



İDHD

İŞ DÜNYASI
VE
HUKUK DERNEĞİ

BUSINESS WORLD
AND
LAW ASSOCIATION

**Sigorta Sektöründe Geleceğin Trendleri
Yuvarlak Masa Toplantısı Raporu**

ÖNSÖZ

İş Dünyası ve Hukuk Derneği (İDHD), iş ve hukuk dünyası arasında etkileşim kurarak hukukun iş dünyasının sorunlarına ışık tutması, iletişimin sağlanması ve ticari yaşantının gelişimine katkı sağlama misyonu ile 2020 yılında gönüllü olarak kurulan bir sivil toplum kuruluşudur. Merkezi İstanbul'da bulunan İDHD, kurulduğu tarihten bu yana yaptığı çalışmalarla iş dünyasının güncel sorunlarının çözümüne ilişkin somut adımlar atmakta, ülkemizin sahip olduğu geniş iş ve üretim potansiyellerini hukuki zeminde değerlendirerek iş ve hukuk dünyasının gelişmesine katkı vermeyi hedeflemektedir.

İDHD, pek çok farklı sektöre değen çalışmaları kapsamında yenilikçi teknolojiler, müşteri davranışlarının değişimi ve rekabet gücünün artmasının sigorta sektöründeki etkilerini değerli katılımcılarının yorum ve görüşleri eşliğinde hazırladığı raporu kamuoyu ile paylaşmaktadır.

AON Türkiye'nin Eş CEO'su ve Sigorta ve Reasürans Brokerleri Derneği Başkanı Ferhan Özay, Tofaş, Koç Fiat Sigorta Lideri Orçun Şentürk, Şengün & Partners Avukatlık Ortaklığı Kurucu Ortağı Av. Nedim Korhan Şengün katılımları ve İDHD Yönetim Kurulu Üyesi İclal Arguç Demirtaş moderatörlüğünde gerçekleşen 21 Haziran tarihli toplantıda sigorta sektöründe dijitalleşmenin etkisi, müşteri davranışları değişimi, geleceğin riskleri ve mevzuata ilişkin gelişmeler ele alınmıştır.

Çalışmamızın sigorta sektöründe yer alan tüm paydaşların sorularına ışık tutmasını ve yenilikçi yaklaşımlar yönünden katkı sağlamasını umuyoruz.

İDHD Yönetim Kurulu

GİRİŞ

Gelişen teknolojiler iş modelleri ve müşteri beklentilerini tüm sektörlerde olduğu gibi sigorta sektöründe de etkilemekte olup 2020 yılında başlayan Covid-19 pandemisi ise ürün ve hizmet talebi, tedarik zincirleri, dijital kanallar gibi birçok alanda dramatik değişimlere neden olmuştur.

Müşterinin sigortalılık sürecinde poliçe satın alma öncesi, sigortalılık dönemi ve tazminat işlemlerinin sonuçlanmasında dijital satış kanallarının kullanılacağı platformlar ve teknolojik yatırımlar ile hasar tahmin ve takip uyarı sistemleri yeni ürünlerin ortaya çıkmasını hızlandırmıştır. Yeni ürünlerin gelişimi ve müşteri ilişkileri değişirken risk kavramı ve siber suçlar gibi yeni faktörlerin de sektörde artan dijitalleşme ile paralel ilerlediği ve risk sıralamalarında yukarı çıktığı görülmüştür. Örneğin risk, emeklilik ve sağlık konularında veri ve analizlerden faydalanarak profesyonel hizmetler sunan Aon'un "Cyber Loop-Siber Döngü" rehberinde yer alan bilgilere göre fidye yazımlar ile yapılan saldırılar 2019 yılının ilk çeyreğinden 2021 yılının 4. çeyreğine kadar geçen sürede %323 artarak iş kesintisi riskini kurumların merkezine yerleştirdi. Elbette dış etmenlerden kaynaklı yeni risklerin yanı sıra Türkiye'nin sosyolojik yapısı ve ekonomik etmenler de sigorta sektörünün yapısını şekillendirmektedir.

