

**T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
SİGORTACILIK ANABİLİM DALI**

**TÜRKİYE'DE SİGORTA BİLİNCİNİN
ETKİNLİK ÖLÇÜMÜNÜN ANALİZİ:
ANKET UYGULAMASI**

Yüksek Lisans Tezi

SELİN SEFEROĞLU

İSTANBUL, 2019

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
SİGORTACILIK ANABİLİM DALI

**TÜRKİYE'DE SİGORTA BİLİNCİNİN
ETKİNLİK ÖLÇÜMÜNÜN ANALİZİ:
ANKET UYGULAMASI**

Yüksek Lisans Tezi

SELİN SEFEROĞLU

Danışman: Prof. Dr. Özgür ÇATIKKAŞ

İSTANBUL, 2019



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Müdürlüğü



Sife Akis Proje Grubu

Aşağıda belirtilen lisansüstü tez, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği hükümlerinde belirtilen esaslar çerçevesinde jüri önünde savunulmuş ve jüri tarafından başarılı bulunmuştur.

TEZ BAŞLIĞI : Türkiye’de Sigorta Bilincinin Etkinlik Ölçümünün Analizi:
Anket Uygulaması

TÜRÜ : Yüksek Lisans

TEZİ HAZIRLAYAN : Selin SEFEROĞLU

ANABİLİM DALI : Sigortacılık

SAVUNMA TARİHİ : 06.08.2019

JÜRİ ÜYELERİ

GÖREVİ

ADI SOYADI

Danışman

Prof.Dr.Özgür ÇATIKKAŞ

İmza

Üye

Doç.Dr.Özgür AKPINAR

Üye

Dr.Öğr.Üyesi Hakan ÖZCAN

ÖZET

Sigorta, insanların yaşamları boyunca karşılaşılabilecekleri ekonomik, fiziksel ve sosyal risklere karşı kendi tercihleri doğrultusunda kendilerini güvence altına alma seçeneklerinden birisidir.

Bu çalışmada, sigortanın tanımı, sigortacılığın tarihsel evrimi ve sigortanın işlevleri araştırılarak bilgi verilmiştir. Sektör içerisinde yer alan kurum ve kuruluşlara değinilmiş, Türk Sigortacılığının kavramsal çerçevesinden bahsedilmiştir. Ayrıca sigorta ile yakinen alakası olan risk kavramının üzerinde durularak açıklanmaya çalışılmıştır. Kişi ve kurumların sigorta ihtiyacını karşılayacak olan aracılardan rakamlarla sektör içindeki paylarına değinilmiştir.

Yapılan çalışmada sigorta bilincinin ne düzeyde olduğu araştırılmak istenmiş olup, bu çalışma ışığında elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır. Katılımcıların yarısından fazlası poliçeyi kavramsal olarak bilmesine rağmen, sadece %54,1'i bu zamana kadar poliçe satın almıştır. Katılımcıların %46'sı poliçesini detaylı okumuş, % 45,9'u acentesinden detaylı bilgi almıştır. Katılımcıların %53,3'ü poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bilmekte olup, bir kısmı da poliçesini okuduğu halde hangi teminatların karşılandığını bilmemektedir. Kendi ihtiyaç duyduğu için poliçe satın alanların oranı sadece %37,4 tür.

Anahtar Kelimeler: Sigorta, sigorta bilinci, sigorta farkındalığı, anket, araştırma

ABSTRACTS

Insurance is one of the options to ensure themselves in line with their preferences against economic, physical and social risks that people face throughout their lives.

In this study, the definition of insurance, historical evolution of insurance and the functions of insurance are investigated. The institutions and organizations involved in the sector have been mentioned and the conceptual framework of Turkish insurance has been mentioned. In addition, the risk concept that is closely related with insurance has been tried to be explained by focusing on. The share of the intermediaries in the sector, which will meet the insurance needs of the individuals and institutions, was mentioned in figures.

In this study, we aimed to investigate the level of insurance awareness and the results obtained in this study light were interpreted. Although more than half of the participants knew the policy conceptually, only 54.1% have purchased the policy until now. 46% of the participants read the policy in detail and 45.9% received detailed information from their agency. 53.3% of the participants know which guarantees the policy covers and, some of them read their policy but do not know which guarantees are met. Only 37.4% of those who buy the policy because they need it.

Key words: Insurance, Insurance Awareness, insurance awareness, questionnaire, Research

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖZET	i
ABSTRACTS	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	vi
GRAFİKLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR LİSTESİ	x
GİRİŞ	1

I. BÖLÜM

SİGORTA VE RİSK KAVRAMLARI

1.1. Sigortanın Doğuşu.....	3
1.1.1. Sigortanın Tanımı ve Önemi.....	4
1.1.2. Risk Nedir?	5
1.1.3. Risk Yönetimi ve Risk Unsurları	7
1.1.4. Risk Analizi.....	7
1.2. Sigortacılığın Tarihsel Gelişimi	8
1.2.1. Dünya’da Sigortacılığın Tarihçesi	8
1.2.2. Türkiye’de Sigortacılığın Tarihçesi	14
1.3. Sigortanın Genel Prensipleri	17
1.3.1. Sigortalanabilir Menfaat İlişkisi İlkesi.....	17
1.3.2. Riskin Varlığı İlkesi	19
1.3.3. İyi Niyet İlkesi	19
1.3.4. Sebepsiz Zenginleşme Yasağı (Tazminat İlkesi)	21
1.3.5. Halefiyet (Hakların Devri-Rücu) İlkesi	22
1.3.6. Birden Çok Sigorta veya Hasara Katılım Prensipleri.....	22
1.3.7. Yakın Neden İlkesi.....	23

1.4. Sigortanın İşlevleri	25
1.4.1. Sigortanın Güvence ve Risk Yönetimi İşlevleri	25
1.4.1.1. Sigorta Toplumda Dayanışmayı Sağlar.....	26
1.4.1.2. Ekonomide Yatırım Kararları Üzerine Olumlu Etki Sağlar.....	26
1.4.1.3. Sigorta Finansal Sistemin Etkinliğini Arttırır	27
1.4.1.4. Sigorta Risklere Karşı Önleyici Önlemler Geliştirir	27
1.4.2. Sigortanın Ekonomik İşlevleri	27

II. BÖLÜM

TÜRK SİGORTA SEKTÖRÜ KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

2.1. Türk Sigorta Sektörünün Aktörleri	29
2.1.1. Düzenleyici ve Denetleyici Kurumlar.....	29
2.1.2. Sigorta Şirketleri (Sigortacılar).....	30
2.1.3. Sigorta Aracıları- Üretim Organları.....	31
2.2. Türk Sigorta Sektörüne Genel Bakış.....	35
2.2.1. Türk Sigorta Sektörünün Verileri	35
2.2.2. Poliçe ve Sözleşme Sayıları	36
2.3. Türk Sigorta Sektörü Dağıtım Kanalları ve Sektörel Verileri.....	37
2.3.1. Doğrudan Dağıtım Kanalı.....	38
2.3.2. Acente Aracılığı ile Dağıtım	39
2.3.3. Brokerler Aracılığı ile Dağıtım	41
2.3.4. Bankasürans (Banka Kanalı ile Dağıtım).....	42
2.4. Türkiye’de Sigorta Bilinci.....	44
2.4.1. Türkiye’de Sigorta Bilincini Etkileyen Faktörler	44
2.4.2. Türkiye’de Sigorta Bilincinin Arttırılması İçin Yapılması Gereken Faaliyetler.....	46

III. BÖLÜM

TÜRK SİGORTA SEKTÖRÜNÜN ETKİNLİK ÖLÇÜMÜ ANALİZİ

ANKET UYGULAMASI

3.1. Araştırmanın Amacı	47
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	47

3.3. Araştırma Verileri	47
3.3.1. Kişisel Bilgiler	48
3.3.2. Sigorta Bilinci	48
3.4. Araştırma Verilerinin Yorumlanması.....	48
3.4.1. Güvenilirlik Analizi	48
3.4.2. Betimsel İstatistik.....	48
3.4.3. Karşılaştırılabilinen Nitel İki Değişken Arasındaki İlişkinin Yorumlanması.....	69
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	91
KAYNAKÇA.....	97
EKLER	101
Ek 1: Anket Formu	101

TABLolar LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1: Türkiye’de Ruhsat Sahibi ve Faal Şirket Sayıları – Number of Licenced and Active Companies	36
Tablo 2: Türkiye’de Poliçe, Sözleşme ve Katılımcı Sayıları	37
Tablo 3: Merkez Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı	39
Tablo 4: Merkez Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2019-31.03.2019 Dönemi).....	39
Tablo 5: Acente Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı	40
Tablo 6: Acente Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2019-31.03.2019 Dönemi).....	41
Tablo 7: Brokerler Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı.....	42
Tablo 8: Broker Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2019-31.03.2019 Dönemi).....	42
Tablo 9: Banka Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı	43
Tablo 10: Banka Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2019-31.03.2019 Dönemi).....	44
Tablo 11: Cinsiyet Frekans ve Yüzdeler Tablosu	49
Tablo 12: Yaş Ortalaması Minimum ve Maksimum Değerler Tablosu	49
Tablo 13: Yaş Frekans ve Yüzdeler Tablosu	50
Tablo 14: Medeni Durum Frekans ve Yüzdeler Tablosu	51
Tablo 15: Öğrenim Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	52
Tablo 16: Aylık Net Gelir Frekans ve Yüzdeler Tablosu	53
Tablo 17: Çalışma Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	54

Tablo 18: Sosyal Güvence Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	55
Tablo 19: Poliçe Satın Alma Frekans ve Yüzdeler Tablosu	56
Tablo 20: Poliçe Bilgisi Frekans ve Yüzdeler Tablosu	57
Tablo 21: Bilgilendirme Formu Bilgisi Frekans ve Yüzdeler Tablosu	57
Tablo 22: Poliçe Okuma Frekans ve Yüzdeler Tablosu	57
Tablo 23: Poliçe Hakkında Detaylı Bilgi Alma Frekans ve Yüzdeler Tablosu	58
Tablo 24: Teminat Bilgisi Frekans ve Yüzdeler Tablosu	58
Tablo 25: Muafiyetli Poliçe Bilgisi Frekans ve Yüzdeler Tablosu	58
Tablo 26: Poliçe Yaptırma Nedeni Frekans ve Yüzdeler Tablosu	60
Tablo 27: Poliçe Okuma Zamanı Frekans ve Yüzdeler Tablosu	61
Tablo 28: Muafiyetli Poliçe Alma Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	62
Tablo 29: Poliçe Geçerlilik Süresi Takibi Frekans ve Yüzdeler Tablosu	63
Tablo 30: Poliçe Yenileme Frekans ve Yüzdeler Tablosu	64
Tablo 31: Başkasına Poliçe Alma Frekans ve Yüzdeler Tablosu	65
Tablo 32: Maddi Durumu İyileşirse Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	66
Tablo 33: Sigorta Primleri Düşük Olursa Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	66
Tablo 34: Ödenen Primin Gelecekte Daha Fazla Para Olarak Döneceği Kesin Olursa Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	67
Tablo 35: Uygun Ödeme Koşulları Sağlanırsa Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	67
Tablo 36: Ek Paketler Hediye Edilirse Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	68
Tablo 37: Poliçe Teminatları Sadeleştirilerek Yazılırsa Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu	68
Tablo 38: Yaptırılan Sigorta Türleri Frekans ve Yüzdeler Tablosu	69
Tablo 39: Cinsiyet ile Poliçe Satın Alma Durumu	70
Tablo 40: Öğrenim Durumuna Göre Sosyal Güvence Durumu	71
Tablo 41: Öğrenim Durumuna Göre Poliçe Satın Alma Durumu	72
Tablo 42: Öğrenim Durumuna Göre Poliçenin Ne İfade Ettiğini Bilme Durumu	73

Tablo 43: Öğrenim Durumu ile Bilgilendirme Formu Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu	74
Tablo 44: Öğrenim Durumu ile Muafiyetli Poliçe Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu	75
Tablo 45: Öğrenim Durumuna Göre Poliçe Yaptırma Nedeni Analizi.....	76
Tablo 46: Öğrenim Durumu ile Ödenen Primin Geri Dönme Olasılığı Analizi	77
Tablo 47: Öğrenim Durumu ile Poliçe Teminatlarının Sadeleştirilek Yazılması Analizi.....	78
Tablo 48: Öğrenim Durumu ile Sağlık Sigortası Satın Alma Analizi.....	79
Tablo 49: TAylık Net Gelir ile Primlerin Düşük Olma Olasılığına İstinaden Poliçe Yaptırma Analizi.....	80
Tablo 50: Aylık Net Gelir ile Uygun Ödeme Koşulları Sağlanması Durumunda Poliçe Yaptırma Analizi.....	81
Tablo 51: Poliçe Bilgisine İstinaden Poliçe Yaptırma Nedenlerinin Karşılaştırılması Analizi	82
Tablo 52: Poliçe Yaptırma Nedenleri ile Poliçeyi İlk Okuma Zamanının Karşılaştırılması Analizi	83
Tablo 53: Bilgilendirme Formu Bilgisi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi	84
Tablo 54: Poliçeyi Detaylı Okuma Bilgisi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi	85
Tablo 55: Aracı Kurumun Bilgi Verme Düzeyi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi	86
Tablo 56: Poliçe Teminatlarına Hakim Olma Düzeyi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi	87
Tablo 57: Muafiyetli Poliçe Bilgisine Sahip Olma Düzeyi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi.....	88
Tablo 58: Poliçe Yaptırma Nedeni ile Poliçe Geçerlilik Süresi Takibi Karşılaştırılması Analizi	89
Tablo 59: Poliçe Yaptırma Nedeni ile Poliçenin Yenilenmesi Tercihi Karşılaştırılması Analizi	90

GRAFİKLER LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Grafik 1: Cinsiyet Yüzde Dağılım Grafiği	49
Grafik 2: Yaş Yüzde Dağılım Grafiği	50
Grafik 3: Medeni Durum Yüzde Dağılım Grafiği.....	51
Grafik 4: Öğrenim Durumu Yüzde Dağılım Grafiği.....	52
Grafik 5: Aylık Net Gelir Yüzde Dağılım Grafiği	53
Grafik 6: Çalışma Durumu Yüzde Dağılım Grafiği.....	54
Grafik 7: Sosyal Güvence Durumu Yüzde Dağılım Grafiği	55
Grafik 8: Poliçe Satın Alma Yüzde Dağılım Grafiği	56
Grafik 9: Bilgi Seviyesi Ortalamaları Grafiği	59
Grafik 10: Poliçe Yaptırma Nedeni Yüzdeler Grafiği	60
Grafik 11: Poliçe Okuma Zamanı Yüzdeler Grafiği	61
Grafik 12: Muafiyetli Poliçe Alma Durumu Yüzdeler Grafiği	62
Grafik 13: Poliçe Geçerlilik Süresi Takibi Yüzdeler Grafiği.....	63
Grafik 14: Poliçe Yenileme Yüzdeler Grafiği.....	64
Grafik 15: Başkasına Poliçe Alma Yüzdeler Grafiği	65

KISALTMALAR LİSTESİ

a. e.	: Aynı Eser
a. g. e.	: Adı Geçen Eser
a. g. m	: Adı Geçen Makale
AB	: Avrupa Birliği
DASK	: Doğal Afet Sigortaları Kurumu
EGM	: Emeklilik Gözetim Merkezi
SBM	: Sigorta Bilgi Merkezi
TARSİM	: Tarım Sigortaları Havuzu
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
TDK	: Türk Dil Kurumu
TMTB	: Yeşil Kart Sistemi ve Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu
TRAMER	: Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi
TSEV	: Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı
TSREŞB	: Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği

GİRİŞ

Bireyler ve kurumlar, yaşadıkları süre içinde, toplumsal veya ekonomik uğraşlar yahut yangın, fırtına, sel, seylap, deprem gibi sayılamayacak kadar çok tehlikelerin tehdidi altında olup, ara ara bu tehlikelerin gerçekleşmesi sebebiyle sahip olduğu her şeyi kaybetme kaygısı taşımaktadırlar. Bu ihtimallerin olmaması, buna uygun bir zemin var ise yok edilmesi arzu edilir ki, bu da bireyler ve kurumların ön sıralarda gelen ihtiyaçlarından biri olan güven ihtiyacını doğurur.

Bu bağlamda bireyler ve kurumlar güvenliklerini sağlamak amacıyla tehlikeleri, rizikoları ellerinden gelebildiğince ortadan kaldırmaya çalışırlar. Fakat yine de her daim rizikoları, tehlikeleri komple yok etmek mümkün olmayacaktır. Tamamı ile yok etmenin mümkün olmayacağı bu durumlarda oluşacak zararları biran önce gidermeye çalışmak da diğer bir yoldur. Sigorta bu yollardan biri olarak yüzyıllardır kullanılmaktadır. Sigorta sağlayıcı ve sigortalı arasında düzenlenecek olan bir sözleşme ile tehlikelerin gerçekleşmesi durumunda teminat altına alınan mülk ve can kayıplarının para ile ölçülebilen zararlar kısımları karşılanabilir.

Sigortacılık sektörü; ekonomik açıdan tasarruf sağlayan, dış ticaretin ilerlemesinde öncü olan, istihdam sağlayan, girişimcileri olumlu etkileyen bir sektör olmakla beraber toplumsal dayanışmanın da bir parçasıdır. Sigortacılık sektörü globalleşen dünyada yıllar geçtikçe daha hızlı gelişmekte olan bir sektör olup, kişilerin günlük yaşamlarında da vazgeçilmez bir konu olmaktadır.

Türkiye’de sigortacılık; gelişmeye açık bir ekonomik değerdir. Henüz gelişimini tamamlayamamakla birlikte sigorta bilinci ülkemizde en zayıf halkalardan biridir. Bir çok insan, poliçe satın almış olsun olmasın, sigorta sektörüne kendini güvence altına alabileceği, emniyetini sağlayabileceği bir kurum gözü ile değil, ticari bir kurum olarak yaklaşmaktadır. Ülkemizde eğitimdeki eksikliklerimiz, okuma alışkanlığımızın az olması, maddi imkanlar gerçeği sigortaya karşı önyargı ile birleştiği zaman sigorta bilincinden söz etmek hiç kolay olmamaktadır. Bu yaklaşım haliyle

memnuniyetsiz sigortalı yaratmakta ve sektörün prim üretiminde bu düşünce temel yapı taşlarına zarar vermemektedir dolayısıyla da gelişim sağlanamamaktadır.

Tezin birinci bölümünde “Sigorta ve Risk” kavramlarına değinilmiştir. Sigortanın genel prensipleri tek tek açıklanmış ve sigortanın işlevleri anlatılmıştır.

