

Finansal Hizmetler

Her bir iş kolunun, tıpkı bir orkestradaki enstrümanlar gibi, önemli bir rolü vardır.

Finansal Hizmetler, kemanlar ile tasvir edildiği gibi, sürdürülebilir bir büyüme yaratarak istikrar sunar ve yeni fırsatlara yönelmeyi teşvik eder. Yeni nesil sigortacılık yaklaşımımız dijital ve müşteri odaklıdır.

AKSigorta

AGESA

13,1 milyar TL

Fon Büyüklüğü

34,9 milyar TL

Prim Üretimi

228,3 milyar TL

BES Fon Büyüklüğü
(Otomatik Katılım Dahil)

14,3 milyar TL

Prim Üretimi
(Hayat ve Kaza Branşında)



Finansal Hizmetler

Yaratılan güçlü sinerji ve entegre süreçler sayesinde operasyonel verimlilik ve finansal performans yıl boyunca artış göstermiştir.



360°

Çok kanallı dağıtım altyapısı ile 360° sigortacılık hizmetleri

Agesa, Aksigorta ve Medisa, gelişmiş mobil çözümler sunarak sigorta deneyimini geleneksel standartların ötesine taşımaktadır.

Türkiye sigorta sektörü 2024 yılında hem hayat sigortası hem de hayat dışı sigorta segmentlerde güçlü büyümeyi sürdürmüştür. Mevzuat değişiklikleri ve artan getiriler sayesinde Bireysel Emeklilik Sistemi (BES) 1,2 trilyon TL büyüklüğe ve 19,4 milyon katılımcıya ulaşmıştır. %30 devlet katkısı gibi mali teşvikler ve 18 yaş altı katılımcıların sisteme dahil edilmesi BES'e duyulan talebi artırmıştır. Kredi bağlantılı hayat sigortası, kredi daralmasına rağmen bağımsız hayat ürünlerine dönük artan ilgi sayesinde büyümeye devam etmiştir. Hayat ve ferdi kaza sigortalarında toplam prim üretimi önceki yıla göre %74 artarak 102,4 milyar TL'ye yükselmiştir.

2024'te, Türkiye'de hayat dışı sigorta sektörünün prim üretimi %73 artışla 31 Aralık itibarıyla 738,5 milyar TL'ye ulaşmıştır. Bu büyümenin başlıca itici gücü sağlık sigortası (%93 büyüme) ve otomobil dışı sigorta (%74 büyüme) segmentleridir.

Yıl sonu itibarıyla sağlık sigortası prim üretimi %93 artışla 136,6 milyar TL'ye yükselmiştir. Tamamlayıcı Sağlık Sigortası büyümenin temel itici gücü olurken, Kapsamlı Sağlık Sigortası'nda hem prim üretimi hem de sigortalı sayısı açısından büyüme görülmüştür. Sağlık sigortası yaptıran kişi sayısı %26 artışla 14,9 milyona ulaşırken, Tamamlayıcı Sağlık Sigortası'na sahip kişi sayısı %28 artışla 5,3 milyona ulaşmıştır.

Ana İş Kollarının Güçlendirilmesi

Sabancı Holding Finansal Hizmetler Stratejik İş Birimi, dijital ve müşteri odaklı çözümlerle erişilebilir ve kişiselleştirilmiş müşteri deneyimleri sağlamanın yanı sıra bireylerin sigorta ihtiyaçlarını bütüncül bir yaklaşımla karşılamayı amaçlamaktadır.

Sabancı Holding Finansal Hizmetler çatısı altında faaliyet gösteren Agesa, Aksigorta ve Medisa, gelişmiş mobil çözümler sunarak sigorta deneyimini geleneksel

standartların ötesine taşımaktadır. Hayat dışı sigorta sektöründe ise Aksigorta Mobil uygulaması üzerinden görüntülü görüşme, çevrim içi sohbet ve WhatsApp gibi dijital işlemlerle müşterilere kesintisiz olarak risk ve hasar danışmanlığı hizmeti sunulmaktadır. Emeklilik sektöründe Agesa Mobil kullanıcılarına dijital fon danışmanlığı ve self-servis satış işlemleri sağlanmaktadır. Erişilebilir müşteri deneyimleri sağlama taahhüdü kapsamında, görme veya işitme engelli kullanıcılara Agesa Mobil uygulaması aracılığıyla tüm bu hizmetlerden tam olarak faydalanma imkanı sunulmaktadır.

Agesa, Kapsamlı Sağlık Sigortası ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortası'nı, tele sağlık hizmetleri de dahil olmak üzere dijital çözümlerle tek bir ekosistemde entegre ederek bütüncül bir sağlık deneyimi sunmak amacıyla 20 Aralık 2024 tarihinde Medisa'nın tüm hisselerini satın almıştır.