Türkiye'de sigorta sektörünün geçmişi 19. yy.'a dayanmaktadır ve gelişimini sürdürürken özellikle son dönemde hayat-dışı, hayat ve emeklilik brüt primleri yıllık %20'lik bileşik oranla büyüdüğü ancak sektörün GSYİH'ye %2 seviyesindeki penetrasyonu aynı gelire sahip ülkelere kıyasla düşük kaldığı gözlenmektedir. Oturumun başlangıcında bu çerçevede Türkiye'de sigorta sektörünün genel durumu hakkında katılımcıların görüşleri dinlenmiştir.

AON Türkiye'nin Eş CEO'su ve Sigorta ve Reasürans Brokerleri Derneği Başkanı Ferhan Özay sigorta sektörünün ekonomiye paralel bir sektör olduğunu ve ekonomik göstergelerden ayrışma şansının olmadığını vurgulayarak pandemi döneminin yarattığı değişiklikleri ele almıştır. Pandeminin getirdiği sosyal izolasyon döneminde araçların trafiğe çıkmaması,



sektörün %50'ye yakın bir kısmını oluşturan kasko ve trafik sigortalarında kısa bir dönem biraz kâr elde etme fırsatı sunarken devamında yaşanan yüksek enflasyon veya parça maliyetlerinin döviz bazında artmış olmasından dolayı zararların görülmeye başladığı belirtilmiştir. 2022 yılı ilk çeyrekte şirketlerin zarar görmeye başladığı ve söz konusu zararın primlerden karşılanmasının mümkün olmayabileceği ve şirketlerin ilave sermaye talep etmek zorunda kalabileceklerini iletmiştir. Ancak sermaye artırılmasının yanı sıra bu durumun fiyatlara yansıma ihtimali olduğu iletilmiştir. Türkiye'de araç sigortasından sonra en fazla paya sahip sigorta türü sağlık sigortasıdır. Bu alanda da medikal enflasyon dolayısıyla artışlar poliçe yenilemelerine yansımaktadır. Diğer tarafta yangın sigortası ele alındığında 2021 yıl sonu itibarıyla teknik bir kâr elde edilmiştir ancak bu kâr gerçek manada kendi operasyonlarından elde ettikleri değil sigara şirketlerinin toplamış oldukları primler dolayısıyla finansal piyasalarda elde etmiş oldukları kârdır. Öte yandan güncel durum itibarıyla finansal kâr elde etme imkânı da azalmıştır.

Özay, sigorta sektöründe son dönemdeki gelişmelerin ise artan dijitalleşme, evden çalışma ve bu bağlamda kolaylık ve hizmet kalitesinin artması olduğunu vurgularken operasyonel sürecin diğer sektörlerle göre daha patinajlı olduğunu ve bu sürecin poliçe kesilmesinin akabinde hasar tespit ve analiz süreçlerinin meşakkatli oluşundan kaynaklandığını, sürecin uzamasının şikâyete konu olabildiğini ifade etmiştir.

Tofaş, Koç Fiat Sigorta Lideri Orçun Şentürk, sigorta boyutunun dışında otomotiv tarafındaki müşteri ihtiyacı ve sigortanın denk geldiği kümeden bahsederek söze başlamıştır. Pandemi döneminde araçların kullanılmadığı, birçoğunun park halinde durduğu ve buna bağlı olarak hasar frekanslarının düşmesi sigorta maliyetlerine pozitif olarak destek sağladığının ancak güncel durumda ise enflasyon ve yedek parça fiyat artışları ile birlikte kasko fiyatlarının geriye doğru gelmeye başladığının altını çizmiştir. Araç fiyatlarının da enflasyonist ortamda artmaya başlamasıyla söz konusu maliyet kasko fiyatlarına yansımıştır.



