

Demir Hayat Sigorta Genel Müdürü Ali Ersoy

"Teknolojinin internetle birlikte sağladığı tüm bu olanakların sektörümüze, hem büyüme anlamında hem de tüketiciye sağladığı kolaylıklar bakımından pozitif yönde katkı sağladığı kesindir"

Teknolojinin ve beraberinde dijitalleşmenin getirdiği değişim rüzgârı, tüm dünyada bireyleri ve toplumları etkilediği gibi iş dünyasına da yön vermektedir. Yeni teknolojilerin gündelik hayatımıza kattığı hız ve olanaklar, iş modellerinin de yeniden şekillenmesini sağlamıştır.

Sigorta sektörü doğası gereği yavaş değişen bir sektör olsa da dünyadaki teknolojik gelişmelerden uzak kalması düşünülemez. Teknolojinin sunduğu yeni imkânlarla sektörde yeni ürünler çıkmış, bazı ürünler ise değişime uğramıştır. Bu durum kaçınılmazdır çünkü tüketicinin satın alma alışkanlıkları da teknoloji ile birlikte değişmektedir. Sektör için yapılan araştırmalar tüketicilerin dijitalleşme ile birlikte perakende sektöründe kendisine sunulan kolaylıkların aynısını sigorta sektöründen de beklediğini göstermektedir.

Gelecekte tüketicinin bu yöndeki beklentisini karşılayamayan şirketler yavaş yavaş rekabet gücünü kaybederken, teknolojik altyapısına ve dijitalleşmeye yatırım yapan şirketler büyümesini sürdürecektir.

Ülkemizde ve dünyada sigorta şirketlerinin çoğu teknoloji altyapısına ve dijital satış kanallarına yatırım yapmış durumda. Bu yatırım şirketlere müşteri hedefleme, iletişim, pazarlama ve satış faaliyetleri gibi alanlarda hız ve esneklik kazandırmaktadır.

Aynı şirketler gibi aracı kurumlarında bu yatırıma ihtiyaçları vardır. Çünkü müşterilerine her an, her yerde, hızlı hizmet sunabilen, teknolojiyi doğru kullanan aracı kurumlar ileride rekabet anlamında önde olacaklardır.

Türkiye'de mobil iletişim altyapısının güçlenmesi ile gelişen mobil bankacılık trendinin yanına son yıllarda birde mobil sigortacılık trendi eklenmiştir. Tüketiciler mobil sigortacılık uygulamalarıyla cep telefonlarından ürünleri inceleyebilir, bazı ürünleri satın alabilir, varsa şahsına ait poliçe detaylarına anında ulaşabilir ve ürünlerle ilgili kampanyaları takip edebilir hale gelmiştir.

Kısacası teknolojinin internetle birlikte sağladığı tüm bu olanakların sektörümüze, hem büyüme anlamında hem de tüketiciye sağladığı kolaylıklar bakımından pozitif yönde katkı sağladığı kesindir. Önümüzdeki 5 yıl içerisinde ise bu katkının ne kadar büyüyeceğini ve satış kanallarına olan etkilerini hep birlikte göreceğiz.

Demir Hayat olarak hizmet kalitemizi sürdürmek ve sigortalılarımızın memnuniyetini daha da arttırmak adına teknoloji altyapımızda da gerekli güncellemeleri yapmaktayız. Sağlık ve hayat sigortacılığında ilkleri gerçekleştirme vizyonumuzun bir parçası olarak sektöre ve sigortalılarımıza katma değer yaratacak yeni projeler geliştirmeye devam ediyoruz.

Geçmişte sağlık kurumları ve eczanelerin hızlı provizyon almasını sağlayan akıllı provizyon sistemi Mediclaim entegrasyonu ve eczaneler ile entegre çalışan ilaç takip sistemi gibi alt yapı projelerini gerçekleştirdik. Ek olarak bu yılın başında aracı kurumlarımızın kullanımına açtığımız yeni sağlık ve hayat sigortacılığı platformu olan DH Office Online Sigortacılık Sistemi'ni hayata geçirdik.

DH Office, bizim büyük bir bölümünü iç kaynaklarımız ile geliştirdiğimiz özel bir yazılım. Bu yazılım sayesinde aracı kurumlarımız istedikleri her yerde diz üstü bilgisayarları veya mobil cihazları aracılığı ile müşterilerine 7/24 teklif sunabilir ve poliçe kesebilir. Sistem üzerinden üretim, tahsilat ve tazminat raporları alabilirler. Risk değerlendirmesi ve tahsilat gibi süreçleri sistem üzerinden takip edebilmektedirler.

Geliştirdiğimiz projelerinin sigortalılarımız, aracı kurumlarımız ve şirketin kendi iç süreçleri açısından değer yaratmasını hedefliyoruz.

Örneğin şeffaflık ilkemize uygun olarak yenilenen ve "Alanında En İyisi" ödülünü alan web sitemizde tüketicilerin ürünlerimiz hakkında her türlü bilgiye ulaşabileceği, dilerse kendisi için teklif bile çalışabileceği, primlere, teminatlara ve anlaşmalı kurum ağlarına bakabileceği bir sistem altyapısı geliştirdik. Bazı ürünlerimizi web sitemiz üzerinden doğrudan satın almak bile mümkün. Bunu tüketicinin ihtiyacı olan hizmete veya bilgiye kolay ulaşabilmesi ve almayı düşündüğü ürünün içeriğini tam olarak bilmesi için yaptık.

Diğer bir örnek DH Office Sistemi'dir. Aracılarımızın iş ve kırtasiye yükünü hafifletmek ve onlara hız kazandırmak adına birkaç basit adımda müşterilerine teklif sunabilecekleri, planlar arasındaki farkları karşılaştırmalı olarak gösterebilecekleri ve mobil cihazlarından online poliçe kesebilecekleri bir platform oluşturduk. Bu sistemin kullanım kolaylığı ve hızı ile ilgili çok iyi geri dönüşler aldık.

Geçtiğimiz yıl bu ve bunlara benzeyen irili ufaklı pek çok projeyi sigortalılarımız ve aracılarımız için hayata geçirdik. Önümüzdeki günlerde duyuracağımız yeni projelerimiz de olacak. Demir Hayat olarak amacımız sağlık ve hayat sigortacılığında sahip olduğumuz 21 yıllık tecrübe ve bilgi birikimi ile teknolojiyi harmanlayarak hem sigortalılarımızın hem de aracı kurumlarımız için değere dönüştürmektir.