

Hasar Yönetimi

2021 yılında sektörün doğal afet tazminatının 50 milyon TL'sini Türkiye Sigorta karşılamıştır.

Birleşme ile ortaya çıkan güç, hasar yaklaşımında sigortalıların memnuniyetini ön planda tutan bir anlayış benimsenmiş ve etkin hasar yönetimi ile Türkiye Sigorta, sektörde önemli oyuncular arasında yer almıştır.

Yapılanma çalışmaları ile hasar süreçlerinde optimizasyon sağlanmış, birleşme ile elde edilen ortak tecrübenin etkisi, hasar süreçlerinin dijital ortamda yönetilmesi ve teknoloji desteği ile Şirket, fark yaratmayı başarmış, hayata geçirdiği projeler ile sektörde öncülüğünü sürdürmüştür.

10,2 milyon TL COVID-19 tazminatı

Türkiye Sigorta, pandemi sürecinin devam ettiği 2021 yılında insan sağlığını önde tutan ekspertiz yöntemleri ile yaygın hizmet vermeye, tüm aksiyonları en iyi şekilde almaya devam etmiştir. Şirket, sosyal sorumluluk bilinciyle pandemideki gelişmeleri yakından takip etmekte, bireysel ve kurumsal ayırım yapmaksızın Dünya Sağlık Örgütü, Sağlık Bakanlığı ve yerel yönetimlerin tavsiye ettiği aşı ve ileride önerilebilecek tedavi yöntemlerine uygun hareket eden sigortalıların COVID-19 bağlantılı tedavi giderlerini, poliçelerinde aksi belirtilmemiş olması koşuluyla, poliçe teminat limitleri ve iştirak oranları dâhilinde ödemektedir. 2021 yılı içinde COVID-19 tanısı nedeni ile ödenen tazminat tutarı yaklaşık 10,2 milyon TL tutarındadır.

Şirket, 7/24 hizmet veren provizyon merkezi ile, günün her saatinde tüm sağlık kuruluşlarından kesintisiz hizmet vermeye devam etmektedir. Anlaşmalı sağlık kurumlarında sigortalıların tedavisi sırasında hızlı ve kaliteli hizmet verilmesi amacıyla "Otomatik Provizyon Sistemi" geliştirmeleri de devam etmektedir.

Ayakta tedavi tazminat taleplerinde, tıbbi ve teknik değerlendirme kriterleri sisteme kural setleri şeklinde yüklenmiştir. Hastane görevlisinin sisteme bilgi girişi sırasında, yüklenen kural setlerinden geçen provizyon talepleri, Otomatik Provizyon sistemi tarafından değerlendirilmekte ve herhangi bir bekleme yaşanmaksızın sonuçlandırılmaktadır. Provizyon süreçlerinin iyileştirilmesi kapsamında, anlaşmalı sağlık kurumları ile Şirket arasında yapılan entegrasyon çalışmaları tüm yıl boyunca devam etmiş, kurgulanan süreç ile provizyon süreleri kısaltılmıştır. Ayakta tedavi provizyonlarında ortalama değerlendirme süresi üç dakika seviyelerine getirilmiştir.

Provizyon bildirim sistemi ile tüm sağlık kurumlarında provizyon talep ve onay aşamaları anlık olarak sigortalılara SMS bildirimleriyle iletilmektedir. Anlaşmasız kurum talep ve kullanımlarda ise mobil uygulama üzerinden sigortalılara anlık takip imkânı sunulmaktadır.

2021 yılında konut hasarları yönetiminde sistemde gerekli segmentasyonlar yapılarak Hızlı Hasar Ödeme Projesi devreye alınmış, elektronik cihaz hasar başvurularında ise mümkün olan en kısa sürede müdahale ve sigortalılara destek için servis hizmeti desteği sağlanmaya başlanmıştır.