Stratejik Büyüme ve İnovasyon ile Yola Devam Ediyoruz

Sabancı Holding Finansal Hizmetler Stratejik İş Birimi; Türkiye'nin en büyük direkt satış ekibini, Akbank ile güçlü bankasürans ortaklığını, acenteleri, dijital platformları, telesatış kanalını ve kurumsal projeler ekibini kapsayan çok kanallı dağıtım yapısıyla 360 derece sigortacılık hizmetleri sağlamaktadır.

Bireysel Emeklilik ve hayat sigortası sektöründe faaliyet gösteren şirketler, bireylere çok çeşitli fon ve dijital fon danışmanlık hizmetleri de dahil olmak üzere kapsamlı birikim ve koruma seçenekleri sunmaktadır. Diğer yenilikçi çözümler arasında hem birikim hem de prim getirisi avantajı sağlayan hayat sigortaları yer almaktadır. Bu poliçeler ölüm, sakatlık, kritik hastalık ve işsizlik gibi olayları kapsamaktadır. Seçeneklerden birinde hayat sigortasının yanında birikim özelliği de sunulurken, diğer seçenek de poliçe süresi sonunda geri ödeme sunulmaktadır.



Yaşam Döngüsü, Sürdürülebilirlik ve Teknoloji gibi sektöre öncülük eden tematik fonları hayata geçiren Agesa, hem BES fon büyüklüğü hem de hayat sigortası prim üretiminde özel sektör şirketleri arasında lider konumdadır. Dijitalleşme vizyonu doğrultusunda hayata geçirilen çalışmalar sonucunda, Agesa Mobil ve Akbank Mobil uygulamaları yoluyla Bireysel Emeklilik ve Kredi Hayat Sigortası satışlarında uçtan uca, eksiksiz bir deneyim sunulmaktadır.

Aksigorta, hayat dışı sigorta sektöründe bir ilk olan "Konuşan Poliçe" uygulamasıyla müşterilerin konut sigortası poliçelerine ilişkin anlayışını geliştirmeyi, değişen ihtiyaçlara uygun özel sigorta ürünlerinin görünürlüğünü ve bu ürünlere dair farkındalığı artırmayı hedeflemektedir. Aksigorta, evcil hayvan sahiplerine Türkiye'nin önde gelen hayvan hastanesi ile kapsamlı ayakta ve yatarak tedavi teminatlarının yanı sıra ücretsiz hizmetler ve kolay çevrim içi evcil hayvan sağlığı danışmanlık hizmeti sunan Pati Plus VetAmerikan ile sigortacılığa yeni nesil bir yaklaşım getirmektedir. Aksigorta bir diğer yenilikçi ürün olarak Türkiye'de elektrikli araçlara özel tasarlanan ilk sigorta ürünü olan "e-kasko"yu geliştirmiştir. Aksigorta Mobil üzerinden sağlanan kişiselleştirilmiş dijital hizmetlerle, satış sonrası tüm risk ve hasar süreçlerinde sigortalılara kesintisiz bir deneyim sunulmaktadır.

Medisa tarafından geliştirilen özel sağlık sistemi, dijital çözümlerle bireylere sağlık yolculuğunun tamamında destek vererek 360 derece bir sağlık deneyimi sunmayı hedeflemektedir. Şirket, çevrim içi doktor muayeneleri, sağlık verisi takibi, ilaç takibi, poliçe yönetimi ve semptom kontrolü gibi yenilikçi dijital hizmetlerle sigortacılığın ötesinde sağlık deneyimine yeni bir bakış açısı getirmeyi planlamaktadır.

Sabancı Finansal Hizmetler çatısı altında yaratılan güçlü sinerji ve entegre süreçler sayesinde operasyonel verimlilik ve finansal performans anlamında yıl boyunca iyileşme sağlanmıştır.

Agesa, çok kanallı dağıtım modeli ve farklılaştırılmış ürün yapısıyla hem hayat hem de bireysel emeklilik branşlarında güçlü büyümesini ve pazar liderliğini sürdürmüştür. Agesa, kârlı büyümeyi mümkün kılan etkili stratejileri ve sağlıklı finansal yapısı sayesinde tüm paydaşlarına giderek daha fazla katma değer sağlamaya devam etmektedir.

Aksigorta, 2024'ün ikinci yarısından itibaren uygulamaya koyduğu strateji doğrultusunda sürdürülebilir kârlılığa ve sermaye yeterliliğine odaklanarak 2024 yılını pozitif bir finansal performans tablosuyla tamamlamıştır.

