

# “Mobil uygulamaları sektörde sık kullanılır hale getirebiliriz”

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, tecrübeli isimlerle yaptığı röportaj serisine OXYAI yz Teknolojileri Kurucu Ortağı ve Colony İstanbul Dijital Dönüşüm Kurucu Ortağı Ali Erhan Tamer ile devam ediyor. Tamer, “Sigortacılık tarafında, kullandıkça öde sigortaları ya da 4 saatliğine fotoğraf makinesini sigortalama uygulaması gibi mobil uygulamaları sigorta sektöründe de sık kullanılır uygulamalar haline getirebiliriz” dedi.

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, tecrübeli isimler ile yaptığı röportaj serisine OXYAI yz Teknolojileri Kurucu Ortağı ve Colony İstanbul Dijital Dönüşüm Kurucu Ortağı Ali Erhan Tamer ile devam ediyor. Mobilize olma konusunda sektörün geciktiğini söyleyen Tamer, “Sigortacılık tarafında, kullandıkça öde sigortaları ya da 4 saatliğine fotoğraf makinesini sigortalama uygulaması gibi mobil uygulamaları sigorta sektöründe de sık kullanılır uygulamalar haline getirebiliriz” dedi.

## **Öncelikle bize engin ve derin teknoloji bilgilerini süzerek, son 2 yılda iş yapmamızı kolaylaştıracak hangi yeni teknolojiler hayatımıza girdi kısaca anlatabilir misin?**

Son 5 yıldır hayatımızda yükselen teknolojinin çok baskın olduğunun farkındayız. Bununla ilgili de birçok uygulama geliştireyoruz, hem lokalde hem globalde iş hayatımızda yıkıcı bir şekilde inovasyon yaratan uygulamalar var. Bunların başında yapay zekâ, blockchain, nesnelerin internet, gibi uygulamalar geliyor. 2020 yılında özellikle blockchain tarafında hem tedarik zinciri hem de bankacılık tarafında birçok yeni uygulamaya şahit olduk. Keza nesnelerin internetiyle birlikte ve 5G'nin de hayatımıza girmesiyle birlikte datanın hızlı transferi ve bu büyüyen datanın daha hızlı işlenerek özellikle otonom hayat açısından yeni uygulamaların hayatımıza girdiğini görüyoruz. 5G 2020 yılı itibarıyla ciddi anlamda test edilmeye başlandı. Önümüzdeki



birkaç yıl içerisinde bunun daha da ileri safhalarını göreceğiz. Sanal gerçeklik uygulamaları yine birçok endüstride özellikle eğitim, sağlık, sigorta gibi ve i eğlence sektörlerinde kendini oldukça fazla gösteriyor. Yapay zekâ hayatımızın tam merkezinde; Özellikle tahminleme sistemleri, suüstimal önleme alanında öngörülebilir analizler tarafında, otonom araçlarda, chatbotlar&sesli asistanlar ile birçok farklı uygulamasıyla karşımıza çıkıyor. Bulut sisteminden de bahsetmek lazım. Aslında bu saydığım uygulamaların tamamı artık bulut üzerinde işleyen uygulamalar.

Dolayısıyla bulut temelli uygulamalar hayatımızda uzun dönemli bir yer elde etmiş durumda ki bulut çözümleri olmasa aslında bugün saydığımız birçok uygulamanın kullanılabilirliği ile ilgili sorunlar yaşayabilirdik. Bulut sistemi olmasaydı bu kadar çok girişimci rahat bir şekilde uygulamalarını geliştiriyor olamazdı. Daha az konuşulan ama benim özellikle yeni trend olarak gördüğüm cross platform, mobil geliştirme platformlarından da bahsetmek lazım. Kod geliştirme eforu gün geçtikçe azalıyor. Dolayısıyla biz önümüzdeki dönemde bunu Google'ın flutter

Facebook'un react frameworkleri arayüzleri ile birlikte görüyor olacağız, ama developer eforu git gide azalıyor. Dolayısıyla çıkan framework'ler çok daha az satırla, çok daha az kod eforuyla ciddi uygulamaları hayata kolaylıkla geçirebilmemize olanak sağlıyor. Bu hem maliyet verimliliği ve hem de hayal gücüne sahipsen çok daha az insan kaynağı ve yazılımcı eforuyla istediğin uygulamalara erişebileceğin bir dünya yaratıyor. Dolayısıyla bu tarafta düşük kod geliştirme süreci ve cross mobile platformlarla birlikte geliştirdiğin bir kodun bütün platformlarda çalışabiliyor olmasını büyük bir fırsat olarak görüyorum ve önümüzdeki dönemde de özellikle yeni trend olacağını düşünüyorum.

