

DİJİTAL DÖNÜŞÜM VE TEKNOLOJİ ALTYAPISI

■ ALTIN SMART-I

■ ANADOLU SİGORTA

■ ANADOLU SİGORTA VE WEROVER İŞ BİRLİĞİYLE RİSK YÖNETİMİ



Rüzgar enerjisi santrallerinde meydana gelen kanat hasarları yalnızca yüksek onarım maliyetlerine değil, üretim kaybına, operasyonel aksamalara ve sürdürülebilir enerji üretiminin kesintiye uğramasına neden oluyor. Geleneksel sigortacılık modeli ise ancak hasar gerçekleştikten sonra devreye giriyor. Anadolu Sigorta, bu yaklaşımı değiştirmek amacıyla yapay zekâ tabanlı türbin izleme teknolojisi geliştiren Werover ve yenilenebilir enerji üreticisi Kangal Enerji ile sektörde öncü

bir iş birliği başlattı.

İş birliği kapsamında Werover'ın geliştirdiği Windrover teknolojisi, Kangal Enerji'nin rüzgar türbinlerinde 7/24 yapay zekâ destekli akustik izleme yaparak kanatlarda oluşabilecek hasarları büyümeden önce tespit etmeye başladı. Böylece bakım süreçleri reaktif yapıdan öngörücü bakım modeline dönüştürüldü.

Bu projeye Anadolu Sigorta, yalnızca yeni bir teknoloji kullanmadı; sigorta şirketi, teknoloji girişimi ve enerji üreticisini aynı veri ekosisteminde buluşturarak hasar sonrası ödeme yapan geleneksel sigortacılık anlayışını önleyici risk yönetimi modeline taşıdı. Pilot uygulama sonucunda Windrover'ın izlediği senaryolara ilişkin yeni hasar dosyası açılmazken bakım süreçleri hızlandı, operasyonel riskler azaldı ve müşteri tarafında yüksek memnuniyet sağlandı.

■ ALTIN SMART-I

■ TUR ASSİST

■ SOFTPOWER.CLAIM-YAPAY ZEKÂ DESTEKLİ HASAR İHBAR VE EVRAK ORKESTRASYON PLATFORMU



SoftPower.Claim, hasar sürecini ihbar anında başlatıp dosyayı ekspeye hazır hale getiren yapay zekâ destekli bir platform. Sigorta ve assistans şirketlerinde bugün önemli bir operasyon yükü oluşturan evrak toplama ve eksik belge takibini sürecin sonundan alarak ihbar aşamasına taşıyor. İhbar telefon, dijital kanal, acente veya anlaşmalı servisten başlatılıyor. Poliş ve müşteri bilgileri kurumun mevcut ana (core) sigortacılık sisteminden doğrulanırken, SMS, e-posta

veya WhatsApp üzerinden gönderilen güvenli bağlantıyla gerekli belgeler ve hasar fotoğrafları toplanıyor. Belgeler otomatik olarak dosyaya aktarılıyor, eksikler takip ediliyor ve dosya eksperin değerlendirmesine hazır hale geliyor.

Platformun yapay zekâ katmanı OCR ile sınırlı kalmıyor. Belge türlerini tanıyor, yapılandırılmış veri çıkarıyor, ihbar formunu dolduruyor ve belgeler arasındaki tutarlılığı kontrol ediyor. Kaza tutanağı ve beyanlardan yararlanarak SBM kaza senaryoları doğrultusunda kusur ve fraud konusunda erken uyarılar üretiyor. Nihai karar ise insan tarafından veriliyor.

API-first ve modüler mimarisi sayesinde mevcut Core sistemine dokunmadan entegre olabilen SoftPower.Claim; hız, standardizasyon ve operasyonel verimlilik sağlamayı hedefliyor. Taslak kurtarma özelliğiyle süreçte süreklilik sağlarken, KVKK uyumlu yapısıyla güvenli veri yönetimini destekliyor.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ ALLIANZ SİGORTA

■ DEEPFİNDER



Deepfinder, Allianz Türkiye'nin sağlık ödemelerinde uzman bilgisini 7/24 çalışan, ölçeklenebilir ve izlenebilir bir doğrulama yetkinliğine dönüştüren ilk agentic AI tabanlı doğrulama ve karar destek çözümü. 2,3 milyonu aşkın sağlık sigortalısına hizmet veren operasyonda medikal belgeler ile faturaları birlikte analiz ediyor; ön ve kesin tanımlarla ilgili ICD-10 kodlarının tedavi, reçete ve uygulanan prosedürlerle klinik uyumunu, faturalandırılan işlemlerin ise HUV/SUT (ulusal tıbbi işlemler listesi) referansları, sözleşme ve fiyat kurallarıyla finansal tutar-

lılığını değerlendiriyor. Eksik, uyumsuz veya şüpheli noktaları gerekçeleriyle belirleyerek uzmanı tüm dosyayı baştan sona incelemek yerine karar gerektiren kritik alanlara yönlendiriyor.

Medikal içerik, finansal kayıt, sözleşme ve fiyat kontrollerini tek bir doğrulama mimarisinde birleştiren Deepfinder, belge incelemesini yalnızca otomatikleştirmeyip aynı zamanda kararın kalitesini de değiştiriyor. Yıllık 170 milyon Euro'luk sağlık kurumu ödeme hacminde uygulanan çözüm; işlem kapasitesini yaklaşık yüzde 58 artırdı, manuel teması yüzde 55 azalttı, yüzde 90 doğruluk sağladı ve yılda yaklaşık 5 bin 250 saat uzman kapasitesi açığa çıkardı. Nihai kararın uzmanda kaldığı Human+AI modeli sayesinde uzman kapasitesi zaman, hacim ve tekrarlayan iş sınırlarının ötesine taşındı; ortaya çıkan mimari farklı sağlık operasyonlarında yeniden kullanılabilircek kalıcı bir kurumsal yetkinliğe dönüştü.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ PAYTEN

■ TEK SAĞLAYICIDAN TAM BAĞIMSIZLIĞA: PAYTEN ÖDEME ORKESTRASYONU İLE SİGORTA TAHSİLATLARINDA YEDEKLİLİK VE SÜREKLİLİK

Emaa Sigorta, yüksek hacimli poliçe portföyünün tahsilat süreçlerinde sürdürülebilirliği güvence altına almak, tahsilat altyapısını modernize etmek ve çoklu ödeme kanalı esnekliği kazanmak amacıyla kapsamlı bir dijital dönüşüm hamlesi başlattı. Mevcut yapıda ödemelerin tek bir ödeme kuruluşu üzerinden yürütülmesi tahsilatta kırılganlık yaratıyordu. Bu doğrultuda, çok kanallı tahsilat süreçlerini tek bir platformda birleştiren Payten Ödeme Orkestrasyonu altyapısı tercih



edildi. Proje kapsamında, Payten'in PCI DSS Level 1 uyumlu, tokenizasyon destekli altyapısı; Smart Switch ile komisyon avantajına göre işlem yönlendirme ve BIN bazlı aksiyon yönetimi gibi ileri seviye özellikler müşterinin kullanımı için hazır hale getirildi.

Sistemin devreye alınmasıyla birlikte, tek bir entegrasyon üzerinden birden fazla alternatif ödeme kanalının esnekçe yönetilebilmesi, geçmişte yaşanan altyapısal kesintileri ve bağımlılık risklerini tamamen ortadan kaldırdı. İlk yıl için toplam işlem adedi ve başarılı işlemlerde 2,5 kat büyüme hedeflenirken, gelecekte devreye alınabilecek gelişmiş ödeme deneyimi yetkinlikleriyle müşteri bağlılığının daha da artırılması planlanıyor.

Bu proje, merkezi entegrasyon mimarisi sayesinde manuel geliştirme ihtiyaçlarını sonlandırarak operasyonel maliyetleri düşürdü, iş sürekliliğini güvence altına aldı ve sigorta sektöründe katma değer yaratan, ölçeklenebilir ve regülasyonlara tam uyumlu inovatif bir altyapı modeli inşa etti.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ RENICAMES (LAVREN)

■ LEGAL CHATBOT

Lavren, sigorta şirketlerinin hukuk ve uyum operasyonlarını yapay zekâ destekli, ölçülebilir ve ölçeklenebilir bir dijital çalışma modeline dönüştürmek üzere geliştirilen bir kurumsal hukuk teknolojisi platformu. Hukuki araştırma, mevzuat takibi, doküman inceleme, özetleme, karşılaştırma, taslak hazırlama ve kurum içi bilgiye erişim gibi yoğun emek gerektiren süreçleri tek bir çalışma ortamında birleştiriyor. Genel amaçlı yapay zekâ araçlarından farklı olarak sigorta sektörünün yüksek düzenleme yoğunluğuna, hukuk iş akışlarına, kaynak temelli çalışmaya ve uzman denetimine göre yapılandırıldı. Kişisel verilerin, sigortalı ve müşteri bilgilerinin, müvekkil verilerinin ve kurum içi hukuki içeriklerin gizliliğini gözetken yaklaşımıyla hassas verilerin kontrolsüz biçimde farklı araçla-



ra aktarılması ihtiyacını azaltıyor. Böylece manuel iş yükünü düşürüyor, standart çıktı üretimini destekliyor ve hukuk ekiplerinin uzmanlıklarını daha yüksek katma değerli konulara yönlendirmesini sağlıyor.

