

BRIDGE

Haziran, 2021 / Sayı 14

DENGE
DEĞERLEME



Ahmet ARSLAN
Yönetim Kurulu
Başkan Yardımcısı

Konut Fiyatlarındaki Yükseliş Sürecek Mi?

Yıllık konut satış rakamlarını analiz ettiğimizde ülkemizin yıllık ertelenemeyen konut ihtiyacının 1.350.000 (\pm %10) adet olduğu görülmektedir. 2020 yılında yaklaşık 1.500.000 adet konut satışı gerçekleşti.

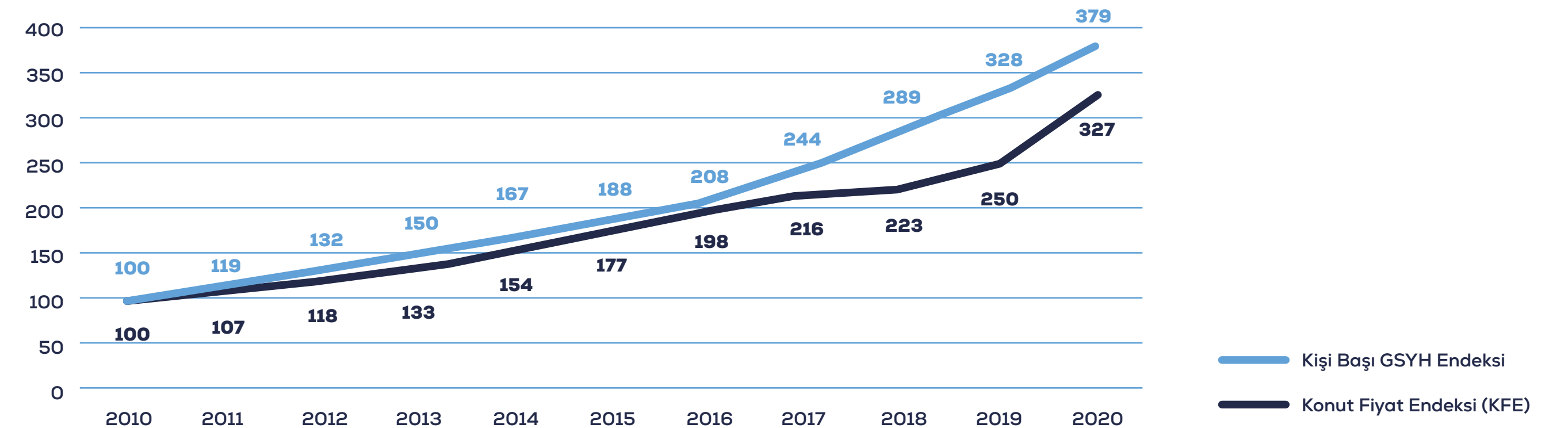
Konut fiyatlarındaki geçtiğimiz yıl yaşanan artış halkımızda bir şaşkınlığa yol açtı. “Dini ve milli bayramlarımızda bile kapanma tedbirlerini uyguladığımız pandemi ortamında neden fiyatlar bu kadar arttı, konut fiyatları daha yükselir mi?” sorusu ev alacakların zihinlerinde önemli yer tutmaya başladı.

Pandemi kapsamındaki 2020 Yılı enflasyonu %14,60 olarak gerçekleşirken konut fiyat endeksine göre konut fiyatlarında %30,44 oranında artış gerçekleşti.

Artışta başlıca iki nedenin etkili olduğu görülmektedir. Birinci neden, geçtiğimiz yıllarda ihtiyaç fazlası konut üretiminin gerçekleşmesi, 2016 yılı sonrasında etkisini hissettiğimiz arz fazlasındaki erime nedeniyle arz talep dengesinde talep lehine değişimin yaşanmasıdır. İkinci neden ise inşaa malzeme ve işçilik maliyetlerinde enflasyonun üzerinde artışların fiyatlara yansımaya başlaması görülmektedir.

Kişi başına GSYH ile Konut Fiyat Endeksi (KFE) verilerini, 2010 yılı verisini 100 baz puan olarak geçtiğimiz 10 yılı karşılaştırdığımızda; 2016 yılına kadar her iki endeksin paralel seyrettiğini, 2016 yılı sonrasında Kişi başına GSYH değer artışın daha yükseldiği, 2016-2018 arası KFE değerlerinin önceki yıllara göre daha yatay seyir izlediği, 2019 yılında itibaren hızlı yükselme olduğu görülmektedir.

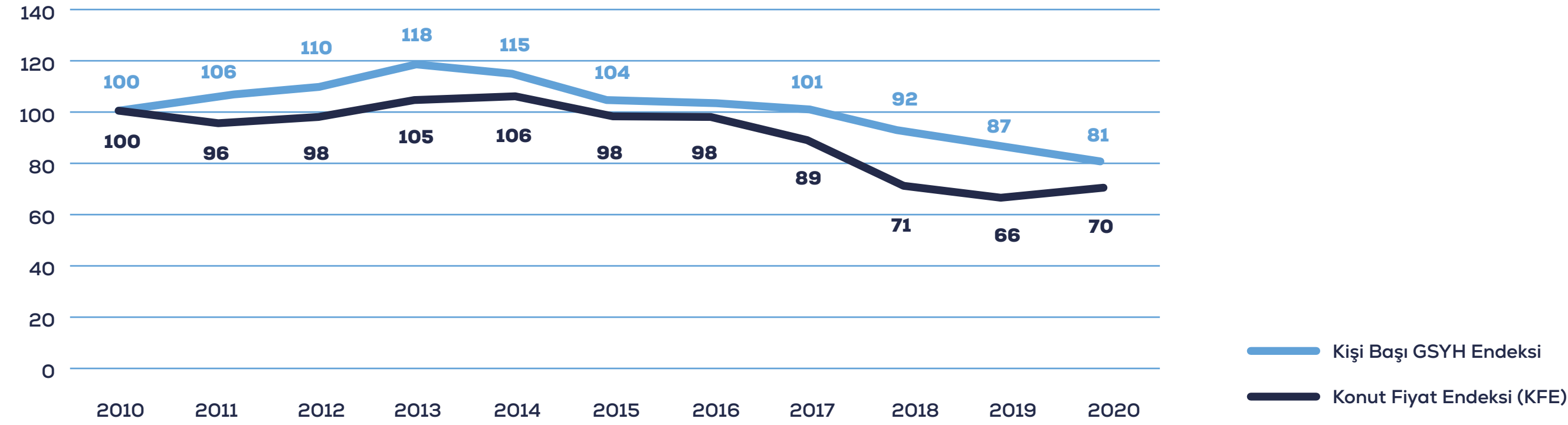
Kişi Başı GSYH Endeksi - Konut Fiyat Endeksi (TL)



Geçtiğimiz 10 yılda gelir artışının gayrimenkule yansımadağı görülmektedir. Normal şartlarda KFE' nin milli gelire paralel seyir izlemesi beklenir. Grafikten anlaşılacağı üzere milli gelir verileri dikkate alındığında Konut fiyatlarında % 16 reel artış yaşaması durumunda ancak normal seyrine ulaşacağı görülmektedir. Bu değerlendirme yerel ve ekonomik işlemlerini TL bazlı gerçekleştirenler için geçerli olacaktır.

