

Sylvain Ducros: 2023'te modüler kasko ürünleri önem kazanacak

Generali Sigorta Genel Müdürü ve CEO'su Sylvain Ducros, geride bıraktığımız yıl özelinde sigortacılık sektörünü ve sektörü etkileyen dinamikleri değerlendirerek, 2023 yılına dair öngörülerini paylaştı. 2022 yılında sigortacılık sektörünün jeopolitik istikrarsızlık, devam eden Ukrayna-Rusya savaşının geniş kapsamlı sonuçları, yükselen enflasyon ve küresel ekonomilerdeki resesyon nedeniyle olumsuz etkilendiğini ifade eden Sylvain Ducros, 2023 yılının genel görünümünün ise daha olumlu olduğunu söyledi.

Satın alma davranışlarına temel ihtiyaçlar ön plana çıktı

Pandemi ve ardından devam eden süreçte küresel ve yerel olarak çok sert rekabet koşullarının hakim olduğunu ve bunun da Türk sigorta sektörünü yakından etkilediğini söyleyen Generali Sigorta Genel Müdürü ve CEO'su Sylvain Ducros, bu koşulları 2022 yılındaki toparlanmayı da zorlaştırdığını belirtti: "Pandemiye geride bırakmamızın ardından, bu yeni küresel bağlam ve daha 2021'de kendisini hissettirmeye başlayan sert rekabet koşulları, 2022 yılında Türk sigorta piyasasındaki toparlanmayı zorlaştıran etkenler olarak dikkat çekti. Birçok kişinin gelirlerinde ve satın alma güçlerinde düşüş yaşadığı bu yeni ekonomik tabloya paralel olarak, müşterilerin satın alma davranışlarında temel ihtiyaçlarını öne çıkaran ve bütçelerini gözetken bir yaklaşımın kendisini gösterdiği bir değişim yaşadık."

2022 yılında sigorta fiyatlarının yukarı yönlü hareketinde iki faktörün etkili olduğunu vurgulayan Ducros, bunların birinin enflasyon olduğunu, diğerinin de pozitif marjları geri getirmek ve pandemi nedeniyle gelen sokağa çıkma yasaklarından sonra hasar frekansındaki artışı karşılayabilme ihtiyacı olduğunu söyledi: "Tüm bu fiyat değişikliklerine rağmen, 2022 yılının sigorta sektörü için oldukça zor bir yıl olduğunu söyleyebilirim. Nitekim bu fiyat artışları, 2021 yılı poliçelerinin yarattığı negatif marjın tam olarak dengelenmesini sağlayamamış, artan ücretlerin de etkisiyle satın alma gücünü etkileyerek sigorta harcamalarının bir kez daha gözden geçirilmesi sonucunu doğurmuştur."

Modüler ürün yelpazemizi genişlettik

2022 yılının dijitalleşmeye duyulan ihtiyacın bir kez daha teyit edildiği bir yıl olduğunu açıklayan Ducros, bunun yanı sıra ürünlerin kişiselleştirilmesine yönelik bir tüketici eğiliminin de kendisini gösterdiğini belirtti: "Müşteriler, artan fiyatlar neticesinde ihtiyaçlarını daha dikkatli bir şekilde gözden geçirmeye başladı ve tam fiyattan tam teminat almak yerine, ihtiyaçlarına ve bütçelerine uyarlanmış belirli teminatları tercih etmeye başladılar. Generali Sigorta olarak bu noktada mevcut modüler ürünlerimiz olan Ekmek Teknem, Süper Evim ve Benim Kaskom'da iyi bir performans grafiği yakaladık. Müşterilerimizin ihtiyaçlarına daha fazla hitap edebilmek adına modüler kasko ürün yelpazemizi farklı seçenekler ve ekonomik avantajlarla geliştirdik. Temel ürün tekliflerimizin (kasko, KOBİ ve konut) yanında tamamlayıcı sağlık ürünümüzü başarıyla yeniden piyasaya sürdük."