Tezin ikinci bölümünde ise sigortacılığın temel tarihinden bahsedilmiştir. Bu temel tarihten bahsedilirken sigortacılığın dünyada ve Türkiye’de ki tarihsel gelişim süreçlerine yer verilmiş ve Türk sigorta pazarında yer alan kurumlar açıklanmıştır. Ayrıca sektörel veriler ve dağıtım kanallarının sektör içindeki payları incelenmiş olup, sigorta bilincini etkileyen faktörlere değinilmiştir.

Tezin üçüncü ve son bölümünde de; İstanbul ilinde yaşayan 407 kişi üzerinde, Türkiye’de yaşayan insanlardaki sigorta bilinci ortaya sermek amacıyla anket uygulanmıştır ve yine aynı bölümde anketten elde edilen sonuç tablolarındaki bulgular yorumlanmıştır.

Sonuç bölümünde ise ilk üç bölümden yola çıkarak değerlendirme yapılmış ve tez sonlandırılmıştır.

I. BÖLÜM

SİGORTA VE RİSK KAVRAMLARI

1.1. Sigortanın Doğuşu

İnsanoğlu geçmişten günümüze kadar geçen süre boyunca sürekli bazı doğal, ekonomik ve sosyal nitelikteki birçok tehlikeyle (rizikolarla) muhatap olmuştur. Çeşitli literatürlerde tehlike olarak tanımlanan kazalar, sigortacılık literatüründe riziko olarak adlandırılmaktadır. Toplum içinde yaşayan insanların sahip oldukları mal varlıkları ve canları her zaman için sayılamayacak kadar çeşitli tehlikelerle, rizikolarla karşı karşıya bulunmaktadır. Depreme dayanıklı sağlam betonarme yapı, çelik konstrüksiyonlu yapı, yangına karşı sprinkler söndürücüler, hırsızlığa karşı alarm tertibatı... gibi her türlü önlem alınmış olsa bile bireylerin veya kuruluşların, oluşacak maddi anlamdaki kayıpları tek başlarına göğüslemeleri her zaman mümkün olmayabilir.

Bireylerin gelirlerinin bir bölümü tasarruf ederek meydana gelebilecek parasal kayıpları finanse gidermeye çalışabilir ise de, mevcut tasarruflar her zaman oluşan zararı finanse edemeyebilir. Bu durumda zararın, zarar gören tarafından tek başına karşılanması yerine aynı riskin, tehlikenin gerçekleşme olasılığına maruz kişiler ve kurumlar tarafından birlikte karşılanması da mümkündür. İşte, canları ve malları aynı cins tehlikenin, tehdidi altında bulunan kurum veya bireylerin, toplumsal veya ekonomik uğraşları yahut doğal afet sonucu riskin, tehlikenin gerçekleşmesi halinde maruz kalacakları olası zararların bir ücret karşılığında, sigorta sözleşmesinde belirlenen koşullar içinde aralarında paylaşarak giderilmesi sistemine sigorta ya da sigortacılık denilmektedir. “Sigorta” sözcüğü de dilimize, Latin kökenli İtalyanca “Sigorta” sözcüğünden aktarılmış olup, “Güvence” veya “Tazmin” anlamına gelmektedir.

Birey veya kurumların uğradıkları bu kayıpların (zararların) tazmini, kısaca sigorta, onlara ekonomik ve sosyal bir güvence sağlamakta ve özellikle ekonomik uğraşların kesintiye uğramaması, sürdürülebilmesi işlevini üstlenmektedir. Bu işlevi

nedeniyle sigorta ulusal ekonomiye önemli hizmet sunan bir uğraşı alanı olarak önümüze çıkmakta, toplumsal ve ekonomik yaşamın olmazsa olmaz bir parçası haline gelmiş bulunmaktadır.

İnsanoğlu kendi hayatının yanısıra çeşitli çıkarlarını da yaşamı boyunca korumak ister. Özellikle beklenmedik tehlikelerin neden olabileceği zararları karşılamak büyük bir ihtiyaçtır.

Sigortacılık, bireylerin yaşamları boyunca karşılaştıkları zararlara ve bu zararlar sonucu oluşan ekonomik giderlere neden olan tüm doğal, sosyal ve ekonomik özellikteki risklerin sonuçlarından kendilerini korumaları için ve karşılaşılabilecekleri olası tehlikelere karşı önceden önlem alma ihtiyacından doğmuştur. Yani, insanlar bazı tehlikeleri önlemenin imkansız olduğunu anlamalarından sonra tehlikenin meydana getirdiği zararları en aza indirmek düşüncesi önem kazanmıştır ve bu düşünce de sigorta denilen kavramı ortaya çıkarmıştır.

1.1.1. Sigortanın Tanımı ve Önemi

Sigorta kavramı, “birbirlerine benzer olan ya da birbirlerinin aynısı olan muhtemel kazalara uğrayacak olan bireylerin, sigortacılık işini meslek olarak yapan ve bunun karşılığında danışnlardan belli bir ücret talep ederek bu durumu ticari bir faaliyet olarak üstlenen kişi veya kuruluşlarla, belirli bir zaman diliminde zararın giderilmesi için bir talep hakkında sahip olunması” şeklinde tanımlanabilir. Kısaca sigorta; maddi kayba neden olan olası risklerle baş edebilme planı” olarak da tanımlanabilir.¹

Sigorta; ekonomi başta olmak üzere bir çok alanda gereken istikrarı sağlamış olan gelişmiş ülkelerde toplumsal faaliyetlerin yürütülmesinde büyük bir öneme sahiptir. Sigortanın amacı, hasarlara engel olmak değildir; gerçekleşen hasarı oluşum üyeleri arasında dağıtmaktır. Katılımcı sayısı arttıkça, riziko daha çok bölünmekte ve böylece gerçekleşen kaybın yükü küçük parçalara ayrılmaktadır.

¹ Sema ALKAN, **Sigorta Sektörü**, 2000, <http://vakifbank.com.tr/earstirma/sigorta.doc>, [15 mart 2004], s.3.

Sigortacılığa geniş bir tanımla açıklamak istersek eğer;

- Belirli primler karşılığında,
- Bireylerin yaşamlarını, mülklerini ve organlarını maddi olarak ölçerek,
- Devletler tarafından çıkarılmış kanunlarda tanımlanmış rizikoların gerçekleşmesinden doğacak maddi kayıplarını,
- Aynı risk altında bulunan kişileri ya da kuruluşları bir araya toplayarak,
- Gerçekleşmiş hasar oranında maddi kaybı karşılayarak,
- Toplumda sosyo-ekonomik açıdan çöküntüleri gideren ve çoğu zaman önleyen işlemler bütünüdür.

Bu tanıma göre ortaya çıkan unsurlar ise;

- Rizikolar yönetmelik ya da sözleşmeler ile önceden belirlenmesi,
- Sigortanın maddi olarak ölçülebilmesi,
- Oluşan hasarın maddi olması ve para ile karşılanabilir olmasıdır.²

Sigorta bilincinin gelişmesiyle sigorta şirketlerinde zamanla birikmeye başlayan fonlar şirketlerin faaliyet gösterdikleri ülkeler için son derece büyük bir teminat sağlamaktadır. Bu fonlar ülkeler nakit sıkışıklığıyla karşılaştığında kullanılır ve bu sayede ülkelerde ekonomik sirkülasyonların devamı sağlanır.

1.1.2. Risk Nedir?

Modern dünya içerisinde süreklilik arz eden teknolojik ve sosyal gelişmelere rağmen insanoğlunun hayatı risk ve belirsizliklerle doludur. Risk, zarar, kayıp, tehlike , hasar gibi arzu edilmeyen olayların biri veya birkaçının meydana gelme olasılığıdır. Tüm canlılar ise içgüdüsel olarak en önemli ihtiyaçları olan hayatta kalma durmunu gerçekleştirebilmek adına risklerden endişe duyup; bunları ortadan kaldırmayı amaçlar.³ Fransızca’ da “risque”, İtalyancada “risco” olarak adlandırılan risk; “ tehlikeden kaçınma” olarak da kullanılmaktadır. “ Risk” ve “riziko” kavramları günlük hayatta farklı gibi düşünülse de Türkçede eş anlamlı olarak kullanılmaktadır.

² E. A. GÜVEL ve A. Ö. GÜVEL **Sigortacılık**, 4. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2008, s.27-28.

³ Kamuran PEKİNER, **Sigorta İşletmeciliği**, İstanbul, 1981, s.3.

Bir insan güncel hayatta; bedensel ve duygusal risklerin yanı sıra; işi veya iş ortamıyla ilgili risklerle karşı karşıya kalmaktadır. Riske bağlı olarak kişinin karşılaşacağı olumsuz sonuçların kaynakları, fiziksel ve ekonomiktir.⁴

İnsanlar yıllarca belirli bir refah seviyesine ulaşabilmek için farkında olmadan sağlıklarını kaybetmeyi göze alırlar ve sağlıklarını kaybedince de tüm varlıklarını vererek sağlıklarını geri kazanmak isterler. Burada anlatılmak istenen nokta ise, kazanmak güzeldir ancak kaybetmek acı verir. İşte kaybetmeyi düşünmek ve bu düşünce ile yatıp kalkmak fertlerin sağlıklarını olumsuz etkileyebilmektedir.

Modern dünyada insanların yaşamlarına devam edebilmeleri için kazanç sağlamaları yani belirli bir ekonomik faaliyetlerde bulunmaları ve bu faaliyetler sonucunda elde ettikleri maddi kazançların bir kısmını tasarruf adı altında geleceklerinin güvencesi olması için yatırım yapmaları zorunludur. Buna paralel olarak ise; bir kişinin yaptığı tasarrufların hepsinin ya da bir kısmının bir anda yok olma riskinin insan sağlığı üzerindeki kötü etkileri yadsınmamaktadır. Eğer birey sabah uyandığında otomobilinin çalındığını, işyerine gidince hırsızların işyerini talan ettiğini, akşam evine geldiğinde evinin yandığını görünce yılların birikiminin bir anda ortadan kaybolmasına neden olan risklerden sadece birkaçı olarak gösterilebilir. İşletmeler olarak zaman zaman yüksek oranlarda gelir kaybına sebebiyet veren durumlar ortaya çıkabilmektedir. Kısacası; herhangi bir tehdit unsurunun bir kıymete vereceği zarar olasılığı olan muhtemel bu gibi olayların hepsine risk adı verilmektedir. Risklerden bahsedilen her yerde aynı zamanda belirsizlik olgusu vardır. Bu belirsizlik olgularının sonucunda riskler bazen olumlu sonuçlanırken bazen de olumsuz sonuçlanmaktadır. Olumsuz sonuçlara neden olabilecek her riske karşı ister kişi, isterse işletme veya kurumların önceden önlem alabilmeleri bu birimlerin bütçelerini aşacaktır. Kaldı ki bütçeyi aşmasa bile, o kadar kaynağın böylesine bir ihtimal için bir kenarda bekletilmesi atıl kaynak sorununu ortaya çıkaracaktır.

⁴ İlhan ERDOĞAN, **İsteğe Bağlı Sigorta Hizmetine Karşı Tutum**, İstanbul , Beta Yayıncılık, 1993, s.8-9.

1.1.3. Risk Yönetimi ve Risk Unsurları

Ülkeler arasındaki ekonomik ve siyasi işbirliklerinin giderek artmasıyla sınırlar kalkmış ve bu durumun dünyanın globalleşmesine sebep olmuştur. Ancak bu duruma dikkatli bakıldığında ülkeler arası rekabetlerin de en yüksek seviyede yaşandığı görülmektedir. Buna paralel olarak da her sektörde rekabet durumu arttıkça risk faktörleri de her geçen gün artmaktadır. Bu da risklerin kontrollü ve planlı bir şekilde ele alınması gerekmektedir. İşte “risk yönetimi” kavramını ortaya çıkması bu durumların bir sonucudur.

Risk unsurları şu şekilde sıralanabilir:

- Riskler, kişilerin iradeleri dışında ortaya çıkmaktadır.
- Riskler belirsizdir. Yani; riskin gerçekleşmesi kadar gerçekleşmeme olasılığı da vardır.
- Riskler bir kişiyi etkilemesinin yanı sıra, toplumdaki tüm bireyleri de etkileyebilir.
- Risk, tüm kanunlara uygun ve etik olmalıdır.

1.1.4. Risk Analizi

Risk analizleri risk unsurlarının tespitinde ve bu unsurların değerlendirilmesi amacıyla elde edilen verilerin kapsamlı olarak kullanılmasıdır.

Sğlıklı bir risk analizi üç aşamadan oluşmaktadır.

- Risklerin tayin edilmesi
- Risklerin tanımlanması
- Risklerin zarar boyutunun tahmin edilmesi

Detaylı bir risk analizi yapıldıktan sonra riski yönetebilmek adına kullanılacak yönetime karar verilmelidir. Söz konusu belirlenmiş riskten kaçınmak, mevcut riskleri kabullenmek, riskleri en aza indirmek ya da riskleri aktarma (transfer) gibi yöntemler kullanılabilir. Risk aktarma yani transfer etmek, tespit edilen olası risklerin

gerçekleşmesi halinde oluşacak maddi hasarların başka kişi ya da kurumlarla paylaşılması anlamına gelmektedir. Yani kısaca risklerin devredilmesi yöntemidir.

1.2. Sigortacılığın Tarihsel Gelişimi

Globalleşen dünyaya baktığımızda insanoğlunun yararlandığı tüm kurum ve sektörler gün geçtikçe gelişmekte ve olgunlaşmaktadır. Olgunlaşırken de bu sektörler her dönemde yeni bir fonksiyonu vermiştir. Önemlerini kaybeden diğer fonksiyonlar vakit kaybetmeden kullanımdan çıkarılmıştır. Kendisine başvuran kişiler yerine rizikoları üstlenen sigortacılık sektörü de, doğal olmayan sorunların bir kısmını çözebilmek adına uzun yol kateden sektörlerin başında gelmektedir. Bunun yanı sıra sigortacılık hala gelişen ve yeniliklere açık bir sektördür.

Sigorta anlayışının ve sigorta işletmeciliğinin gelişmesinde belirgin kilometre taşlarına değinerek genel hatları ile dünyada ve ülkemizde sigortacılığa evrimini anlatmamız gerekir.

1.2.1. Dünya’da Sigortacılığın Tarihiçesi

Sigorta hizmetleri; maddi kıymetlerini kaybetme tehlikesiyle karşı karşıya kalan her kişinin ödemesi gereken makul ölçüde belirlenmiş bir bedel karşılığında riskini başka kurum veya kişilere dağıtması şeklinde düşünülebilir. Sigorta hizmetinden yararlanmanın tarihçesi M.Ö. 2000’li yıllara kadar gitmektedir. Babilli tüccarlar sahip oldukları malların ekonomik değerlerini korumak için deneye yanıla geliştirdikleri bir güvence sistemi; sigortacılığın başlangıcı sayılmaktadır.

Literatüre baktığımızda sigorta hizmetine dair en eski kaynaklar Babillier zamanına denk geldiğini görürüz. Babilde bulunan Euphrates vadisindeki iş insanları tarihteki sigorta faaliyetleri yapan ilk insanlardır. O dönemlerde Babil’de ticaretle uğraşan insanlar ellrindeki malları satabilmek için Babil Devleti’nin çeşitli yerlerine satış yapacak kişiler göndermekteydiler. Zaman geçtikte ticaretten para kazanmaya başlayan Babilli tüccarlara artık Babil ufak kalmaya başladı. Bu yüzden Babil kenti sınırları dışına çıkarak; olabildiğince uzak kentlere hatta komşu devletlere ait olan şehirlere gitmeye başlamışlardır. Eldeki bilgilere göre Babil tüccarlarının satış

elemanları uzun yolları aşip sattıkları malın karından pay alıyorlar, satışı nerede ve ne kadarlık bir kar payı ile yapacakları konusunda da asıl mal sahibi ile anlaşıyorlardı. Böyle bir anlaşmanın sonucu olarak satıcı gitti yerde satışını üstlendiği malı satıyor, çok zaman kendi kar payını aldıktan sonra mal bedelini asıl sahibine uygun bir yolla gönderiyordu.

Satıcıların ticaret için yol katettiği mesafelerin zamanla uzamaya başlaması satış kazançlarının mal sahiplerinin eline çoğu zaman direkt olarak geçmemesi gibi sebepler mal sahiplerinin bir takım önlemler almasına neden olmuştur. Ancak bu söz konusu önlemler mal sahiplerinin riskini sağlıklı bir şekilde güvence altına almadığı gibi satış yapan kişilerinde bazı haksızlara uğramasına neden olmuştur. Satıcının başka bölgeye satış için götürdüğü mallar veya satış dönüşü mal bedeli çalınırsa, satıcı eli boş olarak yerleşim yerine dönüyordu. Şüphesiz yapılan anlaşma gereği de eli boş dönen satıcı mal sahibine güvence olarak verdiklerini kaybediyor, büyük zararlara uğruyordu.

Her iki taraf içinde bu durum sıkıntı yaratmaya başlayınca satıcı ile mal sahibi arasındaki sorumluluk düzenlenmesinde değişiklikler yapıldı. Bu yeni düzenlemeye göre yabancı bölgelerde satıcının bir kusuru olmadan gerçekleşen hırsızlık veya soygun olaylarında, satıcının rehin verdiği mala el konmuyor, satıcı belirlenen oranda kardan pay alıyor, bu kâr payı soygun-ölüm riskine göre belirleniyordu. Sonuç olarak da soygunun riski satıcıdan patrona geçmiş oluyordu.

Kardan pay almak için satıcı uzak bölgelere gitmeye razı olsa dahi, mal sahibi güvenli saymadığı bölgelere satış için eleman göndermiyor, bu tür davranışlar da Babil Devleti'nin bir nevi dış ticaretini etkiliyordu. Bir yandan ülke içinde düzenli ticareti destekleme arzusunda olan, diğer yandan komşu ülkelerle ticareti yararlı gören Babil kralları aldıkları kararlarla patronların mallarının bedelini güvence altına alarak bir nevi mal sahibi için sigorta sistemini geliştirmişlerdi.⁵

Eğer bir mal sahibinin satıcıya teslim ettiği mallar veya bedeli satış bölgesinde veya satış için katedilen yollarda çalınırsa mal bedeli kral tarafından tüccara ödeniyordu. Tarihte M.Ö. 2300 yılına bakıldığında Babil Kralı Hamurabi

⁵ James L. ATHEARN, **Risk and Insurance**, New York: Appleton Century Crafts, 1962, s.15.

Mezopotamya’da çok radikal bir işe imza attığını görürüz. Babil Kralı tarihin i ticaret kanunu sayılan Hamurabi Kanunlarını çıkartmıştır. Bu kanunlarda ticaret esnasında tüccarlar soyguna uğrar ise mal bedelinin mal sahibine ödenmesi gerektiği kesin bir dille belirtilmiştir. Bu kanunla beraber günümüzden yaklaşık 4000 sene kadar önce yaşamış ticaret insanların günümüzde bottomery adı verilen özel bir sigortadan yararlandıklarından söz edilebilir.⁶ Yani bu iş insanları ticaret yaparken soygun riskine karşı mallarını merkezi yönetime sigortalamış oluyordu.

