

Finansal Hizmetler

Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri, geniş dağıtım kanalları aracılığıyla 6 milyonu aşkın müşteriye hizmet vermektedir.



Finansal Hizmetler

Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri, çeşitlendirilmiş ürün portföyü ve yapay zekâyla güçlendirilmiş akıllı otomatik süreçleri sayesinde hızlanan müşteri kazanımından güç alarak ticari mükemmelliğe ulaşmayı hedeflemektedir.

Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri, Akbank ile kurulan bankasürans ağının da dahil olduğu geniş bir dağıtım ağı ile 6 milyondan fazla müşteriye hizmet vermektedir.

Sabancı Holding'in hayat dışı sigorta sektöründe faaliyet gösteren iştiraki Aksigorta, 2023 yılında da pazardaki güçlü konumunu korumayı başararak, bu yıl sektörü beşinci sırada tamamlamıştır. Şirket, prim üretimini yıllık bazda %101 gibi rekor bir artışla 27,3 milyar TL'ye yükseltmiştir. En iyi performans için çoklu varlık yönetimini etkin bir şekilde kullanan Aksigorta'nın yönetilen varlık hacmi, Aralık 2023 sonu itibarıyla 9,2 milyar TL'ye ulaşmıştır.

Hayat ve emeklilik alanında Agesa, bireysel emeklilik segmentindeki büyümesini başarıyla sürdürmüştür. Yıl sonu itibarıyla Agesa, yönetilen emeklilik fonlarının toplam net varlık değeri açısından özel sektör liderleri arasında yer almıştır. Sabancı Holding'in hayat ve emeklilik şirketi, 2023 yılında bireysel emeklilikte %19,4 pazar payı ile 136,7 milyar TL toplam fon büyüklüğüne ulaşarak bir önceki yıla göre %88 büyüme kaydetmiştir. Hayat ve ferdi kaza sigortaları pazarında Agesa, büyüme açısından pazar ortalamasının üzerinde bir performans sergilemiş ve prim üretiminde %12 pazar payıyla özel sektör hizmet sağlayıcıları arasındaki lider konumunu sürdürmüştür.

Ana ve yeni platformlarda büyüme stratejisi doğrultusunda Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri, Ağustos 2022'de yeni bir sağlık sigortası şirketi kurmuştur. Sabancı Ageas Sağlık Sigorta A.Ş.'nin, Aksigorta ve Agesa için bir sağlık yetkinlik merkezi olarak

hizmet vermesi ve Topluluğun sigorta iş kolunu bütünsel bir sağlık ekosistemine dönüştürmesi hedeflenmektedir.

Ana İşin Korunması ve Büyütülmesi

Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri, çeşitlendirilmiş ürün portföyü ve yapay zekâyyla güçlendirilmiş akıllı otomatik süreçleri sayesinde hızlanan müşteri kazanımından güç alarak ticari mükemmelliğe ulaşmayı hedeflemektedir. Şirketlerin Akbank ile olan güçlü ve uzun vadeli ilişkileri, tüm iş kollarındaki lider pozisyonlarını korumalarına yardımcı olmakta ve dağıtım kanalı verimliliklerini artırmaktadır. Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri, Akbank ile kurulan bankasürans ağı, sektörün en büyük doğrudan satış ekibi, acenteler, brokerlar ve dijital kanallardan oluşan geniş dağıtım kanalları aracılığıyla 6 milyonu aşkın müşteriye hizmet vermektedir.

Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri son beş yılda acente dağıtım ağını önemli ölçüde genişletmiş ve %50'nin üzerinde büyüme kaydetmiştir. Yıl sonu itibarıyla Türkiye'de faaliyet gösteren tüm sigorta şirketlerinin toplam acente ağının yaklaşık %20'sini oluşturan yaklaşık 4.000 bağlı acente aracılığıyla hizmet verilmektedir. Doğrudan satış kanalı ise 2023 yılında büyümeye devam ederek 14 bölgede 691 danışmana ulaşmıştır. Kanal, pazardaki benzersiz yapısıyla Agesa için fark yaratan bir unsurdur.

Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri, değişen müşteri ihtiyaçları doğrultusunda en uygun seçenekleri sunmak üzere ürün portföylerini sürekli yenilemektedir. Aksigorta'nın Akbank ve acentelerle olan güçlü ilişkisi, eko-kasko ve elektrikli araç kasko ürünleri ile daha da genişletilmiştir. Daha sınırlı teminat ve nispeten daha düşük primlerle kasko teminatı olmayan müşterilere ulaşmak amacıyla Eko-kasko ürünü tasarlanmıştır. Elektrikli araçlara yönelik kasko ürünü olan E-Kasko segmentte ilk hamle avantajıyla pazar liderliği yaratma potansiyeliyle, sınıfının en iyi teminatını sunmak üzere yıl içerisinde tanıtılmıştır. Ürün lansmanından kısa bir süre sonra Aksigorta, Çin merkezli BYD Auto ile ortaklaşa ilk markalı elektrikli araç kaskosunu piyasaya sürmüştür.