2021 yılında araç satışlarına bağlı olarak henüz yüksek seviyede artmayan kasko fiyatları ile birlikte sektörde önemli ölçüde sigorta satışı gerçekleşmiştir. Tofaş açısından bu değer perakende araçlara oranlandığında %70'in üzerinde bir penetrasyon sağlanmıştır. 2022 yılındaki kasko fiyatlarının çok hızlı artması ile birlikte kasko yaptırmamaya başlaması gözlemlenmiştir. Ekonomik gelişmelerin etkisine bakıldığında zorunlu trafik sigortası talebi devam ederken isteğe bağlı kasko boyutunda müşteri yaklaşımında bir değişim olduğunun altı çizilmiştir. Şengün & Partners Avukatlık Ortaklığı Kurucu Ortağı Av. Nedim Korhan Şengün sigorta sektörünün genel olarak ulusal gelirle paralel yürüyen bir alan olduğunu, penetresyon oranının %2 olmakla birlikte ülke hedefinin %3 olduğunu belirtmiştir. Sektör incelendiğinde toplum ve kurumlar nezdinde genel olarak en önemli sorunun güvensizlik olduğu ve buradan hareketle sanayicilerden hukuk temelli poliçe analizine yoğun bir ilgi olduğunu iletmiştir. Ödenen risk primi ile alınan teminatın senkronizasyonunun aynı olmamasının sigorta yaptıran taraf açısından temel bir sorun olduğu ve bu durumun güvensizliği yarattığı üzerinde durulmuştur.

Sigorta sektöründe enflasyonist, döviz baskılı, ekonomik yani geç ödemelerin olduğu durumlarda sorunun, hukuk dünyasında temellendirilmesinin önemi vurgulanmıştır. Ancak hukuksal analiz süreçlerinin delillerin incelenmesi, sanıkların dinlenmesi gibi süreçler yüzünden hızlı ilerleyememesi nedeniyle hukuk dünyasına çok gitmeden gerçek bir tahkim ya da benzer bir müessesesyle hasar çözümlene mekanizmalarını yönetmek ya da yeni kurumlar önerebilmesine işaret edilmiştir. Bireysel varlığında evine hırsız girmesinden tüm varlığının yanmasına yani yangın sigortasına kadar sigorta şirketlerinden alacak tahsilinde sorun çıkması ihtimalinin aşılması gereken bir sorun olarak karşımıza çıkmakta olduğu ve bu sorunun aşılması gerektiği ifade edilmiştir. Ek olarak ülke ekonomisi geliştikçe, kişisel varlıkların değeri arttıkça bireyler ve kurumların varlıklarını korumaya yönelecekleri ve primlerin ödenme şekline göre de sektörün değişeceği belirtilmiştir.

Sigorta Sektörünün Geleceğinde Güvenin Yeri

Güven, sigorta sektörünün geleceğini etkileyecek faktörlerden biridir. 2021 yılında dünya çapında doğal afetlerden meydana gelen zarar 343 milyar dolar iken 130 milyar dolarlık kısmı sigortalıdır. Kalanı, koruma açığı olarak adlandırılan sınıfı meydana getirmektedir. Açıkta kalan bu zarar devletler tarafından üstlenilmektedir. Söz konusu koruma açığının özellikle Asya, Güney Doğu Asya bölgelerinde daha fazla olduğu görülürken bu durumun nedeni bir grubun sigortadan devamlı uzaklaşması olduğu belirtilmiştir. Aşılması gereken bir sorun olarak zarar meydana geldiğinde, sigortanın zararı karşılamama riski düşüncesi bir güven sorunu olarak karşımıza çıkmaktadır. İtibar ve mali kazanımın güçlenmesi için operasyonun hızlanması elzemdir. Hasarın olduğu anda sigortalının çok daha hızlı dönüş alması gerekmektedir.