Kişilere günümüzde yapılan hayat ve sağlık sigortalarının ilk uygulama örneklerine Eski Yunan ve Roma tarihinde rastlanmaktadır. Eski Yunan devletlerinde şatafatlı cenaze törenleri yapmak ve bu törenlerin giderlerini karşılamak için aynı dine mensup kişilerden toplanan bağışlarla bir dini fon oluşturuluyordu. Bu dini fonda toplanan bağışlar bir süre sonra ihtiyaç sahiplerine veriliyordu. İşte bu dini fonlar gömülme sigortasının tarihteki ilk örneğidir.

Sigortacılık faaliyetlerine dair diğer önemli bulgular da yine yüzlerce yıl öncesinin Çin Devletine dayanmaktadır. Çin’de görülen ilk sigorta anlayışı muhtemel riski dağıtarak minimum düzeye indirme anlayışıydı. Çinli tüccarlar taşımacılıkta daha ziyade nehir gemilerini kullanıyorlardı, nehir şartları tehlikeli olduğundan gemi ve malın yok olma olasılığı da alışılmış bir sonuçtu. Geminin batması veya nehirde soyulması halinde de yükün asıl sahibi zararın tamamını karşılamak durumunda kalıyordu.

Sonuçta mal sahipleri üstlendikleri riski dağıtmak için ortaya bir fikir attılar. Taşınacak malının tamamını bir gemiye yüklemek yerine birkaç gemiye böldüler. Sonuç olarak bir geminin içindeki yük birkaç yükleyiciye aitti. Gemi battığında zarar paylaşılmış olunuyor, bir kişinin üzerinde kalmıyordu. Bu uygulamanın Çin’de aynı sigortacılığı başlattığını belirtmek doğru olacaktır. Bilindiği gibi günümüzün sigorta poliçeleri fiziksel anlamdan çok finansal içerikli olup riskin parasal olarak dağıtılması prensibine dayanmaktadır.

⁶ Raymond FLOWER ve Michael Wynn JONES, **Lloyd’s of London**, London; Dawid and Charles, 1974, s.13.

Orta Çağa gelindiğinde toplumsal dayanışma derneklerinin de başında bulunan ve hala günümüzde bir çok ülkede faaliyetlerine devam eden lonca düzeninde de sigorta sistemine benzeyen uygulamaların var olduğu görülmektedir. Kısaca günümüzün sigortacılık sisteminin ortaya çıkmasına loncaların da katkısı olmuştur. Ortaçağ loncalarından bazıları oluşturdukları fonlar için üyelerinden düzenli ödemeler alarak, bazı ortak projeleri finanse edip bir nevi sigorta oluşturulmaktaydı. Bu fonlardan bir kısmından üyelere yapılan ödemeler özellikle çeşitli hasarlar için yapılmaktaydı. Bu fonlardan ödeme yapılan hasarlar arasına yangın, gemi kazası, hırsızlık ve sel felaketi, mülk ziyarı girmektedir.

Yine lonca sisteminde hayat sigortasının ilk biçimlerini de görmek mümkün olmuştur. Üyelerin görme kaybı, ciddi hastalık ve yaşlılıktan ötürü işlerini yapamaz hale gelmeleri halinde loncanın fonundan yardım almaları söz konusu oluyordu. Kısacası loncalar bugünkü anlamda sigorta şirketlerine dönüşmesine rağmen, içinde buldukları şartlarda sigorta hizmeti sağlıyorlardı.

Sigortacılığın gelişmesini anlatan ve sigortacılığın tarihçesini veren kaynakların çoğu modern sigortacılığın beşiği olarak İngiltere'yi görmektedir. Böyle olmasına rağmen sigortacılık sektörünün temel bir terimi olan poliçe sözcüğünün İtalyancada söz verme anlamına gelen polizza kelimesinden türetilmiştir. Sigortacılığın beşiği olarak nitelenen İngiltere'de Tudor hanedanı zamanında sigorta işlemi yürüten büroları yoktu; sigorta işlemi bireyler arasında yapılan özel anlaşmalar şeklinde yürüyordu. Kısacası modern sigortacılığın geliştiği ülke olan İngiltere'de 17. yy'a kadar değişik sigorta işlemleri yapılmış olmasına rağmen bugünkü anlamda müesseseleşmiş sigorta çalışmalarının başlaması için kahvehanelerin bu ülkede yaygın olarak kullanımının beklenmesi gerekmiştir. 17. yy'da Londra'nın her yanında kahvehaneler açılmış, buralarda iş adamları yoğun olarak toplanmaya başlamışlardır. İşte sigorta dünyasında büyük bir isim olan Lloyd'da böyle bir kahvede doğmuştur.

İngiltere'de geleneksel sigortacılıktan modern sigortacılığı geçişi sağlayan 17. yy'ın sigortacıları, mali yönü çok güçlü olan kişilerdi. Kişisel mal varlığı verdiği sözleri karşılamaya yeterli olan ve dürüstlüğü şüphe götürmeyen bu kişiler için sahip oldukları "şeref" tüm önemli işlerde bir gereklilikti. Bir iş anlaşmasında verdiği sözden dönen kişi

için karşı tarafın mahkemeye başvurması halinde, mahkemeler tarafların birbirlerine verdikleri sözlerin doğruluğunu araştırır ve sözünden dönenin bir nevi şeref, onur gibi önemli göstergelerini kaybettiği düşünülürdü.

Böyle bir duruma düşmeyi kabul etmek tarafların herhangi birisinin işine gelmediği için bir anlaşmazlık halinde çok az iş adamı yazılı hukuk sisteminin gereğini yapar ve dava açmak gibi işlemlere giderdi. Sonuç olarak 17. yy İngiltere’inde sigortacılık işlemlerinde çok az doküman kullanılırdı. Genellikle sigorta anlaşmasının detayları bir parça kağıda yazılırdı. Tarafların karşılıklı olarak düzenledikleri bu kağıda sigortacı bir hasar halinde ödemeye razı olduğu miktarı yazar ve imzalardı.

17. yy Londra’ında tarafların karşılıklı olarak saptadıkları esasları içeren bir poliçe ile gerçekleştirilen sigortalama işlemi başlangıçta sigortacının ikametgahında yapılıyordu. Ancak, sigorta hizmetine talep artıp, iş büyüyünce ikametgahta çalışma zorlaştı ve müşteri ile sigortacı o dönemin popüler buluşma yeri haline gelen kahvehanelerde görüşmeye, karşılıklı olarak anlaşmalarını yapmaya başladılar.

Edward Lloyd Londra’da Pool’a yakın olan Tower Caddesinde bir kahvehaneye sahipti. O zamanlar Pool, Thames’in Londra köprüsünün aşağısındaki kısmı, Londra’ya gelen tüm gemilerin kargo yükleme ve boşaltma yeri idi. Belki de nehire ve denizcilik dünyasına yakınlığı nedeniyle Lloyd’un kahvehanesi 1860 lı yılların sigortacıları için favori buluşma yeri haline geldi ve kısa zamanda denizcilik sigortacı için merkez oldu. Lloyd’s tarihçesinden anlaşıldığı kadarıyla Edward Lloyd kahvehanesini 1691 de Lomard caddesi No.16 ya taşıdı ve 1785 e kadar orada kaldı. Edward Lloyd 1713 te belki de adının deniz sigortacılığı tarihindeki yerini farketmeden öldü.

Edward Lloyd kahvehanesine müşteri çekmek için bazı yöntemler aramış ve o zaman için böyle bir yol da bulup, bu nedenle de sigortacıların kendi kahvehanesinde buluşmalarını sağlayabilmişti. Lloyd’un yaptığı, kahvehanesinin bir köşesine üzerinde sigorta işlemi yapacak olan kişilerin çalışmaları için özel bir kürsü koyup ve yeteri kadar yazı malzemesini bu kürsüde hazır tutmak olmuştur. Bu kürsüden, Kidney adlı bir çocuk, müşterinin ilgisini çekecek duyurular yapıyor, o anda yapılan bir sigorta

poliçesinde müşteriye sağlanan imkanları bir nevi ilan ediyor, benzer esaslı poliçe almak isteyenlere yardımcı olunuyordu. Zamanla duyurularını daha sağlıklı yapmak için Lloyd 1696 da bir gazete bastırdı. Bu gazetede denizcilik hareketleri ve denizcilikle ilgili iş olanaklarına dönük diğer bilgiler yer alıyordu. Bir süre sonra yayınlanmasına son verilen bu gazetenin yerine 1734 te “Lloyd’un Listesi” adlı yeni bir gazete çıkarıldı ve aboneler için basılmaya başlandı. Bu gazete 1740’a kadar haftalık, daha sonra salı ve cumaları basılmaya başladı. İlgili kişilerin bu gazeteye abone olmak için Lloyd kahvehanesi barında 3 şilin ödemeleri gerekiyordu. Bu listede hisse senedi fiyat detayları, kurlar, gemi hareketleri ile ilgili bilgiler yer alıyordu.

1769 da Lombard caddesi kahvehanesindeki bir kumar olayı yüzünden sigortacılık işlemleri Pope’s Head Alley’de yeni bir kahvehaneye taşındı. Bu kuruluşu “yeni Lloyd Kahvehanesi” adı verildi. Burası eski kahvehanede bir garson olan Thomas Fielding tarafından kuruldu. Geçen zaman içerisinde sigortacılık işlemleri hızla büyüdüğünden sigorta işlemlerini yapanlar kendi aralarında bir kulüp oluşturmuşlar, 1771 de bu işi yapanlar arasında oluşturulan 79 kişilik bir komite sadece sigortacılık yapacak bir merkez oluşturmakla görevlendirilmişti. Böyle bir amaç için belirli bir parayı da ödemeyi kabul eden kişilerin oluşturduğu birliğin çalışma merkezi John Julius Angestein’in odalarına taşınmış ve orada bir yüzyıldan fazla kalmıştır.

1710 senesine gelindiğinde İngiltere’nin Londra kentinde kurulan The Sun Insurance şirketi tarihin bilinen en eski sigorta şirkettir. 1720 senesinde kurulmuş olan The Royal Exchange Assurance ve The London Assurance şirketleri ise kraliyet ailesi tarafından denizcilik sektöründe sigortacılık yapma izni verilmiştir. Fakat bu şirket kahvelerde ya da başka yerlerde sigortalama işi yapanların haklarını korumuştur. The Society for Equitable Assurances on Lives and Survivorships şirketi ise 7 Eylül 1762 de kurulmuştur ve halen günümüzde Equitable Life Assurance Society ismiyle sigortacılık sektöründe faaliyet göstermektedir.

Amerika’da kurumsal anlamda ilk sigorta kavramı 1735’te oluşturulan Friendly Society dir. 1752’de ülkedeki en eski sigorta türü olan yangın sigortası 1759’da hayat sigortası başlamıştır.

Diğer bir deyişle riski kişinin omuzlarından, onu üstlenmek isteyen devredilmesi olarak düşünülen ve sigortalıyı negatif bir olay olduğunda maddi kayıplara karşı korunmayı hedefleyen sigorta hizmeti üretimi, günümüzdeki uygulama şeklini alana kadar uzun bir yol katetmek zorunda kalmıştır. Bir iş olarak sigortacılık fikrinin doğuşu hayli eskidir. Sigortacılık, ileriye yönelik görüşü, inancı olan insanların sabırlı, akıllıca planlamaları sonucu gelişmiştir. Babil’de yasal yer bulmaya başlayan, Roma’da yaygınlaşan, bireyin risk yükünün değiştirilmesi olayı, orta çağlarda “bottomry” veya “respondentia” adları altında genel ticarete kullanılan ürün ve deyimlerle modern sigortacılığa doğru gelişme göstermiş, günümüzdeki halini almıştır.

1.2.2. Türkiye’de Sigortacılığın Tarihçesi

Ülkemizde de sigorta kavramının oluşması ve sigorta sektörünün sistematik bir düzemb çerçevesinde faaliyet vermesinden önce diğer ülkelerde görüldüğü gibi maddi kayıplardan korunmak için insanlar kendilerince bazı önlemler uygulamıştır. Bu konuda ilk olarak Selçuklu hükümdarlarının yaptığı faaliyetler görülmektedir. Selçuklu devlet adamları ticareti hayatı desteklemek adına öncelikle kervanların ulaşım ve konaklama yerlerinde güvencelerini sağlamak için çalışmıştır. Bunun için öncelikle kervansaraylar inşa edilmiştir. Bu yapılarda konaklayan tüccarların güvenliği devlet eliyle sağlanmıştır ve yolda da kervanların bir zarar uğramaması için devlet bazı koruma tedbirleri almıştır.

Batı ülkelerinde olduğu gibi Osmanlı İmparatorluğu’nda da Lonca Teşkilatı üyelerin sadece zararlarını karşılamak için sistem geliştirmekle kalmamış, yeni iş kuracaklara, çalışamaz durumda olanlara ortaklaşa yardım için lonca üyeleri arasında birlikler oluşturmuş ve ortak fondan üyelerinin hastalık, ölüm gibi hallerde karşı karşıya kalacakları beklenmeyen zararlarını karşılamak için sistemler oluşturmuştur. Benzeri tarihi olgulara rağmen ülkemizde modern anlamda sigortacılığın başlaması için 19. yy’in ikinci yarısını beklemek gerekmiştir.

19. yy dan önce bir prim ödeyerek başkasının riskini paylaşma yaklaşımı sosyal ve hatta dini açıdan pek hoş karşılanmamış, bu nedenle de ülkemizde sigortacılığın bir meslek olarak gelişmesi yavaş olmuştur. 19. yy’ın ikinci yarısında

özellikle İstanbul'un çeşitli semtlerinde çıkan büyük yangınlar neticesinde uğranılan ağır zararlar, halk ve bazı yöneticilerin sigorta hakkındaki menfi düşünce ve dini inançların üzerinde az da olsa uyarıcı etkiler yapmış, sigorta fikrinin filizlenmesine sebep olmuştur. Zamanın şeyhülislamı "sigorta yaptırılmasının caiz olduğuna dair fetva" vermiştir. 1865 yılında İstanbul'da meydana gelen Hocapaşa ve Kumkapı yangınlarında, 1870 deki Beyoğlu yangınında çok sayıda ev ve mağazanın, cami ve kilisesinin yanması büyük zararlara yol açmıştır. Bu yangınlar sonucu ortaya çıkan zararların paylaşım zorluğu, koruyucu müesseselerin yetersiz kalması, Batıda benzerleri görülen örgütlü sigorta çalışmalarının gündeme gelmesine yol açmıştır.⁷

Bu büyük yangınlardan sonra ülkemizde ilk kez 1872 yılında Sun, Northern ve Nort British adlı üç İngiliz şirketi sigortacılık faaliyetine başlamıştır. Bu şirketler o yıllarda Bank Hanson adlı bir İngiliz firmasının teşviki ile İstanbul'a gelmişler ve daha ziyade bu bankanın ve iştiraklerinin mallarını sigorta etmeye yönelmişlerdir. 1878 de Fransız La Foncinere şirketi ülkemize gelmiş; 1889 yılında iki Avusturya, iki Bulgar, bir Romanya, iki İtalyan, beş Alman, bir İsviçre, bir Rus ve bir Fransız sigorta şirketi memleketimizde acentelik çalışması yapmaya başlamıştır.

Osmanlı İmparatorluğu sınırları içinde özellikle de İstanbul'da faaliyet gösteren bu şirketler merkezlerinden aldıkları talimatlara göre hareket ediyorlar, poliçelerini İngilizce veya Fransızca olarak düzenliyorlardı. Hasar sırasında ortaya çıkacak ihtilaf halinde yetkili mahkeme olarak ise, Londra mahkemeleri veya merkezlerinin bulunduğu yerin mahkemelerini gösteriyorlar; diledikleri zaman poliçeyi fesh ediyorlar ve mukaveleleri teminattan mahrum bırakıyorlardı.

Belirtilen yıllarda Osmanlı Devlet Yönetimi'nin sigortacılığa ilişkin yasal düzenlemeler yapmamış olması, sözü edilen türden sigorta şirketlerinin çalışmalarını denetleyecek bir merkezi yönetim sisteminin de olmayışı yabancı sigorta işletmelerini keyfi denecek bir davranış sisteminin içine sokmuştur. Bu şirketler İstanbul'da ilk çalışmaya başladıkları senelerde, isimlerini duyurmak, sigorta fikrinin yayılmasını sağlayarak portföylerini genişletmek düşüncesiyle taahhütlerini yerine getiriyor ve hasar

⁷ Halim KÜLÜNK, **Cumhuriyetin 50inci Yılında Sigortacılığımız**, T. C. Ticaret Bakanlığı Sigorta Murakabe Kurulu Yayınları No. 15, İstanbul, Toker Matbaası, 1974, s.14.

halinde tazminat ödemelerinde oldukça dürüst davranıyorlardı. Fakat zaman geçtikçe, yabancı sigorta işletmelerinin hiç bir denetime tabi olmayarak diledikleri gibi çalışmaları ve kapitülasyonların kendilerine sağladığı sonsuz denebilecek rahatlıktan dolayı kolayca para kazanabilecekleri düşüncesi ülkemizde ihtiyaçtan çok fazla sigorta şirketinin faaliyette bulunmasına, sigorta ahlakının süratle bozulmasına yol açmıştır.

1893 yılında ülkemiz ekonomik hayatında önemli rol oynayan Osmanlı Bankası ile Tütün Rejisi ve Duyunu Umumiye İdaresi'ne mensup sermaye grubu "Osmanlı Umum Sigorta Şirketi"ni kurdular. Bu oluşuma bağlı olarak Osmanlı Bankası ile Tütün Rejisinin imparatorluk dahilindeki şubeleri bu sigorta şirketinin acenteliğini üstlenmişti. 1924 yılında Türkçenin kullanılmasını mecburi kılan kanunun kabulü ile ecnebi sigorta şirketlerinin kayıtlarını ve poliçelerini İngilizce veya Fransızca olarak düzenleme işlemine son verilmiştir.⁸ Bu değişiklikle yeni bir oluşum başlamıştır. Cumhuriyetin ilk yıllarından itibaren yabancı sigorta şirketleri kendilerini yeni yapıya uydurmaya başlamışlar, sigorta hizmetinden yararlanan kişilerin dilini kullanmaya, ihtilaflar halinde yerli mahkemelere gitmeyi kabul etmeye başlamışlardır.