Lavren'in Viennalife hukuk ekibinin kullanımına sunulması, sigorta şirketlerine yönelik geliştirilen yapay zekâ destekli hukuk çalışma modelinin kurumsal ortamda uygulanabilirliğini gösterdi. Ekip; araştırma, doküman inceleme, özetleme, karşılaştırma ve ilk taslak hazırlama süreçlerini tek bir dijital çalışma ortamında yürütebildi. Bu yapı, kişisel verilerin, sigortalı ve müşteri bilgilerinin, müvekkil verilerinin ve kurum içi hukuki içeriklerin kontrolsüz biçimde farklı araçlara aktarılması ihtiyacını azalttı.

Nicel etki ölçümü devam etmekle birlikte, küresel hukuk teknolojisi uygulamaları esas alınarak uygun görevlerde işlem süresinde yüzde 30-40 azalma ve kullanıcı başına haftalık 3-4 saat kapasite kazanımı hedefleniyor. Başarı, görev süreleri, aktif kullanım, tamamlanan iş hacmi, kullanıcı geri bildirimleri ve hassas verilerin kontrollü kullanımına ilişkin göstergelerle izlenecek.

■ BRONZ SMART-I

■ SİGORTA BİLGİ VE GÖZETİM MERKEZİ

■ MAKİNE ÖĞRENMESİ KULLANARAK PROAKTİF ANOMALİ YÖNETİMİ

Proje, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nin sigorta şirketlerine sunduğu web servislerinin kullanımında oluşabilecek anomalileri önceden tespit ediyor ve gerekli uyarı ve işlemleri başlatıyor. Böylece standart izleme sistemlerinde sabit limitler nedeniyle fark edilmeyen, ancak devam etmesi halinde hizmet sürekliliğini etkileyebilecek durumlara erken müdahale ediliyor. Trend analizleriyle yanlış alarm olasılığı azaltılıyor. Şirket ve



kullandıkları servis bazında oluşturulan modeller, makine öğrenmesiyle sürekli eğitiliyor ve kullanım davranışlarındaki değişimlere göre kendini güncelliyor. Ana izleme sistemi Zabbix ile entegre çalışan modeller, özellikle KPS servislerinin olağan üzerinde kullanılmasından kaynaklanabilecek gereksiz maliyetleri önceden tespit ediyor. Aynı zamanda NVİ tarafından sigorta şirketlerinin kullanımına yönelik belirlenen limitlerin aşılmasını önlemeye yardımcı olarak, sektör genelinde hizmetlerin kesintiye uğrama riskini azaltıyor.

Proje, farklı servislerdeki kullanım verilerini de izleyerek anomali yönetiminin kapsamını genişletiyor. Böylece sabit limitlere dayalı izleme yaklaşımının ötesine geçerek, sorun ortaya çıkmadan önce fark eden ve aksiyon alınmasını sağlayan proaktif bir yapı sunuyor.

EKOSİSTEM GELİŞTİREN İŞ BİRLİKLERİ

■ ALTIN SMART-I

■ ALLIANZ SİGORTA

■ HACKZONE

HackZone, startup'lar, sigorta şirketleri ve teknoloji ekosistemi arasında iş birliği geliştiren açık inovasyon platformu. 2020'de başlayan program; girişimleri, Allianz iş birimlerini, teknoloji partnerlerini, mentorları ve yatırım ekosistemini aynı platformda buluşturuyor.

Girişimler, Allianz'ın mentor ağı, API altyapısı, teknik ekipleri ve iş birimleriyle gerçek iş problemlerine çözüm geliştiriyor. 2026'da programa eklenen C-Level Startup Mentorluğu ve yapay zekâ odaklı Kaggle değerlendirme modeli, girişimlerin stratejik iş potansiyelinin de değerlendirilmesini sağlıyor.

HackZone kapsamında bugüne kadar 700'den fazla startup değerlendirildi, 53 startup programa dahil oldu, 50'den fazla PoC geliştirildi ve projelerin yüzde 30'u canlı kullanıma alındı. Girişimler toplam 16 milyon doların üzerinde yatırım alırken, Allianz'ın açık API platformundaki kayıtlı geliştirici sayısı 5 bini aştı.



■ ALTIN SMART-I

■ ANADOLU SİGORTA

■ ANADOLU SİGORTA VE TRİO MOBİL İŞ BİRLİĞİYLE HASAR ÖNLEYİCİ SİGORTACILIK

Anadolu Sigorta, sigortacılıkta yıllardır süregelen hasarın gerçekleşme sonrası sigortanın devreye girmesi ve zararı karşılaması modelini değiştirmeye çalışmakla işe başladı. Bu yaklaşımın artık yeterli olmadığını fark ederek hasarı ödemekten önce onu önleyebilmek için çalıştı. Bu vizyonla yapay zekâ ve filo teknolojileri alanında uzman Trio Mobil ile sektörde bir ilke imza attı. Kurumsal kasko müşterilerine Trio Mobil'in

AI Dashcam teknolojisini ücretsiz sunarak sigortacılığı reaktif bir güvence modelinden proaktif bir risk yönetimi modeline dönüştürdü.

Yapay zekâ destekli sistem; sürücünün dikkat dağınıklığı, yorgunluk, telefon kullanımı ve emniyet kemeri ihlali gibi riskleri gerçek zamanlı analiz ederek sesli ve görsel uyarılarla kazalar gerçekleşmeden önce müdahale ediyor. Aynı zamanda filo yöneticilerine veri temelli içgörüler sunarak operasyonel verimliliği artırıyor.

Bu iş birliği yalnızca yeni bir teknoloji sunmadı; sigorta şirketi, teknoloji sağlayıcısı ve kurumsal müşterileri aynı ekosistem içinde buluşturarak sigortacılığı "hasarı ödeyen" değil "hasarı önleyen" bir modele dönüştürmüştü. İlk altı 6 sonuçlar, pilot filolarda hasar tutarında yüzde 87,6'ya varan düşüş sağlayarak bu yaklaşımın somut etkisini ortaya koydu.



■ GÜMÜŞ SMART-I

■ SİGORTAYERİ

■ SİGORTAYERİ & BORUSAN NEXT - SİGORTA TEKLİFİNİZ HAZIR!

"Herkesin Sigortayeri" vizyonuyla sigorta süreçlerini her kullanıcı için kolaylaştırmayı hedefleyen Sigortayeri.com, Borusan Otomotiv'in ikinci el otomobil ve motosiklet pazarındaki markası Borusan Next ile stratejik bir iş birliğine imza attı. Bu kapsamda Borusan Next'ten araç alan kullanıcı-

lar, Sigortayeri'nin gelişmiş dijital altyapısı üzerinden trafik ve kasko sigortası tekliflerini saniyeler içinde görebilecek, ihtiyaçlarına en uygun poliçeyi kolayca oluşturabilecek.

Proje, Borusan Next kullanıcılarının araç satın alma sürecinde sigorta işlemlerine hız ve kolaylık kazandırıyor. Kullanıcılar, farklı sigorta şirketlerinden gelen teklifleri aynı ekran üzerinden karşılaştırarak zamandan tasarruf ederken, tüm süreci Sigortayeri'nin güvenli ve hızlı altyapısı üzerinden tamamlayabiliyor. Araç satın alan kişiler, satın alma işlemi aşamasında zaman kaybetmeden, devir öncesi trafik sigortasını satın alıyor, noter devri gerçekleşiyor ve ardından kasko poliçelerini oluşturabiliyor.



■ BRONZ SMART-I

■ ANADOLU HAYAT EMEKLİLİK

■ AHE VE PAZARAMA İŞ BİRLİĞİYLE DİJİTAL SATIŞ ENTEGRASYONU



Anadolu Hayat Emeklilik, sigortacılık ve bireysel emeklilik sektöründe dijitalleşme odaklı dönüşüm stratejisi kapsamında, müşterilerine yenilikçi ve erişilebilir çözümler sunmak amacıyla ilk dijital acentesi Pazarama Sigorta'yı hayata geçirdi. 2025 yılının ilk yarısında Pazarama Sigorta kurumsal internet sitesi üzerinden güvenli, hızlı ve kullanıcı dostu bir müşteri deneyimi sağlayarak birçok bireysel emeklilik ve hayat sigortası ürününün satışını uçtan uca dijital olarak gerçekleştirmek amacıyla

başlatılan entegrasyon projesi, 2025 yıl sonunda tamamlandı.