Henüz Türkiye’de çok yaygın olmayan ancak dünyada ele alınan yeni bir sigorta türü ise parametrik sigortadır. Örnekle açıklamak gerekirse bu sigorta türünde olası bir depremin gerçekleşmesinde ödenen poliçe bedeli ne ise sigorta şirketi bu bedeli tam olarak karşılamaktadır. Ticari işletme ve bireyleri salgın ve doğa olaylarının verdiği zararlara karşı güvence altına alan parametrik sigorta ürünü ile sigortayı yaptıranlara belli koşulların gerçekleşmesi halinde tazminat ödemeleri hızla gerçekleşmektedir. Bu ürünün tarım ve farklı alanlarda yaygınlaşması beklenmektedir. Benzer ürünlerin ortaya çıkması ve yaygınlaşması ise sigorta bilinci, ekonomik koşulların durumu ve yeterli pazarlama faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi ile mümkündür.

Yaygın bir sigorta türü olan kasko sigortasında müşteriler, araçlarını satın alırken karşlarına gelen poliçe tekliflerinde farklı fiyatlar görmektedir. Poliçe içeriği detaylı incelenmediği takdirde müşteri yalnızca poliçe bedeli üzerinden değerlendirme yapabilmektedir. Ancak kaza anında satın alınan poliçenin hasarı tazmin edip etmeyeceği müşteri için bir soru işareti olarak kalabilmektedir. Müşteri deneyiminin bu noktada güven duyduğu bir acente ve danışman ile çalışmak üzerinde yoğunlaştığı gözlenmektedir.