### **Insuretech konusunda Türkiye'de sigorta sektöründe bulunduğumuz konumu nasıl değerlendirirsin?**

Türkiye finansal teknoloji uygulamaları konusunda ileride olan ülkelerden biri. Sebebi de şu, bir kere kullanıcı tabanımız teknolojiye çok yatkın. Dolayısıyla kullanıcı dijital olarak dönüşmeye çok yatkın hatta dijital dönüşmüş bir kullanıcı profiline sahibiz. Bir diğer şey, özellikle mobil bankacılık uygulamaları elektronik bankacılık uygulamaları dünyada çok erken aşamada inovasyon başlıkları altında Türkiye'de uygulandı. Dolayısıyla bizim kullanıcılarımız finansal teknolojilerin kullanımı ve geleneksel bankacılık uygulamalarının dijitalleşmesi konusunda bana göre çok çabuk bir reaksiyon gösterdi. Bankalar teknoloji kullanıcısının anladığı dilde bir dönüşüm gerçekleştirirken, Insuretech alanında maalesef biraz daha muhafazakâr olduğumuzu görüyorum.

Aslında Insuretech'teki temel problemimiz; sigorta teknolojisinin yeteri kadar start up'ı çıkaramaması değil, büyük kurumların bankalar kadar bu konuda hevesli olmaması gibi geliyor bana. Burada biraz yavaş ilerliyoruz açıkça söylemek gerekirse. Bunun sebebi sermaye yeterliliği veya başka öncelikler

olabilir. Yani sigorta sektörünün çok uzun süredir kârlılık ya da doğru alanda büyümekle ilgili problemleri var, dolayısıyla teknoloji tarafındaki geliştirmeyi biz hala online sigorta satışı ile sınırlı durumda bırakıyor durumdayız.

Halbuki underwriting süreçlerinde yapay zekâ uygulamalarının kullanılması, bütün hasar yönetim sistemlerinin blockchain'e taşınabilmesi, ekspertiz tarafında sanal gerçeklik uygulamalarının kullanılabilmesi, sanal asistanların kullanılabilmesi, fiyatlama tarafında, hasar tahminleme işlemlerinde, yapay zekanın kullanılabilir olması gibi birçok alanda insuretech fırsatları var. Bununla ilgili yeteri kadar hayal gücüne sahip start up yok diyemeyiz ama bu kadar farklı start up fikrini iş birliği yapmaya açık bir sigorta endüstrisi, sigorta oyuncuları var mı ondan çok da emin değilim. Bizim sektör biraz daha "Kendi teknolojilerimi içeride geliştireyim" motivasyonuna sahip bir endüstri. Diğer bir taraftan bakarsak da bunları kendi içerisinde geliştirebilmesi açısından da değerli insan kaynağını içeriye çekmekte çok yetkin ve yetenekli değil diye düşünüyorum. Dolayısıyla insuretech'in olması gerekenden daha yavaş ilerlediğini gözlemliyorum. Regülasyonun da özellikle daha muhafazakâr bir endüstriye sahip olmamızdan kaynaklı olarak çoğu zaman önümüzü tikiştiğini kabul etmek lazım. Bankacılık nereden bakarsak bakalım çok daha katı kurallara sahip olsa da çok yakın zamanda yeni müşteri kazanımı için ıslak imza zorunluluğunu ortadan kaldırmaya kadar inovasyon noktasında hareket edebilen bir endüstri. Bununla birlikte sigorta sektörünün toplumsal bir dönüşüm hedefini koymasının gerektiğini düşünüyorum. Bu artık sadece sigorta şirketlerinin sorunu değil.

