

Bireysel emeklilik sektöründeki beklentiler ve trendler

Türkiye bireysel emeklilik sektörü; değişen düzenlemeler, teknolojik gelişmelerle birlikte yeni sunulan ürün ve hizmetler ve artan rekabet sayesinde her geçen gün gelişmeye devam etmektedir.

Fatih Altınışık

Kıdemli Müdür
Danışmanlık Hizmetleri
Deloitte Türkiye

Bireysel emeklilik sektöründe bugüne kadar gerçekleşen kritik düzenlemeleri hatırlamak gerekirse;

- 2013 yılında %25'lik doğrudan devlet katkısı hayata geçti
- 2016 yılında emeklilik şirketlerinin tamamlayıcı sağlık sigortası sunabilmesinin önü açıldı
- 2017 yılında otomatik katılım hayata geçti

Gerçekleşen bu düzenlemeler ile birlikte rekabetin iyice arttığı sektörde, emeklilik şirketleri bir yandan katılımcı sayısı ve fon büyüklüklerini artırmaya çalışırken diğer yandan teknolojik gelişmelerden de faydalanarak müşteri memnuniyetini ve kârlılıklarını artırmaya odaklanmakta, maliyetlerini düşürmeye çalışmaktadırlar.

BES'te katılımcı sayısı artışı azalıyor, mevcut müşterileri korumak şimdi daha önemli!

- 2013 yılında katılımcı sayısında %33 gibi yüksek olan artış oranının 2017 yılının sonuna kadar kademeli olarak %5'e düştüğünü görüyoruz
- Katılımcıların fon tutarında ise en yüksek artış oranı %38 ile 2014 yılında gerçekleşmiştir. Bu yüksek orandan 2013 yılında kazanılan müşterilerin fon hacimlerinin artırıldığını anlıyoruz.
- Diğer yıllarda katılımcıların fon tutarında artış oranı ortalama %23 seviyelerinde seyretmektedir. En son 2017 yılında %27 seviyesinde bir artış olmuştur.

Otomatik katılım ile 3,4 milyon çalışan sisteme dâhil edilmiştir.

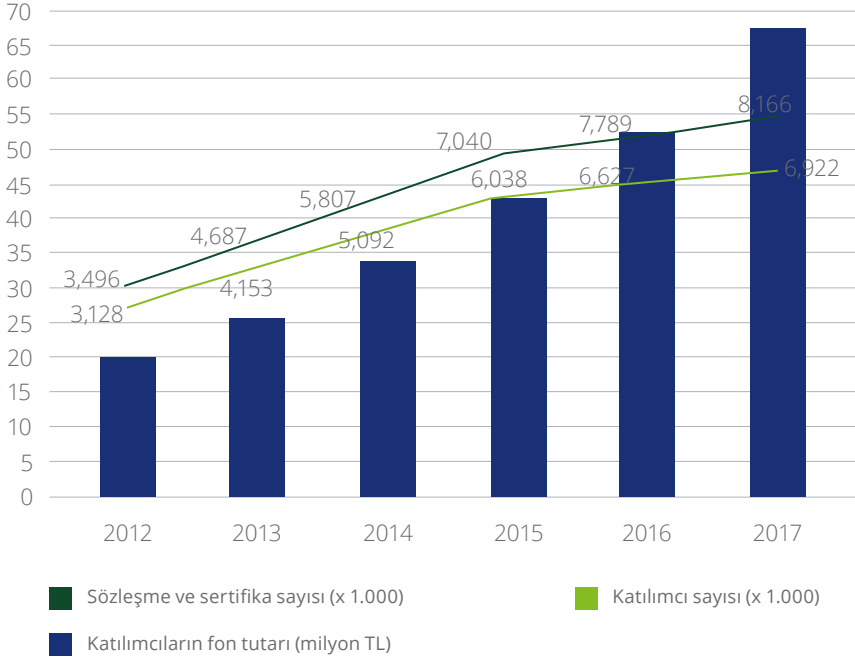
- 2017 yılsonu itibarıyla otomatik katılım durumunda değerlendirdiğimizde, düzenlemenin hayata geçmesi sonrası, 3,4 milyonun üzerinde çalışanın sisteme dâhil edilmesi sağlanmıştır. Fon tutarı ise 1.793,1 milyon TL'ye ulaşmıştır.
- Otomatik katılımdan çıkış oranı 2017 yıl sonu itibarıyla %60 olarak gözükmektedir.

Müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için hâlâ gelişim alanı var

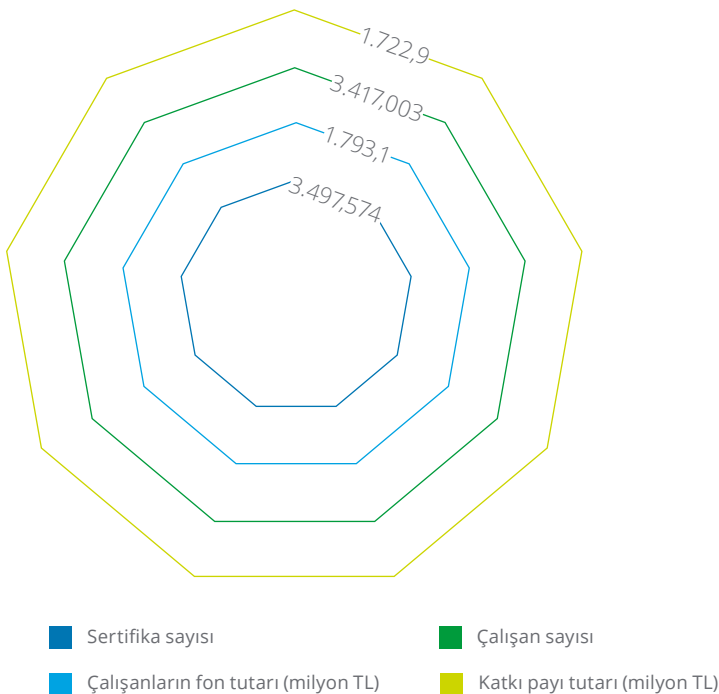
Bireysel emeklilik sistemi her ne kadar emeklilik adına yapılan bir yatırım olsa da sistemden erken çıkışların da oldukça fazla olduğunu görüyoruz. EGM (Emeklilik Gözetim Merkezi) verilerini incelediğimizde sistemdeki sözleşmelerin ortalama kıdeminin 3,5 yıl olduğunu, katılımcıların ağırlıklı olarak ilk 3 yıl içinde kendi istekleriyle sözleşmelerini sonlandırdığını ve otomatik katılımdan cayma oranının 2017 yılsonu itibarıyla %60 civarında olduğunu görüyoruz.

Katılımcıların erken çıkışlarının en önemli nedenleri arasında; BES'i uzun vadeli bir yatırım aracı olarak görmemeleri, sistem konusunda yeterli bilgiye sahip olmamaları, yapılan kesintiler ve getirilerin beklenenin altında olması sayılabilir. >

Bireysel emeklilik büyüme verileri



Otomatik katılım 2017 yılsonu verileri



2018 yılında bizi ne gibi düzenlemeler bekliyor?

2018 yılı düzenlemelerine baktığımızda karşımıza çıkan en önemli değişikliklerden biri emeklilik şirketlerinin birden fazla portföy yönetim şirketi ile çalışmak zorunda kalmaları olacaktır. Bu düzenleme yatırım stratejilerinin değişmesine neden olacaktır. Bunun yanında otomatik katılım tarafında ise Türkiye genelinde mahalli idareler, KİT'ler ve 50-100 çalışanı olan özel sektör şirketleri de kapsama alınacaktır.

Başarı için doğru stratejiler önemli

Bireysel emeklilik şirketlerinin hedeflerine ulaşmak için doğru stratejiler belirlemesi ve bu stratejiler doğrultusunda süreçlerini ve sistemlerini geliştirmesi gerekmektedir.