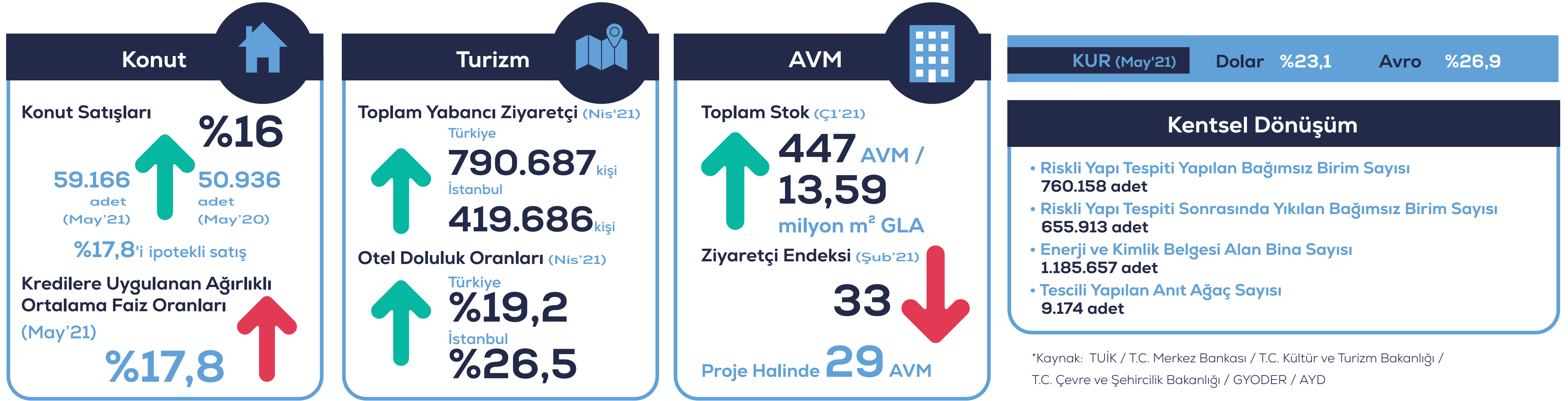
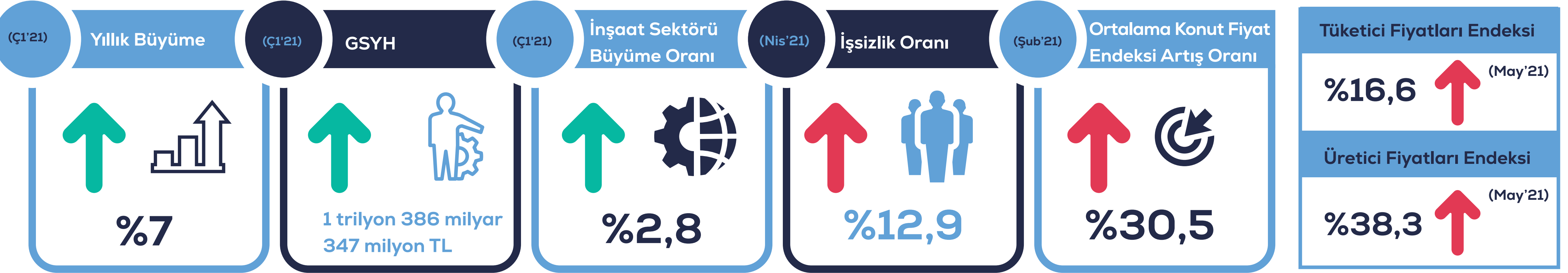
Yabancı penceresinden konut fiyatlarındaki durum nedir?

Kişi Başı GSYH Endeksi - Konut Fiyat Endeksi (TL)



Milli gelir dolar kurunda hesaplanıyor olması nedeniyle Konut Fiyat Endeksi verilerini de dolar kuruna uyumlu hale getirdiğimizde 2016 yılına kadar her iki endeksin paralel seyrettiğini, sonrasında Kişi başına GSYH (Milli Gelirde) azalmanın KFE değerlerine göre daha az olduğu görülmektedir.

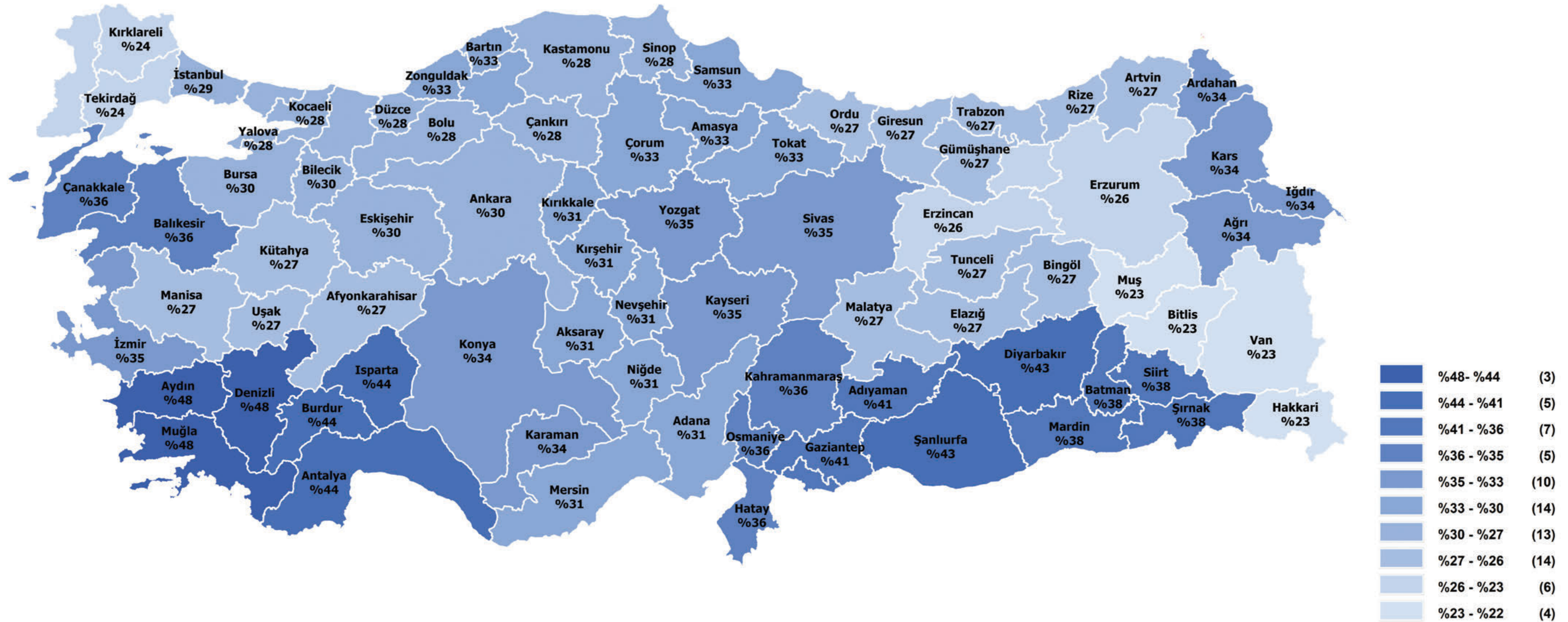
Gayrimenkul fiyatlarında 2014 yılından itibaren değer kaybı devam ettiği 2020 yılında yukarı yönlü hareket etmiş ise de 10 yılın sonunda %30 oranında değer kaybı yaşandığı görülmektedir. Geçtiğimiz 10 yılda dolar bazlı milli gelirdeki azalmaya göre konut fiyatlarındaki azalma daha güçlü hissedildiği görülmektedir. Türk lirası verilere göre yapılan analize benzer şekilde Konut fiyatlarında %16 reel artış yaşanması beklenilmektedir.