### **Türk sigorta sektöründe teknolojide yapılması gereken değişimler konusunda bize birkaç ana ve alt başlık söyleyebilir misin?**

Veri bizde çok kıymetli. Sigorta aktüeryal bir hikâye, dolayısıyla büyük gündemimiz "big data". Teknolojilerin ortasında yer alan big data meselesi, sigortacılık endüstrisi açısından büyük bir fırsat bizim için. Ama bizim datalarımız çok kapalı. Sigorta şirketleri hala datalarını kendi içlerinde söndürmeye, kendi içlerinde tüketmeye gayret ediyorlar. Yeni ürün geliştirmek noktasında olsun, underwriting kuralları açısından olsun bu dataları ne kadar doğru kullanıyorlar ne kadar çok farklı teknoloji kullanıp bu veriyi değerlendirme noktasında ne kadar ne kadar açık kaynak kodlular çok emin değilim. Bugün teknolojisi daha ileride olan endüstrilere baktığımızda ki buradaki temel mesele açık kaynak koduna inanışın daha fazla olduğu endüstrilerde özellikle ileri gidip görüyoruz. Start-upların ve teknoloji firmalarının sigorta şirketleri arasındaki iş birliğinin sigorta sektöründe çok az olduğunu düşünüyorum. Dolayısıyla sigorta şirketleri motivasyon sahibi olmalı. Sektör farklı tip oyuncularla iş birliğine gitmek ve datalarının farklı kanallarla KVKK kapsamınca paylaşılıp buradan değer yaratmak noktasında biraz daha açık olmalı. En nihayetinde tüketici değer satın alıyor, genel toplamda endüstriye baktığımızda bu sebeple discounted market diye bir şey var. Havayolunda da var bu, e-ticarette de var. Ama maalesef sigortayla ilgili genel algı endüstrinin tamamının discounted endüstri olması, sadece çeşitli dikeylerde değil. Özellikle açık kaynak kodu, verilerin paylaşımı, farklı teknolojilerin kullanılması ile ilgili teşvik konusunda kanun koyucunun sigorta şirketleriyle ve teknoloji oyuncularıyla bir araya gelip, ortak bir eylem planı ortaya koyup, burada bir stratejik eylem yönetim planı belirleyip bir "to do list" bir "checklist" belirlemesi şart. Ben bu konuda sigorta şirketlerinin bireysel inisiyatiflerinden ziyade bağımsız ve toplu bir eylemin işe yarayacağını daha faydalı olacağını düşünüyorum.

### **Önümüzdeki 10 yıl içerisinde sigorta sektöründe mümkün olan teknoloji bazlı değişimleri nasıl görmektesin?**

Yapay zekayı birçok değişkeniyle birlikte görmek lazım. Tahminleme tarafı yeteri kadar büyük veriyle beslenirse ki bu veri sigorta sektöründe zaten mevcut, yapay zekâ kolaylıkla adapte edilebilir. Ben 3 yıldır kurumsal sağlık poliçesini yaptığım ya da 5 yıldır kurumsal sağlık poliçesini yaptığım bir kurumun artık verisini yapay zekaya tahmin ettirip önümüzdeki yıl ne kadar hasar gelebileceği ya da önümüzdeki 5 yıl içerisinde hangi tip hasarlarla ya da sağlık problemleriyle o grubun karşılaşabileceğini tahmin etmem belli oranlarda çok olası. Dolayısıyla artık bu hasar prim mekanizmasını da fiyatlama mekanizmasını da hasarın üstüne şarjman koyup hasarın üzerine komisyon ekle, şirket maliyetlerini ekle, enflasyonu ekle gibi bir fiyatlamamın artık çok eski bir yöntem olduğunu düşünüyorum. Orta-uzun vadede otonom araçların belli bir ölçüde artmasıyla birlikte sigortalama mantığının değişeceğini düşünüyorum. Artık bireysel sigortalardan ziyade taşıt tarafında daha fazla araçların, araç sağlayıcıların sigorta şirketleriyle yaptığı birebir anlaşmaların çok daha kıymetli olabileceğini düşünüyorum. Belki burada belirli bir vadede DASK'a benzer bir yapılanmaya bile gidebilir. Kısa vadeli ulaşım için elektrikli scooter'ların orta metrajlı mesafede ulaşım için Uber gibi araç paylaşım sistemlerinin kullanılmasıyla toplam ulaşımın yönelimi de değişiyor. Dolayısıyla meseleye biraz geniş perspektiften bakıp bugünün konusu değil diye yaklaşmamak lazım. Ben toplam endüstriyel değişimin daha doğrusu ulaşım endüstrisindeki, ev konut endüstrisindeki değişimlerin sigortadaki yansımalarının dikkate alınması gerektiğini düşünüyorum. Dolayısıyla yapay zekâ uygulamaları bu anlamda çok kritik. Bugün sağlık sigortalarının geçiş bilgileri meselesinin artık blockchain'i