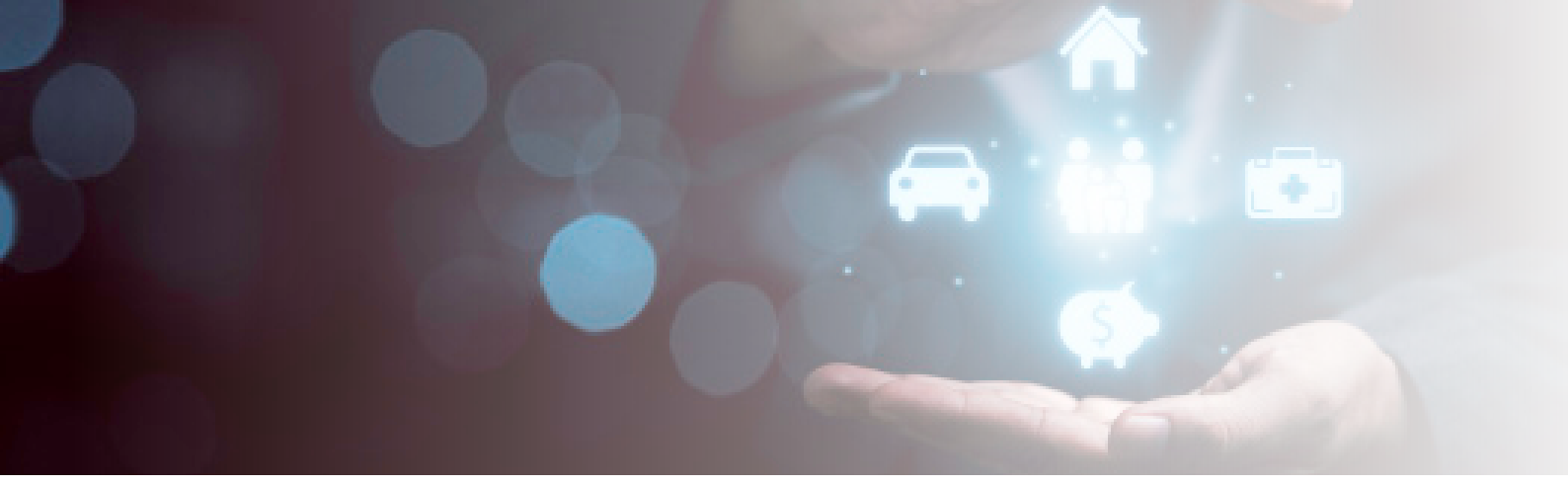


Hukuk temelli sigorta danışmanlığının çıkış noktası da söz konusu boşluktan doğmaktadır. Sigorta alıcısı karşısında poliçe satma hedefi görmediğinde poliçenin objektif bir şekilde inceleneceğine güvenmektedir, sigorta alıcısı bağımsız kurumlara ve bilinçli bir yönlendirmeye ihtiyaç duymaktadır. Dolayısıyla bu tür bağımsız kurumların piyasaya girişi, hatta bunun hasar çözümlerinde geliştirilerek rol alması elzemdir. Covid-19 pandemi başlangıç döneminde poliçelerde pandemi maddesi bulunmamaktaydı. İngiltere ve Fransa gibi örnekler incelendiğinde bir tür hakemlik sistemi kurulduğu ve çıkan sonucu kabul edecekleri beyanı ile kurumlar lehine bir yorum geliştirdiği görülmektedir. Gelişmelere özgü daha atletik, toplumsal dengeye dayalı bir yapı ile sigortaya duyulan güven, yakın kavramların yorumlama ya da denkleştirici adalet dediğimiz metotla sigorta sektörünü sürece dahil etmek belirli bir maliyet yaratsa da sektöre güven getirecektir.

Sigorta Sektöründe Yeni Ürün Anlayışı

Poliçelere standart getirilmesi göz önüne alınabilir, riskin büyüklük ve türüne göre kuruma özelleştirilmiş sigorta poliçesi düzenlenebilir. Poliçeler için bir istişare kurulu oluşturulması ile daha kurumsal bir bakış açısı daha büyük risklerde uzmanlar tarafından risk faktörlerine uygun poliçe düzenlenmelidir.

Bireylerin ve kurumların tıpkı finansal alanlarda ya da muhasebede olduğu gibi risklerini ve poliçelerini değerlendirebileceği danışmanlara ihtiyacı olduğu açıktır. Her bir kurumun ve bireyin ihtiyaçları birbirinden çok farklı olabilmektedir. Kimi kurum için yangın ön planda iken kimi kurum için siber risk öncelikli olabilir, ilk olarak bu durumun analizinin yapılması gerekmektedir. C seviye yöneticilere kendilerine göre 10 maddelik bir en büyük risk sıralaması yapmaları istendiğinde öne çıkan risklerden birinin tedarik zinciri olduğunu görüyoruz. Türkiye ise hem bu konudan etkilenebilecek hem de belki fırsat bulabilecek bir noktada diyebiliriz. Riskler ve fırsatlar yan yana yürüyen iki kavramdır demek yanlış olmayacaktır.



Danışmanlık kavramını hukuk temelinde incelersek ABD gibi ülkelere nazaran Türkiye’de fikri haklara ve danışmanlığa ödenen ücretlerin çok daha düşük olduğunu görmekteyiz. Örnek vermek gerekirse ABD’de beyaz yakaların emeklilik sonrası mali haklarının devamlılığı kapsamında dahi hukuk hizmeti aldığı görülmektedir. Emeklilik ücreti ve yatırımların yönetilmesi konusunda Türkiye’de daha çok sosyal sigortalar alanında çalışmış kişilerin söz konusu danışmanlığı verirken ABD’de avukatlık hizmeti olarak alınması hukuk alanında yeni ürünler ortaya koyulabildiğinin göstergesidir. Hukuk alanında olduğu gibi sigorta sektörünün de yeni ürünlere ihtiyacı vardır.

Sağlık sigortaları açısından incelendiğinde ise emeklilik halinde sigorta alanından çıkıp çıkılmadığı hastanın ameliyat veya hastalık geçmişi gibi kritik bilgilere ulaşmada zorluklar yaşandığı görülmektedir. E-nabız uygulaması entegrasyon bakımından önemli bir gelişme olmakla birlikte teknolojiyen bu alanlarda çok daha fazla yararlanılmasının yeni ürün ve ürünlerin sunumunda elzem olduğu görüşü öne çıkmaktadır.