*Kaynak: TÜİK / T.C. Merkez Bankası / T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı / T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı / GYODER / AYD

İllere Göre Değer Değişim Oranı

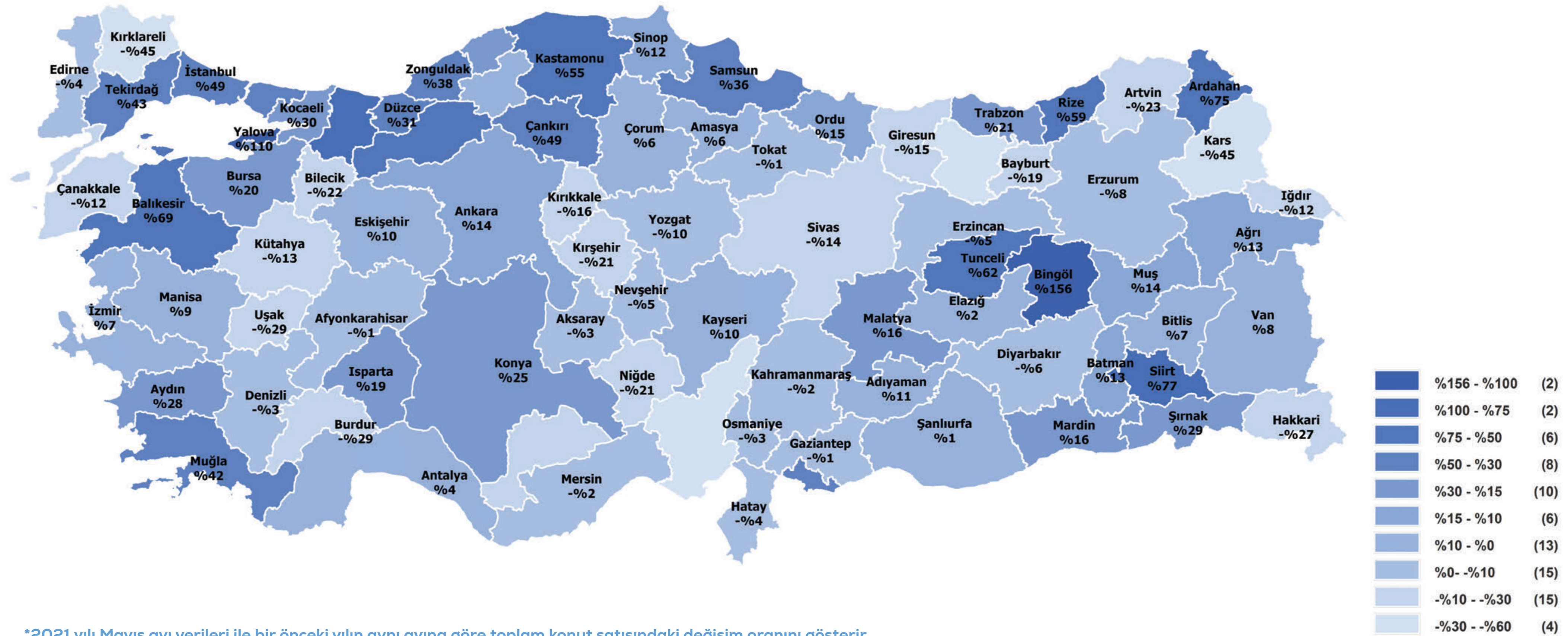
2020 yılı ile güncel nisan ayı verileri dikkate alındığında bir önceki ayda olduğu gibi Türkiye ortalamasının **%32** oranında artış olduğu görülmektedir. Gayrimenkul satış oranları ve değerlerindeki artış ivme kazanarak artıyor olması; stoklarda piyasa normallerine döndüğü, ertelenen inşaat maliyetlerinin değerlere yansıdığı göstermektedir.



*2021 yılı Nisan ayı verileri ile bir önceki yılın aynı ayına göre konut fiyat endeksi değişimini gösterir.

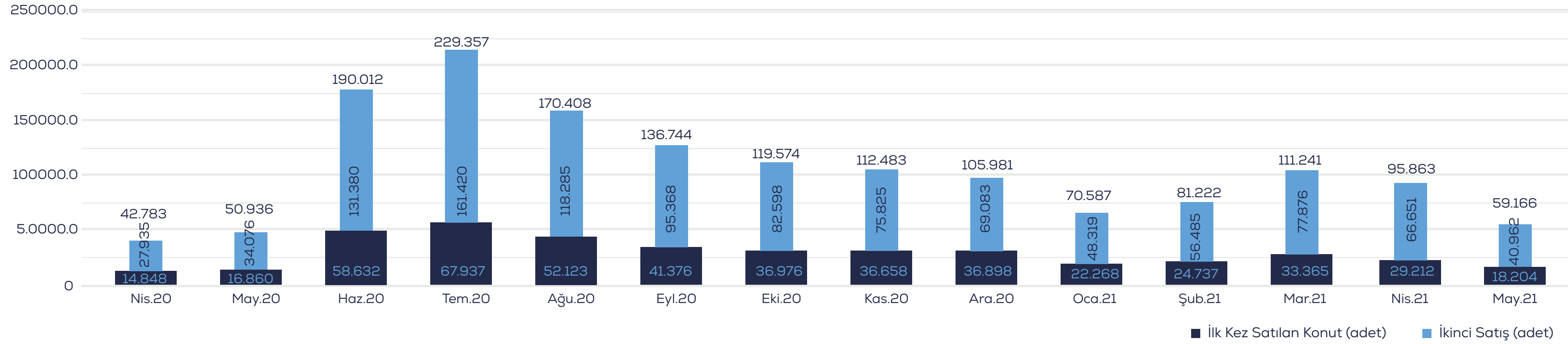
İllere Göre Konut Satışındaki Değişim Oranı

2020 yılı Mayıs ayı ile güncel Mayıs ayı verileri dikkate alındığında kapanma ve kısıtlamalara rağmen Türkiye ortalamasının **%16** oranında artış olduğu görülmektedir. Aşılama oranlarında artış ve yaz aylarının gelmesi konut satışlarında artışı getireceği görülmektedir.