Projenin ilk fazında Anadolu Hayat Emeklilik'in açık API portallarına ilişkin bilgiler Pazarama ekipleriyle paylaşılarak entegrasyon süreci başlatıldı. API'ler aracılığıyla servislerin paylaşılmasının ardından, kullanıcı deneyimi ve kullanıcı arayüzü tarafında müşteri deneyimini optimize edecek ve müşterilerin kesintisiz bir dijital deneyim yaşamasını sağlayacak çalışmalar yürütüldü.

Müşterilerin erişeceği ekranlar müşteri gözüyle incelenerek deneyimi olumsuz etkileyebilecek olası alanların iyileştirilmesine yönelik çalışmalar kesintisiz olarak devam ediyor. Entegrasyon projesinin yanı sıra Pazarama ile hayata geçirilen kampanyalar aracılığıyla Pazarama Sigorta entegrasyonunun derinleştirilmesi ve müşteriler nezdinde daha görünür hale getirilmesi hedefleniyor.

EN İNOVATİF ÜRÜN-HİZMET-PROJE

■ ALTIN SMART-I

■ TÜRKİYE SİGORTA

■ AURA: AKILLI UYARI VE RİSK ANALİZİ



AURA, underwriting süreçlerinde doğal afet risklerini tek ekranda, bütüncül ve açıklanabilir şekilde değerlendiren yeni nesil bir karar destek platformu. Deprem, sel, taşkın, fırtına, dolu, heyelan, yıldırım, don, kar, çığ ve aşırı sıcaklık gibi 11 doğal afet riskini, resmi ve akademik verilerle konum bazlı analiz ederek tek platformda birleştiriyor. AURA, yalnızca risk skoru üretmiyor; veriye dayalı kararları şeffaflaştırarak açıklanabilirlik, standardizasyon ve hesap verebilirliği güçlendiriyor. Farklı sistemlerde tek noktada toplayarak değerlendirme sürelerini kısaltıyor; kişisel deneyime bağlı farklılıkları ve

insan hatasını azaltıyor. Böylece benzer risklerin aynı kriterlerle değerlendirilmesini sağlayarak daha tutarlı, adil ve veri odaklı underwriting kararlarını destekliyor.

Platform, Türkiye genelindeki 970 ilçeyi kapsayan doğal afet risk altyapısıyla çalışıyor. 863 Meteoroloji Genel Müdürlüğü istasyonu, 11 bin 357 FEVK olayı, 18 bin 835 jeoteknik kayıt ve 18 bin 835 diri fay verisi entegre edilerek lokasyon bazlı çok boyutlu risk analizi gerçekleştiriyor. Bu sayede doğal afet riskleri ilk kez ülke çapında standart bir metodolojiyle değerlendirilebiliyor.

Canlıya alındığı ilk ayda 8 bin 287 lokasyon bazlı risk sorgusu yapılarak, çözümün operasyonel kullanımı ve iş süreçlerine sağladığı değer somut olarak ortaya konmuş oldu. AURA; underwriting süreçlerinde hız, karar kalitesi ve verimliliği artırırken, risk iştahına uyumlu sürdürülebilir ve güvenilir sigortacılığı destekleyen yenilikçi bir platform.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ KORU SİGORTA

■ YAPAY ZEKÂ DESTEKLİ DİJİTAL ARAÇ KONTROLLÜ KASKO



Koru Sigorta, Türkiye'de kasko sigortasının yaygınlaşmasını desteklemek ve sigortaya erişimi kolaylaştırmak amacıyla geliştirdiği Araç Kontrollü Kasko modelini, yapay zekâ destekli dijital araç kontrol altyapısıyla yeni bir aşamaya taşıdı. Proje kapsamında sigortalılar, araçlarına ait fotoğraf ve bilgileri dijital ortam üzerinden sisteme yükleyebiliyor; yapay zekâ bu verileri analiz ederek göçük, çizik, kırık ve deformasyon gibi fiziki hasarları tespit ediyor, araç bilgilerini doğruluyor ve olası

suistimal risklerine yönelik ön değerlendirme gerçekleştiriyor. Böylece araç kontrol süreçleri daha hızlı, standart, ölçülebilir ve objektif hale gelirken, gerekli durumlarda hibrit kontrol modeliyle fiziki kontroller de sürece dahil ediliyor.

Proje, yalnızca dijital dönüşümü değil; müşteri deneyiminin geliştirilmesini, operasyonel verimliliğin artırılmasını ve kasko sigortasının daha geniş kitlelere ulaştırılmasını da hedefliyor. Başvuru, değerlendirme ve raporlama süreçlerinin dijitalleşmesi sayesinde acentelerin operasyonel yükü azalırken polise düzenleme süreçleri hız kazanıyor. Araçların sigorta başlangıcındaki durumunun dijital olarak kayıt altına alınması, hasar anlaşmazlıklarının azaltılmasına ve daha sağlıklı risk değerlendirmesi yapılmasına katkı sağlıyor.

Dijital Araç Kontrol öncesinde ortalama 45 dakika süren fiziki araç kontrolü, dijital sistemle ortalama 5 dakikaya düştü; fiziki kontrol maliyeti yüzde 99,7 azaldı.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ QUICK FİNANS

■ HER YAŞA HER ARACA KASKONOMİK DESTEKLİ KREDİ



Quick Finans ve Quick Sigorta, Türkiye’de 15 yaş üzeri araçların finansmana ve sigorta güvencesine erişimini kolaylaştırmak amacıyla “Her Yaşa Her Araca Kredi” modelini geliştirdi. KASKONOMİK Sigorta ile teminat altına alınan model, daha önce kredi ve sigorta uygulamalarının dışında ka-

lan araç sahiplerine finansman ve güvenceyi birlikte sunuyor. Türkiye’de 33,6 milyonluk araç parkının yüzde 37’sini 15 yaş üzeri araçlar oluştururken, proje bu segmentteki yaklaşık 6,5 milyon aracı kapsıyor.

Model, finansmana erişimi artırmanın yanı sıra takas süreçlerinin güvenli işlemesine, ihale platformlarının gelişmesine ve ikinci el otomotiv ekosisteminde yeni iş hacimlerinin oluşmasına katkı sağlıyor. Proje kapsamında kısa sürede 1 milyar TL’yi aşan yaklaşık 3 bin kredi başvurusu alındı; onaylanan kredilerin kullandırma ve sigortalama süreçleri tamamlandı. Böylece finansmana erişimi sınırlı olan tüketiciler için yeni bir kanal oluşturulurken, ikinci el otomotiv pazarında finansal kapsayıcılığın ve sigorta penetrasyonunun artırılması desteklendi.

■ BRONZ SMART-I

■ BNP PARİBAS CARDİF

■ KAZA VEYA HASTALIK SONUCU HASTANE GÜNDELİK TEMİNATI



BNP Paribas Cardif Emeklilik, Türk Ekonomi Bankası (TEB) iş birliğiyle ihtiyaç kredisi kullanan müşterilere “Kaza

veya Hastalık Sonucu Hastane Gündelik Teminatı” sunmaya başladı. Türkiye’de hayat branşı sigortalarında ilk olma özelliği taşıyan teminat kapsamında, üç gece ve üzeri hastane yatışlarında kredi borçları 500 bin TL’ye kadar güvence altına alınıyor.

Kredili Hayat Sigortası ürünlerine eklenen teminat, vefat, maluliyet, tehlikeli hastalıklar ve işsizlik gibi risklere yönelik mevcut güvencele hastane yatışını da dahil ediyor. Böylece müşterilerin beklenmedik sağlık durumlarında kredi borçlarına yönelik ek koruma sağlanıyor.

■ BRONZ SMART-I

■ ZİRAAT KATILIM BANKASI

■ PRİM İADELİ (FAİZSİZ) HAYAT SİGORTASINDA KATILIM BANKACILIĞINA UYGUN YENİ NESİL TASARRUF VE GÜVENCE MODELİ



Ziraat Katılım Bankası, müşterilerine hayat risklerine karşı koruma sağlarken ödenen primlerin poliçe sonunda iade edilmesine dayanan “Prim İadeli (Faizsiz) Hayat Sigortası”

ürününü geliştirdi. Katılım finans prensiplerine uygun olarak yapılandırılan ürün, koruma ve tasarruf unsurlarını aynı yapıda buluşturuyor. Üründe vefat teminatının yanı sıra, poliçe sonunda primlerin iade edilmesini sağlayan yaşam hali teminatı bulunuyor. Ek teminatlı versiyonda ise kritik hastalık güvencesi de sunuluyor.

Özellikle faiz hassasiyeti bulunan müşterilere yönelik geliştirilen ürün, bankasürans alanında alternatif bir çözüm oluşturuyor. 2026 itibarıyla ürün kapsamında 43,05 milyon TL prim üretimi, 10,76 milyon TL komisyon geliri ve bin 207 poliçe adedine ulaşıldı. Ürün, müşteri bağlılığının ve uzun vadeli ürün devamlılığının desteklenmesine katkı sağlarken, bankanın sigorta gelir çeşitliliğini de artırıyor.