Agesa ise pazardaki lider konumunu güçlendirmek için rekabetçi ve farklılaştırılmış yeni prim iadeli hayat sigortası ürününü müşterileri ile buluşturmuştur. Şirket ayrıca, Akbank'in Taksitli Ticari Kredi ve Bireysel Taahhüt Kredisi ile mevcut kredi hayat ürününü entegre ederek daha geniş bir müşteri kitlesine kredili hayat sigortası teminatı sağlamaya başlamıştır. Kredili hayat ürün yelpazesine isteğe bağlı kritik hastalık teminatı ekleyen Agesa, müşterilerine daha geniş teminat seçenekleri sunmayı hedeflemiştir.

Hayat dışı alanında Aksigorta, veri analizlerinden faydalanarak GLM (genelleştirilmiş lineer modeller) gibi ileri fiyatlandırma algoritmaları geliştirmektedir. Yapay zekâ tabanlı fiyatlandırma modelleri, farklı veri kaynaklarından elde ettiği çeşitli riskleri tek bir skor haline getirmekte, akıllı skorlama uygulamaları aracılığıyla risk yönetiminin etkinliğini artırmaktadır. Aksigorta Dijital Asistan (ADA), fiyat teklifleri ve chatbot gibi müşteriye yönelik süreçlerle hasar talebi otomasyonu gibi destek işlemleri olmak üzere 171 otomatik süreçte her yıl 6 milyon işleme aracılık etmektedir. ADA, yeteneklerini geliştirerek acentelerden sağlıkla ilgili gelen

tüm soruları Aksigorta'nın ana sigortacılık platformu üzerinden üretken yapay zekâ kullanarak yanıtlamaya başlamıştır.

2023 yılında Agesa, hayat ve emeklilik alanında dijitalleşmenin sunduğu fırsatlardan daha da faydalanmaya devam etmiştir. Agesa bu yıl çevrim içi olarak daha fazla müşteriye ulaşmak üzere satış süreçlerini dijital platformlara taşımıştır. Akbank müşterileri artık emeklilik sözleşmelerini Akbank Mobil aracılığıyla uçtan uca dijital süreçlerle sadece birkaç dakika içinde satın alabilmektedirler. Uygulamada yer alan poliçe/ sözleşme görüntüleme, aday müşteri oluşturma ve satış sonrası hizmet özellikleri sayesinde

müşteriler, kullanıcı dostu bir deneyimle ihtiyaçlarına uygun işlemlere kolay ve hızlı bir şekilde ulaşabilmektedirler.

2023 yılı sonunda beşinci yılını tamamlayan Agesa Mobil, yaklaşık 2,5 milyon indirme sayısına ulaşmıştır. Agesa Mobil, kullanım yaygınlığını daha da artırmak için fonksiyon ve özellik bakımından sürekli geliştirilmektedir. En fazla tercih edilen ürünlerde poliçe başvuruları artık Agesa Mobil üzerinden uzaktan mobil onayla kâğıtsız olarak tamamlanabilmektedir. Agesa Mobil uygulamasının en son sürümüyle birlikte, sektörde bir ilk olan Görüntülü Arama hizmeti de kullanıma sunulmuştur.



Finansal Hizmetler

Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri bir yandan mevcut tüm iş kollarındaki güçlü konumlarını korumayı, diğer yandan da hayat ve hayat dışı sigorta iş kollarını büyüme potansiyeli yüksek yeni platformlara doğru genişletmeyi planlamaktadır.

Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri, Türkiye’de faaliyet gösteren tüm sigorta şirketlerinin toplam acente ağıнын yaklaşık %20’sini oluşturarak yaklaşık 4.000 bağlı acente aracılığıyla hizmet vermektedir.

Bu yenilikçi özellikli işitme engelli müşterilere, işaret dili sertifikalı danışmanlara tek bir tıklamayla ulaşabilecekleri gelişmiş bir mobil deneyim sunmaktadır.