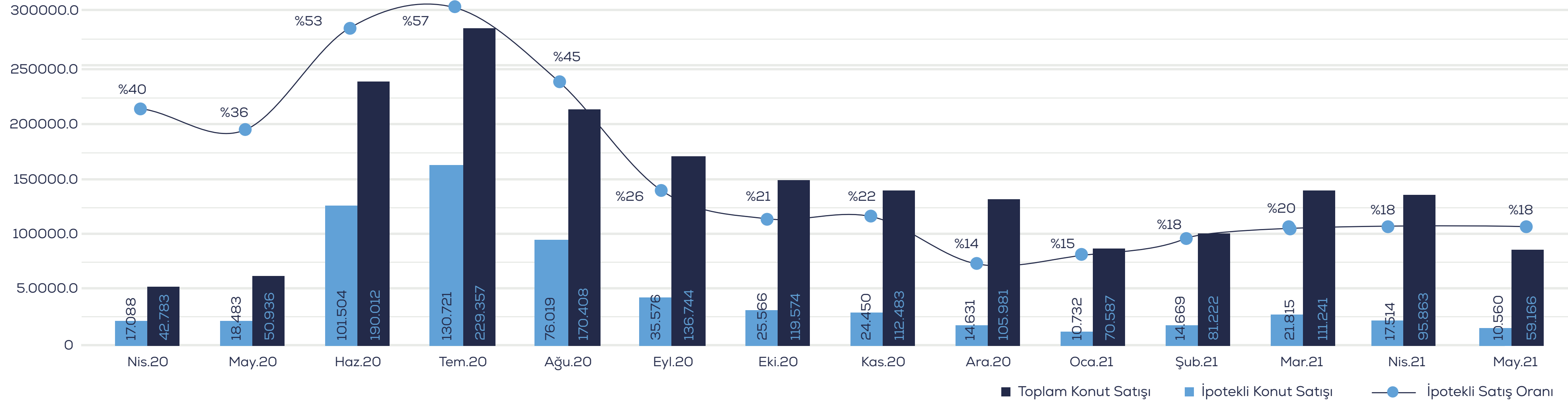
*2021 yılı Mayıs ayı verileri ile bir önceki yılın aynı ayına göre toplam konut satışındaki değişim oranını gösterir.

Türkiye Geneli Konut Satış Rakamları



Türkiye genelinde ilk defa satılan konut sayısı 2021 Mayıs ayında bir önceki yılın aynı ayına göre **%8** artış gösterdi.

İkinci el konut satışları ise 2021 Mayıs ayında bir önceki yılın aynı ayına göre **%20** artış gösterdi

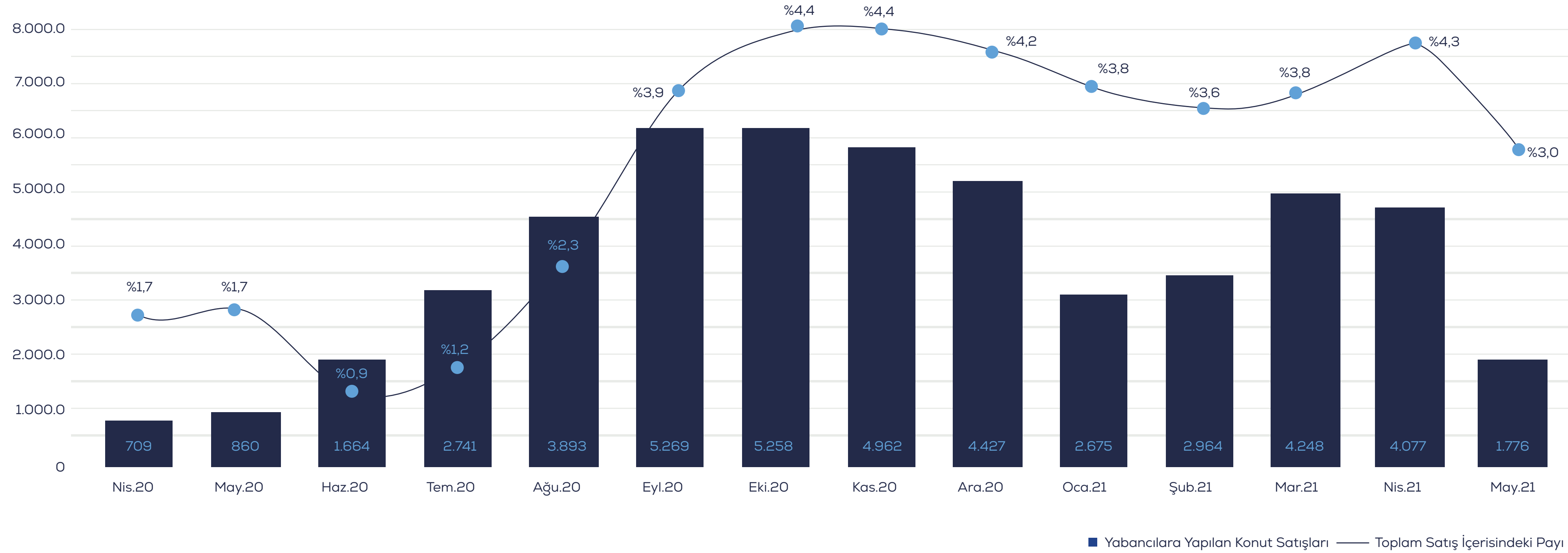


Türkiye genelinde; 2021 Mayıs ayında ipotekli konut satışları bir önceki yılın aynı ayına göre **%43** azalış gösterdi.

İpotekli konut satışının tüm satışlar içerisindeki payı ise **%17,8** olarak gerçekleşti.

Kaynak: TUIK

Türkiye Geneli Yabancıya Satış Rakamları



Türkiye genelinde; 2021 Mayıs ayında yabancılar yapılan konut satışları bir önceki yılın aynı ayına göre **%107** arttı.