EN İYİ MÜŞTERİ DENEYİMİ VE ETKİLEŞİMİ

■ ALTIN SMART-I

■ TÜRKİYE SİGORTA

■ KAZA TUTANAĞINI KONUŞARAK OLUŞTUR



Türkiye Sigorta'nın "Konuşarak Kaza Beyanı" uygulaması, trafik kazası sonrasında form doldurma sürecini kolaylaştırarak müşteriye daha hızlı ve sade bir hasar deneyimi sunuyor. Müşteri yalnızca ehliyetinin fotoğrafını çekiyor ve kazanın nasıl ger-

çekleştiğini kendi cümleleriyle anlatıyor. Yapay zekâ, bu anlatımı anlamlandırarak ehliyet, poliçe, araç, müşteri ve kaza bilgilerini bir araya getiriyor ve tutanak için düzenli bir beyan oluşturuyor. Böylece uzun formların doldurulması ve bilgi girişinden kaynaklanan hata riski azalıyor. Kaza sonrası yarım saate kadar sürebilen hazırlık sürecini birkaç dakikaya indirmeyi hedefleyen uygulama, aynı zamanda hasar tespit ve değerlendirme süreçlerine ön hazırlık sağlıyor. Proje; konuşarak bildirim, otomatik bilgi tamamlama ve akıllı yönlendirme özellikleriyle kaza sonrası ilk teması daha sade, hızlı ve güvenli bir deneyime dönüştürüyor.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ QUICK SİGORTA

■ QDESK İLE 360° MÜŞTERİ DENEYİMİ VE ŞİKAYET YÖNETİMİ DÖNÜŞÜMÜ



Quick Sigorta'nın Qdesk projesi, şikayet, müşteri iletişimi ve değer kaybı süreçlerini parçalı ve manuel yapıdan çıkarak veri odaklı, ölçülebilir ve omni-channel (çoklu kanal) bir müşteri deneyimine dönüştürdü. Sosyal medya, çağrı merkezi, e-posta, web formu ve resmi kurum kanallarından gelen bil-

dirimler tek platformda birleştirildi. Yapay zekâ destekli yönlendirmeyle ilgisiz e-postaların yüzde 52'si otomatik olarak doğru ekiplere aktarılırken, fiziki ihtarname ve değer kaybı başvuruları OCR teknolojisiyle dijitalleştirildi. Müşteri geçişiminin tek ekranda görüntülenmesi de daha hızlı ve kişiselleştirilmiş hizmet sunulmasını sağladı.

Proje sayesinde ilk yanıt süresi 14 saatten 2 saate, şikayet çözüm süresi yüzde 35 iyileşti. İlk Temasta Çözüm Oranı yüzde 11 artarken, mükerrer başvuru oranı yüzde 9'dan 5'e geriledi. IVR üzerinden ölçülen memnuniyet oranı ise yüzde 15'ten 42'ye yükseldi. Başvuruların yüzde 99'una yasal süre içinde yanıt verilmesiyle müşteri deneyiminin yanı sıra operasyonel verimlilik de artındı.

■ BRONZ SMART-I

■ AKBANK

■ MOBİL BES BAŞVURUDA YENİ DENEYİM



Akbank, 2023 yılında BES başvuru sürecini Akbank Mobil'e taşıyarak başlattığı dijital deneyimi, müşteri geri bildirimleri ve kullanım verileri doğrultusunda yeniden tasarladı. Çalışmada, başvurunun ilk adımında katkı payı ve birikim

hesaplama ekranı ile fon yönetimi ve ödeme tercihlerinin yapıldığı adımlar sadeleştirildi.

Yeni tasarımda bilgi girişi azaltılırken, fon seçimi ve ödeme tercihleri daha kompakt bir akışta bir araya getirildi. Böylece BES başvurusu daha az adım ve daha anlaşılır içeriklerle yeniden kurgulandı. İlk ekranda iki bilgi girişi alanının teke indirilmesi ve grafiğin sade bir banner ile değiştirilmesi sonucunda, sonraki adıma geçiş oranı 23 puan artarak yüzde 44'ten yüzde 67'ye yükseldi. Böylece dijital kanaldan BES başlatan müşterilerin başvuru akışında ilerleme oranı belirgin şekilde artındı.

■ BRONZ SMART-I

■ HDI FİBAEMEKLİLİK

■ YENİ NESİL MOBİL MÜŞTERİ DENEYİMİ



HDI Fibaemeklilik, mobil uygulamasını BES ve hayat sigortası işlemlerinin yanı sıra kişiselleştirilmiş finansal yönlendirme sunan bir platforma dönüştürdü. Uygulama üzerinden BES ve 18 yaş altı BES sözleşmeleri uçtan uca dijital olarak başlatılabilir; farklı dönemlerde fon getirileri karşılaştırıl-

biliyor ve risk-getiri profiline uygun fon dağılım önerileri alınabiliyor. Hayat sigortası müşterileri için geliştirilen vergi avantajı hesaplama aracı finansal planlamayı desteklerken, Fiba sigorta uygulamasına tek dokunuşla geçiş imkânı da sunuyor. Yapay zekâ destekli öneriler ve self-servis işlemler, müşterilerin hizmetlere daha hızlı erişmesini sağlıyor.

Geliştirmeler sonrasında uygulamanın indirme sayısı yüzde 125 artarak 51 binden 115 bine ulaştı. Uygulamayı indiren müşterilerin yaklaşık yüzde 74'ünü oluşturan 85 bin kişi aktif kullanıcı konumunda bulunuyor. Mobil uygulama mağazalarında da App Store ve Google Play Store'da 4,8 puan aldı.

EN İYİ TUTUNDURMA VE PAZARLAMA BAŞARISI

■ ALTIN SMART-I

■ AGESA

■ RETIREMENT KİT (RETKİT)

AgeSA'nın Retirement Kit (RetKit) projesi, bireysel emeklilik sözleşmelerindeki çıkış ve iptal süreçlerini manuel operasyonlardan çıkararak otomasyon, akıllı iş akışları ve dijital onay mekanizmalarıyla yeniden yapılandırdı. Müşterilerin

ayrılma nedenlerini doğru zamanda analiz eden sistem, tutundurma süreçlerinin standartlaştırılmasını ve müşteriye uygun teklifin doğru kanaldan sunulmasını sağladı.

Proje kapsamında aylık yaklaşık 60 bin manuel işlem otomatikleştirilirken, operasyonel iş yükünde yüzde 70'e varan azalma sağlandı. Çağrı merkezi görüşme süresi 6,5 dakikadan 3 dakikaya inerken, otomatik ekip atamaları ve tutundurma süreçleriyle yıllık yaklaşık 310 milyon TL tasarruf elde edildi. RetKit, operasyonel verimliliğin yanı sıra daha hızlı ve kişiselleştirilmiş müşteri deneyimi sunarak müşteri tutundurma süreçlerinin güçlendirilmesine katkı sağladı.



■ GÜMÜŞ SMART-I

■ HDİ SİGORTA

■ HER ANINDA DAİMA YANINDA GERİLLA UYGULAMALARI

HDI Sigorta, "Her Anında Daima Yanında" marka söylemini günlük yaşamda deneyimlenen bir marka deneyimine dönüştürmek amacıyla iki gerilla pazarlama uygulaması gerçekleştirdi. İstanbul Bağdat Caddesi'nde uzaktan kumandayla hareket ettirilen özel tasarım mobil billboard, yayalarla birlikte

yürüyerek marka mesajını fiziksel bir deneyime taşıdı. İkinci uygulamada ise nazar boncuğu, yastık ve patpat ambalajı gibi koruma ve sahip çıkma çağrışımı yapan unsurlar gerçek otomobiller üzerinde kullanıldı.

4 gün süren çalışmalar, Bağdat Caddesi'nin hafta sonu yaklaşık 137 bin kişilik günlük yaya trafiği üzerinden yaklaşık 550 bin kişilik potansiyel görünürlük sağladı. Kampanyayı destekleyen dijital içerikler ve sosyal medya paylaşımları 4 milyon 132 bin kişi tarafından izlenirken, 32 bin 375 etkileşim elde edildi. Fiziksel deneyim ile dijital iletişimin bir araya getirildiği proje, marka söyleminin sokakta deneyimlenmesini ve organik paylaşımlarla daha geniş kitlelere ulaşmasını sağladı.



■ GÜMÜŞ SMART-I

■ TÜRKİYE HAYAT EMEKLİLİK

■ BİRİKİMİN YOLU BES, UZMANI TÜRKİYE HAYAT EMEKLİLİK!

Türkiye Hayat Emeklilik'in "Birikimin yolu BES, uzmanı Türkiye Hayat Emeklilik!" kampanyası, BES'in birikim, devlet katkısı ve uzun vadeli gelecek planlaması avantajlarını farklı mecralarda sade bir iletişimle anlattı. Televizyon, dijital

video, sosyal medya, display, dijital radyo ve addressable TV kanallarının kullanıldığı bütünleşik kampanya, şirketin BES alanındaki uzmanlığını öne çıkardı.