2023 yılında aradaki farkın daralmasını bekliyoruz

Açıklamasında 2022 yılının Türk sigorta sektörü için zorluklarla geçen bir yıl olduğunu altını çizen Ducros, 2023 yılının 2022 yılına göre daha olumlu geçeceğini düşündüğünü açıkladı: "Öncelikle 2021 yılında düzenlenen poliçelerin 2022'deki etkisine kıyasla daha olumlu seyredeceği yönünde bir öngörümüz bulunuyor. Ayrıca ekonomiye ilişkin öngörüler de daha pozitif bir seyir izliyor. Fiyatlar enflasyonla birlikte artmaya devam edecekse dahi, bu etki geçtiğimiz yıldan çok daha ılımlı olacaktır. Türk sigorta pazarına yeni oyuncular da girmeye devam ediyor ve şiddetli bir fiyat rekabeti kendisini gösteriyor. Ancak piyasadaki



oyuncuların 2022'nin getirdiği yeni ekonomik koşullara uyum sağlamaya ağırlık vermesiyle aradaki farkın daralmasını bekliyoruz. Sigorta sektörünün, acenteleri ve müşterileriyle ilişkileri ve faaliyetlerinde insani dokunuşu yitirmeden iş süreçlerini basitleştirecek bir yaklaşımla görevleri otomatikleştirmeye ve robotlaştırmaya devam etmesi gerekiyor. Ürünleri kişiselleştirme yönündeki trend ve müşterilere sunulan seçeneklerle birlikte acentelerimizin danışmanlık rolü önem kazanacak. Çünkü müşterilerin yönlendirme ve eğitime duydukları ihtiyaç artmaktadır. Müşteriler paralarının karşılığını almak ister. Bu nedenle hizmet kalitesi karar verme süreçlerinin kritik bir bileşeni haline geliyor. Hizmet kalitesine odaklanmamız, modüler tekliflerimiz ve yenilenen web sitemiz öngörülerimize paralel attığımız adımlar arasında öne çıkanlar.”

Acentelerimizin dijital dönüşümünü destekleyeceğiz

Son olarak acente ağındaki gelişmelerden de bahseden Ducros, dijitalleşmenin bu alanda öne çıkan trend olmaya devam edeceğini vurguladı: “Acente ağımızdan aldığımız veriler ve geri bildirimler ışığında tasarlanan modüler ürün gamımızın, 2023 yılında acentelerimizin büyümelerini desteklemek bağlamında büyük avantaj sağlayacağına inanıyoruz. Acentelerimizin dijital dönüşümünü desteklemeye yönelik çabalarımızı sürdürmeye ve hızlandırmaya kararlıyız. Acentelerin müşterileri için giderek artan ölçüde danışmanlık rolüne büründüğü bir ortamda, ürün ve hizmetler konusunda ortak stratejileri hayata geçirmek ve yakın iş birliği hayati önem taşımaktadır. Bu nedenle ömür boyu ortaklık stratejimiz hiç bu kadar anlamlı olmamıştı. Birlikte 2023'te fark yaratmanın yolunu açtık.”

GENERALI HAKKINDA

En büyük global sigorta ve varlık yönetimi sağlayıcılarından biri olan Generali, 1831'de kuruldu. Grup, 2021'de 75,8 milyar Euro'nun üzerinde toplam prim geliri ile dünyanın 50 ülkesinde faaliyet gösteriyor. 67 milyon müşteriye hizmet veren ve yaklaşık 75.000 çalışanı bulunan Grup, Avrupa'da lider konumda yer alırken, Asya ve Latin Amerika'da yükselen bir varlığa sahip. Generali'nin amacı, benzersiz dağıtım ağı sayesinde yenilikçi ve kişiye özel çözümler sunarak müşterilerinin yaşam boyu ortağı olmak. Generali Sigorta A.Ş. ise 150 yılı aşkın süredir Türkiye'de faaliyet gösteriyor.