anlattığımız bir dünyada hala sağlık geçiş bilgilerini bekliyorum demek bana maalesef çok eski kafa bir uygulama geliyor. Bugün çok basit bir şekilde artık sigorta şirketlerinin hasar datalarını kendi bünyesinde tutuyorken, bunları bir blockchain üzerine taşıyarak sadece sigortalının bir SMS onayıyla geçiş bilgilerini anında x sigorta şirketinden y sigorta şirketine geçirebilir durumda. Keza bunu oto hasarları için de söyleyebiliriz. Tramer tarafında yine bir blockchain uygulamasıyla buradaki sistemlerin tokenize edilmesi, buradaki tokenların değerlendirilmesi, sigorta şirketlerinin sahip olduğu trafik poliçesi ya da kaskolu araçları kadar token verilerine sahip olması gibi bir takım finansal fırsatlarının da olduğunu görüyorum. Bugün sigorta endüstrisi kendi para birimini bile yaratabilir. Sırf oto pazarını ve sağlık endüstrisindeki büyüklüğü düşündüğümde bile bunu söyleyebilirim. Dolayısıyla blockchain tarafındaki iştahın biraz daha fazla olması lazım. Bunların hepsi elbette "proven business modeller" değil. Bizim endüstri birazcık daha plan yapma, yapılan planı kontrol etmekle giden bir endüstri. Bankacılık da öyle olabilir ama bankacılığın birçok deneysel finansal teknoloji uygulamasına girmesindeki en büyük temel motivasyon HAYAL etmek. Sigorta endüstrisinin biraz daha hayal gücüne ihtiyacı var diyebilirim. Onun dışında bu uygulamaların ekspertiz boyutunda artık bir market practice haline geleceğini düşünüyorum, bu anlamda da bir şüphem yok. Sanal gerçeklik ve big data uygulamalarının farklı endüstrilerdeki datalarla cross olarak blockchain tabanlı sistemlerde tutulup kişiye özel teklifler sunulabilmesi noktasında blockchain fırsatlarının gözden geçirilmesi gerektiğini düşünüyorum. Mobilize olmak konusunda sektör çok gecikti hem çalışma prensibi açısından söylüyorum hem ürün uygulamalar açısından söylüyorum.

Mobil bankacılık uygulamalarının bu kadar ileride olmasının en önemli sebebi bankacılığın bir ay içerisinde birkaç kez kullanma ihtiyacımızın olması ama bugün sigorta tarafında da "kullandıkça öde sigortalı" ya da dört saatliğine fotoğraf makinesini sigortalama uygulaması mobil uygulamaları aslında sigorta sektöründe de sık kullanılır uygulamalar haline getirebilir. Müşteri kasko poliçesinin yılda bir kere başına hasar gelmiş hasarın durumunu öğrenmek için yılda bir kere açacağı mobil uygulama için tabii ki kimse mobil uygulama yapmayacaktır, yapsa da sık kullanılmayacaktır. İhtiyacım olduğu anda sigortalayıp ihtiyacım olmadığı anda sigortalamama prensibine geçişimizle birlikte mobil uygulama kullanımının artacağını ve connectivity'nin sektörde artmasıyla birlikte başka bir inovasyon setinin sigorta şirketlerine girebileceğini düşünüyorum. Dolayısıyla mobil aşamaya henüz geçmemiş bir müşteriyiz biz, henüz mobilize olmamış bir müşteriyiz. Burada en önemli şey bugün hayal gücüne sahip genç girişimcileri sektöre cezbedecek bir hale getirmemiz lazım. Hayal gücü üreten bir sektör haline gelmeliyiz. Dolayısıyla bugün sigorta şirketlerinin CEO'ları ile aynı masada otursam teknoloji konuşmaktan çok hayal güçlerini konuşurdum. Hayal gücünü genişletmeyi konuşurdum. "Yakın gelecekte ya da orta uzun vadedeki gelecekte sektörle ilgili hangi teknoloji bazlı değişimleri görmektesin" diye sorarsan bana, bunun sigorta şirketlerinin alacağı pozisyonla ilgili olduğunu söylerim. Bütün bu konuştuğumuz teknolojiler ola da bilir olmaya da bilir. Temelinde bu teknolojilerin neyi yapabileceğini endüstri oyuncularının anlaması gerekiyor. Bunu yapabilir hale getirmek için için de sigortalı açısından ne gibi değer önerilerine sahip olmalı ve nasıl bir hayal gücüne sahip olmalı, bunun öncelikli olarak tespit edilmesi lazım.