1924 yılında Fransız Urbain şirketinin iştirakiyle "Milli Sigorta Şirketi" kurulmuştur. 1925 yılında İş bankası, Anadolu Sigorta Şirketini kurmuş, aynı yılda, bazı kişilerin ortak olduğu İtimadi Milli Sigorta Şirketi kurulmuştur. Ülkemizde çalışma yapan yerli ve yabancı sigorta şirketleri 1950 li yıllara kadar yangın, nakliyat, kaza ve hayat olmak üzere dört dalda faaliyet göstermişler, Mart 1957 den itibaren tarım sigortalarının bir dalı olan "Doluya Karşı Sigorta" 1959 yılında "Hayvan Ölüm Sigortası" daha sonra da "Makine Montaj Sigortası" dalında çalışmaya başlamışlardır.⁹ Sigorta hizmetinin kapsamının yeteri kadar bilinmemesinin yanı sıra, kadercilik, ihmalcilik gibi faktörler de insanımızın sigorta hizmetinden yararlanmasını geciktirmiş, böyle bir sonuç ise sigorta işletmeciliğimizin oluşum ve gelişmesini önemli ölçüde aksatmıştır. 1986 yılında ülkemizde faaliyet gösteren 4 reasürans şirketi, 22 yerli, 13 de yabancı sigorta şirketi çalışma yaparken, araştırmamıza göre 1993 yılında 32 si yerli, 13 ü yabancı olmak üzere toplam 45 sigorta şirketi faaliyet göstermektedir.

⁸ Ibid., s.15-19.

⁹ Hanefi ULUTEKİN, "Türkiye'de Sigortacılığın Gelişimi ve Geliştirme İmkanları", **Türk Sigortacılığının Geliştirilmesi Seminer ve Panel Notları**, İstanbul, İstanbul Ticaret Odası, 1986, s.15-17.

1.3. Sigortanın Genel Prensipleri

Sigorta; özellikle iş hayatında olası kayıpları önlemeyi amaçlarken, sigorta aracılığıyla elde edilebilecek haksız kazançların da önüne geçmeyi hedeflemektedir.. Yani sigorta işlemleri sigorta sağlayıcılarının keyfine göre asla farklılık gösteremez. Sigortacılık, iş hayatında düzen ve devamlılığı sağlayan ve nicel hesaplamalara dayanan risk yönetimi işlemleridir.

Sigorta sözleşmelerine uygulanan bazı ilkeler vardır ki bunlar sigortanın temel ilkeleri (prensipleri) olarak adlandırılmakta, sigorta faaliyetlerinin bu ilkelere uyumu, yasalarla desteklenmektedir.

Bu bağlamda, sigortacılığa ilişkin yasalarda, genellikle Türk Ticaret Kanunu'nda, sigorta sözleşmesi ile ilgili tarafların göz önüne alması gereken bazı ilkeler konulmuştur. Bu ilkeler düzenlenen hemen her sigorta sözleşmesi için ortak hükümler niteliğini taşımakta ve sigorta sözleşmesinin temel özelliklerini belirlemektedir.

Bu ilkelere çok önemli bazıları aşağıda sıralanarak açıklanmıştır.

- Sigorta Ettirilebilir (Sigortalanabilir) Menfaat İlişkisi İlkesi
- Riskin Varlığı İlkesi
- Azami Hüsniyet (İyi Niyet) İlkesi
- Tazminat İlkesi
- Halefiyet (Hakların Devri) İlkesi
- Birden Çok Sigorta Veya Hasara Katılım İlkesi
- Yakın Sebep (Neden) İlkesi

1.3.1. Sigortalanabilir Menfaat İlişkisi İlkesi

Literatüre baktığımızda sigorta menfaati tanımı; iki kişi arasında ya da bir kişi ile kurum arasında bulunan ekonomik bağlantıyı tanımlamak için kullanılır. Bu durum kişi ve kurumların sigorta yaptırabilme hakkı olarak da tanımlanabilir. Sigorta yaptırabilmek için kişi veya kurumların ancak söz konusu konuda sigortalanabilir

menfaati olan olarak tanımlanabilmesi şarttır. Sigortalanabilir menfaati bulunmayan kişiler ve kurumlar sigortalanamaz ve sigorta sağlayıcı olamaz. Ayrıca, sigortalanan şey ile sigortalı ve sigorta aracıları arasındaki maddiyata dayanan ve tamamen yasal olan çıkar ilişkisi olmalıdır. Teklifnamelerde bulunan “ Ne sıfatla hareket ediyor” sorusu riziko ile sigortalı/sigorta ettiren arasındaki menfaat ilişkisini belirtir.

Sigorta şirketleri her sigorta teklifinde bulunan kişinin (sigorta ettirenin) güvence altına alınmasını istediği riskin (potansiyel bir hasarın) sigortalanabilir bir menfaat olup olmadığından emin olmak isterler ve bunun için başvuruları sıkı sıkı değerlendirmeye tabi tutarlar. Örneğin; bir kişi kendisine ait olmayan bir daireyi doğal afetlere karşı tapu üzerinden sigortalattırılmaz. Çünkü, bir mala sigorta yapılabilmesi için kişiyle o mal arasında etik ve her anlamda yasal bir ekonomik çıkar ilişkisi olması gerekir.

Sigorta poliçeleri doğrudan sigortalanan şeyleri ilgilendirmemektedir. Kişilerin ya da kurumların sigortalanan şey üzerindeki sigortalanabilir ve aynı zamanda yasal olan ekonomik menfaat ilişkilerini güvence altına almak sigorta poliçelerinin amacıdır. Poliçe sahiplerinin yani sigortalı ve sigorta ettirenin; sigortalattırılmak istenen kıymatin değerinin korunmasındaki yasal menfaati “sigortalanabilir menfaat” olmaktadır. Bu durum, sigorta yaptırabilmenin yasal hakkını ifade eder. Malik (sahip) olunmakla sigortalanabilir menfaate sahip olunmaktadır.

Yasal olarak, her insanın kendi yaşamı üzerinde sigortalanabilir meşru, finansal bir menfaati vardır ve bu menfaat sınırsızdır. Yani isteyen herkes kendi hayatını istediği maddi bir tutara sigortalattırabilir. Ancak mal sigortalarına bakıldığında; hukuken sahip olunmasa bile sigortalanan şey üzerinde sigortalanabilir bir menfaat sahibi olunabilmektedir. Bu sigortalarda, sigortalanan şey üzerinde sigortalanabilir menfaate sahip olunabilmesi için o şeyin sahibi olunması yanı sıra; ipotek hakkı, rehin hakkı, kullanma hakkı sahibi, emanetçi ve yediemin, kiracı olmakta yeterlidir.

Sigortalanabilir menfaat ilkesi, Yeni Türk Ticaret Kanunu'nun sigorta sözleşmesinin tanımına ilişkin 1401'inci Maddesinin 1'inci Fıkrasında “Sigorta sağlayıcının belirli bir ücret karşılığında “kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini

zarara uğratan bir rizikonun meydana gelmesi halinde” olarak söylenmesi şartıyla ifadesini bulmaktadır. Bu hükümle yasa koyucu, menfaat ilkesini benimsemiş ve sigorta konusu üzerinde bir menfaati olan kişinin bu menfaatini sigorta ettirebileceği kuralını koymuştur. Bundan dolayı sigorta edilen şey, mal değil malın üzerindeki menfaat olmaktadır. Örneğin taşınan bir malın maliki (sahibi), o malın sahibi olarak o şeyi sigorta ettirebilirken, malı taşıyan da navlun alacaklısı olarak o mal üzerindeki menfaatini (navlun alacağını) sigorta ettirebilecektir. Örnekten de görüleceği gibi mal ile ilgili değişik menfaatler sigorta konusu olabilmektedir.

Bu noktada “sigorta edilen şey” ile “sigorta konusunun” birbirinden farklı kavramlar olduğuna ve aralarındaki farka işaret etmekte yarar vardır. Sigortalattırılan şeyler, rizikolarla sürekli karşı karşıya olan ve hasara uğraması çok büyük ihtimal dahilinde olan mallardır. Sigortalabilir menfaat ilke olarak sigortanın yapıldığı ve hasarın meydana geldiği anda var olmalıdır.

1.3.2. Riskin Varlığı İlkesi

Değişik kaynaklar riskin tanımını farklı farklı yapmakta olup, riskin tanımı konulara göre değişiklik gösterebilmektedir. Sigortacılık ile ilgili birçok yazında “risk”, “riziko” kavramı “dıştan gelen” ve “ani veya beklenmedik” veya “ rastlantısal” olaylar olarak tanımlanmaktadır. Bu özellikler risk kavramının temel niteliği olup, bunlara sahip olmayan herhangi bir olay risk olarak kabul edilemez.

Kişi veya kurumların sahip oldukları kıymetlerin karşı karşıya oldukları riskler, yukarıda işaret edilen özellikleri taşıyorsa sigorta edilebilmektedir. Riziko olmazsa eğer bir sigorta sözleşmesi düzenlemek için riziko olması gerekmektedir. Yani, sigortanın temel ilkelerinden bir diğeri de riziko varlığıdır.

1.3.3. İyi Niyet İlkesi

İyi niyet ilkesi, bütün ticari sözleşmelerde aranan önemli bir ilkedir. Özellikle sigortacılıkta, sigorta sağlayıcıların kişilere ve kurumlara maddi bir güvence vermelerinden dolayı iyi niyet ilkesi bu sektörde daha büyük bir önem arz etmektedir. Yani tüm sigorta sözleşmeleri, temel ilke olarak iyi niyet ilkesinin kabul edildiği

sözleşmelerdir ancak bu sözleşmelerde azami iyi niyet ilkesi arandığı unutulmamalıdır. Çünkü sigortacı, sigorta konusuyla ilgili en iyi ve en doğru bilgiye sahip teklif sahibinin (sigorta ettirenin/sigortalının) kendisine beyan ettiği bilgiye göre sigorta teklifini kabul ya da reddetmektedir. Azami iyi niyet ilkesi, sadece sigorta ettirenin/sigortalının azami iyi niyetli olmayan davranışı üzerine düşünülmemelidir. Bu ilke sigorta ettiren/sigortalı ve sigorta şirketi yani her iki taraf için de geçerlidir. Sigorta ettirenin veya sigortalının, sigortacıya bildireceği veya aktaracağı bilgilerin azami iyi niyet ilkesi gözetilerek yapılması gerektiği gibi, sigortacının da poliçeyi bu ilke çerçevesinde hazırlanması bir zorunluluktur. Bu ilkeye göre; sigorta sözleşmelerinde taraflar birbirlerine karşılıklı tüm bilgileri istenmemiş olsa bile vermesi gerekmektedir. Taraflar hile yapmamalıdır.

Sigorta sözleşmesi yapılırken ya da sözleşmenin yürürlükte olduğu süre içerisinde sözleşme kapsamında yer alan bir veya birden fazla riziko gerçekleşirse; tarafların bu hoş olmayan durumu azami bir iyi niyet ile karşılaması gerekmektedir. Bu durum da “Azami İyi Niyet İlkesi” olarak tanımlanmaktadır. Azami iyi niyet ilkesinin bu önemi göz önüne alınarak konu hem Yeni Türk Ticaret Kanunu’nda hem de sigorta dalları itibarıyla hazırlanmış “Sigorta Genel Şartları”nda ele alınmış ve taraflara bazı yükümlülükler getirilmiştir.

Sigorta sözleşmesinin yapılması ile sigortacı ile sigorta ettiren/sigortalı arasında, sigorta süresi boyunca sürecek sürekli bir ilişki başlar. Bu ilişki, sigorta sözleşmesi yapılırken sigorta ettiren/sigortalı tarafından sigortacıya bildirilen sözleşmenin önemli hususları ile ilgili bilgilere dayanmaktadır.

Bildirim mükellefiyetinin sadece poliçenin tanzimi esnasında değil, sigorta süresi içinde, sigorta konusunun önemli hususlarında bir değişiklik olması durumunda da yerine getirilmesi gerekir.

Sigorta ettirenin/sigortalının hasar halinde mağdur olmaması için poliçe yürürlük ve yenileme süresi içinde, sigorta konusu ile ilgili önemli hususlardaki değişiklikleri, azami iyi niyet ilkesi gereğince sigortacıya bildirmesi gerekir.

1.3.4. Sebepsiz Zenginleşme Yasağı (Tazminat İlkesi)

Sigorta yaptıran kişinin, bir hasar meydana geldiğinde zararının karşılanması, sözleşme gereği meydana gelmektedir. Bu zararların giderilmesi için sigorta sağlayıcı kişiye ya nakit verebilir ya sigortalanan şey araba, ev gibi bir mülk ise onarım masraflarını karşılayabilir ya da sigorta sahibine zarara uğramış malın yerine yenisini verebilir.

Sigorta sözleşmelerindeki temel amaç sigorta yaptıran kişi ya da kuruluşları mümkün olduğu kadarıyla zarardan hemen önceki maddi konumuna getirmektir. Sözleşmede belirtilen sigorta para tutarı yeterli bir meblağ ise sigorta yaptıran kişi veya kuruluşun zararını tatmin edici bir şekilde ödeme imkânı sağlayacaktır. Sigorta sözleşmesi, sigorta yaptıran kişi veya kuruluşların zarardan önceki maddi durumunun üzerine çıkarılmasına neden olmamalıdır. Sigortacılık literatüründeki tazminat ilkesi de sigortalının zararın gerçekleşmesiyle bu durumdan kar sağlamasına engel olmaktadır. Yani tazminat ödemesi sigortalabilir menfaati kesinlikle aşamaz.¹⁰ Hasarın ise, bir önceki günkü duruma getirilemediği durumlarda ise tazminat prensibinden bahsedilmez ve literatürde bu poliçeler meblağ sigortaları olarak adlandırılır.¹¹

Meblağ ve tazminat sigortaları sigorta sözleşmelerinin iki farklı özelliğidir. Bu iki özelliğin en büyük farkı; meblağ sigortalarında riziko gerçekleşirse sigorta sağlayıcısı tarafından ödenecek tutar bellidir. Tazminat sigortalarında ise ödenecek olan bu eder, sigorta sözleşmesinin tüm koşullarıyla beraber ve sigortalının uğramış olduğu hasar belirlenir ve sonunda verilecek olan tazminat hesaplanır. Ancak tazminat sigortası sadece mal ve sorumluluk sigortalarında geçerlidir. Hayat ve Ferdi Kaza sigorta poliçelerinde ise tazminat ilkesi geçerli değildir. Çünkü, Hayat ve Ferdi Kaza sigortalarında söz konusu olan insan hayatıdır ve ne kişi ne de sigorta sağlayıcı bir hayata veya bir organa değer asla biçemez.

¹⁰ Cahit NOMER ve Hüseyin YUNAK, **Sigortanın Genel Prensipleri**, 1.Baskı, İstanbul: Milli Reasürans Yayınları, 2000, s.70.

¹¹ Melih ALGÜNEY, **Temel Sigortacılık Kavramları**, İstanbul, Bayındır Hayat Sigorta Yayınları, 1999, s.19.

1.3.5. Halefiyet (Hakların Devri-Rücu) İlkesi

Bir bireyin başka bir kişiye olan hakları başka bir kişiye devredilmesi ve devredilen bu hakların o üçüncü kişinin kullanması halefiyet anlamına gelmektedir. Bu ilke gereğince sigorta sağlayıcı ödediği tazminat tutarı kadar bir tutar için hukuken sigorta ettiren/sigortalı kimsenin halefi olur. Başka bir ifadeyle halefiyet mal sigortalarının önemli (tazminatı) ödedikten sonra sigorta ettiren veya sigortalının halefi olmaktadır.

Bu ilkenin amacı şu şekilde özetlenebilir: Rücu kavramı, bir kazanç sağlama yolu değildir ve sadece sigorta ettirenin uğradığı zararların giderilmesini amaçlayan bir olgudur. Sigortalattırılan şeyler, başka bir kimsenin kusuru ile hasarlanmışsa, poliçe sahibi bu kimseyi dava ederek söz konusu zararlarını o kişiden alma hakkı da mevcuttur. Eğer zarar uğramış olan sigorta sahibi aynı zararı kendi sigorta sağlayıcısından da alıyorsa bu durum haksız bir kazanç temini olacaktır. Sigorta sahibinin hem kendi sigorta sağlayıcısından hem de kusurlu kişiden tazminat almasını önlemek için, malın uğradığı hasardan ötürü sigorta sağlayıcı sigorta poliçe sahibine bir ödemedede bulunmuşsa yaptığı ödeme oranında kişinin yerine geçer ve bütün haklarına sahip olur.¹²

1.3.6. Birden Çok Sigorta veya Hasara Katılım Prensibi

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 1465. Maddesinde;" Aynı çıkarların, aynı risklere karşı, aynı süre içinde olmak şartıyla, birden çok sigorta sağlayıcısına; tarih farkı gözetmeksizin sigortalattırılması durumunda poliçe sahibine sigorta tutarından daha fazlası ödenemez. Eğer birden çok sigorta varsa; sigorta ettiren, sigorta sağlayıcıların hepsine hem riskin oluştuğunu hem de ortak çıkar için yapılan diğer sigorta poliçelerini de bildirmek zorundadır."

Sebepsiz zenginleşme konu başlığı altında da belirtildiği gibi, sigorta kar sağlamak için kullanılacak bir sistem olamaz ve poliçe sahibinin kaç tane poliçe sahibi oluşuna bakılmaksızın uğradığı gerçek zarar kadar tazminat ödemesi yapılması şarttır. Bir kişi aynı malına, aynı tarihlerde farklı sigorta şirketlerinden poliçe alabilmektedir.

¹² NOMER ve YUNAK, a.g.e., s.75-78.

Ancak uğradığı zarar karşılık alacağı toplam tazminat tutarı gerçek zararı asla aşamayacaktır. Çünkü sigorta sağlayıcıların hepsi ayrı ayrı tazminat ödemesi yapmayacaktır. Söz konusu zarardan doğmuş olan tazminat miktarı sigorta sağlayıcılar tarafından yasalarla belirlenmiş belli kurallar içerisinde bölüşülecektir.

Hasara Katılım durumu için azami şartlar şu şekilde sıralanabilir:¹³

- En az iki adet sigortası poliçesi bulunmalıdır.
- Poliçelerin hepsi, aynı konu ile ilgili olmalıdır.
- Söz konusu poliçelerin hepsinde; hasara yol açan tehlike temin edilmiş olmalıdır.
- Zarar gerçekleştiğinde tüm poliçeler güncel olmalıdır.

Hasara Katılım İlkesinin uygulanabilmesi için sigorta ve sigortacının karşılıklı olarak mutabık kaldıkları bir poliçe sözleşmesi yeterlidir. düzenlediği birden fazla poliçenin varlığı gerekmez. Bu durumda sadece sigorta sağlayıcıya değil; sigorta yaptıran kişi veya kuruluşa da sorumluluklar yüklenmektedir. Bu durumda “Muafiyet” uygulaması devreye girmektedir. Bir riskin gerçekleşmesi ve muafiyet şartının olması durumunda sadece sigorta sağlayan değil; sigortacının da hasara katılımı söz konusudur. Bir poliçede muafiyet koşulu varsa eğer bir sigortalı kişi veya kurum poliçesinde belirtilmiş tutar oranında eksik ödeme alır. Çünkü bu tutar muafiyet şartı uyarınca; sigortalının sözleşme yapılırken kabul ettiği ve riskin gerçekleşmesi durumunda üzerinde kalmasını kabul ettiği maddi tutardır.