2021 Mayıs ayında, yabancıya yapılan konut satışlarının tüm satışlar içerisindeki payı ise **%3,0** olarak gerçekleşti.

Yabancıya Satışta İlk 5 İl

İstanbul

Antalya

Ankara

Mersin

Sakarya

Türkiye'den Konut Alan İlk 5 Ülke Vatandaşı

İran

Irak

Rusya Federasyonu

Afganistan

Almanya

*Kaynak: TÜİK



Yavuz ÖLKEN
CEO
Axa Sigorta



Fırtınanın Ardından: Sigortacılık ve Dijitalleşme

Yaklaşık 1,5 senedir tüm dünyayı kasıp kavuran pandemi, aşıların bulunması ile birlikte yavaşça hız kesmeye başladı. Pandemi hız kesiyor kesmesine fakat beraberinde getirdiği yoğun dijitalleşme bir süre daha bizimle olacak gibi duruyor. AXA Sigorta CEO'su Yavuz Ölken pandemi döneminde dijitalleşmeyi sigortacılık sektörünün lensinden anlatıyor.

Pandemi tüm dünyada bir fırtına etkisi yarattı. Dünyada sigortacılık geçmiş yıllardaki kârlılık ve büyüme oranlarını bu sene COVID-19 ile birlikte sürdüremedi. Pandemi döneminde zarar uğrayan sigortalıların tazmin talepleri sektörde yük yarattı. Özellikle de organizasyon iptalleri veya bazı geniş kapsamlı sigortalar gibi alanlar pandemiden etkilendi. Düzenlenmeyen konserler, bienaller, fuarlar ve paneller gibi etkinliklerin arka planında sigortacılara büyük iş düştü. İş yeri sahipleri de pandemiyle ciddi zararlara uğradı. Tüm dünyada mal kaza sigortacılarının COVID-19'dan kaynaklı iş kesintisi zararlarını tamamen ödemesinin yaklaşık 150 yıl alabileceği söyleniyor. Tek bir virüs sadece tek bir branşta 150 yıllık hasar yarattı.

Bununla birlikte pandeminin dünya üzerinde yarattığı etkiden bahsederken daha geniş bir çerçeveden bakmamız gerekiyor çünkü bu dönemde ekonominin sureti de değişti. Dijital ekonominin yükselişe geçtiğini gördük. Birçok şirket ofisleri evlerine taşıdı, şirket kültürleri ve iş süreçlerini dijital bir dünyaya adapte etti. Doğum günleri Zoom'a taşındı, arkadaş görüşmeleri görüntülü oldu. Adeta tüm dünya dış alanlardan iç alanlara taşındık ve eski hayatımızı ekranlar üzerinden yaşamaya gayret ettik.

Teknoloji ve dijitalleşme pandemi dönemini tanımlayan trendler olarak öne çıkıyor ama aslında özellikle de son 20 yıldır öyle ya da böyle hep bizi etkiliyorlardı. Spordan sağlığa, ev boyamaktan dil öğrenmeye aklınıza gelebilecek her şeyde dijitalleşmenin izlerini görebiliyoruz. Hatta dijitalleşme öyle bir noktaya geldi ki ekonominin en çekirdek birimlerinden biri olan para bile dijitalleşti. Bir süredir blockchain bazlı kripto para birimleri ve NFT'ler gibi kripto yatırım araçları gibi dijital varlıklar tüm dünyayı kasıp kavuruyor.

Biz de sigortacılar olarak bu teknolojik dönüşümün yabancısı değiliz. Aksine AXA Sigorta'da Türkiye'nin en köklü sigorta şirketi olarak zamanın ruhunu yakalamak ve geleceği inşa etmek DNA'mızın önemli birer parçaları. Dünyada yaşanan teknolojik ve dijital dönüşümlerin yalnızca takipçisi değil, mimarları olmak için çalışıyoruz. Bu doğrultuda teknolojik yatırımlarımız işimizin her alanına, hayatına dokunduğumuz her paydaşın yararına uzanıyor. Yapay zekâ, makine öğrenmesi, nesnelerin interneti gibi teknolojileri iş süreçlerimizin bir parçası haline getirmekle kalmıyor; Sigorta 4.0 adlı yaklaşımımızla teknolojiyi bir "amaç" değil "araç" haline getirerek acente, çalışan, müşteri ve süreç alanlarındaki ihtiyaçlara çözümler yaratacak geliştirmelere odaklanıyoruz. Bu yaklaşımımız sayesinde pandemi döneminde müşterilerimiz için kesintisiz fayda yaratabildik.

Mesela pandemi öncesinde özellikle Anadolu'da uzak kasaba ve şehirlerde hızlı onay süreçleri açısından önemli bir avantaj sağlayan "Uzaktan Hasar Tespiti" hizmetimiz bu dönemde Türkiye'nin dört bir yanındaki müşterilerimiz araçlarındaki hasar tespiti için evden çıkmadan hizmet alabildi. Pandemi döneminde ücretsiz çekici hizmetiyle desteklediğimiz "Uzaktan Hasar Tespiti" ile müşterilerimizin hasar tespiti için tamirhane ile uygulama üzerinden canlı görüşme yapmasını ve hasar onay sürecinin hızla sonuçlanmasını sağlıyoruz.

COVID-19 salgınıyla birlikte her zaman yanında olduğumuz müşterilerimize ihtiyaç duydukları farklı konularda ayrıcalıklı dijital hizmetler sunarak bu dönemde hayatlarını bir çözüm ortağı olarak kolaylaştırmayı hedefledik. Güçlü teknolojik altyapımız sayesinde inovatif ürün ve hizmetleri hayata geçirdik. Örneğin bu dönemde insanların hastaneye gitmekten korktuğunu fark ettik ve AXA Doktor Danışma Hattı'nı geliştirdik; böylece müşterilerimiz yazılı, sözlü ve görüntülü olarak doktorlarla buluşmaya devam edebildi. Ayrıca pandemi döneminde yaşı veya sağlığı sebebiyle rahatça dışarı çıkamayan müşterilerimiz için AXA Bağımsız Yaşam Hattı'nı hayata geçirdik. Bu dijital danışma hattı sayesinde 65 yaş ve üstü ve ameliyat geçirmiş müşterilerimiz olmak üzere iki farklı gruba günlük market alışverişi desteği, ev içi bakım ve tadilat hizmetleri gibi günlük hayatlarının akışının kesintiye uğramasını önleyecek destekler verdik.