Doğal afetlerde halkın yanında

Adının verdiği sorumlulukla zor zamanda Türk halkının yanında olmayı öncelikli görevi olarak gören Türkiye Sigorta, 2021 yılında yangın ve sel bölgelerinde (Kastamonu ve Alanya-Antalya) yerel mobil hasar irtibat noktaları oluşturmuş ve tecrübeli hasar personelini afet bölgelerine sevk etmiştir. Bu uygulama ile hem afetzede vatandaşların yanında olunmuş hem de mevcut hasar süreçlerinin süratle tasfiyesi sağlanmıştır.

Sigortalıların mağduriyetini azaltmak adına asgari düzeyde evrak talep edilmiş, zorunlu evraklar Şirket'e ulaşır ulaşmaz harekete geçilerek dosyalar değerlendirilmiş ve sonuçlandırılmıştır.

Bunun yanı sıra mevcut durumdaki hassasiyet sebebiyle, poliçesi Şirket tarafından tanzim edilmiş olsun ya da olmasın irtibat noktalarına gelen tüm vatandaşların sorularını yanıtı bırakılmamış, gerekli yönlendirmeler yapılmıştır.

2021 yılında doğal afet tazminatının 50 milyon TL'sini Türkiye Sigorta karşılamıştır. Ödenen tazminat tutarları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Ödenen Tazminat Tutarları (Milyon TL)	
Kastamonu Sel Felaketi	22,0
Rize-Artvin Sel Felaketi	9,2
Yangın Felaketi	7,7
İzmir Sel Felaketi	6,2
İstanbul Fırtına Felaketi	4,9
Genel Toplam	50,0

Hasar yönetiminde dijitalleşme

2021 yılında hasar yönetim faaliyetlerinde uçtan uca dijital bütünleşmeyi sağlayacak bir master plan çalışması yapılmıştır. Bu çalışma doğrultusunda, inovatif bir yaklaşımla müşteri ve satış kanallarının yüksek memnuniyetini hedefleyen, maliyeti kontrol altında tutan ve operasyonel verimliliği artıran projelerin hayata geçirilmesi planlanmaktadır. Gerek mobil uygulamalar üzerinden hasar yönetimi gerekse yapay zekâ adımlarıyla mümkün olduğu kadar otomatize bir yapıya geçmeyi hedefleyen Şirket, bu çalışmalara 2022 yılında başlamayı planlamaktadır.



%13,42 pazar payı, sektör liderliği ve geniş dağıtım kanal ağı ile gücünü sağlık branşında da göstererek pazar payını artırmayı ve sağlık sigortası hizmetlerinde kaliteyi en üst seviyeye taşımayı hedefleyen Türkiye Sigorta, bu hedef doğrultusunda, sağlık tazminat yönetim süreçlerinin sadeleştirilmesi ve iyileştirilmesi çalışmalarına başlamıştır.

Ayrıca yatarak tedavi taleplerinin hastane bilgi sistemleriyle entegrasyonunun kurgulanması, kullanıcı dostu ekran tasarımları, medikal değerlendirme kriterlerinin genişletilmesi ve anlaşmalı kurum fiyatlarının branş bazlı farklı tanımlamalarının yapılabilmesi gibi projelerin de planlara dâhil edilmesi sağlanacaktır.

2021 yılında hasar yönetim faaliyetlerinde uçtan uca dijital bütünleşmeyi sağlayacak bir master plan çalışması yapılmıştır.

Hasar Yönetimi



2021 yılında Oto Hasar Direktörlüğü ile koordineli bir çalışma için OSEM sistemi üzerinde Saha Denetim ve Suistimal Modülleri olmak üzere iki farklı modül geliştirilmiş ve bu modüller canlıya alınmıştır.

Denetimde otomasyon

Yeni yapıyla birlikte oto dışı hasarlar Bireysel, Kurumsal ve Bedeni Hasar ekipleri şeklinde ürün ve branşlara ayrılmış, işinde uzman tecrübeli ekiplerce yönetilmeye başlanmıştır. Böylelikle konut ve ticari ekiplerin tecrübelerine ihtiyaç duyulan ve daha hızlı aksiyonların alınmasını gerektiren organizasyon yapılmış, yine özellikle bedeni zarar başvuruları geniş mevzuata hâkim, tecrübeli bir ekip tarafından sonuçlandırılmaya başlanmıştır.