Dijitalleşmenin ve Gelişen Teknolojinin Sektöre Etkisi

Pandeminin etkisiyle birlikte dijitalleşmenin yaygınlaşması hız kazanırken bankacılık alanında fintekin yükselişini yeni iş modellerini ve şirketleri piyasada görmekteyiz. Öte yandan yapılan araştırmalar göstermektedir ki müşteriler sigorta sektöründen de dijital hizmet kanalları açısından beklenti içerisindedir. 7/24 online destek almak, mobil cihazlar üzerinden sigorta poliçesi oluşturmak gibi örnekler verilebilir.

Otomotiv sektörü teknolojiyi hızlı entegre ederek, müşteri taleplerine çevik yanıt verebilmektedir. Sigorta ile kesişen alana bakıldığında Tofaş Türk Otomotiv A.Ş., aracın daha güvenli ve verimli kullanımını sağlamak ve müşteriye değer yaratmak üzere; sigorta şirketi ile Fiat Yol Arkadaşım "Connect Kasko" hizmetini geliştirmiştir. Bu hizmet ile Tofaş, araçtan ve müşterinin kullanım tarzından elde ettiği verileri sigorta şirketi ile paylaşmaktadır. Bu doğrultuda aracın kullanım durumu ve kullanıcının sürüş davranışı analiz edilerek poliçe fiyatlaması yapılmaktadır. Bu şekilde müşteriler aracını daha güvenli kullandığında veya daha az kullandığında indirimli bir poliçe fiyatı ile karşılaşmaktadır. Bu hizmet, otomotiv ve sigorta sektörleri arasında, teknolojinin ve verinin kullanılarak müşteri değeri yaratan ürün ve hizmet oluşumu örneği olarak gösterilebilmektedir.

Gelecekte araçların entegre bağlanabilirlik teknolojiye sahip olması ile birlikte sigorta ürünlerinin de bu doğrultuda evrilmesi öngörülmektedir.

Müşteri beklentisi; kasko sigortasında sürecin hizmet veren tarafından takibi ve hasar anında rehberliktir. Müşteri, poliçesini dileği zaman detayları ile görebilmeyi ve sürece vakıf olmayı talep etmektedir. Kaza anında ulaşabileceği bir kurumun karşısında olması, süreçlerin yaratılması ve dijital kanallarla müşteri ve servis arasında kurgunun sağlanması sigorta şirketleri açısından önemli bir yatırım olacaktır.

Güven, operasyon, müşteri memnuniyeti birbirine bağlı olgulardır. Müşteri, vakanın oluşması ve eksperin sahaya ulaşımı dijital kanallar yoluyla daha güvenli, şeffaf ve denetlenebilir bir şekilde gerçekleştirilebilecektir. Bu durum hem hukuki hem de finansal sorunların dijital araçlarla çözülmesini sağlayabilecektir. Düzenleyici kurumların rolü de mühimdir önceki yüzyıla kıyasla tüm sektörün geldiği nokta elbette çok ilerlemiştir ve devamlı bir iyileşme olduğu yadsınamaz bir durumdur.