Ayrıca dünyanın daha iyi bir yer haline gelmesi için bilim ve teknolojiye yatırım yaparak ortaya çıkan birikimi tüm insanlıkla paylaşıyoruz. AXA Gelecek Riskleri Raporu, AXA Öngörü Raporu gibi yayınlar ve AXA Araştırma Fonu gibi girişimlerimizle dünyanın karşı karşıya olduğu riskleri analiz ediyor; daha iyi bir gelecek yolunda geleceği şekillendiren trend ve olası senaryoları ele alıyoruz. Bilgi üretimine olan yatırımımız pandemi dönemini anlamak ve analiz etmek için oldukça kıymetliydi. Öngörü Raporu'nun 2021 edisyonunda iklim değişikliğinden sağlık hizmetlerinin dönüşümüne uzanan konularda 2040 yılına dek gerçekleşebilecek uzun vadeli değişim öngörülerini paylaştık. Özellikle sağlık hizmetlerinde dijitalleşmenin refahı ve insan sağlığını nasıl iyileştirebileceğine dair senaryolar ele alınıyordu raporda. Bu da aslında bize tele sağlık hizmeti yatırımlarımızın ne denli gerekli olduğunu gösterdi. Raporda da öne çıktığı gibi sağlıkta zamanın ruhunu yakalamak ve değişen müşteri ihtiyaçlarına göre ürünlerin yeniden tasarlanması, inovasyonun daimi olması çok önemli. Biz de sağlık yatırımlarımızda bunu göz önüne alıyoruz.

Peki bütün bunlar AXA Sigorta için nasıl bir fayda yarattı? Pandemi döneminde teknolojiyi kullanarak insanı merkeze alan bu farklı ve sürdürülebilir bakış açımız sayesinde 2020 gibi zor bir yılı bile Türkiye'de büyüyen sigorta sektörünün büyüyen paydaşlarından biri olarak kapattık. Bu sene de AXA Sigorta olarak sahip olduğumuz değerler ve müşterilerimizin yapabileceklerine dair inancımızı teknolojinin gücüyle birleştirerek çalışmaya devam edeceğiz. İnsanlık için, müşterilerimiz için değerli olanı korumak, acentelerimizin gelişimini sağlamak ve çalışanlarımızın verimli ve sürdürülebilir olmaları adına gelecek için hazırız!





Mehmet Akif EROĞLU
Türkiye Motorlu Taşıtlı Büro
Müdürü



Türkiye Sigorta Ve Emeklilik Sektörü Ve Insurtech

Türk sigorta sektörü Türk ekonomisine katkıda bulunan öncü sektörler arasında yer almakta olup, 2020 yıl sonu itibarıyla 308 milyar TL aktif büyüklüğü ile finansal sektörler arasında yüzde 89,3 oranı ile ilk sırada yer alan bankacılık sektörünün ardından yüzde 4,7 pay ile en büyük ikinci sektördür. Türkiye sigorta, reasürans ve emeklilik sektöründe, aktif olarak 39'u hayat dışı branşlarda, 21'i hayat ve emeklilik branşlarında ve 3'ü reasürans alanında olmak üzere toplam 63 şirket faaliyet göstermektedir. Doğrudan ve dolaylı sağlamış olduğu istihdam rakamı yaklaşık 200.000 kişi olup, desteklediği ilişkili sağlık sektörü ve taşıt onarım sektörü gibi yan sektörlerle bu rakam katlanmaktadır.

Türk sigorta endüstrisi ifa ettiği fonksiyonlar itibari ile ülke ekonomisi için kritik önemi haiz bir sektördür. Ancak bu önemine rağmen ülkemiz sigorta sektörünün finansal sistem içindeki payı bankacılık ve yurt dışı piyasalara kıyasla düşük kalmaktadır. Sigorta penetrasyonu, yüzde 7,2 olan dünya ortalamasının oldukça altında, yüzde 2,2 mertebesinde. Ayrıca, özel emeklilik fonlarının GSYH'ye oranına bakıldığında OECD ağırlıklı ortalamasının yüzde 126, Türkiye'de ise bu oranın yüzde 2,5 civarında olduğu görülmektedir. Sektör aktif büyüklüğünün GSYH'ye oranı Avrupa Birliği'nde yüzde 75,7 iken, Türkiye'de bu oran yüzde 5,5'tir. Özetle ülkemiz sigorta ve emeklilik sektörü, ülke ekonomisinin dünya ekonomileri arasında bulunduğu yere kıyasla alt sıralarda yer almaktadır. Nitekim ülkemiz 2019 yılı temel alındığında dünyanın 19. büyük ekonomisi olmasına rağmen sigorta sektörümüz 39. sırada yer almaktadır. Toplumun finansal okuryazarlığının görece düşük olması; kişisel ve kurumsal düzeyde karşı karşıya kalınabilecek risklerin ve sunulan sigorta ürün ve teminatların tüketiciler tarafından yeteri kadar bilinmemesi, sigorta bilincinin yeterince oluşmaması, tasarrufa yönlendirilebilecek gelirin kısıtlı olması; sermaye piyasalarının yeterince derinleşmemiş olması, tasarruf anlamında toplumun hala mevduatı tercih etmesi sigortalanmaya engel teşkil eden kültürel yaklaşım ve eğilimler sektörün arzu edilen gelişmişlik seviyesine ulaşmasını güçleştirmektedir. Hayat dışı branşlarda trafik sigortasına, hayat branşında kredi-hayat sigortasına bağımlılık olması, acentelerin konvansiyonel iş modelleri sektörün gelişiminde olumsuz rol oynamaktadır.

Bununla birlikte gerek sektörün ülke ekonomisine kıyasla küçük olması gerekse penetrasyon oranının düşük olması sektörün gelişimi ve potansiyelini kullanması bakımından da fırsat doğurmaktadır. Toplumun finansal okur yazarlığının artması, finansmana erişimde kolaylık nedeni ile ekonomik seviyesinin gelişmesi, bu suretle sigortalanabilir daha fazla varlığın olması ile teknolojik değişim ve dijitalleşme süreci ile yeni iş modellerinin oluşması, katılım sigortacılığı ile sigortalanmada kapsayıcılığın artması, finansal risklerin sigortalanmasına duyulan ihtiyaç, toplumun yaşam süresinin uzaması, sağlık harcamalarının insan yaşamında daha öne çıkması, bakım sigortasına duyulan ihtiyacın artacak olması gibi faktörler sektörün gelişimi için yeni fırsatlar doğurmaktadır.