Saha Denetim Birimi, oto branşlarında açılan hasar dosyalarına eksper atandıktan sonra denetim faaliyeti gerçekleştirerek gereken kontrolleri uygulamaktadır.

Eksper ve teknik inceleme masası tarafından onay verilen hasarların uyumu ve doğruluğu analiz edilmekte, olay yeri incelemesi, verilen işçilik ve parçalar serviste kontrol edilmekte, müşteri memnuniyeti ve Şirket menfaatleri gözetilerek haksız taleplere ve sebepsiz zenginleşmelere müdahale edilmektedir.

2021 yılında Oto Hasar Direktörlüğü ile koordineli bir çalışma için OSEM sistemi üzerinde Saha Denetim ve Suistimal Modülleri olmak üzere iki farklı modül geliştirilmiş ve bu modüller canlıya alınmıştır.

Saha Denetim Modülü ile belirli kural setleri oluşturulmuş, saha denetim personelinin iş havuzuna denetim yapması gereken dosyaların otomatik atanması sağlanmış ve tüm süreçler otomatize edilmiştir.



Ayrıca denetim personelinin incelediği dosyalardaki performansı ve sağladığı finansal faydanın ölçülmesi somutlaştırılmıştır. Suistimal Denetim Modülü ve Suistimal Modülü ile de şüpheli hasar dosyalarının araştırma ve inceleme faaliyetlerinde bulunan araştırmacılar ve bilirkişilere dosyaların sistem üzerinden atanması sağlanmıştır.

OSEM sisteminde yapılan bu geliştirme ile şüpheli hasar dosyalarının değerlendirilmesi, araştırmacı ile bilirkişilere atama yapılması, başarı oranı ve finansal faydanın ölçülmesi sağlanmıştır. Saha denetim faaliyetlerinden yıl içinde 9,56 milyon TL ve suistimal önleme faaliyetlerinden 27,25 milyon TL kazanım elde edilerek, Şirket'e toplam 36,81 milyon TL tutarında tasarruf sağlanmıştır.

Analitik yöntemlerle suistimal tespiti

Sigorta suistimallerinden sağlanan haksız kazanç, sektörün prim maliyetlerini artırmakla kalmayıp sektörün temel dayanağı olan azami iyi niyet ilkesini tehdit ederek sisteme olan güveni de etkilemektedir. Sigorta suistimali nedeniyle yükselen sigorta primleriyle karşı karşıya kalan dürüst sigortalılar bir anlamda bu suistimallerin bedelini de ödemektedir.

Bu anlamda, sigorta bedelini almak maksadıyla dolandırıcılık yapmaya çalışan kişi ve kurumlarla mücadele etmek dürüst sigortalıların menfaatlerini korumak ve ülke ekonomimizde önemli bir tasarruf kaynağı olan sigortacılık sistemine güveni artırmak anlamına gelmektedir.

Türkiye Sigorta bu anlayışla, Oto ve Oto Dışı tüm branşlarda, proaktif suistimal yönetim yapısı kurmaya, hasar verileri, üretim verileri ve geçmiş suistimal kalıplarının ileri düzey analitik yöntemlerle anlamlandırarak analitik skor ve iş kural skoru oluşturmaya çalışmaktadır.

Bu çalışmayla Şirket genelinde, tahminsel modelleme, sosyal ağ analizi, iş kural yapısının oluşturulmasıyla suistimal yönetim süreci hibrit skor üretecek ve suistimal tespit oranı finansal ve adetsel bakımdan artış gösterecektir.

Saha denetim faaliyetlerinden yıl içinde 9,56 milyon TL ve suistimal önleme faaliyetlerinden 27,25 milyon TL kazanım elde edilerek, Türkiye Sigorta'ya toplam 36,81 milyon TL tutarında tasarruf sağlanmıştır.