Muafiyet şartı sigorta poliçelerinde isteğe bağlı olarak uygulanır ve oranlar ile tutarlar sözleşmeden sözleşmeye farklılık gösterebilir. Muafiyet şartı poliçe primini düşürmektedir. Sigortalının zarara katılacağına bilinciyle sigortaya konu malın ya da kıymetin risklere karşı daha iyi koruyacağı şeklinde bir fayda sağlayabileceği aşıkardır.

1.3.7. Yakın Neden İlkesi

Bu ilke; sigorta sözleşmesi hangi riski teminat altına almak için yapılmış ise tazminatın da o rizikonun gerçekleşmesi halinde ödeneceğini ifade eder. Örneğin, ferdi

¹³ SEGEM- Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları .

kaza poliçesi olan biri yolda yürürken başına bir apartmandan taş düşerse ve ölürse; poliçede belirtilen teminat tutarı kişinin varislerine ödenir. Ama aynı kişi beyin kanaması nedeniyle öldükten sonra düşerse ferdi kaza poliçesi var diye varislere tazminat ödenmez.

Yakın neden, bir zararın ortaya çıkmasına sebep olan en önemli unsurdur. İlk veya son sebep olabildiği gibi, her ikisi de olmayabilir. Yakın nedeni, diğer nedenlerden ayıran en önemli özellik, meydana gelen hasar ile arasında doğrudan bağlantı olmasıdır. Bazı durumlarda hasar, tek bir olaydan değil, birden fazla olayın katkısıyla veya zincirleme olayların sonucunda meydana gelebilmektedir. Bu gibi durumlarda, ilk nedenden hareket ederek, takip eden her olayın bir öncekinin mantıklı sonucu olup olmadığına bakılmalıdır. Zincir içerisindeki olaylardan birinin, önceki olayın mantıklı sonucu olmaması halinde, bir kesinti söz konusudur ve zinciri yeniden başlatan olaya bakmak gerekmektedir. Hasarı meydana getiren zincirleme olaylarda, sigortacı açısından önemli olan husus, zincir içerisinde, sigorta sözleşmesi (poliçe) tarafından istisna edilmiş bir rizikonun, tehlikenin varlığıdır. Bu durumda, doğal olarak sigortacının sorumluluğunun olmaması gerekmektedir; ancak istisna edilmiş olan rizikonun zincir içerisindeki yeri, bazı durumlarda sigorta şirketinin sorumluluğunun belirlenmesinde etkili olabilmektedir. Ancak yine de, bu tür zincirleme olaylarda zararın yakın nedeninin saptanmasında zorluklarla karşılaşılabilir.

Sigorta ettirenin/sigortalının, karşı karşıya kaldığı zarardan ötürü, sigorta sağlayıcıdan bir istekte bulunabilmesi için genel olarak ortaya çıkan zararın, sigorta sözleşmesi ile güvence altına alınan rizikolardan biri veya birkaçının gerçekleşmesinden ileri geldiğini saptamak gerekir. Diğer bir deyişle sigorta edilen şeyin uğradığı hasarın nedeni sigorta sözleşmesi ile güvence altına alınmış riziko olmalıdır. Fakat sigortalı şeyin uğradığı ziya veya hasar, genellikle, bir tek rizikonun gerçekleşmesi sonucu olmadığı için sigortacılıkta, ziya veya hasar ile sigorta edilen rizikolar arasında “yakın neden (sebepl)” ilişkisi aranmaktadır. Örneğin, bir yakıt deposunun onarımı sırasında, kaynak yapılırken bir patlama olsa ve kazan hasar görse, bu hasarın nedeni patlama, yangın veya işçi kusuru olabilir ve bu rizikolar, tehlikeler de, özellikle işçinin kusuru ayrı bir poliçe ile sigorta edilmiş olabilir. Bu durumda hangi sigortacının bu hasar

tazminatını tazmin edeceği ancak, “yakın neden”in saptanması ile ortaya çıkarılabilecektir. Çünkü yine yukarıda işaret edildiği üzere, yakın neden “en etkin neden” olarak düşünüleceği için yangın, patlama, işçi kusurundan biri görevlendirilen eksper tarafından en etkin neden olarak belirlenecektir. Bu yöntem bir açıdan sigortacılığın pratik olma amacına da uygun olmaktadır.

1.4. Sigortanın İşlevleri

Sigorta yaptıran kişiler önceden belirlenmiş olan risklere karşı koruma satın alırlar, sigorta şirketleri ise bu riskler karşılığında vermiş oldukları güvence bedeli olan sigorta primini sigortalıdan tahsil ederler. Sigorta şirketlerinde biriken primleri gerektiğinde ülke ekonomisi için yatırıma dönüştürülebilir. Buradan hareketle sigorta sektörü, risklerden kaçınmak isteyen poliçe sahiplerinden toplanan primlerden oluşan kaynakları; riskle karşılaşan poliçe sahiplerine aktaran bir zincir sistemi olarak değerlendirilmemelidir.

Kişiler, işletmeler ve uluslar için ekonomik ve sosyal hayat açısından poliçe sahibi olmak çok önemlidir. Özellikle doğal afetlerin hızla artması, sigortanın önemini de arttırmaktadır.

Sigortanın işlevleri; sigortanın güvence ve risk yönetimi işlevleri ile sigortanın ekonomik işlevleri olmak üzere iki temel konu başlığı altında ele alınabilir.

1.4.1. Sigortanın Güvence ve Risk Yönetimi İşlevleri

Tarih boyunca insanlık ölüm, hastalık, kaza, işsizlik gibi çeşitli risklerle karşı karşıya kalmıştır. Kurum ve kuruluşlar ise daha çok ise yangın, hırsızlık, patlama, kaza gibi sebepler sonucu mevcut varlıklarını kaybetme; yanlış üretim ve pazarlama sonucu üretilen malların elde kalması gibi izleme gibi rizikolarla karşı karşıyadır. Küreselleşen dünyada ülke içinde ve ülkelerarası ekonomik faaliyetler de giderek karmaşık bir yapıya dönüşmüştür. Bu karmaşıklık mevcut risk unsurlarına yenilerinin eklemektedir. İşte bu yüzden tüm bu rizikolara karşı önlemler alınmalı, etkili bir risk yönetimi yapılmalı ve güvence sağlanması yapılmalıdır.

1.4.1.1. Sigorta Toplumda Dayanışmayı Sağlar

Sigortanın, riskleri tamamen ortadan kaldırmak gibi bir işlevi yoktur. Risklerin gerçekleşmesi ve bunun sonucunda çeşitli hasarların oluşması durumunda ortaya çıkan maddi kayıpları telafi etmek; kişi veya kuruluşun ekonomik açıdan çok daha büyük zarar görmesini engellemek sigortanın işlevidir.

Sigorta olgusu ekonomik yatırımları arttırıcı etkisiye sahiptir. Bu sayede ülkelerin ekonomilerine de katkıda bulunur; yeni iş kolları oluşturur; yangın, hırsızlık, doğal afetler gibi risklerin gerçekleşmesinde zararların temini ile ortaya çıkabilecek sosyal huzursuzlukların azalmasını sağlar. Sigorta toplum içinde dayanışmayı gerekli kılar. Bireylerin ve işletmelerin dayanışmasını sağlamakla ulusal bazda dayanışma, huzur ve güven inşa edilmiş olur. Reasürans sistemi ile oluşturulan bu dayanışma uluslararası düzeye taşınır.

1.4.1.2. Ekonomide Yatırım Kararları Üzerine Olumlu Etki Sağlar

Bir ülkenin ekonomisine bakıldığında tasarruf bilincinin gelişmesiyle bu tasarrufların değerlendirilmesi de fikri de oluşmaktadır. Bunun içinde başta banka olmak üzere tüm finans kurumlarında ki gelişmişlik düzeyleri çok önemlidir. Bu nedenle son yıllarda bankacılık sektörü temellerinin daha sağlam yapılanması anlamında önemli adımlar atılmaktadır. Bankacılık ve sigortacılık sektörü iki ayrı sektör olmakla birlikte birbirinden ayrı değerlendirilemeyen iki sektördür.

Ekonomik stratejiler faiz oranlarını da etkilemektedir. Bu durum da kredi imkanları pozitif ya da negatif etkilenebilmektedir. Şöyle ki, eğer ekonomiye bireyler ve kurumlar açısından ekonomik ve sosyal hayatta öngörülebilirlik ve emniyet sağlayıcı unsurlar hakim ise girişimciler daha uygun şartlarda kredi imkanı elde edebilecekler ve böylece yatırımlarda artış şeklinde ortaya çıkacaktır. Sigorta sistemi ile ekonomide biriken fonların fazla olması durumunda faizlerin daha istikrarlı ve daha düşük seviyelerde olmasını sağlayacaktır.

Taşınır ve taşınmaz varlıkların sigorta ile güvence altına alınması ile girişimcilerin kredibilitesi yükselecek ve böylece daha kolay kredi sağlanabilecektir.

Çünkü, günümüzde sürekli değişen, gelişen dünya düzenine kısa sürede uyum sağlayabilmek için girişimciler krediye ihtiyaç duymaktadırlar.¹⁴

1.4.1.3. Sigorta Finansal Sistemin Etkinliğini Arttırır

Kişilerin ve kurumların yaşamları, sağlıkları, malları için güvence sağlayarak finansal açıdan istikrarlı bir ortam oluşturulması sigortanın yardımı sayesinde olur. Sigorta poliçesi olmayan bir kişi herhangi bir riskle karşılaştığında finansal olarak yakınından ya da devletten maddi yardım almak zorunda kalabileceken; firmalarda bu durum direkt olarak ekonomik faaliyetlerin tamamen durması yani iflasa neden olabilmektedir. İflas veren her kuruluş artık vergi vermeyeceği için ülkelerin ekonomik büyümelerine ket vuracak; işsizlik artacak, girişimciler işlerini kaybedecektir. Ancak basit bir sigorta poliçesi sahibi olarak bu tür riskler için çok büyük fonlar ayırmak zorunda kalmayan kişiler ve kurumlar hayatlarını güvence altına alabilmektedir.

1.4.1.4. Sigorta Risklere Karşı Önleyici Önlemler Geliştirir

Sigorta, olası tüm rizikoları belirleyerek, bu risklerin oluştuğundaki zararlarını ölçerek veson olarak da etkin bir risk yönetimi ile zararların büyük boyutlara ulaşmamasını sağlayarak azaltır. Prim tutarlarının hepsi belirlenmiş risklerin vereceği olası hasar oranlarına göre belirlenir. Sigorta sağlayıcı kendisinin ve şirketini de düşüme adına tespit edilen her riski kabul etmek zorunda değildir. Getirisi çok büyük olan riskleri sigortalamayarak ilgilileri bu riski en aza indirmek adına tedbir almaları için zorlar. Öngörülen poliçe süresi içerisinde öngörülen kazaların gerçekleşmemesi durumunda sigorta sağlayıcı sonraki poliçe anlaşması için primden hasar indirimi yapar ve bu sayede sigorta hizmeti alımına teşvik eder.¹⁵

1.4.2. Sigortanın Ekonomik İşlevleri

Günümüzde, ekonomik büyüme sebeplerine bankacılık ve sigortacılık sektörleri de eklenmiştir. Özellikle sigorta ülkelerde birçok ekonomik ve sosyal işlevi yerine getirmektedir. Bunlar işlevler şu şekilde sıralanabilir:

¹⁴ GÜVEL ve GÜVEL, a.g.e., s.29-30.

¹⁵ GÜVEL ve GÜVEL, a.g.e., s.32.

- Sigorta kişi veya kuruluşların kredi almasına yardım eder. Kredi karşılığı bankaların istediği güvenceolan ipotek; sigortalı olan bir malda alacaklının haklarını kuvvetlendirir ve kredi almasını kolaylaştırır.
- Kişilere ve kurumlara ekonomik ve sosyal hayatta güven sağlar. Sigorta olası rizikolardan korkmadan yaşama, çalışma ve girişimcilikolanağı sağlar.
- Sigorta tasarruf bilincini geliştirir.
- Toplumda huzur ve güven ortamının sağlanmasına yardımcı olur.
- Ülkeler arasında ekonomik ilişkilerin güçlendirilmesine katkı sağlar.
- Ülkelerin ve kuruluşların ekonomik anlamda istikrarı artar.
- Kişilere ve firmalara iş sürekliliğini sağlamalarına yardımcı olur.
- Etkin risk yönetimi sağlar.

II. BÖLÜM

TÜRK SİGORTA SEKTÖRÜ KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

2.1. Türk Sigorta Sektörünün Aktörleri

Sigortanın gayesi, biranda ve ani gelişen durumların negatif sonuçlarını alınması kararlaştırılan önlemler ile minimize etmek ya da tümüyle ortadan kaldırmak ve bu bağlamda belirsiz geleceğe karşılık kişi ve kurumlara güvence sağlamaktır.

Sigorta geliştikten sonra onun kötüye kullanılmasını engellemek ve sigortalıları korumak amacıyla bazı yasal düzenlemelere gidilerek, teknik ve finansal esasları belirlenmiş ve sigortaya bilimsel bir nitelik kazandırılmıştır.

Sigorta sektörü, globalleşen dünyaya en hızlı uyum sağlayan sektör durumundadır. Bugün ülkemizde faaliyette bulunan sigorta veya reasürans şirketleri, dünyanın diğer bir ucunda faaliyette bulunan diğer sigorta veya reasürans şirketleri ile aynı risklere teminat sağlayabilmektedirler.

Sektörün sağlıklı olarak ilerleyebilmesi için , gerek kanunlarla belirlenen, gerek de sivil toplum örgütü şeklinde gruplaşmış kurum ve kuruluşlar inşa edilmiştir. Bu kurum ve kuruluşların asıl gayesi sigorta sektörünü gözlemlemek, denetlemek ve sağlıklı bir biçimde işlemlerini sağlamaktır. Sigorta sektöründe bulunan kanunla veya sivil toplum örgütü şeklinde gruplaşmış kurum ve kuruluşlar aşağıdaki başlıklar altında irdelenmiştir.

2.1.1. Düzenleyici ve Denetleyici Kurumlar

Sektörün düzenlenmesi ve denetlenmesi sorumluluğu, 30/12/1959 da ve 7397 sayılı Sigorta Murakabe Kanunu ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığına verilmiş idi. Sonrasında 7397 sayılı Kanun ve ilgili diğer mevzuatın sigorta hizmetleri konusunda Sanayi ve Ticaret Bakanlığına verilen görev ve yetkiler, 18/12/1987 tarihli ve 303 sayılı KHK ile Başbakanlığa ve bu durumu takiben Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığına

devredilmiştir. Başbakanlık ise bu hususdaki yetkilerini Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığına aktarmıştır.

Devir sonrası dönemde yürürlüğe giren 09/12/1994 tarihli ve 4059 sayılı Hazine Müsteşarlığı Teşkilat Kanunu ile Hazine Müsteşarlığı altında ana hizmet kurumlarından biri olarak Sigortacılık Genel Müdürlüğü inşa edilmiştir. Sigorta Denetleme Kurulu Hazine Müsteşarlığı merkez denetim birimleri arasına dahil edilmiştir.

Sigortacılık sektörün düzenlenmesi ve denetlenmesi yükümlülüğü halen Hazine Müsteşarlığının yukarıda anlatılan iki kurumu tarafından başarıyla yürütülmektedir.

2.1.2. Sigorta Şirketleri (Sigortacılar)

Sigorta sözleşmelerinin olmazsa olmaz taraflarından birisi sigortacılarıdır. “Sigortacı” deyimini “sigorta” konusunda çalışan hemen herkesi ifade etmez. Bu kelimenin hukuki çerçevesi; yalnızca “teminat satın almak isteyen kişi ve kuruluşlara” teminat (güvence) sağlayan (kuruluşları kanunlarla belirlenmiş olan) şirketlerden oluşmaktadır. Diğer bir deyiş ile anlatmamız gerekir ise; sigorta sağlayıcılar (sigorta şirketleri), sigorta poliçesi (sözleşmesi) gereğince prim karşılığında riski üstlenip teminat sağlayan ve olayın vuku bulması durumunda tazminat ödemeyi söz veren kuruluşardır.¹⁶

Farklı bir tanım ile anlatmak istersek, “sigortalanmayı arzu eden kişi ve kuruluşlara, sigorta poliçesi gereğince bir prim ödenmesi koşuluyla teminat veren ve riskin vuku bulması durumunda tazminat ödemeyi söz veren sigorta şirketi denir”.¹⁷

Sigorta sağlayıcılarının en ilk hedefi sigorta üretimini çoğaltmak yani teminat verilecek kişi ve kurumlara ulaşarak sigorta hizmetini tanıtmak ve bunun sonucunda bir kazanç sağlamaktır. Sigorta hizmetini çok daha fazla kişi ve kurumlara aksedebilmek ve

¹⁶ Tülin İŞGÖREN, **Uygulamalı Temel Sigorta Bilgileri**, Anadolu Sigorta yaym, 1988, s.13.

¹⁷ Enver Alper GÜVEL ve Afıtap Öndas GÜVEL, **Sigortacılık**, 4. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2008, s.67.

bu yolla elde ettiği primleri çoğaltabilmek amacıyla sigorta sağlayıcıları büyük bir bütünleşme için çaba sarfederler.

Ülkemizde sigorta sağlayıcıları ile reasürans şirketlerinin; kuruluş çalışmalarına başlamadan önce, Avrupa Birliği (AB) yönergelerinde öngöröldüğü üzere itibarlı kişilerce, hayat ve hayat dışı sigorta bölümlerinden yalnızca birinde faaliyetini sürdürecektir biçimde anonim şirket veya kooperatif şeklinde kurulmuş olması şarttır.¹⁸ Reasürans şirketlerinin ve sigorta sağlayıcılarının, sigortacılık işlemleri dışında farklı çalışmalarda var olmaları yasaktır. Yabancı bir ülkede faaliyette bulunan bir sigorta veya reasürans şirketi Türkiye’de faaliyette bulunmak istiyor ise buna ilişkin usül ve esaslar Bakanlar Kurulu tarafınca belirlenmiş olup, incelenmelidir.

2.1.3. Sigorta Araacıları- Üretim Organları

Sigorta sağlayıcıların teminat satışları acente veya broker olarak adlandırılan gerçek ve tüzel kişiler tarafınca vuku bulmaktadır. Sigorta şirketleri (sağlayıcılar) kendilerine has olarak bir özellik olarak diğer şirketlerden daha çok aracı kullanmak zorundadırlar.