Kampanya döneminde dijital mecralarda 357 milyon gösterim, 5,6 milyon dinlenme ve 18 milyonun üzerinde izlenme elde edildi. BES ve devlet katkısı sayfaları 900 binin üzerinde ziyaret alırken, günlük "lead" sayısı iki katına çıktı. Kampanyanın iş sonuçlarına da yansısıyla BES hacmi bir ayda yüzde 153,04 artarak 4,3 milyon TL'den 11 milyon TL'ye yükseldi. Böylece iletişim çalışması, dijital erişimin yanı sıra BES satışlarına doğrudan katkı sağladı.



■ BRONZ SMART-I

■ EUREKO SİGORTA

■ EUREKO PLUS

Eureko Sigorta'nın Eureko Plus programı, müşteri deneyimini poliçe dönemiyle sınırlı olmaktan çıkararak yıl boyunca devam eden dijital bir sadakat ekosistemine dönüştürdü. Mobil uygulamadaki yenileme, ürün satın alma, anket, hediye çarkı ve farklı dijital aksiyonlar puan veya avantajlarla ödül-

lendiriliyor. Biriken puanlar 100'den fazla markanın yer aldığı katalogta kullanılabilir. Programda yapay zekâ destekli ürün öneri modeliyle müşterinin davranışları ve satın alma eğilimi analiz edilerek kişiselleştirilmiş teklifler sunuluyor. Dijital asistan Eury de onboarding sürecinden itibaren müşterilere proaktif bilgilendirme sağlıyor.

Eureko Plus kapsamında müşterilere yaklaşık 100 milyon puan dağıtılırken, hediye çarkıyla 6 binden fazla ödül verildi. Program sonrasında mobil uygulama sahipliği yüzde 22, mobil aktiflik 3,5 kat, web sitesi trafiği ise 4 kat arttı. Müşteri memnuniyet skoru da 5 üzerinden 4,3'e ulaştı.



■ BRONZ SMART-I

■ SİGORTALADIM.COM

■ VERİMLİLİK ODAKLI DİJİTAL OPERASYON DÖNÜŞÜMÜ



sigortaladim.com, 2025 yılında satış, pazarlama ve müşteri yönetimi süreçlerini yeniden tasarlayarak teknoloji ve otomasyon odaklı bir operasyon modeline geçti. CRM otomasyonları, WhatsApp üzerinden teklif ve işlem yönetimi, lens okuma, talep skorlama ve veri odaklı müşteri segmentasyonu gibi uygulamalarla müşteri yolculuğu uçtan uca yeniden ya-

pılandırıldı. “Doğru Müşteri – Doğru Temsilci” yaklaşımıyla satın alma potansiyeli yüksek kullanıcılar önceliklendirilirken, müşterilerin yalnızca ruhsat fotoğrafı paylaşarak teklif alabilmesini sağlayan yapı işlem sürelerini kısalttı. Böylece manuel iş yükü azaltılırken satış ekiplerinin daha yüksek potansiyelli müşterilere odaklanması sağlandı.

Dönüşüm sonrasında pazarlama giderleri yüzde 40 optimize edilirken toplam satışlarda yüzde 20’nin üzerinde büyüme sağlandı. Dijital satışların toplam satışlardaki payı yaklaşık yüzde 50’ye, müşteri başına ürün adedi 2,55’e, ortalama sepet büyüklüğü ise yüzde 60 artışla ulaştı. Yeni kullanıcı kayıtları yüzde 33 yükselirken, WhatsApp tabanlı süreçler CRM satışlarının yüzde 22’sini oluşturdu.

KURUM İÇİ İNOVASYON

■ ALTIN SMART-I

■ AGESA

■ SUPERAGENT



AgeSA’nın SuperAgent (AgeSA Agentic AI Stüdyosu) platformu, farklı iş birimlerinde geliştirilen yapay zekâ kullanım senaryolarını merkezi bir yapı altında birleştiriyor. Arama, özetleme, sınıflandırma, doküman anlama ve görev yürütme gibi yetkinliklere sahip yapay zekâ ajanları, çok adımlı iş akışlarında

koordine edilerek satış, operasyon, müşteri hizmetleri, finans, insan kaynakları ve bilgi teknolojileri süreçlerinde kullanılıyor. Platform, yapay zekâyı soru yanıtlayan bir araç olmanın ötesine taşıyarak yönetim, güvenlik ve izlenebilirlik gereklilikleriyle uyumlu şekilde iş süreçlerinde aksiyon alınmasını sağlıyor. Böylece tekil yapay zekâ uygulamalarından ölçeklenebilir ve yeniden kullanılabilir bir kurumsal yapıya geçiş destekleniyor. İlk faz sonunda yıllık yaklaşık 18 milyon işlem kapasitesi, 60 bin hizmet ve destek etkileşimiyle 1.500 tekil kullanıcıya ulaşılması öngörülmüyor. Senaryolarda ölçülen süre kazanımları toplamda 90 FTE’ye eşdeğer verimlilik etkisi yaratırken, yaklaşık 12 milyon TL maliyet tasarrufu potansiyeli hesaplandı.

■ ALTIN SMART-I

■ BERKET SİGORTA

■ AI TABANLI MEDYA TAKİP SİSTEMİ



Bereket Sigorta’nın AI Tabanlı Medya Takip Sistemi, dijital medyada yayınlanan kaza haberlerini gerçek zamanlı tarayarak LLM ve görüntü işleme teknolojileriyle analiz ediyor. Haberlerdeki araç ve kaza bilgilerini şirket portföyüyle karşılaştıran

sistem, eşleşen vakaları hasar yöneticilerine anlık olarak bildiriyor. Böylece kritik bilgiler hasar dosyası açılmadan önce görünür hale gelirken, manuel takiple tespit edilmesi güç olan suistimal vakalarının erken aşamada belirlenmesi sağlanıyor. Sistem, hasar yöneticilerinin karar süreçlerini dış verilerle desteklerken tazminat giderlerinde tasarruf imkânı oluşturuyor.

“In-house” geliştirilen yapı, lisans maliyetlerinin azaltılmasının yanı sıra şirkete özgü bir risk yönetimi kütüphanesi oluşturulmasına da imkan sağladı. Proje, yapay zekânın risk yönetimi, suistimal önleme ve karar destek süreçlerinde kullanımına yönelik bir model oluşturdu.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ NEOVA SİGORTA

■ NEOVA TECH-CULTURE



Neova Sigorta'nın Neova Tech-Culture programı, teknoloji, inovasyon ve sürekli öğrenmeyi kurum kültürünün parçası haline getirmek amacıyla oluşturuldu. Teknoloji okuryazarlığını artıran, yapay zekâ ve otomasyon farkındalığını geliştiren program; çalışan inovasyonu, eğitim, bilgi paylaşımı ve teknoloji etkinliklerini tek bir yapı altında birleştiriyor. Program kapsamında Neovasyon ve RPA Ideathon ile çalışanların inovasyon ve otomasyon fikirleri desteklenirken, Teknoloji Buluşmaları, yapay zekâ çalıştayları ve Dijital Düşün'üyorum eğitimleriyle dijital yetkinliklerin geliştirilmesi sağlanıyor. Teknoloji, Bilgi Güvenliği, İş Sürekliliği ve CEO Teknoloji Bültenleri de düzenli bilgi paylaşımını destekliyor.

Bugüne kadar 43 Teknoloji, 50 Bilgi Güvenliği ve 7 İş Sürekliliği Bülteni yayımlandı. 10'dan fazla Yapay Zekâ Çalıştayı düzenlenirken, Dijital Düşün'üyorum ve Teknoloji Buluşmaları kapsamında 100'den fazla çalışana ulaşıldı. Neovasyon fikir yarışması 2 yıl üst üste gerçekleştirilirken, program teknoloji ve inovasyonun kurum genelinde yaygınlaşmasına katkı sağladı.

■ BRONZ SMART-I

■ HDI SİGORTA

■ HDI BENİMLE, BENİMLE HDI: İŞVEREN MARKASI VE ÇALIŞAN DENEYİMİ DÖNÜŞÜMÜ



HDI Sigorta'nın "HDI Benimle, Benimle HDI" projesi, işveren markasını çalışan deneyimi, kurum içi iletişim, gelişim ve katılım başlıklarıyla birlikte ele alan bir dönüşüm modeli olarak hayata geçirildi. Pano intranet platformu, CEO

buluşmaları, gelişim programları, Atölye Spor ve Atölye Sanat uygulamaları, hibrit çalışma deneyimi ve çalışan geri bildirim mekanizmaları aynı yapı altında birleştirildi. Proje; "Gelişim Benimle, Kariyer Benimle, Hayat Benimle ve Gelecek Benimle" yaklaşımlarıyla çalışanların bilgiye erişimini, gelişim fırsatlarını ve kurum içi katılımını destekliyor. Böylece çalışanların kurum kültürünün ve dönüşüm süreçlerinin aktif parçası olması hedefleniyor.