Bu stratejilere baktığımızda;

- Müşteri deneyimini de göz önüne alarak dijital dönüşümün gerçekleştirilmesi ile müşteri memnuniyetinin artırılması, satış fırsatlarının yakalanması ve maliyetlerin düşürülmesi
- Müşterilerin fonlara ilişkin getiri memnuniyeti artıracak akıllı sistemler kurarak otomatik yatırım danışmanlığı yapılması
- Yapay zekâ kullanarak operasyonel iş yükü yaratan tekrarlı işlemleri otomatize edip maliyetlerin düşürülmesi
- Etkin hizmet ve operasyon modelleri kurgulayarak süreçlerin ve insan kaynağı kullanımının verimli hale getirilmesi
- Müşteri verilerini ve davranışlarını teknolojik olanaklarla inceleyerek müşterilere kişiselleştirilmiş hizmet sunulmasıdır.

Emeklilik şirketleri için ise çok sayıda katılımcının olduğu bu sistemde tüm müşterilerine yatırım danışmanlığı yapabilmek pek de kolay değil. Bu zorluğu günümüzde robo-advisory kullanımı ile aşabiliyoruz.

Geleceğin dünyası için üst seviye dijital deneyim şart

Müşteriler için en önemli konulardan biri bilgiye hızlı ve kolay bir şekilde erişip, işlemlerini de aynı şekilde hızlı, kolay ve doğru bir şekilde gerçekleştirebilmek. Emeklilik şirketleri için en düşük maliyetli hizmet kanalı olması ve müşterilerin ihtiyacını en hızlı şekilde karşılaması sebebiyle işlemlerin self servis kanallarına aktarılması büyük önem taşımakta. Bu sebeple bireysel internet, mobil ve kurumsal internet kanallarındaki işlem çeşitliliğinin artması emeklilik şirketlerinde merkezi yapılan birçok işlemin azalmasını sağlayacaktır.

Self servis kanallarının tüm müşteri gruplarını ve ihtiyaçlarını göz önüne alarak dijital müşteri deneyimi ve kullanılabilirlik kuralları çerçevesinde tasarlanması, geliştirilmesi ve izlenmesi emeklilik şirketlerinin farklılaşması adına oldukça önemlidir.

Yatırım danışmanlığında yeni trend: Robo-Advisory

Müşteriler için önemli bir diğer konu hiç kuşkusuz yüksek fon getirisi elde edebilmek. Yüksek fon getirisini etkileyen en önemli unsur ise piyasa hareketlerine göre fon dağılımını değiştirmek. Fakat katılımcılara baktığımızda fon dağılımını fazla değiştirmediklerini gözlemlemekteyiz.

Emeklilik şirketleri için ise çok sayıda katılımcının olduğu bu sistemde tüm müşterilerine yatırım danışmanlığı yapabilmek pek de kolay değil. Bu zorluğu günümüzde robo-advisory kullanımı ile aşabiliyoruz. Bu teknoloji ile müşterilerin risk anlayışları, hedefleri ve yatırım tercihleri göz önüne alınarak portföy dağılımı önerilmekte, ileriki dönemlerde tahmini getiri miktarı gösterilmekte, müşterinin önerilen fon dağılımını kabul etmesi sonrası belirli algoritmalar kullanarak portföy değişiklikleri otomatik olarak dengelenmekte ve yönetilmektedir.

BES'te yeni uygulama: Blockchain

BES ve otomatik katılım ile birlikte müşterilerin farklı emeklilik şirketlerinden birden çok sözleşmesi olduğundan bahsetmiştik. Çalışanların işyeri değişiklikleri de eklenince bu yapı daha da karmaşık hale gelebilir. Emeklilik şirketlerinin, müşterilerin ve regülatörlerin dahil olacağı ve bilgilerini Blockchain altyapısı ile paylaşacağı bir ortamda müşteriler emeklilik bilgilerini konsolide bir şekilde görebilirler ve değişiklik taleplerini ilgili kuruluşlara iletebilirler.

