

## Sylvain Ducros: 2022’de sigorta sektörünü büyümenin yanı sıra zorluklar da bekliyor

**Generali Sigorta Genel Müdürü ve CEO’su Sylvain Ducros** 2021 yılında sigortacılık sektörü adına yaşanan gelişmeleri, pandeminin ve yaşanan doğal afetlerin sektöre etkilerini değerlendirerek, 2022 öngörülerini 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)

### **Sigortacılık sektörü 2021’de mevcut yapısının güçlülüğünü ortaya koydu**

Her ülkenin ve ekonominin etkilediği pandemi süreci 2021 yılında da etkilerini birçok alanda hissettirdi. Yıl boyunca yaşanan ve Türkiye'nin birçok ilini etkileyen yangınlar, seller ve depremler de sigortacılık sektörünü yakinen ilgilendiren konular oldu. Ayrıca fiyatlar; kasko ve trafik sigortasındaki yüksek rekabete, sigorta bedeli artışına, yüksek yedek parça enflasyonuna ve hasar fiyatlarını artıran yeni trafik sigortası düzenlemesine rağmen, Ekim ayına kadar sabit kaldı. 2021 yılındaki bu kronik düşük fiyatlandırma, dirençli bir yapıya sahip olmasına rağmen sektörü zayıflattı. Kasım ve Aralık aylarında sektör, bu teknik fiyat farkını önemli ölçüde düzeltti ancak henüz sürdürülebilir bir seviyeye ulaşmadı. Pandeminin devam eden etkilerinin yanı sıra 2021 yılı içerisinde ardı ardına yaşanan doğal afetler, değişen dinamikler ve ekonomik gelişmeler, sektörün aksiyon alma gücünü ve mevcut yapısının güçlülüğünü ortaya koydu.

### **İhracata dayalı büyüme sektöre pozitif yansıdı**

Pandeminin günlük hayata ve müşteri beklentilerine etkileri sağlık ve hayat sigortası ürünlerine talebi artırdı. Diğer yandan, hizmet sektöründeki mikro işletmeler ve özellikle turizm sektörü, pandemiden olumsuz etkilenen kesimler olmaya devam etti. 2020’de olduğu üzere 2021’de de bu işletmelerin yaşadıkları kayıplara yönelik ürün ve hizmetler değer kazanmayı sürdürdü. Bu gelişmelerin yanı sıra Türkiye ekonomisinin 2021 yılında sürdürmeyi başardığı güçlü ve ihracata dayalı büyümenin yarattığı gelişmeler ise ekonomiye ve sigortacılık sektörüne pozitif olarak yansıdı.



### **Sigorta sektörünü büyümenin yanı sıra zorluklar da bekliyor**

2022 yılında sigorta sektörünü büyümenin yanı sıra zorluklar da bekliyor. Mevcut penetrasyonu artırmayı kendine her daim hedef alan sigortacılık sektörü, zor bir yıla adım atacak. Özellikle olası maliyet artışları fiyat artışı ile karşılaşmamıza neden olabilir. Ayrıca yakın gelecekte dijital teknolojiler, hayatımıza daha fazla nüfuz edecek; alışkanlıklarımızı, çalışma biçimlerimizi, iş süreçlerimizi ve satın alma davranışlarımızı etkileyecek. Bu durumdan etkilenen sektörlerin başında da sigortacılık sektörü gelecek. Teknoloji sadece dijital poliçe basımında değil, müşteriye doğrudan dokunan süreçlerde de yerini alacak.

### **Modüler ürünlere olan talep de artacak**

Özellikle modüler sigortacılık ürünlerine olan talepte büyüme olacağını bekliyoruz. Bunun da önemli bir sebebi var. Artık daha bilinçli ve yalnızca ihtiyacı olana odaklanan bir tüketici olgusu ile karşı karşıyayız. Özellikle 18-35 yaş arasındaki kuşak ve sonradan gelecek olan Z ve Alfa kuşakları kişiselleştirilmiş, esnek ve bütçelerine uygun yapılarla odaklanacak. Diğer yandan, modüler ürünler her bütçeye uygun esneklikleri sayesinde, artan maliyetler göz önünde bulundurulduğunda müşterilerin daha çok aradığı ürünler olmaya devam edecek.

### **Yaşam boyu ortaklık stratejimiz merkezimizde olacak**

2021 yılı da ürün ve hizmetlere dair müşteri beklentilerinin pandemi ekseninde şekillendiği bir yıl oldu. 2022 ve sonrasında da müşteri beklentilerinin dönüşümü devam edecek. Bu nedenle, danışmanlık rollerini yerine getirmelerini sağlamak ve güçlendirmek amacıyla acente ağıımızı geliştirmeyi ve desteklemeyi sürdüreceğiz. Günümüzde müşteriler -ekonomik koşullar ve sigortacılık bilgileri göz önüne alındığında- kendilerini ve varlıklarını korumak için en iyi tavsiyeyi sunan şirketlere ihtiyaç duyuyorlar. Satış yaklaşımından ziyade bir danışman rolü üstlenmek; müşterilerin risklerini ve beklentilerini en iyi şekilde anlamak, onları korumak ve yönetmek anlamına geliyor. Generali Sigorta olarak hem dijitalleşmenin etkileri hem de dijital dönüşüm alanında müşterilerin beklentilerini karşılayabilme



konusunda hazırlıkta. Müşterilerimizle olan yaşam boyu ortaklık stratejimiz ve felsefemizle yeni yılda da yanlarında olmayı sürdüreceğiz.

Diğer yandan, acenteler sektörümüzün lokomotif güçleri durumunda. 2022'de de acenteler, müşteri ihtiyaçlarını anlamada ve onlara beklenen fiyat aralığında en uygun ürünü önermede kritik bir role sahip olacak. Acenteler için ise müşteri ilişkileri ve doğru sigorta bedellerinin sunulması üst sıralardaki önemli konular olacak. Bu bilinçle, 2021'de olduğu üzere 2022'de de her alanda acentelerimizin yanlarında olmaya ve kendilerine değer katmaya devam edeceğiz.

**Generali Hakkında:**

Generali, uluslararası arenada güçlü varlığa sahip, bağımsız bir İtalyan Gruptur. 1831'de kurulan Generali, dünyanın lider sigorta şirketlerinden biri olup, 2020 yılındaki 70.7 milyar Euro toplam prim geliriyle 50 ülkede faaliyetlerini sürdürmektedir. Grup, dünya genelindeki 72.000'den fazla çalışanı ve 65.9 milyon müşterisiyle, Batı Avrupa'da lider konumda yer alırken, Orta ve Doğu Avrupa'nın yanı sıra Asya'da da giderek artan bir değerle varlığa sahiptir. Generali Grubu Corporate Knights 2020 yılı sıralamasında dünyanın en sürdürülebilir şirketleri arasında yer almıştır. Generali Sigorta A.Ş. ise 150 yılı aşkın süredir Türkiye'de faaliyet göstermektedir.