775 çalışanı kapsayan projede kurum içi iletişim platformu Pano, günlük ortalama 650 farklı çalışan tarafından aktif kullanılıyor. 2025 yılında çalışan geri bildirimlerinde etkinliklerin ortalama değerlendirme skoru 5 üzerinden 4,6 olarak gerçekleşti.

OPERASYONEL MÜKEMMELLİK VE VERİMLİLİK

■ ALTIN SMART-I

■ AXA SİGORTA

■ YAVER EKOSİSTEMİ



AXA Sigorta'nın YAVER Ekosistemi, lokal LLM teknolojisiyle desteklenen yapay zekâ uygulamalarını satış, sağlık sigortası ve hasar süreçlerinde bir araya getiriyor. İlk aşamada acentelere doğru müşteri ve doğru ürün önerileri sunan karar destek mekanizması devreye alınırken, sağlık sigortalarında

yenileme ve yeni iş değerlendirmeleri de yapay zekâ destekli hale getirildi. YAVER, hasar süreçlerinde eksper raporları ve poliçe içeriklerini analiz ederek kritik bilgileri özetliyor, teminat ve ödeme uygunluğunu kontrol ediyor ve olası sistimal risklerini belirlemeye yardımcı oluyor. Böylece karar süreçlerinde hız, tutarlılık ve operasyonel verimlilik destekleniyor.

16-30 Haziran 2025 döneminde YAVER önerileri doğrultusunda yaklaşık 13 bin bireysel çapraz satış işlemi gerçekleştirilerek 222 milyon TL prim elde edildi. Hasar dosyası incelemelerinde yüzde 23, medikal underwriting süreçlerinde ise yüzde 14 verimlilik artışı sağlandı.

■ ALTIN SMART-I

■ SMARTIQ

■ TUTANAKTAN KARARA KUSUR DEĞERLENDİRME PLATFORMU



smartIQ Teknoloji ve Quick Sigorta iş birliğiyle geliştirilen platform, maddi hasarlı trafik kazalarında farklı belgelerden oluşan hasar dosyalarını yapay zekâ ajanlarıyla analiz ederek kusur değerlendirmesine karar desteği sağlıyor. Sistem; kaza tespit tutanakları, sürücü beyanları, ruhsat, ehliyet, araç fotoğrafları ve poliş bilgilerini otomatik olarak okuyup doğru-

luyor, eksik ve çelişkili alanları belirliyor. Sürücü beyanları, kaza krokisi, araç hasar bölgeleri ve trafik mevzuatını birlikte değerlendiren platform, Tahkim kusur senaryoları ve Karayolları Trafik Kanunu doğrultusunda gerekçeli kusur önerisi oluşturuyor. Sonuçlar, kullanılan delilleri ve dayanak mevzuat maddelerini gösteren raporlarla sunulurken karar sürecinin açıklanabilir ve denetlenebilir olmasını sağlıyor.

Platformla veri giriş ve doğrulama süreçleri dakikalardan saniyelere indirilirken, kritik kimlik ve araç bilgilerinde yaklaşık yüzde 95 doğruluk sağlandı. Manuel işlemlerin ve dış kaynak kullanımının azaltılmasıyla hasar ekiplerinin operasyonel yükü hafifletilirken, sürekli öğrenen yapay zekâ mimarisine sistemin performansının geliştirilmesi hedefleniyor.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ ENSIGHT

■ ENTERPRISE PERFORMANCE INTELLIGENCE PLATFORM



Ensight – Enterprise Performance Intelligence Platform, Aksigorta'nın hedef, gerçekleşme ve stratejik önceliklerini tek bir veri odaklı platformda birleştirerek performans yönetimini merkezi hale getirdi. Farklı sistem ve iş birimlerinden gelen veriler ortak bir Tabular Model altında birleştirilerek Micro-

soft Power BI ve DAX teknolojileriyle standart performans metriklerine dönüştürüldü. Platformla KPI ve OKR tanımları ile hesaplama yöntemleri standartlaştırılırken, manuel raporlama süreçleri ortadan kaldırıldı. Hedef-gerçekleşen karşılaştırmaları, sapmalar ve dönemsel değişimler tek bir yönetim ekranından takip edilebilir hale geldi. Böylece kurum genelinde ortak bir performans dili ve ölçüm yaklaşımı oluşturuldu.

Proje sonrasında Aksigorta'nın OKR, hedef, gerçekleşme ve KPI verileri tek kaynaktan izlenen otomatik bir yapıya taşındı. Genel müdür yardımcılıkları aynı performans çerçevesinde değerlendirilirken, hedef sapmalarının erken tespit edilmesi ve daha hızlı karar alınması desteklendi.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ NEOVA SİGORTA

■ ACENTE SEGMENTASYON PROJESİ



Neova Sigorta'nın Neova Acente Segmentasyonu projesi, yaklaşık 3 bin 800 acenteden oluşan satış ağını veri temelli ve kişiselleştirilmiş bir yönetim modeline taşıdı. Haziran 2024'te başlayan çalışma; üretim, komisyon, hasar ve özlük verilerini kârlılık, yeni iş büyümesi, yenilenme, prim üretimi ve sadakat gibi KPI'larla değerlendirilerek acenteleri dört katmanlı bir

model üzerinden segmentlere ayırıyor. "Neova Evreni" olarak yapılandırılan model, kampanya, ödül, ek komisyon, eğitim ve hizmet farklılıştırmalarında referans olarak kullanılıyor. Acenteler böylece yalnızca üretim hacmine göre değil, uzmanlık, büyüme potansiyeli, kârlılık, portföy sağlığı ve bağlılık kriterleriyle değerlendiriliyor. Proje kapsamında 119 acente özel ayrıcalıklardan yararlandı. En Klas segmentinin toplam üretimdeki payı yüzde 11,6'dan 14,7'ye yükselirken prim üretimi yüzde 55; En Özel segmentinin payı yüzde 9,2'den 10,5'e yükselirken prim üretimi ise yüzde 39 arttı. Yaklaşık 3 bin 800 acenteye yapılan memnuniyet anketinde şirket uygulamalarının ortalama skoru 5 üzerinden 4,5 oldu.

■ BRONZ SMART-I

■ MEDİSA SİGORTA

■ ETİYA & MEDİSA SİGORTA | YAPAY ZEKÂ DESTEKLİ MÜŞTERİ HİZMETLERİ DÖNÜŞÜMÜ

Medisa Sigorta, müşteri talep ve şikayet süreçlerini büyük ölçüde e-posta üzerinden yürüten, merkezi ticket yönetimi ve raporlama altyapısı bulunmayan bir operasyon yapısına sahipti. Bu durum müşteri taleplerinin uçtan uca izlenmesini zorlaştırıyor, ekipler arasında dağınık çalışma ortamına neden oluyor ve özellikle denetim süreçlerinde önemli operasyonel riskler oluştuyordu. Etiya Customer Service Management (CSM) çözümü ile

bu yapı tek platform altında yeniden tasarlandı. E-posta tabanlı müşteri iletişimi merkezi ticket yönetimine dönüştürülürken, müşteri geçmişi, poliçe bilgileri ve tüm etkileşimler tek ekranda yönetilebilir hale getirildi. 4 farklı operasyon ekibi aynı platform üzerinde standart süreçlerle çalışmaya başladı. Proje yalnızca mevcut operasyonları dijitalleştirmekle kalmadı; yapay zekâ destekli kategori belirleme, Human Agent ve Service Agent yetenekleriyle gelecekte Agentic AI kullanımına hazır bir altyapı oluşturdu. Ayrıca Microsoft Azure AI entegrasyonu sayesinde müşterinin tercih ettiği yapay zekâ modeli platforma entegre edildi. Medisa Sigorta böylece e-posta odaklı manuel operasyonlardan; izlenebilir, raporlanabilir, denetlenebilir ve gelecekte kişiselleştirilmiş müşteri deneyimi ile çapraz satış senaryolarını destekleyebilecek modern bir müşteri hizmetleri operasyonuna geçiş yaptı.

■ BRONZ SMART-I

■ GARANTİ BBVA EMEKLİLİK

■ HACİZ YAZILARI İŞLEMLERİ SÜREÇ OTOMASYONU

Garanti BBVA Emeklilik, UYAP'a BES ürünlerinin dahil edilmesiyle artan haciz yazıları işlemlerini RPA (robotik süreç otomasyonu) ile uçtan uca dijitalleştirdi. Daha önce manuel yürü-

rütülen süreçte veri toplama, sorgulama, cevap dilekçelerinin hazırlanması ve içeriğe bağlı olarak icra dairesine gönderim işlemleri robotlar tarafından gerçekleştirilmeye başladı. Otomasyonla operasyonel verimlilik artırılırken hata riski azaltıldı ve çalışanların daha yüksek katma değerli işlere odaklanması sağlandı. Hukuki engeller dışındaki adımların otomatikleştirilmesiyle 14,9 FTE'lik iş yükünde 12,7 FTE'lik verimlilik elde edildi.

Proje, Garanti BBVA Emeklilik'in uçtan uca tamamlanan ilk büyük ölçekli RPA uygulaması olurken, haciz operasyonlarında ölçeklenebilir bir dijital süreç modeli oluşturdu.