Acente ve brokerlere;

- Kişi ve kurumlara sigortanın faydalarını izah ederek onların inandırılmasında,
- Poliçenin yapılmasında ve
- Poliçenin geçerli olduğu zaman diliminde sigortalı ve sigorta sağlayıcı arasında bildirimde bulunma, prim ödeme yükümlölüğü gibi daimi bir ilişki olduğundan, bu ilişkinin yürütölmesinde ihtiyaç duyulmaktadır.

Saydığımız bu sebepler ile, hemen hemen bütün ülkelerde sigorta sektöründe aracıya ihtiyaç duyulmuş ve günümüzün sigorta aracıları, diğer bir deyişle “Üretim Organları” oluşmuştur.

¹⁸ Sigorta Şirketlerinin kuruluşu konusunda ayrıntılı bilgi için bakınız: 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu, Madde 3.

Sigorta sağlayıcıların merkezi konumları dışındaki bir çeşit temsil eden konumunda bulunan “Üretim Organları” genellikle güvence satın almak isteyen kişilere riskin önemi, sigorta sağlayıcının yükümlülüğünü devre dışı bırakan nedenleri, poliçenin geçerlilik süresi, sözleşmenin bitirilmesinin bağlı olduğu şartlar ile süreleri, prim tutarı, sözleşmenin genel ve özel şartları, çeşitli sigorta sağlayıcıları arasında risk paylaşımı, sigorta sağlayıcılarının sundukları teminat vb. konularda taraflarla bilgi paylaşmak zorundadırlar.¹⁹

Günümüzde sektörde işleyiş sağlayan sigorta aracılarını bizzat alakadar eden yasal düzenlemeleri aşağıdaki şekilde anlatabiliriz;

- a) Yeni Türk Ticaret Kanunu'nun ilgili maddeleri
- b) 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu
- c) Acentelere ve Brokerlere İlişkin Yönetmelikler, İlgili Genel ve Sektör Duyuruları,

Kanunumuzun 102/1. Maddesinde acente kelime anlamı, “Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya işletmenin çalışanı gibi işletmeye bağlı bir hukuki konuma sahip olmaksızın, bir sözleşmeye dayanarak, belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi veya bunları o tacir adına yapmayı meslek edinen kimseye acente denir” biçiminde anlatılmıştır.

İki çeşit acentelik vardır. Bunlar;

- Sadece mecburi sigortalar veya hayat sigortaları alanında çalışmasını sürdürenler,
- Mecburi sigortalar veya hayat sigortaları ile hududu olmaksızın çalışmasını sürdürendir.

Sadece mecburi sigortalar veya hayat sigortaları branşında çalışmalarını sürdüren acenteler için farklı iş ile muhatap olma yasağı yoktur. Ayrıca, bu acentelerin mecburi sigortalar veya hayat sigortaları dışında farklı bir işlem yapması olanaksızdır.

¹⁹ Mehmet KAHYA, **Teknik ve Hukuki Yönleriyle Sigorta, Sigortacılık ile Reasürans**, Çalışma, 2010, s.73.

Aynı zamanda;

- Bankalar,
- Özel yasayla kurulmuş ve kendisine sigorta aracılığında bulunabilme görevi addedilen kuruluşlar da bu yasağın haricinde tutulmuştur.

Öteki bir açıdan, mecburi sigortalar veya hayat sigortalı ile belirli bir limiti olmaksızın çalışmada bulunan acenteler, bireysel emeklilik prosedürleriyle alakalı acentelik çalışmaları dışında ayrı bir ticari çalışmada yer alamazlar.

Acentelik gerçek veya tüzel kişilerce gerçekleştirilir. Sigorta acenteliği faaliyetinde bulunmak isteyen kişi veya kurumlar Tobb tarafından kayıt altına alınan Levhaya başvuru yapması gerekmektedir.

Sigorta sağlayıcıyı temsilen faaliyette bulunan acenteler dışında, sigorta poliçelerinde sigorta sağlayıcısının sembolü olmak ve sigorta sağlayıcısının intihap edilmesinde bütünüyle yansız ve bağımsız davranarak, risklerin sigorta edilmesi amacıyla poliçe yapmak isteyenle sigorta sağlayıcısını buluşturan, poliçenin yapılmasından önceki gereken hazırlıkları tamamlayan ve gerektiğinde bu anlaşmaların hayata geçirilmesinde, bilhassa tazminatın sigortalıya ödenmesinde yardımcı olan brokerler de elini taşın altına koymaktadır.

Poliçelerin üretilmesinde direkt çalışmaların dışında, sigorta sağlayıcıyı temsilen faaliyette bulunan acenteler dışında, sektörde sayıları fazla olmamakla birlikte brokerler de devreye girebilmektedir.

5684 sayılı Sigortacılık Kanununa baktığımız zaman brokererin tanımı; “Sigorta veya reasürans poliçesi satın almak isteyenleri temsil ederek, bu poliçelerin hayata geçirileceği sigorta sağlayıcıların tercihinde bütünüyle yansız ve özgür davranarak ve güvence almak isteyen kişil ve kurumların hak ve çıkarlarını koruyarak poliçelerin imzalanmasından önceki hazırlık aşamasını gerektiği gibi uygulamayı ve gerektiğinde poliçelerin imzalanmasında veya tazminatın sigorta sağlayıcısından sigortalıya verilmek üzere tahsil edilmesinde aracı olmayı meslek edinen kişiler” olarak açıklanmıştır.

Buradan;

Sigorta Brokerlerinin; “poliçelerde sigorta sağlayıcıyı / sigorta ettireni temsil ederek ve sigorta sağlayıcının intihabında yansız ve özgür davranış sergileyerek, risklerin teminat altına alınabilmesi maksadıyla poliçe satın almak isteyenlerle sigorta sağlayıcılarını buluşturan, poliçenin yapılmasından önceki gerekli çalışmayı tamamlayan ve gerektiğinde bu sözleşmelerin hayata geçirilmesinde, özellikle tazminatın tahsil edilmesinde muin olan gerçek veya tüzel kişiler”,

Reasürans Brokerlerinin ise “ yukarıda anlatılan çalışmaları sigorta sağlayıcılar ile reasürans şirketleri arasında yapan gerçek veya tüzel kişiler” olduğunu anlayabiliriz.²⁰

Müşterarlıktan edinilen ruhsat ile Brokerlik yapılır. Müşterarlık, ruhsat ile ilgili işleminde, incelenmesinde ve onay haline getirilmesi hususunda ilgili meslek kuruluşlarına vazife verebilir. Brokerlerin vazife ve yetkilerine dair usül ve esaslar yasalarla belirlenir.

Sigorta Eksperleri; teminat altına alınan riskin vuku bulmasıyla ortaya çıkan zarar ve ziyanları tayin etmek amacıyla çalışan ve özgür çalışma şekilleri ile önem arzeden bilir kişilerdir. Eksperler sigorta sağlayıcılarına bağımlı olmayan özgür meslek erbabıdırılar. Eksperin bağımsız oluşu, hem sigortalı hem de sigorta sağlayıcısı açısından önem arzeder. Bu nedenle sigorta eksperinin kullandığı hakların bir tanımının olması, bu tanımın sınırlarının çizilmesi ve temel prensiplerinin açıklanması sigortacılık sektörünün oluşmasında son derece önemli bir konudur.

5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 2 nci maddesinin birinci fıkrasının (m) bendinde, sigorta eksperini “ sigorta konusu risklerin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan kayıp ve hasarların miktarını, nedenlerini ve niteliklerini belirleyen ve mutabakatlı kıymet tespiti, ön ekspertiz ve hasar gözetimi gibi işleri mutat meslek olarak yapan tarafsız ve bağımsız kişi” olarak tanımlanmıştır.

²⁰ KAHYA, ag.e., s.76.

Sigorta eksperliği gerçek veya tuzel kişiler tarafından yapılır. Sigorta eksper unvanı, ruhsatın alınmasından sonra elde edilir. Ruhsatnamelerini aldıktan sonra Levhaya kayıt olmak için Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine başvururlar.

Sigorta eksperleri sigorta şirketlerinden bağımsız olarak komisyon karşılığında faaliyetlerini sürdüren gerçek veya tuzel kişilerdir. Acente ve brokerden ayrı olarak sigorta üretim faaliyetinde bulunmazlar. Zararın incelenmesi ve saptanmasında sigorta şirketlerine aracılık ederler. Uzman olmaları nedeniyle risk gerçekleştiğinde olay yeri incelenmesinde, zararın incelikli olarak saptanmasında ve hasar ile bağlantığı dökümanların elde edilmesine görevlidirler. Böylece sigorta şirketinin iş yükünü hafifletmektedirler.

Aktüerya, plasman, sayımlama, ekonomi, nüfus bilimi ve matematik bahislerinde ihtimal ve türlü sayımlama teorilerini uygulayarak, kanuni düzenlemelere mutabık prim, karşılık ve kar payları ile ekonomik getirilerini ölçen, çeşitli tarife, tablo ve teknik temelleri hazırlayan, ileriye yönelik teknik ve ekonomik varsayımlar yapan, mümkün riskleri saptayan, bunların olumsuz izlenimlerini bertaraf eden önlemlere ait önerilerde bulunan kişilere Aktüer denir.

Reasürans şirketleri ve sigorta sağlayacılar, gerekli sayıda aktüerle çalışmakla yükümlüdür. Müsteşarlıkça aktüerlerin kayıt altına alındığı bir Aktüerler Sicili tutulur. Sicile kayıt olunmadan aktüerlik mesleği yapılamaz. Unvanın kazanılması ile iş tanımının tam karşılığı;görev ve yetkilerine dair usül ve esaslar yönetmelikle ereve altına alınır.

2.2. Türk Sigorta Sektörüne Genel Bakış

2.2.1. Türk Sigorta Sektörünün Verileri

Türkiye’de 2017 yılı sonunda faaliyet gösteren 62 sigorta, reasürans ve emeklilik şirketinden 59’u anonim şirket, biri kooperatif şirket, ikisi yurtdışında kurulu bulunan şirketlerin şubesi şeklinde örgütlenmiştir. 2016 yılı sonunda 61 olan şirket sayısı iki hayat dışı şirketin birleşmesi ve hayat dışı branşlarda faaliyet göstermek üzere iki sigorta şirketinin faaliyete başlaması sonucu 2017 yılı sonunda 62’ye çıkmıştır.

2017 yılında SS Atlas Sigorta Kooperatifi ve Quick Sigorta AŞ faaliyete başlarken, Gulf Insurance Group'un AIG Sigorta'nın hisselerini satın alması sonucunda AIG Sigorta AŞ ve Gulf Sigorta AŞ, Gulf Sigorta AŞ adında birleşmiştir.

2017 yılında sektörde faaliyet gösteren 62 şirketin 38'i hayat dışı sigortalarda, 4'ü hayat sigortalarında, 18'i hayat ve emeklilikte, 2'si ise reasürans alanında ruhsat sahibidir. Ancak, ruhsat sahibi olmakla birlikte faaliyette bulunmayan iki hayat dışı, bir hayat ve bir reasürans şirketi bulunmaktadır. Bunlarla birlikte ruhsatlı toplam şirket sayısı 66'ya ulaşmaktadır.

Aşağıdaki tabloda prim ve katkı payı üretiminde bulunup bulunmadıklarına (faal ve faal olmayan) göre son üç yıldaki şirket sayıları faaliyet grubu ayrımında verilmiştir.²¹

Tablo 1: Türkiye'de Ruhsat Sahibi ve Faal Şirket Sayıları
Number of Licenced and Active Companies

Şirket Türü	2015		2016		2017		Company Type
	Faal Active	Faal Değil Not Active	Faal Active	Faal Değil Not Active	Faal (*) Active	Faal Değil Not Active	
Hayat Dışı Sig.Şirketi	36	2	37	2	38	2	Non-Life Ins. Companies
Hayat Sigorta Şirketi	4	1	4	1	4	1	Life Ins. Companies
Emeklilik Şirketi	19	-	18	-	18	-	Pension Companies
Reasürans Şirketi	1	1	2	1	2	1	Reinsurance Companies
Toplam	60	4	61	4	62	4	Total

Kaynak: TSB – 2017 Sektör Raporu, 2017, s.28.

2.2.2. Poliçe ve Sözleşme Sayıları

Sigorta ve emeklilik şirketleri tarafından 2017 yılında hayat dışı dallarda 62.606.519 adet, hayat branşında ise 20.125.597 adet olmak üzere toplam 82.732.116 adet poliçe tanzim edilmiştir. 2017 yılında toplam poliçe sayısı 2016 yılına göre %14,9 oranında artmıştır.

²¹ T. C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, Sigorta Denetleme Kurulu, Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2017, s.28.

Birikimli hayat sigortası poliçelerinden iştirat, vefat ve vade gelimi gibi nedenlerle yıl içinde ayrılmalar dikkate alındığında, hayat sigortasında 2017 yılı sonu itibarıyla 31.366.177 adet poliçe ve sertifikanın yürürlükte olduğu görülmektedir.

Bireysel emeklilik sisteminde ise yıl sonu itibarıyla 6.922.615 katılımcı ve bu katılımcılara ait 8.169.154 adet sözleşme bulunmaktadır. 2017 yılında bireysel emeklilik sistemindeki sözleşme sayısı %4,8 oranında, katılımcı sayısı ise %4,5 oranında artış göstermiştir.²²

Son beş yıl itibarıyla tanzim edilen poliçe ve sözleşme sayıları ile katılımcı sayılarına ilişkin bilgilere aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 2: Türkiye’de Poliçe, Sözleşme ve Katılımcı Sayıları

	2013	2014	2015	2016	2017	
Hayat Dışı Branşlar						Non - Life LoBs
Poliçe Sayısı	51.597.637	54.650.431	54.519.165	55.117.142	62.606.519	No. of Policies
Sözleşme Sayısı (*)	79.425.947	86.694.733	89.998.251	92.744.800	101.890.321	No. of Contracts
Hayat Branşı						Life Insurance
Yeni Ferdi Poliçe/Sertifika Sayısı	15.416.322	15.526.432	15.381.413	16.911.925	20.125.597	No. of Ind. Policy / Certificate
Yürürlükteki Ferdi Poliçe Sayısı	2.759.409	2.954.822	2.990.171	2.475.972	2.359.024	No. of Active Ind. Policy
Yürürlükteki Sertifika Sayısı	23.717.452	24.534.790	25.784.383	26.932.683	29.007.153	No. of Active Certificate
BES Sözleşme Sayısı	4.683.303	5.798.937	7.041.766	7.794.632	8.169.154	No. of Pension Contracts
BES Katılımcı Sayısı	4.153.055	5.098.027	6.039.300	6.625.759	6.922.615	No. of Pension Participants

(*) Paket poliçe içinde yer alan sözleşmelerle birlikte toplam sözleşme sayısı.
Hayat dışı branşlar poliçe ve sözleşme sayısı içerisinde DASK ve TARSİM verileri dahil edilmiştir.

Kaynak: TSB – 2017 Sektör Raporu, 2017, s.31.

2.3. Türk Sigorta Sektörü Dağıtım Kanalları ve Sektörel Verileri

Dağıtım kanalı, birbirine bağlı olarak gerçekleştirilen organizasyon süreçlerinden meydana gelmekte olup, mevcut ürünlerin ve hizmetlerin üretici şirketlerden, tüketicilere veya kurumsal alıcılara ulaştırılma noktasında önem arz etmektedir.²³

Bir işletmenin üretim kapasitesi ve maddi kaynakları, dağıtım kanalının seçiminde oldukça etkilidir. Diğer önemli etken ise, aynı pazarda olan rakiplerin

²² T. C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, **Sigorta Denetleme Kurulu, Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2017, s.31 .

²³ Kotler ve Armstrong, 2004, s.400.

ürünlerini dağıtma yöntemidir. Rakiplerden farklı bir dağıtım yöntemi benimsemek işletmelere genelde avantaj sağlamaktadır.²⁴

Bir hizmet türü olan sigorta hizmetinin de müşteriye ulaştırılması için seçebileceği iki yol vardır. İlki, pazarlama sürecinde doğrudan dağıtım kanalı olarak ifade edilen işletmenin hizmeti müşteriye doğrudan kendi ulaştırması, diğeri ise dolaylı dağıtım kanalı olarak adlandırılan işletmenin bir veya daha fazla aracı yardımıyla hizmeti müşteriye ulaştırmasıdır. Pazarlama sürecinde dağıtım kanalının hızı, güvenilir oluşu ve satış gücü gibi etkenler, pazarlama açısından oldukça önemlidir.²⁵

2.3.1. Doğrudan Dağıtım Kanalı

Doğrudan dağıtım kanalı, sigorta şirketlerinin kendi satış organizasyonu ile poliçenin satışını yaptığı doğrudan satış ile herhangi bir aracı kullanmaksızın müşteriye doğrudan poliçe pazarlaması olmak üzere iki şekilde gerçekleşmektedir. Doğrudan satış, şirketlerin kendi bünyelerinde geliştirdiği satış ekipleri ile yaptığı dağıtım kanalıdır ve bu dağıtım kanalı şirketler tarafından organize edilmektedir. Sigorta şirketleri, üretim ve pazarlama faaliyetlerinin tümü üzerinde yönetim ve denetim gücüne sahiptir. Sigorta işletmeleri kuracakları direkt satış ekibi ile gerek ticari gerekse bireysel sigorta satışı yapmaktadırlar.²⁶

Bu şekildeki satış sigorta şirketinin kendi organizasyon yapısı içerisinde gerçekleştirildiği ve bu sayede de yönetim ve denetim üzerinde şirketin doğrudan bağlantısı olduğu için “sorunsuz/az sorunlu” olma ihtimali en yüksek olan sigorta sözleşmeleridir. Sigortalı adayı poliçe oluşturulurken belge ibrazından, hasar anındaki şikayetlerine kadar sigorta şirketi çalışanları ile birebir temas halinde olduğundan doğrudan dağıtımda müşteri ile kişisel ilişkiler maksimum seviyededir ve bu “müşteri sadakatini” beraberinde getirir.

Hayat dışı branşta merkez tarafından yazılan prim payları Tablo 3’de verilmiştir. Veriler göstermektedir ki, merkez tarafından yazılan primlerin toplam

²⁴ Rogers, 1996, s.105.

²⁵ Dursun ve Gürsev, 2016, s.557

²⁶ Evren, 2007, s.109.

yazılan primler içindeki payı 2013 yılı için hayat dışı branşında %6,19 iken 2018 yılında %7,3'e yükselmiştir.