Gerek bu faktörlerin etkilerini hissettirmesi gerekse büyüyen ekonomimizin dinamikleri sigorta ve emeklilik sektörünün Türkiye ekonomisinin üzerinde büyüme göstermesini sağlamıştır. 2011-2020 yılları arasında yıllık ortalama bileşik büyüme yüzde 19 olarak gerçekleşmiştir. 2020 yıl sonunda 68,2 milyar TL hayat dışı branşlarda, 14,4 milyar TL hayat branşında olmak üzere toplam 82,6 milyar TL prim üretimi gerçekleştirilmiştir. Sektör uluslararası sermayenin de ilgisini çekmektedir. 2002-2020 yılları arasında finansa sektörüne yapılan toplam 54,6 milyar ABD doları olan doğrudan yabancı yatırımın yüzde 15'i sigorta sektörüne gelmiştir. 63 aktif şirketin 41 tanesi uluslararası sermaye sahibidir. Emeklilik Gözetim Merkezi verilerine göre, Bireysel Emeklilik Sistemi'ndeki toplam katılımcı sayısı 12,6 milyon, fon büyüklüğü ise 168,2 milyar TL'dir. Sigorta sektörü ifa ettiği fonksiyonları bakımından toplum ve ekonomi açısından çok büyük bir öneme sahiptir. Her şeyden önce Türk Sigorta Sektörü sağladığı teminatlarla Türkiye ekonomisinin sürdürülebilirliğinde kritik bir fonksiyon görmektedir. 2019 yılında sağlanan teminat tutarı 129,3 trilyon TL olup GSYH'nin 30 katına ulaşmıştır. Sektör ödediği tazminatlarla bir yandan kişi ve kurumları korurken diğer yandan devletin yükünü hafifletmektedir. Sektör olarak 2020 yılında 4,6 milyar TL'si hayat ve 39,4 milyar TL'si hayat dışı olmak üzere toplam 44 milyar TL tazminat üstlenmiştir. Böylelikle ekonomik hayatın devamlılığı sağlanmakta, yatırımlar korunarak desteklenmektedir. Finansal sektördeki rolüyle, uzun vadeli varlıklar ile sigorta ve emeklilik şirketleri, uzun vadeli finansman sağlamakta, risk yönetimindeki rolüyle işletme ve kişilere güvence vermekte, devletin yükünü hafifletmektedir.

Böylesine hayati fonksiyonlar taşıyan bir sektörün istenilen seviyede olmaması sağlam ve sağlıklı bir ekonomi için önemli bir eksiklikler. Türkiye Sigorta Birliği tarafından yapılan çalışmada, medyan gelire göre ülkemiz sigortacılık sektörünün %3'lük bir penetrasyon seviyesinde olması gerekirken, penetrasyonun %2,2 olduğu ve beş yıllık bir perspektifte öngörülen inisiyatifler alınmak suretiyle penetrasyon oranının yüzde 4,5 seviyelerine çıkabileceği ortaya konmuştur. Bu noktada önemli fırsatlardan biri de teknolojiye bağlı olarak dijitalleşme ve insurtechte yaşanan gelişmelerdir.

Dijitalleşme her sektörün iş süreçlerini ve modellerini etkilediği gibi sigorta sektörünü de etkilemektedir. Insurtech son yıllarda sigorta ve emeklilik sektöründe çok konuşulan, tartışılan ve aksiyon alınan bir alandır. Ülkemizde özellikle 2016 yılından bu yana birçok sigorta şirketleri bu alanda yatırımlar yapmaya başlamışlardır. Bu bağlamda satıştan hasara kadar uçtan uca tüm süreçlerde teknolojiye faydalandığını görmekteyiz.



Bu kapsamda süreçlerde, makine öğrenimi ve yapay zeka kullanılmaya başlanılmıştır. Yapay zeka aracılığıyla, artık trafik gibi standart teminatlara sahip olan sigorta branşlarında fiyatlandırma yapılabilen, hasar anında sigortalıya anlaşmalı kurum yönlendirmesi yapılabilen, hasar evrakları teslim alınabilen hatta hasar fotoğraflarına bakılarak tahmini hasar maliyeti tespiti yapılabilir. Yerinde yapılan hasar incelemeleri yerine uzaktan hasar incelemeleri 2D, 3D ve 360 derece video çekimleri ve dronelar aracılığıyla yapılabilir. Makina öğrenmesine dayalı olarak, algoritmalar ile otomatik olarak bir aracın gövdesini ve hasarın boyutunu analiz edip paralel makine tarafından öğrenimi ve analitik ardışık düzenleri uygulayarak analiz süreçleri yapılmaktadır. Trafik kaza sigortasında sürücülerin araç kullanım şeklini dikkate alarak daha doğru fiyatlamaya yardımcı olabilecek ve kaza durumunda acil müdahale süresini kısaltan teknolojik cihazlar (telematik, otomatik acil durum çağırısı sistemleri) kullanımı yapılmaya başlanmıştır. Bireysel emeklilikte fonların dağılımında robo-adviserler kullanılmaya başlanmıştır. Big data tüm sektörün odağı haline gelmiştir. BES mevzuatında matbu evrak gönderimi ile ıslak imza alınmasına ilişkin süreçlerin mümkün mertebe dijital ortamda kalıcı veri saklayıcıları ve güvenli elektronik iletişim yöntemleriyle yapılmasına, imzalama mekanizmalarının yerini elektronik onay şeklinde işlemlerin almasına dair beklenti ve talepler dile getirilmektedir.

Insurtech ve dijitalleşmenin şüphesiz en çok etkilediği alan satışla ilgili iş modellerinde görülmektedir. Hayat dışı sigorta sektöründe en büyük dağıtım kanalını yaklaşık yüzde 65 oranı ile acenteler oluşturmaktadır. Doğrudan dijital kanaldan satış oldukça düşük pay oluşturmaktadır. "Alınan" değil daha çok "satılan" bir ürün olan sigortada geleneksel olarak aktif pazarlama ve acenteye bağlı bir yapı ağırlık taşımaktadır. Ancak müşterinin teknolojik gelişmelere bağlı olarak beklentilerinin değişmesi, konfor alanının genişlemesi, alınan ürün kadar sağlanan hizmetin niteliğinin de sorgulanması, modern çağın dayattığı hız faktörü gibi hususlar satış ve hasar hizmetlerinde talep ve beklentilerde radikal değişimleri getirmiştir. Her sektörde müşteri ihtiyaç ve beklentilerini merkeze koyan müşteri odaklı yaklaşım sigorta sektöründe de önemli bir tehdit ve aynı zamanda fırsat alanıdır. Bu beklentiyi göremeyen veya yeterli ve/veya zamanında tepki veremeyen sigorta şirketleri teknolojiye değişimi, uyumu gerçekleştiren müşteriyi yaşamın her anında ve noktasında kuşatan "agile" ve hızlı hareket eden dijital sigorta şirketleri ve start up'larla rekabette zorlanacaklardır. Yine farklı şirketlerden poliçe teklifi sunan aggregatorların yaygınlaşması fiyata duyarlı sigorta müşterisini daha da fiyat odaklı hale getirmiş olup, sigorta müşterisini fiyat odaklı yapıdan hizmet ve sağlanan teminat odaklı yapıya geçirmekte de teknoloji ve dijitalleşme kullanılmalıdır. Bu itibarla dağıtım kanallarında hedef ve beklentilerin sağlanmasında insurtech atılımı önemli bir dönüm noktasıdır. Ancak acentelerin yeni gelişmeler sonucu ortaya çıkan gereksinimleri karşılamakta zorlandıkları görülmektedir. Müşteri eğilimleri, gelişen teknolojiler, küçük ölçekli acentelerden oluşan piyasa yapısı ve acentelerin teknolojik yatırımlar ve insan kaynakları noktasında sigorta şirketleri ile sınırlı iş birliği göz önünde bulundurulduğunda acentelerin mevcut iş modellerinin sürdürülebilirliği tehlike altındadır. Aynı zamanda, müşteri bilgisi ve ilişkisi çok büyük oranda dağıtım kanalları üzerinden yürütüldüğünden, sigorta şirketleri müşterilerle direkt ilişkilerini derinleştirmekte zorlanmaktadır. Dijital ürünlerin ve sistemlerin kullanılmasının önündeki yasal engellerin kaldırılması, sektörün önemli paydaşlarından biri olan acentelerin geleceğe hazırlanması, finansal sürdürülebilirliklerinin desteklenmesi, değişen müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilmelerini teminen dijitalleşen dünyaya ayak uydurabilmelerinin desteklenerek acentelerin daha yetkin ve etkin hale gelmesi sektörün büyümesine ve penetrasyonunun artmasına olumlu etki edecektir.