Robotik süreç otomasyonu (RPA) ile yüksek verimlilik

Önümüzdeki dönemde sektörde köklü bir değişim yaratacak konulardan biri de robotik süreç otomasyonu. Kullanım alanlarını incelediğimizde; şirketlerin özellikle arka ofis uygulamalarında ya da müşteriye dönük kanallarında sürekli tekrar eden, belirli bir kurala göre çalışan ve yüksek işlem adedine sahip işlerin robot bir yazılım tarafından otomatize edilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yöntem şirketlerin operasyonel maliyetlerini ve hatalarını azaltmaları, spesifik problemleri çözmeleri, hizmet sürelerini kısaltmaları ve müşteri deneyimini iyileştirmeleri konularında büyük katkı sağlayacaktır. ➔



Yurtiçi ve yurtdışı uygulamalar incelendiğinde RPA kullanım alanları aşağıdaki gibidir;

- Merkezi operasyon ekipleri tarafından yönetilen müşteri talimatlarının otomatik ele alınması ve işlenmesi
- Çağrı merkezi üzerinde bazı işlemlerin bir çalışan müdahalesi olmadan gerçekleştirilmesi
- Sosyal medya üzerine kurulmuş chatbot'lar ile müşteriye satış ve hizmetler sunulması
- Çıkış işlemlerinin RPA kullanımı ile otomatize edilmesi

Verimlilik ve müşteri memnuniyeti için etkin hizmet ve operasyon modeli gerekiyor

Emeklilik şirketlerinin hem müşteri deneyimini üst seviyeye taşıyacak hem de operasyon maliyetlerini en aza indirecek bir strateji geliştirmeleri gerekmektedir. Bu strateji dâhilinde süreç, veri, teknoloji ve insan bileşenlerini bir araya getirerek;

- Şirketin operasyon ve hizmet modelini geliştirmeleri
- Dijital ve self servis kanallarını geliştirmeleri ve bu kanallardaki işlem çeşitliliklerini artırmaları

- Ön ofis ve arka ofis çalışanları arasında iş dağılımını dengelemeleri
- Süreçlerdeki kontrollerin etkinliğini ve verimliliğini sağlamaları
- Süreçlerini müşteri bakış açısıyla gözden geçirmeleri ve geliştirmeleri
- Süreç performanslarını, operasyon verimliliği ve müşteri deneyimini belirlenecek göstergelerle sürekli ölçmeleri gerekmektedir.

Kaliteli hizmet müşteri tanımdan geçiyor: Omnichannel müşteri deneyimi

Müşteri deneyiminin iyileştirilmesinde en önemli üç konu; doğru müşteriye doğru hizmet, ürün ve fiyat sunmak olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunu yapabilmek için "Big Data" yöneterek ve veri madenciliği yaparak müşteriye yakından tanımak ve bu bilgiyi ilgili müşteri hizmet noktalarına taşımak gerekmektedir.

Örneğin;

- Belirli bir kanalda başlayan bir işlemin farklı bir kanalda devam ettirilebilmesi,
- Müşterilerin tüm kanallarda yaptığı işlemlerin ve yaşadığı deneyimin izlenebilmesi ve buna göre hizmet sunulması

- Doğru müşterilere doğru kampanya bilgilendirmesi yapılması
- Mevcutta sistemden erken çıkan müşterilerin davranışları analiz edilerek, erken çıkması olası diğer müşteriler önceden tespit edilmesi gerekmektedir.

Sektörün gelişebilmesi için hâlâ potansiyel var

Sektörün sahip olduğu potansiyeli gerçekleştirebilmek adına atması gerekli adımlar kısaca şöyle sıralanabilir:

Bireysel emeklilik şirketlerinin sağlıklı bir şekilde büyüebilmeleri için, maliyetlerini düşürebilmek adına dijital dönüşüm çalışmalarını başarılı bir şekilde gerçekleştirmeleri, teknolojik gelişmelerden faydalanarak süreçlerini verimli hale getirmeleri,

Katılımcıların ortalama sistemde kalma sürelerini uzatabilmek ve fon büyüklüğünü artırabilmek için de emeklilik fonlarının performanslarını yükseltmeleri ve hizmetlerindeki müşteri deneyimini tüm kanallarında geliştirmeleri,

Tüm bunların yanında özellikle otomatik katılım başta olmak üzere yapılacak düzenlemeler ile sisteme duyulan güvenin sürdürülmesi ve artırılması gerekmektedir. ●