Çağımızda Ortaya Çıkan Yeni Riskler

Sıralamada ön plana çıkmamakla birlikte çok önemli olan jeo-politik risklerin hayatımızı birinci derecede etkileyeceği öngörülmektedir. 2021 yıl sonu raporlarına bakıldığında gene Avrupa, Orta Doğu ve Afrika'da risk sıralamalarına bakıldığında birincisi işin durması, ikincisi ekonomik yavaşlama, üçüncüsü ham madde eksikliği dördüncüsü siber atak, beşinci tedarik zinciri, altıncı politik tavır yani politik liderlerin verdiği tepkilere göre kamuoyu ve piyasaların verdiği tepkidir. Sosyal medyanın görüşleri ve söylemleri hızla yaymasının müşteri tarafında tepkiye neden olması ve boykota dönüşmesi sonucu şirketlerin değer kaybı yaşaması çağımızın riskleri arasına girmiştir. İklim krizi sonucu yaşanan sel, fırtına, yangın gibi felaketlerin yanı sıra, kurumların etik ve itibar yönetiminde ESG kavramının öne çıkmasını ve riskler sıralamasında yükselmesini getirmiştir. Yedinci sırada artan rekabet, sekizincide düzenleyici kurumlar, dokuzuncu sırada ise 2019 yılında listede altmışıncı sırada yer alan pandemi yer alırken onuncu sırada market dengelerinin hızla değişmesi yer almaktadır. Öte yandan savaş, günümüzde Rusya-Ukrayna örneğinde olduğu gibi büyük risk olarak varlığını sürdürmektedir.

Değiniilmesi gereken önemli konulardan bir tanesi de yetenek açığıdır. Araştırmalar göstermektedir ki özellikle Avrupa için ciddi manada yetenekli insan kaynağı eksikliği vardır. Beyin göçü şirketler açısından yönetilmesi çok zor bir risk olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanların maddi ve daha iyi sosyo-ekonomik koşul beklentileri şirketler açısından yönetilmesi gereken bir risk haline gelmiştir. Dijital çözümlere olan ihtiyaç arttıkça bilgi teknolojisinde istihdam edilen insan kaynağının global ölçekte iş bulabilir ve bulunduğu yerden çalışabilir olması bu aşanda bir istihdam açığı yaratmaktadır. Yeteneği bulma, tespit ve elde tutma insan kaynağı kavramının yetenek yönetimine doğru evrilmektedir.



Sigorta Sektöründe Kurumsal İş Birlikleri ve Mevzuat Düzenlemeleri

Sigorta sektörünün meslek birlikleri ve bu alanda sivil toplum kuruluşları olmakla birlikte kanun koyucu ve hizmet veren arasında daha fazla etkileşim olması cezalar üzerinden kontrol sağlamak yönünden değil insanı merkeze alan bir yapıya geçerek düzenleme yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Otomotiv sektöründeki düzenleme ihtiyaçlarına bakılırsa müşterinin araç alma deneyimi esnasında sigorta işlemini farklı kaynaklarla yapması ve sürecin karmaşık ilerlemesi araç ile entegre sigortaya olan ihtiyacı doğurmaktadır. Ancak otomotiv alanında araç alım esnasında kasko poliçesinin araç içine entegre edilmesi müşteri için ek bir ÖTV yükü getirebilmektedir ki bu durumda müşterinin tek bir kaynaktan araç ve sigorta alımı talebi çözülememektedir.

Sonuç olarak kuralların konduğu noktada müşterinin yolculuğundan yola çıkarak yasal düzenlemelerin yapılmasının hem sektör hem de müşteri deneyimi açısından verimi arttıracakı söylenebilecektir. Sigorta sektörü günümüze kadar acente ağırlıklı yürümüştür ancak kanal dağıtımlarında farklılıklar gelişmeye başlamıştır. Bu aşamada hukuk ve sigorta alanında uzmanlaşmış kişilerin bir araya gelmesi ile küresel değerleri entegre ederek geleceğe yönelik planlar yapılması verimi artırarak sektörün gelişimine katkı sağlayacaktır. Çağımızın koşullarında strateji odaklı planlama ve ani gelişen riskler karşısında kurumların çevik yanıt verebilme kapasitesini geliştirmesi gerekmektedir.

İDHD

İŞ DÜNYASI
VE
HUKUK DERNEĞİ | BUSINESS WORLD
AND
LAW ASSOCIATION

info@isdunyasivehukuk.com

www.isdunyasivehukuk.com