Bu noktada Türkiye'nin genç bir nüfusa sahip olması ve genç nüfusun teknolojiye yatkınlığı, özellikle z kuşağının geleneksel davranış kalıplarından farklı hareket etmesi değerlendirilmesi gereken eşsiz bir fırsat sunmaktadır. Yine Türkiye'deki görece düşük sigorta penetrasyonunun temel sebebi ana branşlardaki sınırlı sigortalılık oranıdır. Her dört evden üçünde konut sigortası, her beş aractan dördünde kasko sigortası, yine toplam konutların yarısında zorunlu deprem sigortası bulunmamaktadır. Müşterilerin değişen beklenti ve ihtiyaçları düşünüldüğünde, dijitalleşme tüm sektör için önemli bir fırsat olup sektörde dijital kanalın rolünü artırmak ve/veya acentelerin bu yönde teşvikini sağlamak ana branşlardaki penetrasyonu artırmada da etkili olacaktır. Ayrıca küresel iklim değişikliğinin doğurduğu riskler, doğal afetler, deprem riski, yaşlanan nüfus yapısı nedeniyle ortaya çıkan sorunlar, bakım sigortasına her zamankinden daha fazla duyulan ihtiyaç önümüzdeki dönemde sigortayı her zamankinden daha hissedilir kılacaktır. Tüm bu faktörler dikkate alındığında, sektörün teknolojik yatırımlara devam ederek sürdürülebilir büyümeyi kalıcı olarak sağlayacağı ve arzu edilen sıçramayı yapacağı beklenmelidir.



Mehmet ŞENCAN
Genel Müdür&Yönetim Kurulu Üyesi
Anadolu Sigorta

**ANADOLU
SİGORTA**

Pandemi Döneminin Sigorta Sektörüne Etkileri

Tüm dünyayı etkisi altına alan koronavirüs salgını mücadelesi, sadece sağlık alanına değil, hayatın her alanına sirayet ederek, ekonomimizi, iş yapış şeklimizi, günlük yaşantımızı, hatta psikolojimizi önemli ölçüde etkileyen bir noktaya ulaştı. Dünyamız zaten uzun bir süredir küresel ısınma ve iklim değişikliği tehdidi altındayken bir de pandemi riskleri ile karşı karşıya kaldı. Tüm dünyada artan riskler, sigortanın önemini bir kez daha altını çizdi. Kayıpların arttığı bu dönemde, sektörümüz bir yandan istihdam ve ekonomiye destek verirken, diğer yandan bireylerin sağlığını ve varlığını güvence altına alarak, sigortanın bir lüks değil, zorunluluk olduğunu ortaya koydu.

Sigorta sektörü olarak küresel salgında hızlı ve yerinde tedbirler alarak iyi bir sınav verdik. Özel sağlık sigortası ve tamamlayıcı sağlık sigortası poliçeleri kapsamına COVID-19 teminatının alınması için sigorta şirketleri olarak birlikte hareket ederek, sigortalılarının her zaman yanında olduğumuzu bir kez daha gösterdik. Sektörümüzdeki son 10 yılda yükselen büyüme trendi, pandemi döneminde de artışını sürdürdü. Bireylerin riske olan bakış açısının değişmesiyle; sağlık sigortası başta olmak üzere sigortanın önemi bir kez daha anlaşıldı. Sağlık sigortalarına yönelik artan ilgi sağlık ürünlerinde büyüme ivmesini tetikledi. 2020 yılında, sektörümüzde sağlık sigortaları prim üretimlerinde 2019 yılına göre yüzde 18,5 oranında bir artış gerçekleşti. Daha uygun primli alternatif olan tamamlayıcı sağlık sigortası üretimindeki yüzde 52'lik artışın da bu değişimde önemli bir payı var. Anadolu Sigorta olarak biz de 2020 yılında sağlık branşı üretimimizde geçtiğimiz yıla kıyasla yüzde 15, Tamamlayıcı Sağlık Sigortası özelinde ise yüzde 65 oranında bir artış gözlemledik. Gelişmeler paralelinde sektörümüz büyümeyi sürdürürken, prim üretimlerini artırmaya devam etti.

Teknolojinin hayatın her alanında vazgeçilmez hale gelmesi ve artan dijitalleşme sigorta sektörünü olumlu etkiledi. Sigortacılıkta ürün odaklı bakıştan, hizmet odaklı bakış açısına geçilmesi ile dijitalleşme odak noktası haline geldi. Bu doğrultuda, Anadolu Sigorta olarak müşterilerimize temas ettiğimiz tüm süreçlerde en iyi deneyimi sunmak için dijital alandaki çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz.

Pandemi sebebiyle, dijital dünyada geçirdiğimiz sürenin artışı bu alandaki risklerin de çeşitlenerek artmasına sebep oldu. Türkiye'de bireysel ve ticari siber sigorta ürünlerinde öncü olan şirketimiz siber dünyada da proaktif olarak sigortalılarının yanında olmayı sürdürüyor.

Sigorta sektörü, her dönemde değişen risklere hızla uyum sağlama kabiliyetine paralel olarak büyümesini sürdürecektir. Bu bağlamda bireysel ve toplumsal olarak artan sigorta bilincinin de bu büyümeyi destekleyeceğini düşünüyorum.



DENGE

DEĞERLEME

Cevizli Mah. Tugay Yolu Cad. No: 20 Ofisim İstanbul B Blok
No: 33-34-35-37 Maltepe 34846 İstanbul - TR
T +90 216 369 9669 • info@dengedegerleme.com

dengedegerleme.com