Temmuz 2024'te faaliyetlerine başlayan Medisa, bu raporlama yılında hem müşterileri hem de iş ortakları için hedeflediği hizmet kalitesi seviyelerine ulaşmıştır.

Finansal Hizmetler

Sabancı Holding Finansal Hizmetler Grubu, operasyonel verimliliği artırmak ve kişiselleştirilmiş müşteri deneyimi yaratmak amacıyla dijital teknolojilere yatırım yapmaktadır.

Sürdürülebilirliği Kucaklama

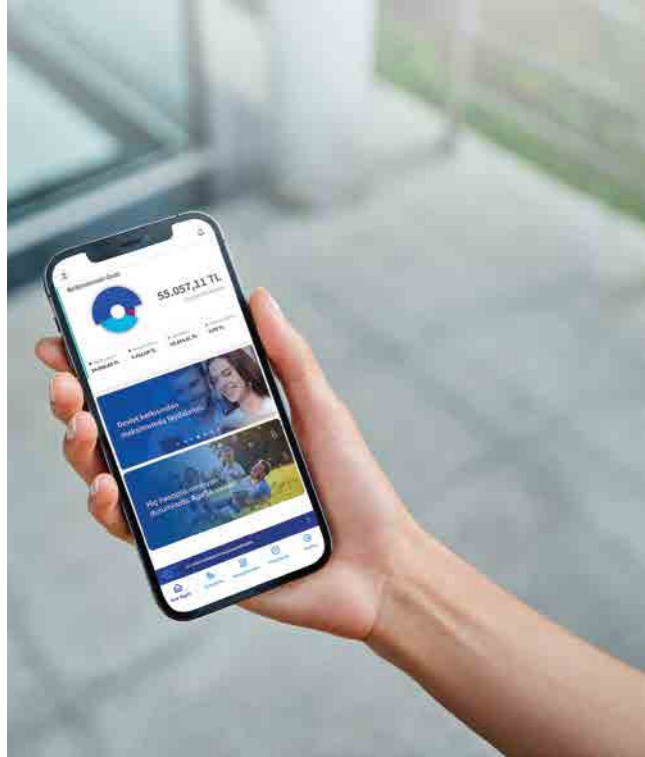
Sabancı Holding Finansal Hizmetler Stratejik İş Birimi, devam eden yatırımları ve 2025 ve sonrasında yönelik iddialı hedefleriyle sürdürülebilir bir gelecek inşa etmekte ve 2050 yılına kadar net sıfır karbon ayak izi statüsüne ulaşmayı hedeflemektedir.

Operasyonları, ürünleri ve yatırımları kapsayan sürdürülebilirliğe yönelik entegre yaklaşım kapsamında, yeşil ofisler, sürdürülebilir sigorta ürünleri ve sorumlu yatırım gibi girişimler aracılığıyla net sıfır hedefine doğru ilerleme elde edilmektedir. GRI ile uyumlu sürdürülebilirlik raporu, paydaşlarla şeffaf bir iletişimin sağlanmasını güvence altına almaktadır.

Agesa, Sabancı Holding Sorumlu Yatırım Politikası uyarınca yasaklanan sektörlere 2025 yılından itibaren yatırım yapmayacaktır. Agesa'nın "Her Yaşta" adlı kurumsal sosyal sorumluluk girişimi kapsamında, Türkiye'nin hızla yaşlanan nüfusuna yönelik olarak 2019 yılından bu yana farkındalık çalışmaları yürütülmekte, toplumsal yatırımlar yapılmakta ve çözüm çalışmalarına başta bulunulmaktadır. Agesa, Türkiye'nin ilk yaşlanma odaklı hibe programı olan Her Yaşta Fonu aracılığıyla, 2021'den bu yana yaşlanmayla ilgili 13 sivil toplum projesine toplam 2,7 milyon TL destek sağlamıştır. 2024 e-Tohum uygulaması kapsamında, 18 yaş altı çocuklara yönelik Bireysel Emeklilik planlarına veya Sürdürülebilirlik Fonu'na yatırım yapan 120.000 müşteriden her biri için bir tohum topunu toprakla buluşturarak iklim değişikliğiyle mücadelede destek olmuştur.

Çevre dostu araçlara yönelik bir ürün geliştiren ve markaya özel kasko ürünleri ile etki alanını genişletmeyi hedefleyen Aksigorta Türkiye'de elektrikli araç sigortasında öncü şirkettir. Aksigorta, kurumsal müşterilerinin sürdürülebilirlik politikalarına uyumunu izlemekte ve iyileştirmeler yapılmasını teşvik etmektedir. "Hayata Devam Türkiye" gibi önemli sosyal sorumluluk girişimleri hayata geçirilirken, geleceğe yönelik toplumsal yatırımlar da planlanmaktadır.