SİGORTADA EN İYİ KANAL DÖNÜŞÜMÜ

■ ALTIN SMART-I

■ HDİ SİGORTA

■ MERKEZ BÖLGE YAPILANMASI: SATIŞ YÖNETİMİNDE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

HDI Sigorta'nın Merkez Bölge yapılanması, küçük üretim potansiyeline sahip acentelerin saha ziyaretleri yerine merkezi ve dijital bir satış modeliyle yönetilmesini sağladı. 81 ildeki "Small" segment acenteler hedeflenirken, satış yönetimi çağrı

merkezi altyapısı, IVR ve SLA takip sistemiyle desteklendi. Pilot olarak 270 acenteye başlayan yapı kısa sürede bin acenteye ulaştı ve şirketin en yüksek acente sayısına sahip bölgesi haline geldi.

Acentelerin "Bireysel" ve "Profesyonel" olmak üzere iki alt segmente ayrılmasıyla ürün ve hizmet sunumu farklılaştırıldı. Dijital altyapı sayesinde Türkiye'nin 81 ilindeki acentelere merkezi olarak erişim sağlandı. IVR ve SLA takibiyle talep dönüş süreleri hızlanırken süreçlerin şeffaflığı ve acente deneyimi desteklendi. Model, saha kaynaklarının daha verimli kullanılmasına katkı sağlarken, 2026 sonunda 2 bin acenteye ulaşabilecek ölçeklenebilir bir satış yönetimi yapısı oluşturdu.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ GARANTİ BBVA EMEKLİLİK

■ DİJİTAL TİCARİ KREDİLER İÇİN GARANTÖR HAYAT SİGORTASI

Garanti BBVA Emeklilik, Garantör Hayat Sigortası ürününü Garanti BBVA Mobil ve İnternet Bankacılığı üzerinden kullanılan ticari taksitli kredilere entegre etti. Esnaf ve

KOBİ'lerin kredi borçlarını risklere karşı güvence altına alan ürün, kredi başvurusu ile sigorta poliçesi üretimini tek bir dijital akışta birleştiriyor. Sigortalı kredi kullanımını tercih eden işletmelere daha avantajlı faiz oranları sunulurken sigorta tercihinin teşvik edildiği modelde, bankacılık ve sigortacılık süreçleri tek kanalda buluşturuldu. Böylece ticari segmentte dijital bankasürans erişiminin artırılması hedeflendi.

Proje kapsamında 2026'nın ilk 5 ayında 30 milyon TL'nin üzerinde prim üretimi gerçekleştirildi. Dijital entegrasyon, ticari kredi müşterilerine sigorta erişimini kolaylaştırırken bankasürans tarafında yeni bir satış kanalı oluşturdu.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ PAZARAMA SİGORTA

■ E-TİCARET, SİGORTA VE EMEKLİLİK ÜRÜNLERİNİN BİRBİRİYLE KONUŞTUĞU ENTEGRE MODEL

Pazarama Sigorta ile Pazarama e-ticaret platformu; BES, sigorta ve alışveriş deneyimini tek bir ekosistemde buluşturdu. “Harca Kazan” modeliyle müşteriler, Pazarama Sigorta üzerinden online olarak BES ürünü aldıktan sonra Pazarama’daki

alışverişlerinin yüzde 10’unun otomatik olarak BES hesaplarına aktarılmasıyla harcarken birikim yapabiliyor.

Müşteri yolculuğuna Elektronik Cihaz Sigortası da dahil edildi. ECS, Pazarama’daki alışveriş sepetine embedded olarak sunulurken diğer sigorta ürünleri akıllı yönlendirmelerle Pazarama Sigorta platformuna taşınıyor. Böylece iki ayrı platform arasındaki müşteri ve işlem akışı bütünleştiriliyor.

Model, daha önce BES sahibi olmayan müşterilerin sisteme dahil edilmesini ve finansal kapsayıcılığın artırılmasını desteklerken, Pazarama Sigorta’nın dijital satış ve müşteri yaşam boyu değerinin geliştirilmesine katkı sağladı. Teknolojik entegrasyon, e-ticaret ve sigortacılık süreçlerinde kesintisiz bir müşteri deneyimi oluşturdu.



SOSYAL SORUMLULUK

■ ALTIN SMART-I

■ QNB SİGORTA

■ NAR | HER TANESİ BİR GELECEK PROJESİ

QNB Sigorta’nın N.A.R. | Her Tanesi Bir Gelecek Projesi, genç kız öğrencilerin eğitimden kariyere uzanan yolculuğunu desteklemek amacıyla ÇYDD iş birliğinde hayata geçirildi. Şirket, 18. kuruluş yıl dönümünde başlattığı projeye her yıl şirket yaşı kadar genç kız öğrencinin üniversite eğitimine destek olmayı taahhüt etti.

Üç aşamadan oluşan N.A.R.’da burs desteği; eğitim, mentorluk ve kariyer gelişimi fırsatlarıyla birleştiriliyor. “Ne İstedğini Duy” aşamasında eğitim desteği sunulurken, “Alan Aç” kapsamında QNB Sigorta çalışanlarının gönüllü katkılarıyla kariyer ve kişisel gelişim eğitimleri veriliyor. “Rehberlik Et” aşamasında ise mentorluk ve staj imkanlarıyla öğrencilerin profesyonel hayata geçişleri destekleniyor.

Proje, 2025 yılında 19 genç kız öğrencinin eğitim yolculuğuna destek oldu. Her kuruluş yıl dönümünde öğrenci sayısını artıran model, burs desteğini uzun vadeli gelişim ve kariyer fırsatlarıyla birleştiren sürdürülebilir bir sosyal etki yaklaşımı oluşturdu.



■ GÜMÜŞ SMART-I

■ ANADOLU SİGORTA

■ KURTARAN ARAÇ

Anadolu Sigorta’nın Kurtaran Ev Derneği iş birliğiyle hayata geçirdiği “Kurtaran Araç”, afet bölgeleri başta olmak üzere zor durumdaki sokak ve yaban hayvanlarına yerinde sağlık hizmeti sunan taşınabilir bir klinik olarak faaliyet gösteriyor. 29 Ocak 2024’te hizmete başlayan araçta hemogram, biyokimya, ultrason, röntgen ve operasyon ekipmanları bulunuyor;

acil müdahale, teşhis ve tedavi süreçleri sahada gerçekleştiriliyor. Gönüllü veterinerlerin desteğiyle yürütülen projede sağlık taramaları, ilk müdahale, tedavi, rehabilitasyon ile mama ve su desteği sağlanıyor.

Kurtaran Araç, 2025’te İzmir ve Bursa’daki orman yangınlarında aktif olarak kullanılarak yangından etkilenen yüzlerce hayvana yerinde müdahale etti. Proje, afet dönemlerinde hayvanların sağlık hizmetlerine erişimini desteklerken ekosistem ve toplum sağlığının korunmasına yönelik sürdürülebilir bir sosyal fayda modeli oluşturuyor. Anadolu Sigorta’nın projesi, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamında “Karasal Yaşam” hedefini de destekliyor.



Smart-i Awards 2026

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ NEOVA SİGORTA

■ ÇOCUKLARIN İLK GÜVENCE DENEYİMİ: NEOCAN

Neova Sigorta'nın "Çocukların İlk Güvence Deneyimi: NeoCan" projesi, sigorta kavramını çocuklara sevdikleri bir oyuncak kahraman üzerinden deneyimletmek amacıyla hayata geçirildi. Karne döneminde Vialand Tema Park'ta çocuklarla buluşan NeoCan peluşları, ailelerin QR kod üzerinden yaptığı başvuruyla bir



yıl süreyle güvence altına alındı. Oyuncanın zarar görmesi halinde ücretsiz yenileme imkânı sunularak sigorta fikri çocuklar için somut bir deneyime dönüştürüldü. Proje, Vialand'deki fiziksel etkinliğin yanı sıra online kampanya ve 11 bölge müdürlüğü ile acente ağı üzerinden yaygınlaştırıldı. Vialand'de 3 bin NeoCan dağıtılırken, online kampanya ve polisel anaokulları aracılığıyla 2 bin NeoCan'ın daha çocuklara ulaştırılması planlandı. 24-29 Haziran dönemindeki dijital kampanya 7,7 milyonun üzerinde gösterim, 5,1 milyonun üzerinde video görüntülenme ve 30 binin üzerinde tıklama elde etti. NeoCan, böylece marka iletişiminin ötesine geçerek çocuklara güvence kavramını tanıtan bir sosyal etki projesine dönüştü.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ TÜRKİYE SİGORTA

■ HAYAT YENİDEN VAKFI - KIRMIZI BİSİKLET DEPREM YETİMLERİ PROJESİ İŞ BİRLİĞİ

Türkiye Sigorta'nın Hayat Yeniden Vakfı iş birliğiyle desteklediği "Kırmızı Bisiklet Deprem Yetimleri Projesi", depremden etkilenen çocukların sosyal, kültürel ve teknolojik gelişimlerine katkı sağlamak amacıyla yürütülüyor. 30 Mayıs 2025 ve 8



Mayıs 2026'da düzenlenen etkinliklerde Kahramanmaraş'tan gelen çocuklar İstanbul'da ağırlandı; Boğaz turu ve Anadolu Efes Basketbol Takımı maçıyla kültür ve spor deneyimleri yaşamaları sağlandı. İkinci etkinlikte çocuklar Türkiye Sigorta Genel Müdürlüğü'nde teknoloji odaklı uygulamalara katıldı. Şirketin başlattığı 40 bilgisayar, Hayat Yeniden Vakfı'nın çocukların teknolojiye erişimini artırmak amacıyla kurduğu teknoloji atölyesinin altyapısına katkı sağladı. Çocuklar ayrıca robotik ve yapay zekâ alanında uzmanlarla bir araya geldi. Proje, depremden etkilenen çocukların sosyal yaşama katılımını desteklerken spor, kültür ve teknolojiyi bir araya getiren bir gelişim modeli oluşturdu. Türkiye Sigorta'nın katkılarıyla çocukların yeni deneyimler kazanması ve teknolojiye erişimlerinin artırılması hedeflendi.