Tablo 3: Merkez Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı

Merkez Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı	2013	2014	2015	2016	2017	2018
HAYATDIŞI TOPLAM	%6,19	%5,7	%5,7	%5,0	%6,8	%7,3
HAYAT TOPLAM	%8,14	%9,9	%9,5	%7,8	%7,5	%8,2
GENEL TOPLAM	%6,47	%6,2	%6,2	%5,3	%6,9	%7,4

Kaynak: TSB Genel Sigorta Verilerinden Yararlanılarak Tarafımızca Hazırlanmıştır

2019 Yılı ilk çeyreği verileri Tablo 4 de verilmiştir.

Tablo 4: Merkez Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2019-31.03.2019 Dönemi)

SATIŞ KANALI BAZINDA PRİMLER		TÜM ŞİRKETLER		TÜM ŞİRKETLER	
Genel		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI	
01.01.2019-31.03.2019		DAĞILIMI		PAYLARI	
Branş Adı	Branş Kodu	Merkez	Toplam	Merkez	Toplam
HAYATDIŞI TOPLAM		1.380.377.649	1.380.377.649	9,2%	100,0%
HAYAT TOPLAM		175.434.583	175.434.583	7,2%	100,0%
GENEL TOPLAM		1.555.812.232	1.555.812.232	8,9%	100,0%

Kaynak: TSB Genel Sigorta Verileri- Çevrimiçi

2019'a ait ilk çeyrek verileri de göstermektedir ki merkez tarafından yazılan primlerin toplam yazılan primler içindeki oranı diğer yıllara kıyasla artış sağlayarak ilerlemektedir.

2.3.2. Acente Aracılığı ile Dağıtım

Üretim organları başlığı altında acentelerin tanımı anlatıldığı için bu bölümde dağıtım kanalı olarak önemi ve sayısal veriler ile yıllar arasındaki değişimi anlatılacaktır.

Türkiye’de prim üretim oranlarına baktığımız zaman acenteler ilk sırada gelmektedir. Sigorta acentelerinin hem sigorta şirketlerine hem de sigortacılık sektörüne büyük katkılar sağladığı aşikardır.

Sigorta şirketlerinin güven kuruluşları olmaları ve satışın daha çok adam adama markaj esasına dayanması sebebiyle acenteler sigorta pazarlamasının vazgeçilmez unsurlarıdır. Acenteler sigorta şirketlerinin ülkedeki mevcut idari birimlerde faaliyet göstermek üzere tayin ettikleri kişi veya kuruluşlardır. Asli görevleri sigorta şirketlerinin ulaşmak istedikleri kitlelere, kendi sosyal ve ekonomik imkanlarını katarak ulaşmaktır; yani sigorta şirketinin pazarladığı riskleri için kişilerde riski devretme ihtiyacını uyandırmak ve/veya bu ihtiyaç içinde bulunanları çalıştığı sigorta şirketine yönlendirmektedir. Acentelik sistemi olmadan sigortacılık faaliyetini yürütmek hemen hemen imkansızdır. Tabii ki acentelerin eğitim seviyesi, kalitesi, etrafında yarattığı güven ve itibar sigorta hizmetinin pazarlanmasını etkileyecek diğer faktörlerdir.²⁷

Tablo 5: Acente Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı

Acente Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı	2013	2014	2015	2016	2017	2018
HAYATDIŞI TOPLAM	%67,93	%66,0	%66,1	%68,9	%64,2	%61,5
HAYAT TOPLAM	%10,12	%9,6	%7,5	%5,5	%6,2	%9,1
GENEL TOPLAM	%59,83	%58,9	%59,0	%61,1	%55,7	%54,8

Kaynak: TSB Genel Sigorta Verilerinden Yararlanılarak Tarafımızca Hazırlanmıştır

²⁷ Elbeyli,a. g. e.,s.78

**Tablo 6: Acente Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları
(01.01.2019-31.03.2019 Dönemi)**

SATIŞ KANALI BAZINDA PRİMLER		TÜM ŞİRKETLER		TÜM ŞİRKETLER	
Genel		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI DAĞILIMI		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI PAYLARI	
01.01.2019-31.03.2019		Acente	Toplam	Acente	Toplam
Branş Adı	Branş Kodu				
HAYATDIŞI TOPLAM		8.296.892.274	15.046.556.690	55,1%	100,0%
HAYAT TOPLAM		222.402.560	2.449.931.181	9,1%	100,0%
GENEL TOPLAM		8.519.294.835	17.496.487.871	48,7%	100,0%

Kaynak: TSB Genel Sigorta Verileri- Çevrimiçi

2019 ilk çeyreğe baktığımızda toplam içerisinde yarıdan çoğunu yine acente satış kanalı aracılığı ile yazılmış primler oluşturmaktadır.

Acentelerin asli görevleri sigorta şirketlerinin ulaşmak istedikleri kitlelere, kendi sosyal ekonomik imkânlarını katarak ulaşmalarıdır. Yani sigorta şirketinin pazarladığı riskler için kişilerde riski devretme ihtiyacını uyandırmak ve bu ihtiyaç içinde bulunanları ait olduğu sigorta şirketine yönlendirmektir. Sigorta şirketlerinin acenteleri, yalnızca şirkete bağlı fakat kendi nam ve hesaplarına çalışan ve genellikle sigorta sözleşmesini ve poliçesini imzalama yetkisi olan aracılardan çok daha önemli bir rol oynamakta olduklarını söyleyebiliriz.²⁸

2.3.3. Brokerler Aracılığı ile Dağıtım

Üretim organları başlığı altında brokerlerin tanımı anlatıldığı için bu bölümde dağıtım kanalı olarak önemi ve sayısal veriler ile yıllar arasındaki değişimi anlatılacaktır. Broker sigorta şirketine bağlı olarak çalışmaz. Bu çalışma esası ile acenteden farklıdır. Müşteri ile sigorta şirketini bir araya getirip anlaşmalarına yardımcı olur.

Uzman olmayı gerektiren brokerlik mesleği öte yandan sigorta ve risk danışmanlığı hizmeti de sağlamaktadır. Geçmiş yıllarda daha küçük çaplı brokerlerin pazarda faaliyet sürdürdüğü görülmekte iken günümüzde global ortaklıklarla gelişen brokerlik trendi hızla yayılmaya devam etmektedir.

²⁸ <http://www.sigortaninpiri.com/2017/10/26/sigortaciligini-vazgecilmezi-acenteler/>, 2019.

Son altı yıl içindeki payların yıllara göre dağılımını ve 2019'un ilk çeyreğini aşağıdaki tablolar ile özetleyelim:

Tablo 7: Brokerler Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı

Brokerler Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı	2013	2014	2015	2016	2017	2018
HAYATDIŞI TOPLAM	%11,89	%12,3	%12,3	%11,7	%11,7	%12,8
HAYAT TOPLAM	%0,59	%0,8	%3,1	%3,8	%4,9	%5,1
GENEL TOPLAM	%10,30	%10,9	%11,2	%10,7	%10,7	%11,8

Kaynak: TSB Genel Sigorta Verilerinden Yararlanılarak Tarafımızca Hazırlanmıştır

Tablo 8: Broker Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2019-31.03.2019 Dönemi)

SATIŞ KANALI BAZINDA PRİMLER Genel 01.01.2019-31.03.2019		TÜM ŞİRKETLER YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI DAĞILIMI		TÜM ŞİRKETLER YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI PAYLARI	
Branş Adı	Branş Kodu	Broker	Toplam	Broker	Toplam
HAYATDIŞI TOPLAM		2.368.221.805	15.046.556.690	15,7%	100,0%
HAYAT TOPLAM		46.703.296	2.449.931.181	1,9%	100,0%
GENEL TOPLAM		2.414.925.101	17.496.487.871	13,8%	100,0%

Kaynak: TSB Genel Sigorta Verileri- Çevrimiçi

Tablo 7 ve Tablo 8 incelendiğinde zaman zaman hayatdışı branşta pay oranı değişkenlik gösterse de hayat branşında artarak ilerleyen bir süreklilik mevcuttur. 2019 ilk çeyreği de yıl sonuna ışık tutacak düzeyde geride kalan yılların önüne geçmiş gözükmektedir.

2.3.4. Bankasürans (Banka Kanalı ile Dağıtım)

Dünya'da banka sigortacılığı, sigorta ürünlerinin banka personeli tarafından (sigorta şirketi ile hiçbir temasa ihtiyaç duyulmaksızın) satılması anlamında

kullanılmaktadır. Bu nedenle ağırlıklı olarak krediye bağlı satılan sigorta ürünlerinin satışına verilen isimdir.²⁹

Türkiye’deki bankasürans faaliyetlerinin net olarak hangi zamanda başladığı belirlenememiştir. Bununla birlikte ayrıca bu faaliyetlerin hacminin 2000’lerin başından itibaren düzenli bir şekilde gelişme gösterdiği kayıtlar itibariyle gözlenmektedir. Bu gelişme eğiliminin artmasının arkasındaki en etkili konular araç ve konut kredilerine olan talep rol oynamıştır. Çeşitli kredi türlerinde bankalarca muhtelif sigorta sözleşmelerinin yaptırılmasının banka müşterisine zorunlu tutulması esas teşkil etmektedir. Ayrıca banka kanalıyla sigorta dağıtım ve pazarlama maliyetlerinin azalması da önemli bir diğer husustur. Neredeyse tüm elementer sigorta şirketleri ile hayat sigortası ve emeklilik şirketleri banka şubeleri kanalıyla poliçe satışı yapmaktadır.

Son altı yıl içindeki payların yıllara göre dağılımını ve 2019’un ilk çeyreğini aşağıdaki tablolar ile özetleyelim:

Tablo 9: Banka Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı

Banka Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı	2013	2014	2015	2016	2017	2018
HAYATDIŞI TOPLAM	%13,99	%14,3	%14,3	%13,2	%14,5	%14,4
HAYAT TOPLAM	%81,15	%79,6	%79,9	%82,9	%81,4	%77,6
GENEL TOPLAM	%23,40	%22,6	%22,3	%21,8	%24,3	%22,4

Kaynak: TSB Genel Sigorta Verilerinden Yararlanılarak Tarafımızca Hazırlanmıştır

²⁹ Cüneyt TUNÇ, Sigorta Şirketlerinin Stratejik Güç Unsurlarının Sigorta Acenteleri Üzerindeki Yaptırım Boyutunun İstatistiksel Teknikler ile İncelenmesi, (Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015), s.43.

**Tablo 10: Banka Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları
(01.01.2019-31.03.2019 Dönemi)**

SATIŞ KANALI BAZINDA PRİMLER		TÜM ŞİRKETLER		TÜM ŞİRKETLER	
Genel		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI	
01.01.2019-31.03.2019		DAĞILIMI		PAYLARI	
Branş Adı	Branş Kodu	Banka	Toplam	Banka	Toplam
HAYATDIŞI TOPLAM		2.432.222.504	15.046.556.690	16,2%	100,0%
HAYAT TOPLAM		2.005.121.011	2.449.931.181	81,8%	100,0%
GENEL TOPLAM		4.437.343.515	17.496.487.871	25,4%	100,0%

Kaynak: TSB Genel Sigorta Verileri- Çevrimiçi

Hayat dışı branşta hayat branşına oranla daha fazla paya sahip olması aslında tesadüf değildir; çok basit bir nedene bağlanabilir. Bankaların kredi verirken müşterilerine mutlak suretle hayat poliçesi yaptırması en önemli etkenlerden biri.

En önemli faydalarından biri, banka şubeleri aracılığı ile satış yapılabildiği için pazarlama maliyetleri düşüktür.

Bankasüransın faydaları ile birlikte sakıncaları da bulunmaktadır. Bunların içinde belki de en önemlisi, bankaların sigortacılık gibi teknik bilgi gerektiren bir faaliyet dalında, hali hazırda mevcut iş yükü altında bu tekniklere yeterince konsantre olamadan hizmet vermeye çalışmalarıdır.³⁰

2.4. Türkiye’de Sigorta Bilinci

2.4.1. Türkiye’de Sigorta Bilincini Etkileyen Faktörler

Sigortacılık alanı Türkiye’de henüz yeterli derecede gelişim gösterememiş bir sektör. Oysaki sigortacılığın gelişmiş olması, tüm dünyada, finansal açıdan ilerlemiş olmanın ölçütlerinden birisidir. Sigorta bilincinin ilerlemiş olması da nitelikli insanların varlığına bağlıdır. Sigorta bilincinin ilerlemiş olmayışının hem doğal, hem de insani afetler karşısında bireyleri nasıl çaresiz ve yardıma muhtaç insanlar durumuna getirdiğini yakından görülmektedir. Sigortanın, finans alanına dâhil bir meslek ve uzmanlık dalı olmasına rağmen insanların maddi varlıklarını ve yaşamını, sağlığını

³⁰ Aziz ÖZTÜRK ve Ömer Faruk GÜVEN, **Bankacılık ve Sigortacılıkta Pazarlama**, İstanbul: Beta Yayınları, 2014, s.317 .

tehdit eden risklere karşı bir sosyal dayanışma sistemi olması da, sigortacılığın gelişiminin kişilerin ve toplumların risklere karşı korunması yönünden önemini ortaya koymaktadır. Bu sebeple sigorta bilincinin gelişkin olmayışından şikâyet etmek yalnızca sektörün toplam cirosu ve kârlılığı ya da toplanan fonların ekonomiye kazandırılması açısından değil, toplumsal boyutuyla da değerlendirilmesi gereken bir olgudur. Sigortacılık gelişme potansiyeline sahip bir sektör olması ve sigorta sektörünün gelişmesi yalnızca sigortacılara değil, ülke ekonomisine ve insanlarına faydası olmasına rağmen, sigortacılık alanında lisans eğitimi veren okul sayısı on sene öncesinde yok denecek kadar azdır. Ön lisans eğitimi veren sigortacılık programları 2008 senesinde YÖK kararıyla bankacılık programıyla birleştirilip, Bankacılık ve Sigortacılık başlığıyla eğitim vermeye başlaması sigortacılığın, bankacılığın bir alt dalı gibi düşünülmektedir. Hâlbuki sigortacılık muhasebe sisteminden isleyiş sekline, bankacılıktan tümüyle farklı ve kendi içinde alt dalları olan bir meslek dalı ve uzmanlık alanıdır.³¹

Ülkemiz sürekli artan nüfus oranı nedeniyle sigorta konusunda oldukça verimli bir konumda bulunmaktadır. Ancak gerek geçmiş dönemlerde yaşanan kimi olumsuzluklar, gerekse sosyo-ekonomik şartlar nedeniyle sigortacılık sektörü olması gereken tabloyu çizememektedir.

En önemli risk yönetim modeli olan sigorta henüz ülkemizde temel ihtiyaçlar sıralamasında oldukça alt sıralarda yer almaktadır. Kişilerin eğitim seviyesi, ekonomik durumları ve güven problemi en büyük engellerden bazıları olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bin bir zahmetle edindiğimiz mal varlıklarımızın istemimiz dışında elimizden gitmesi, cebimizi aşacak boyutta zararlar görmesi ihtimaliyle yaşamak huzursuzluk verici olduğu gibi, risk gerçekleştiğinde telafisi oldukça zor zararlara da açık hale gelmemize sebep olmaktadır.

Gerek can gerekse mallarımıza dair risklerin ne zaman, nasıl ve ne kadarlık bir zararla karşımıza çıkacağını kestirmek mümkün değil. Ancak, ihtiyacımıza yönelik

³¹ Özbolat, a.g.e., s.30.

sigortaları şimdiden temin ederek, en azından önlem alma yolunda, anlamlı bir çaba gösterebiliriz.³²

2.4.2. Türkiye’de Sigorta Bilincinin Arttırılması İçin Yapılması Gereken Faaliyetler

Sigorta bilincinin ülkemizde yaygınlaşması adına devletin ve sigorta şirketlerinin ortak bir çalışma sergilemeleri, sektörün gelişmesi ve toplumun bilinçlendirilmesi için olumlu sonuçlar doğuruyor. Hazine Müsteşarlığı, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği (TSRŞB) ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği’nin (TOBB) girişimleri ile sigorta sektörünün geliştirilmesi amacıyla ilköğretimde hayat bilgisi derslerinde sigortacılık konusuna da yer verilecek olması çalışmaları uzun vadede sigorta sektörü için umut vaat edici bir yaklaşımdır.

Ayrıca sigorta sektörü temsilcilerinin, çalışanlarının bu konuda sabırla ürünleri ve gerekliliklerini halka anlatmaları, uzun soluklu ilişkiler kurmaları, güven duygusunu yeterince verebilmeleri önemli basamaklardan biridir. Güvene dayalı bir temelle büyüyecek olan sektörün kararlı ve istikrarlı bir yaklaşım sergilemesi, bunu da tüm iletişim modelleriyle desteklemesi gereklidir. Çünkü bir sigortalı adayının, temel beklentisi ihtiyaç halinde yanında olan bir sigorta şirketi ve sigortacı.³³

³² Sigortam.net - Genel Sigorta Bilincinin Arttırılması, (Çevrimiçi), <https://www.sigortam.net/konut-sigortasi/sigorta-bilincinin-onemi>, (19 Mayıs 2019)

³³ Sigortam.net - Sigorta Bilinci Nasıl Artırılabilir?, (Çevrimiçi), <https://www.sigortam.net/konut-sigortasi/sigorta-bilincinin-onemi>, (19 Mayıs 2019)

III. BÖLÜM

TÜRK SİGORTA SEKTÖRÜNÜN ETKİNLİK ÖLÇÜMÜ

ANALİZİ ANKET UYGULAMASI

3.1. Araştırmanın Amacı

Türkiye’de sigorta bilinci oranının düşük olması ve literatürde sigorta bilinci ile ilgili yapılan çalışmaların az olması bu çalışmayı önemli hale getirmektedir. Ayrıca Türkiye’de sigortanın gelişmiş ülkelere kıyasla halen yeterince gelişmemiş olması, sektörle ilgili düzenlemelerde sıklıkla değişikliklerin yapılması ve bu sebeple bireylerin sigorta yaptırmaktan kaçınması da çalışmanın önemli bir diğer noktasını oluşturmaktadır. Yapılan çalışma ülkemizdeki insanlarda sigorta bilinci seviyesinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaç doğrultusunda anketimize katılım gösteren kişilerin konu ile ilgili görüşlerine başvurulmuştur. Bu kapsamda, anketimize katılan kişilere cinsiyetleri, yaşları, öğrenim durumları, aylık net gelirleri, çalışıp çalışmadıkları, sosyal güvenceleri, sigorta yaptırap yaptırmadığı, yaptırılan sigorta çeşitleri, niçin poliçe yaptırdıkları, poliçedeki teminatları hakkında bilgi seviyelerini, hangi koşullar sağlanır ise poliçe yaptırabileceklerini puanlamalarını, poliçelerini takip etme davranışları şeklinde sıralanan soruların dağılımları tespit edilmektedir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni İstanbul ilinde yaşayan kişilerden oluşmaktadır. Yapılan hesaplamalar sonucunda örneklem büyüklüğü 400 kişi çıkmıştır. İnternet üzerinden yapılan anket çalışmasında 407 kişi ile istenilen örneklem büyüklüğüne ulaşılmıştır.