Medisa, sağlık ekosisteminin bir aktörü olarak, bireylerin benzersiz sağlık yolculuklarına eşlik ederek daha sağlıklı toplumlar ve daha sağlıklı bir gezegen için çalışmaktadır. Medisa'nın sürdürülebilir gelecek stratejisi dijitalleşme, müşteri odaklılık ve operasyonel verimlilik unsurlarına dayalıdır.



Geleceği İnşa Etmek

Sabancı Holding Finansal Hizmetler Stratejik İş Birimi, operasyonel verimliliği artırmak ve kişiselleştirilmiş, sorunsuz müşteri ve çalışan deneyimleri yaratmak amacıyla yapay zekâ, büyük veri ve otomasyon gibi dijital teknolojilere yatırım yapmaktadır. Dijital dönüşümün amacı, Topluluğu entegre operasyonlar ve stratejik uyum yoluyla sürdürülebilir büyümeyi destekleyen 360° sigorta hizmeti sağlayıcısı konumuna getirmektir.

Aksigorta, hayat dışı sigorta iş kolunda robotik süreç otomasyonu kullanımını yaygınlaştırarak, özel hayat dışı sigorta şirketleri arasında en yüksek genel gider verimliliğine ulaşmaktadır. Robotik süreçleri 220'den fazla tam zamanlı çalışanın iş miktarına karşılık gelmektedir. Aksigorta, dijital varlıklara yatırım yaparak, dijital ikiz ve yapay zekâ teknolojilerini kullanarak süreçleri izlemekte, verimliliği artırmakta ve dijitalleşmeyi hızlandırmaktadır. Sigorta teknolojileri alanında faaliyet gösteren bir iş ortağıyla birlikte geliştirilen yapay zekâ tabanlı fiyatlandırma ve risk puanlaması ile yapay zekâ destekli hasar tespit ürünü, risk yönetimini daha da iyileştirmekte ve hasar işlemlerini hızlandırmaktadır.

Agesa, SabancıDx ve Bulutistan iş birliğiyle daha parametrik, modüler ve otomatik bir sisteme geçiş yaparak Türkiye'nin en büyük bulut dönüşüm projelerinden birini gerçekleştirmiştir. Bu girişim, Agesa'yı emeklilik ve hayat sigortası sektöründe teknoloji öncüsü konumuna getirmektedir.

Agesa iki önemli uygulama ile satış süreçlerini dijitalleştirmiştir: Bireysel Emeklilik Sistemi ürünlerinin satın alınmasına ilişkin yeni bir self servis özellik içeren Agesa Mobil uygulaması ve kağıt tabanlı işlemleri dijitalleştirerek BES ve hayat sigortası başvuru süreçlerini beş kat hızlandırmanın yanı sıra karbon emisyonlarını ve kağıt kullanımını azaltan Birlikte Online Satış uygulaması.

Agesa, Akbank uygulamaları üzerinden tüm gerekli sigorta ürünlerine erişim sağlamak amacıyla sistemlerini Akbank ile entegre ederek bankasürans iş birliğini dijital çözümler alanına da taşımıştır. Bu iş birliği, Akbank Mobil üzerinden mevcut BES ve Kredi Hayat Sigortası satışlarına ek olarak, 2024 yılında Akbank ile Agesa arasında doğrudan uygulamadan uygulamaya geçişin geliştirilmesini de içermektedir.

CRM Dönüşüm Programı, müşteri anlayışını geliştirmek ve dijital deneyimleri kişiselleştirmek için yapay zekâ, müşteri verisi analizleri, makine öğrenimi ve otomasyondan yararlanmaktadır. Değişen müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için başlatılan bu önemli program, aynı zamanda katkı artışı modellemesi, bir sonraki en iyi teklif uygulamaları ve müşteri memnuniyetini ve sadakatini en üst düzeye çıkarmak için kişiselleştirilmiş dijital fon danışmanlık hizmetlerinin (FonPro) sürekli geliştirilmesini de içermektedir.

Bulutistan ve SabancıDx ortaklığıyla geliştirilen, sigorta uzmanları tarafından desteklenen, son teknoloji ürünü bulut tabanlı sigortacılık uygulamasını hayata geçiren Medisa, güçlü teknolojik altyapısı ve konusunda uzman ekibiyle rakiplerinden farklılaşan bir konuma sahiptir. Medisa, sağlık sigortasını tele sağlık, sağlıklı yaşam ve hastalık yönetimiyle entegre ederek bütüncül bir deneyim sunmayı ve sağlık çözüm ortağı olarak uzun vadeli sektör değeri yaratmayı hedeflemektedir.