■ BRONZ SMART-I

■ TÜRKİYE HAYAT EMEKLİLİK

■ TÜRK KIZILAY İŞ BİRLİĞİNDE "19. İYİLİK GEMİSİ GAZZE YARDIM KAMPANYASI"

Türkiye Hayat Emeklilik'in Türk Kızılay iş birliğiyle yürüttüğü "19. İyilik Gemisi Gazze Yardım Kampanyası", çalışan



gönüllülüğünü kurumsal katkıyla birleştiren bir sosyal sorumluluk çalışması olarak hayata geçirildi. Kampanya kapsamında çalışanların yaptığı bağışların üç katı tutarında kurumsal katkı sağlandı. Proje kapsamında hazırlanan 9 bin 834 gıda kolisi, Türk Kızılay'ın 19. İyilik Gemisi ile Refah Sınır Kapısı üzerinden Gazze'deki ihtiyaç sahiplerine ulaştırıldı. Yedi tırı aşan yardım hacmiyle binlerce aileye temel gıda desteği sağlandı.

Çalışan katılımı, kurumsal destek ve Türk Kızılay'ın operasyonel gücünü bir araya getiren proje, insani yardım çalışmalarında kurumlar arası iş birliğine dayalı bir dayanışma modeli oluşturdu.

YILIN INSURTECH'İ

■ ALTIN SMART-I

■ SMARTIQ

■ OTOMOTİV VERİSİNİ SİGORTA KARARINA DÖNÜŞTÜREN TEKNOLOJİ ÇÖZÜM ORTAĞI

smartIQ, otomotiv verisini sigortacılıkta uygulanabilir kararlara dönüştüren InsurTech platformu olarak faaliyet gösteriyor. 11 yıllık pazar verisi ve yaşayan araç verisini sigortaya özel yapay zekâ teknolojileriyle birleştiren platform; aktüerya,



fiyatlama ve hasar yönetimi süreçlerinde karar desteği sunuyor. Platform kapsamında ürün ağacı ve katalog oluşturma, fiyatlama, rayiç tespiti ve Değer Kaybı raporları gibi çözümler geliştirilirken; AI Uzlaşma Asistanı ve AI Hukuk Asistanı ile hasar dosyalarının uzlaşma ve hukuki değerlendirme aşamaları da destekleniyor. Böylece farklı süreçler aynı veri altyapısı üzerinden uçtan uca yönetilebiliyor.

smartIQ'nın çözümleri 11 sigorta şirketinde aktif olarak kullanılıyor. Değer Kaybı Çözümü başta olmak üzere geliştirilen platformlar, hız, tutarlılık, izlenebilirlik ve operasyonel ölçek açısından sigorta şirketlerinin karar süreçlerini destekliyor.

■ ALTIN SMART-I

■ TECHBROS

■ FRAUDFLOW



FraudFlow, sigorta sektöründe hasar suistimallerini tespit etmek ve inceleme süreçlerini hızlandırmak amacıyla geliştirilen yapay zekâ destekli bir fraud intelligence (dolandırıcılık istihbaratı) platformu. Makine öğrenmesi, açıklanabilir yapay zekâ, sosyal ağ analizi, görüntü analizi ve farklı veri kaynaklarını bir araya getiren platform; hasar dosyaları, poliçe bilgileri, kişi ve araç ilişkileri, görseller ile harici verileri birlikte analiz

ederek riskli dosyaları önceliklendiriyor.

Sistem, yalnızca risk skoru üretmekle kalmayıp kararın hangi verilere dayandığını da açıklıyor. Böylece uzman ekiplerin riskli dosyalara daha hızlı odaklanması ve karar süreçlerinin izlenebilir olması sağlanıyor. Bulut veya kurum içi çalışabilen modüller mimari, mevcut sigorta sistemlerine entegrasyonu ve farklı şirketlere uyarlanması kolaylaştırıyor. Gerçek sigorta operasyonlarında kullanılan FraudFlow, hasar inceleme süreçlerinin kısaltılmasına ve operasyonel verimliliğin artırılmasına katkı sağlarken milyonlarca TL seviyesinde tasarruf potansiyeli oluşturdu. Platform ayrıca, görsel manipülasyonlar, karmaşık ilişki ağları ve üretken yapay zekâ ile oluşturulan yeni nesil sahtecilik girişimlerini analiz ederek fraud mücadele süreçlerini destekliyor.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ SFS

■ NEXURE DİJİTAL SİGORTACILIK PLATFORMU



Nexure, mevcut core (ana) sigortacılık sistemlerinin üzerinde konumlanan, sigorta ürünlerinin hızlı geliştirilmesini ve farklı iş süreçlerinin düşük maliyetle dijitalleştirilmesini sağlayan low-code tabanlı bir dijital sigortacılık platformu. Platform; back-end ve istemci tarafı geliştirmeyi tek merkezde birleştiren Nexure Studio, sürükle-bırak ekran tasarımcısı ve farklı risk gruplarına göre özelleştirilebilen dinamik risk değerlendirme modülüyle ürün ve süreçlerin esnek biçimde tasarlanmasına imkân veriyor.

Platform, farklı sigorta şirketleriyle eş zamanlı çalışabilen broker modellerini destekliyor ve çeşitli şirketlerden alınan teklifleri tek bir arayüzde birleştirerek karşılaştırmaya olanak sağlıyor. Kişi, acente veya kullanıcı grubuna göre değişen risk soruları ve süreç akışları oluşturulabilirken, poliçe üretiminin yanı sıra hasar ve zeyil süreçleri de platform üzerinden dinamik olarak tasarlanabiliyor. Platform-agnostic mimari ise veri tabanı, kütüphane ve sunucu altyapılarında farklı teknolojiler arasında geçiş esnekliği sunuyor. Nexure'in yapay zekâ yol haritası kapsamında geliştirilen In-App AI Assistant, ürün geliştiricilerin doğal dilde tanımladığı ihtiyaçları low-code girdilerine dönüştürerek sunucu tarafı validasyon kodları oluşturmayı hedefliyor.

Mikroservis ve event-driven mimariyle desteklenen platform, gerçek zamanlı veri ve raporlama altyapısıyla sigorta şirketlerinin ürün geliştirme, risk değerlendirme ve operasyon süreçlerinde ölçeklenebilir bir dijital yapı oluşturuyor.

■ GÜMÜŞ SMART-I

■ TAMAMLIYO SİGORTA

■ GÖMÜLÜ SİGORTA API



Tamamlyo, sigorta ürünlerini dijital platformların satış ve ödeme akışlarına entegre eden bir InsurTech girişimi. Gömülü sigorta, API ve white-label altyapısıyla partnerlerin tek bir API entegrasyonu üzerinden birden fazla sigorta şirketinin farklı ürünlerini kendi web sitesi, mobil uygulaması veya ödeme kanalı içinde sunmasını sağlıyor. Seyahat sağlık sigortası,

bilet iptal güvencesi, destek paketleri, elektronik cihaz sigortası ve mikro sigorta ürünleri; müşterinin işlem yaptığı kanal içinde erişilebilir hale geliyor. Böylece sigorta satın alma süreci ayrı bir kanala yönlendirme gerektirmeden biletleme, seyahat ve ödeme akışlarının bir parçasına dönüşüyor.

Proje kapsamında, başta İDO olmak üzere Dentur, Turyol, Yolcu360, Ertürk Lines, Tilos Travel, Bilet.com, Biletara ve Zuhul Müzik gibi 50'den fazla partnerle iş birlikleri başlatıldı.

Tamamlyo, sigorta şirketleri için yeni dağıtım kanalları oluştururken dijital platformların sigorta ürünlerini ek bir operasyon yükü oluşturmadan sunmasına ve kullanıcıların daha erişilebilir bir sigorta deneyimi yaşamasına imkan sağlıyor.