Sabancı Ageas Sağlık Sigortası şirketinde; bulut ve API tabanlı ileri dijital teknolojilerden faydalanan sağlık sigortası ana sistem geliştirme çalışması başlamıştır. Uzmanlıklarla inşa edilen organizasyon genişletilmeye devam edilmektedir. Aksigorta, Agesa ve Akbank ile dağıtım kanalı sinerjileri, ürün ve hizmet teklifleri, ekosisteme odaklanma ve sürdürülebilirlik taahhüdü olmak üzere dört temele dayanan kapsamlı ve farklılaşan stratejik plan oluşturulmuştur. Sabancı Ageas Sağlık Sigortası’nın 2024 yılının ikinci yarısında pazarda aktif olarak faaliyet göstermesi beklenmektedir.

Yeni Büyüme Platformlarına Yatırım

Bankacılık işlemlerinde dijital kanalları tercih eden müşteriler için dijital bankasüransın önemi her geçen gün daha da artmaktadır. Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri de bu yeni eğilim doğrultusunda dijitalleşme ve Akbank’ın satış kanallarında derinleşme çabalarını sıklaştırmıştır.

2023 yılında Aksigorta müşterilerinin Akbank Mobil deneyimi, kredi kartı başvuru sürecinde paket olarak sunulan kredi kartı işsizlik ürün teklifi ile iyileştirilmiştir. Ayrıca genişletilmiş dijital yetkinlikler sayesinde kurumsal müşteriler için kâğıtsız bir onay süreci uygulamaya konmuştur. Bu yeni özelliklerle Aksigorta, müşterilerine kapsayıcı ve engelsiz bir dijital sigorta deneyimi sunabilmektedir.

Sağlık sigortası alanında, sağlık ekosisteminin geliştirilmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir. Sabancı Ageas Sağlık Sigortası; dijital ürün ve hizmetleri ve stratejik ortaklar aracılığıyla yapılan iş birlikleriyle, sigorta ve sağlık hizmetlerini tek bir web platformunda/uygulamasında sunarak müşterilerine uçtan uca kesintisiz bir deneyim yaşatmayı hedeflemektedir. Tele-sağlık, hastalık yönetimi ve zihinsel-fiziksel sağlıklı yaşam, yeni sağlık şirketinin temel odak alanları olacaktır. Ayrıca Sabancı Topluluğu şirketleri, Bulutistan ve Albert gibi Sabancı kurumsal girişim sermayesi yatırımlarıyla stratejik ortaklıklar kurarak sinerjilerden yararlanmaya öncelik verecektir. Şirketin nihai hedefi ise daha sağlıklı topluluklara ve sürdürülebilir bir gezegene doğru çıkılan benzersiz sağlık yolculuğunda bireylere eşlik etmektir.

