sağlıklı yaşam anlayışının insanların hayatını yönettiği tekrar ortaya çıktı. Sağlık teknolojisi (healthtech) uygulamaları ve iş modellerinin bu süreç sonrasında hayatımıza daha çok gireceğini ve özellikle veri analitiğinin büyük önem kazanacağını düşünüyoruz. Veri analitiği sayesinde kullanıcıların sağlık verileri anlık olarak değerlendirilerek onlara özel sigorta ürünleri alternatifleri yaygınlaşacak. Aynı zamanda bu sistemler, gelecekteki ürün geliştirme faaliyetleri için düzenli veri/bilgi kaynağı olarak da bize yardımcı olacak. Bunun gibi ürünler sigortacılarla sigortalılar arasındaki ilişkiyi işlemsel olmaktan çıkarıp birer partnerlik ilişkisine dönüştürecek.

Çalışanların katma değerli görevlere daha çok odaklanabilmesi için yapay zeka ve makine öğrenimi gibi teknolojilerin kullanımı artacak. Kısaca, önümüzdeki yıllarda daha fazla sigortacı dijital dönüşüm çabalarını artıracak ve eski sistemlerini modernize edecek.

“Her kurumun artık bir teknoloji şirketi gibi düşünmesi gerekiyor”

Artık her kurum, bir teknoloji şirketi gibi düşünmek zorunda. Dönüşüme ve teknolojik yeniliğe ayrılan bütçe, bu hedefleri gerçekleştirebilmek için çok önemli. Günümüzde müşteri deneyimi her zamankinden daha önemli. Dolayısıyla servis sağlayıcılar, müşteri deneyimi yarışını kazanmak ve rakiplerinden farklılaşmak için en son teknolojiden yararlanmalı.

Biz de Sompo Sigorta olarak girişimcilik ekosistemi içerisinde yer alan girişimlerle iş birliği yaparak canlı destek (chatbot/live chat) platformumuzu yayına alacağız. Bu sayede sigortalılarımız aradıkları çözümü müşteri temsilcisinin yardımına minimum derecede ihtiyaç duyarak, self servis bir şekilde daha hızlı bulabilecekler.



“InsurTech girişimciler için bir fırsat!”

Finansal teknoloji (fintech) alanında açık bankacılıkta olduğu gibi sigortacılığın da “açık sigortacılık” tarafında büyüyeceğine inanıyoruz. Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de sigortacılık teknolojileri (InsurTech) girişimlerinin ortaya çıkabilmesi için uygun bir zeminin sağlanması ve bu alana

yatırım yapılması gerektiğini düşünüyoruz. Bu alanın halen bakir olduğuna ve girişimciler için iyi fırsatlar barındırdığına inanıyoruz.

Sompo Sigorta olarak, yakın zamanda faaliyetine başlayacağımız Sompo Sigorta Dojo Girişimcilik Platformu kapsamında, yeni nesil girişimcilere sağlayacağımız

uygulama programlama arayüzü (API) ekosistemi vasıtasıyla bu sürecin bir parçası oluyoruz. Platform ile girişimcilerle olan bağlantılarımızı ve erişimimizi daha da güçlendirerek ve InsurTech girişimcilerimizin müşteri ve pazar ihtiyaçlarına uygun dijital ürünlerin üretilmesine destek olmak ve sektörün dijital dönüşümüne öncülük etmek arzusundayız.