

## Sigorta sektörünü dönüştürecek 7 teknoloji

Son 20 yıldır hayatımıza nüfuz etmeye başlayan, son 5 yıldır ise iş ve özel hayatı tamamıyla dönüştüren teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme ezberleri bozmaya devam ediyor. Bu gelişmelerin en çok etkilediği sektörlerin başında ise sigortacılık sektörü geliyor. Müşteri beklentilerinin, ihtiyaçların ve dijitalleşmeyle şekillenen iş yapış süreçlerinin sigortacılık sektörünü etkilemeye devam edeceğini belirten **Generali Sigorta Direkt Satış ve Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Erkan Fuat Işıksal**, gelecek 5 yılda sektöre daha fazla etki edecek dinamikleri paylaştı.

Generali Türkiye  
**Zeren Kurt Turan**  
+90 535 702 44 21  
[zeren.turan@generali.com.tr](mailto:zeren.turan@generali.com.tr)

Ajans Dijital Kalem  
**Özkan Özbey**  
+90 507 589 19 96  
[ozbey@ajansdijitalkalem.com](mailto:ozbey@ajansdijitalkalem.com)

### Acenteler Metaverse evreninde de hizmet sunacak

İnternette sonra en önemli buluş ve geleceğin dijital dünyası olarak nitelendirilen Metaverse teknolojisi, sigortacılık sektörüne yönelik ihtiyaçları da beraberinde getirecek. Metaverse evreninde ihtiyaç duyulacak tüm sigorta işlemleri özelinde acenteler de mevcut ve potansiyel müşterilerine hizmet sunacak.

### Chatbot'lar yaygınlaşacak

Yapay zeka formlarının hayatlarımıza girmesi şeklinde tanımlayabileceğimiz Chatbotlar, yakın zamanda sigortacılık sektöründe daha fazla yer alacak. Chatbotlar, gelecekte müşterilerin söylediklerini çok kısa sürede analiz edecek ve kullanıcıların isteklerini yerine getirmek için onları yönlendirecek.

### Yapay Zeka (AI) destekli çözümler artış gösterecek

Makine öğrenimi ve doğal dil işleme gibi teknolojilerin benzersiz bir karışımı olan yapay zeka çözümleri, sigortacılık sektöründe daha fazla yer bulacak. Kullanıcılarından gelen geri bildirimlerden sürekli olarak öğrenen yapay zeka teknolojileri ve bu teknolojilerin sunacağı hizmetler, sigortacılıkta pazarlamayı ve sigorta şirketi-müşteri ilişkisini büyük ölçüde değiştirirken, sigorta şirketlerinin operasyonel süreçlerinde de yüksek verimlilik sağlanmasına yardımcı olacak.



### **Robotik süreç otomasyonları yaygınlaşacak**

Şirketlerin hayatında teknoloji, dijitalleşme ve otomasyon artık yeni bir evreye giriyor. Bu yeni evrede, yapay zeka destekli teknolojiler, robotik süreç otomasyonları hayatın her alanında olduğu gibi sigortacılık sektöründe de farklı amaçlara hizmet edecek, verimliliği ve hızı artıracak şekilde kullanılacak.

### **IoT sistemleri müşteri memnuniyetini artıracak**

Gelişimini 20 yıl gibi bir sürede büyük yollar kat ederek tamamlayan nesnelerin interneti (IoT), gelecekte sigortacılık sektöründe de kendisini göstermeye başlayacak. IoT sistemleri ile birlikte geleneksel sigorta talepleri değişime uğrayacak, sigorta şirketleri veri odaklı karar alma süreçlerini hızlandıracak, müşteriler uzun sürelere yayılan evrak işlemleriyle uğraşmayacak.

### **Blockchain teknolojisi sahte işlemlerin önüne geçecek**

Son dönemlerin en yaygın kavramlarından olan Blockchain teknolojisi, dijital sigortacılık alanında da birçok yeniliğin kapısını açacak. Sahte işlemlerin önüne geçilmesini sağlayacak bu teknoloji, fiziksel ve dijital varlıkların aidiyet kaydının tutulmasını sağlayacak. Bu durumdan dolayı sigorta şirketleri her yıl yaşanan maliyet kayıplarının önüne geçebilecek.

### **Kişisel ürünlere talep artacak**

Dijitalleşme ile birlikte yeni nesil tüketicilerin de ihtiyaçlarında değişim söz konusu. Özellikle 18-25 yaş arasındaki kuşak kişiselleştirilmiş, esnek ve bütçelerine uygun kişiselleştirilmiş yapılara, ürünlere ve hizmetlere odaklanacak. Sigortacılık sektörüne hizmet sunan teknolojiler bu hedef kitleye en hızlı ve makul çözümlere odaklanacak.