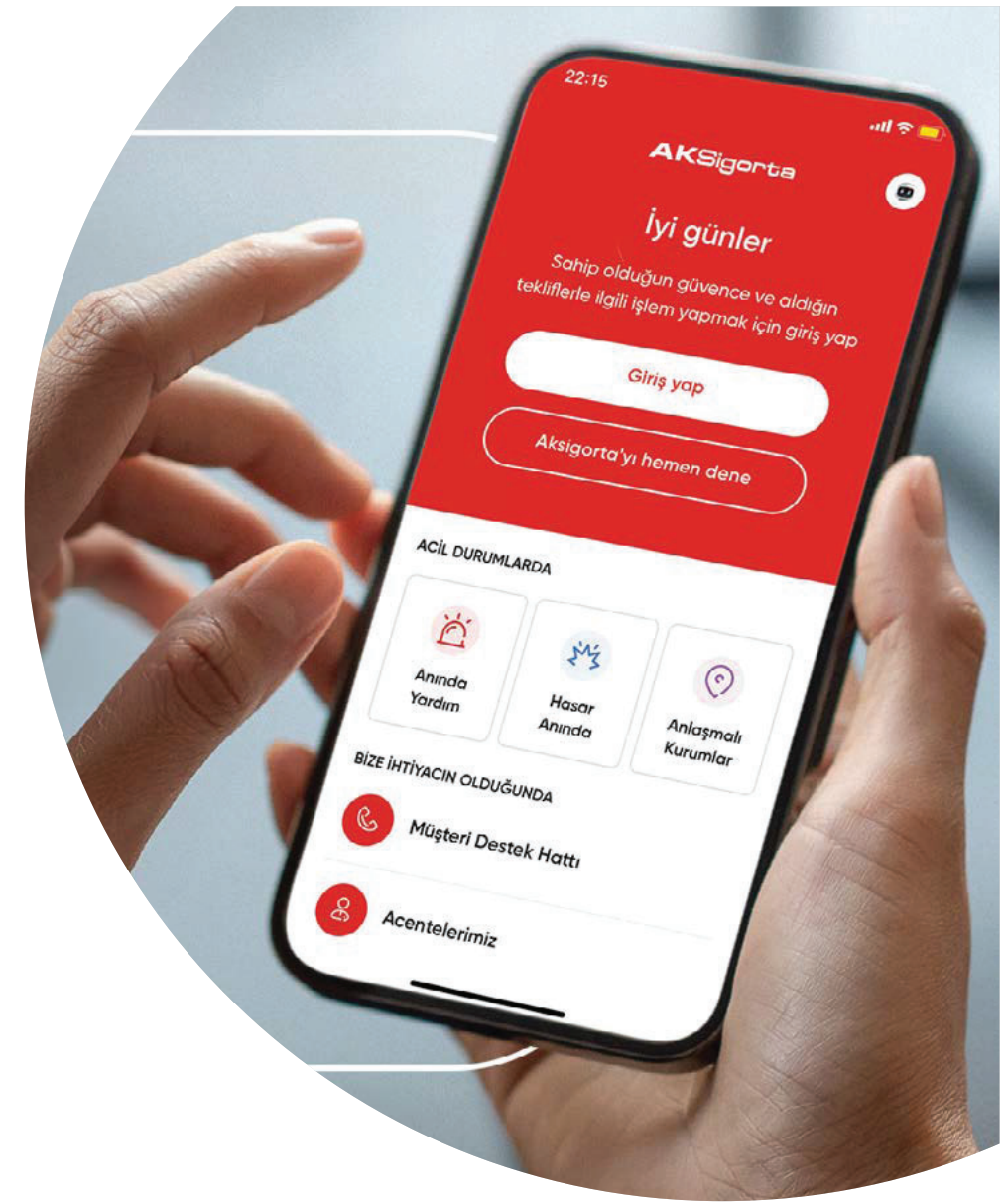
Geleceğe Bakış

Sabancı Holding finansal hizmetler şirketleri bir yandan mevcut tüm iş kollarındaki güçlü konumlarını korumayı, diğer yandan da hayat ve hayat dışı sigorta iş kollarını büyüme potansiyeli yüksek yeni platformlara doğru genişletmeyi planlamaktadır.

Hayat dışı sigorta alanında; ödeme hizmetleri, telekomünikasyon ve e-ticaret şirketleri başta olmak üzere üçüncü taraf dijital platformlarla sıkı iş birlikleri gerçekleştirmektedir. 2023 yılında Aksigorta, Papara ve Vodafone ile iş birliklerini ortaya çıkan yeni ürünlerle güçlendirmiştir. Aksigorta, Sabancı Topluluğu bünyesindeki Enerjisa ve Arvento ile de sinerjik iş birlikleri yapmaktadır. Aksigorta, Brisa iştiraki Arvento ile yaptığı ortaklık kapsamında, araçlarında Arvento takip cihazı bulunan müşterilerine yeni sigorta poliçeleri ve yenilemelerde %20 indirim sunmaktadır.

Agesa, hâlihazırda pazar lideri olduğu bireysel hayat sigortası pazarında yenilikçi, farklı riskleri kapsayan ve esnek yeni ürün seçenekleriyle ürün portföyünü zenginleştirmeye devam edecektir.

Agesa, hızla değişen iş ortamı ve gelişen müşteri ihtiyaçları paralelinde dijital gelişim yolculuğunu sürdürecektir. Veri merkezli bir şirket olma stratejisine uygun olarak analitik yetkinliklere yaptığı yatırımları artırmayı planlamaktadır. Bu hedef doğrultusunda Agesa, yapay zekâ ve müşteri veri analitiği modelleme yetkinliklerini esas alan uçtan uca bir program geliştirmektedir. Bu çalışma, müşterilere en uygun hizmet ve ürün önerilerini sunmayı ve çoklu kanal yönetimiyle tüm yukarı ve çapraz satış önerilerini tek bir çatı altında birleştirmeyi amaçlamaktadır.



Sabancı Holding; sağlık ve sağlıklı yaşam konusunda farkındalığın artması, yaşlanan toplum ve artan sağlık hizmeti giderleri nedeniyle sağlık alanındaki etkinliğini sürekli olarak büyütmektedir. Sabancı Topluluğu finansal hizmetler şirketleri sağlık ihtiyaçları için sadece sigorta yoluyla finansal destek sağlamaktan ziyade, benzersiz uzmanlıklarını ve ileri teknolojilerini kullanarak bireylerin ve toplumun sağlıklı yaşam süresini artırmak için kişiselleştirilmiş sağlık ve sağlıklı yaşam ürünleri sunmayı hedeflemektedir.

Dağıtım kanalı sinerjileri, ürün ve hizmet teklifleri, ekosisteme odaklanma ve sürdürülebilirlik taahhüdü olmak üzere dört temele dayanan kapsamlı ve farklılaşan stratejik plan oluşturulmuştur.