3.3. Araştırma Verileri

Araştırma için uygulanan ankette toplam 17 soru bulunmaktadır. Bunlardan ilk 7 soru ankete katılanların kişisel bilgileriyle ilgili, kalan 10 soru ise ankete katılan kişilerin sigorta bilinci üzerinedir.

3.3.1. Kişisel Bilgiler

Anketin bu bölümü, ankete katılan kişilerin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, öğrenim durumu, aylık geliri, çalışma durumu ve sosyal güvence durumu hakkında bilgi almaya yönelik sorulardan oluşmaktadır.

3.3.2. Sigorta Bilinci

Ankete katılan kişilerin sigorta bilinci hakkında bilgi alabilmek için kişilere poliçe bilgisi, satın alıp almadıkları, neden poliçe yaptırdıkları, poliçe süresinin takibini yapıp yapmadıkları, daha önce hangi sigorta türlerini aldıkları şeklinde sorular yöneltilmiştir.

3.4. Araştırma Verilerinin Yorumlanması

3.4.1. Güvenilirlik Analizi

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,703	,629	43

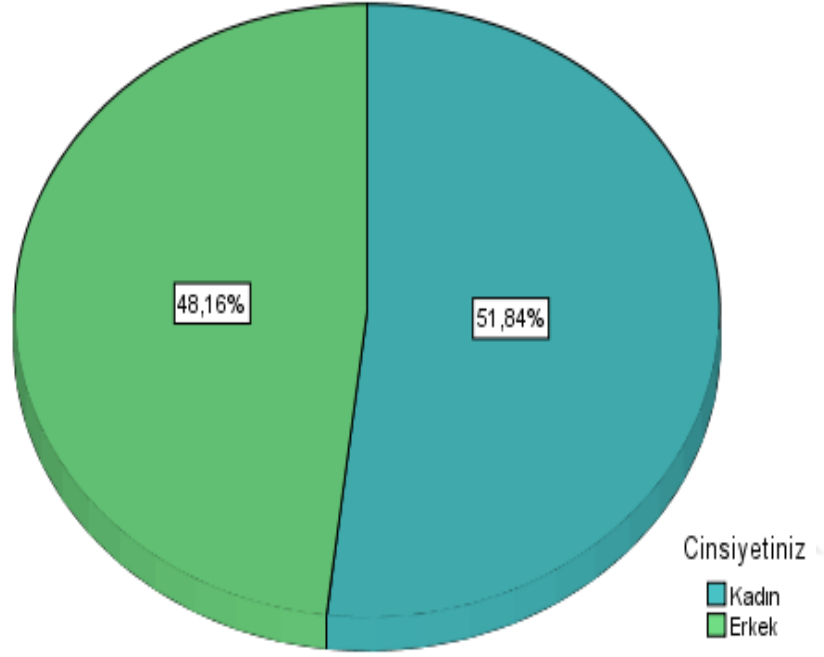
Yapılan anketten elde edilen verilere Güvenilirlik analizi uygulandığında Cronbach's Alpha değeri 0,703 bulunmaktadır. Bu değer 0,7'den büyük olduğu için ölçek oldukça güvenilirdir denilir.

3.4.2. Betimsel İstatistik

Bu bölümde yapılan anket çalışmasındaki soruların frekans dağılımları ve yüzdeleri, tablolar ve grafikler yardımıyla gösterilmiş ve yorumlanmıştır.

Tablo 11: Cinsiyet Frekans ve Yüzelik Tablosu

Cinsiyetiniz	Frekans	Yüzelik	
Değerler	Kadın	211	51,8
	Erkek	196	48,2
	Toplam	407	100,0



Grafik 1: Cinsiyet Yüzde Dağılım Grafiği

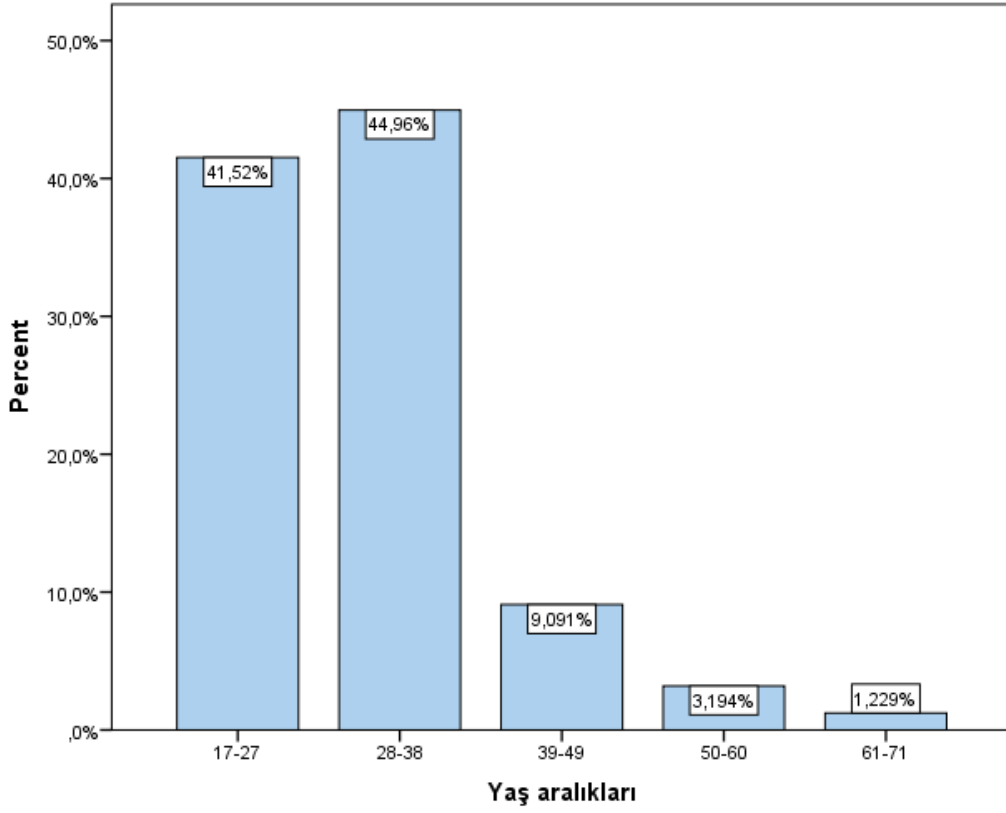
Tablo ve grafikte görüldüğü üzere yapılan anket çalışmasına katılan kişilerin %51,8'i kadın, %48,2'si erkektir.

Tablo 12: Yaş Ortalaması Minimum ve Maksimum Değerler Tablosu

Yaşınız	Yüzelik
Ortalama	30,16
Aralık	53
Minimum	17
Maksimum	70

Tablo 13: Yaş Frekans ve Yüzelik Tablosu

Yaşınız	Frekans	Yüzelik	
Değerler	17-27	169	41,5
	28-38	183	45,0
	39-49	37	9,1
	50-60	13	3,2
	61-71	5	1,2
	Toplam	407	100,0

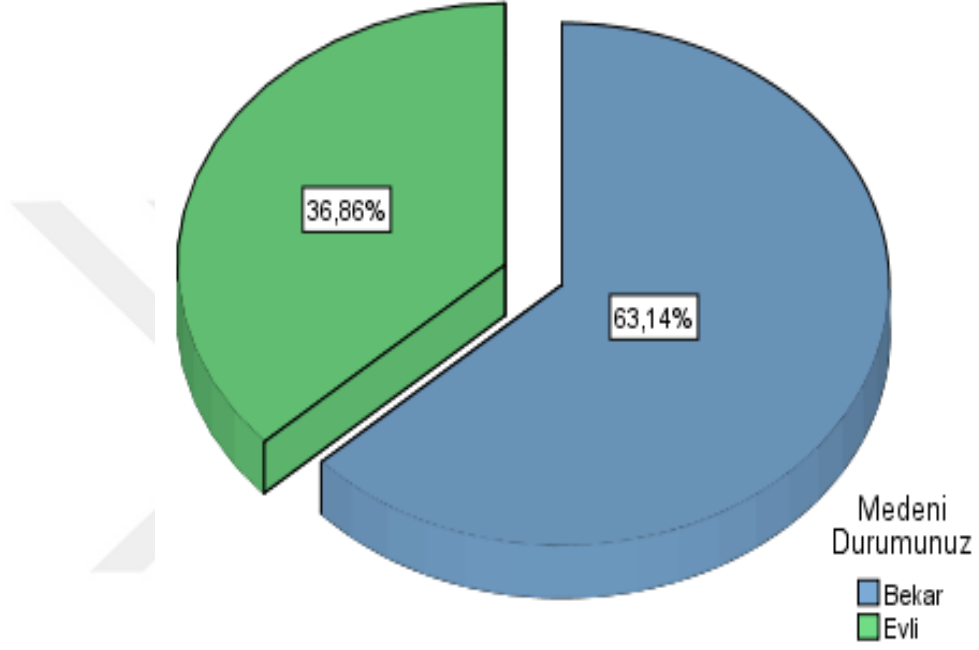


Grafik 2: Yaş Yüzde Dağılım Grafiği

Grafik ve tablolara bakıldığında ankete katılan kişilerin yaş ortalaması 30 olup en küçük katılımcı 17 en büyük katılımcı 70 yaşındadır. %45 ile en çok katılım sağlanan yaş aralığı 28-38 yaş arasıdır. 17-27 yaş arasındaki kişiler %41,5, 39-49 yaş arasındaki kişiler %9,1, 50-60 arasındaki kişiler %3,2 ve 61-71 yaş arasındaki kişiler %1,2 katılım sağlamıştır.

Tablo 14: Medeni Durum Frekans ve Yüzelik Tablosu

Medeni Durumunuz		Frekans	Yüzelik
Değerler	Bekar	257	63,1
	Evli	150	36,9
	Toplam	407	100,0

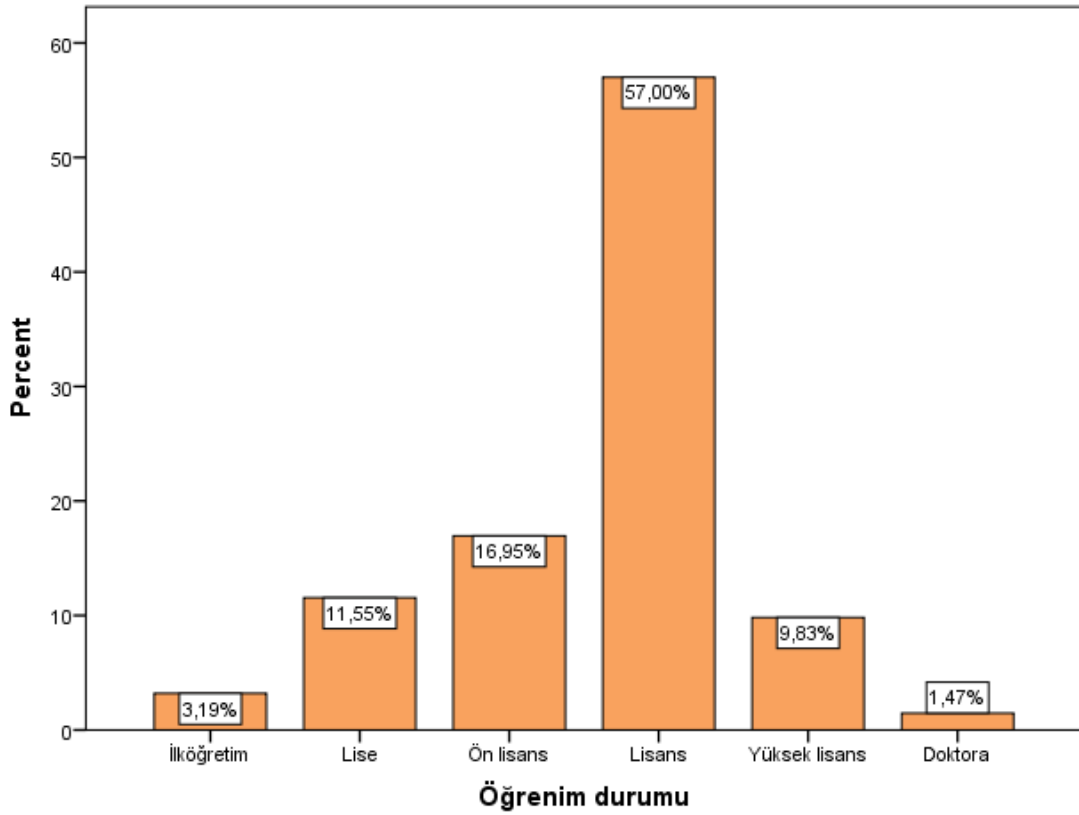


Grafik 3: Medeni Durum Yüzde Dağılım Grafiği

Yapılan anket çalışmasına katılan kişilerin %63,1'i bekar, %36,8'i evlidir.

Tablo 15: Öğrenim Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu

Öğrenim Durumu		Frekans	Yüzdeler
Değerler	İlköğretim	13	3,2
	Lise	47	11,5
	Ön lisans	69	17,0
	Lisans	232	57,0
	Yüksek lisans	40	9,8
	Doktora	6	1,5
Toplam		407	100,0

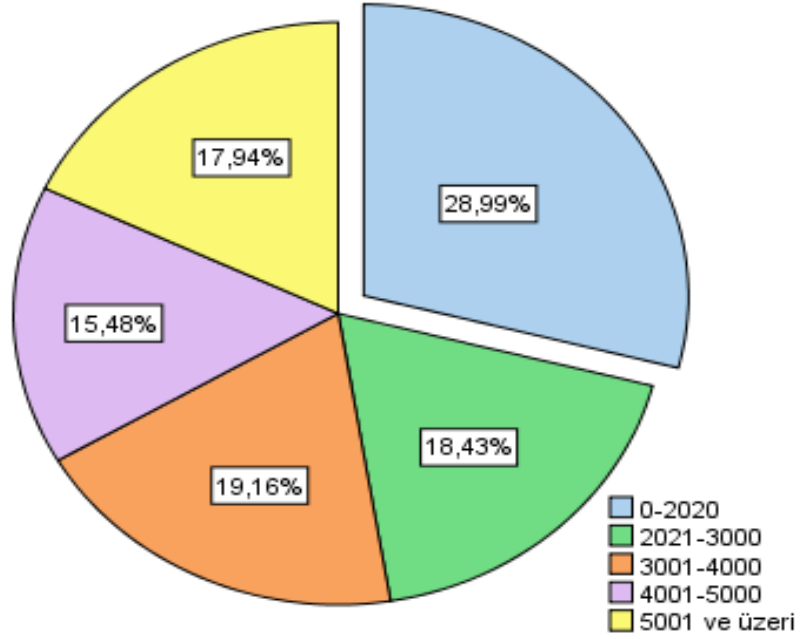


Grafik 4: Öğrenim Durumu Yüzde Dağılım Grafiği

Yapılan anket çalışmasına katılan kişiler en az ilköğretim mezunu olup okur yazar olmayan kimse yoktur. Öğrenim durumu ağırlıklı olarak lisanslıdır. Kişilerin öğrenim durumları; ilköğretim %3,2, lise %11,5, ön lisans %17, lisans %57, yüksek lisans %9,8 ve doktora %1,5 şeklindedir.

Tablo 16: Aylık Net Gelir Frekans ve Yüzdeler Tablosu

Aylık net geliriniz?	Frekans	Yüzdeler	
Değerler	0-2020	118	29,0
	2021-3000	75	18,4
	3001-4000	78	19,2
	4001-5000	63	15,5
	5001 ve üzeri	73	17,9
	Toplam	407	100,0

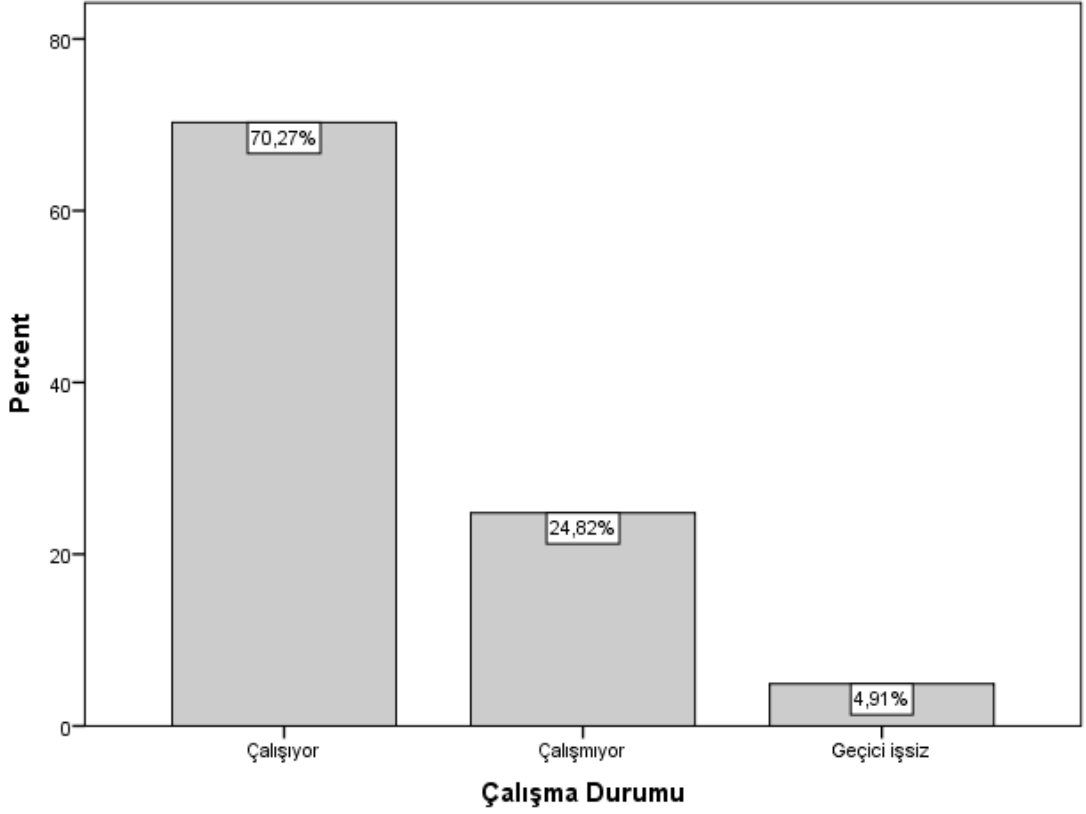


Grafik 5: Aylık Net Gelir Yüzde Dağılım Grafiği

Tablo ve grafiğe göre katılımcıların büyük çoğunluğu 0-2020TL (asgari) maaş almaktadır. Aylık net gelirlerin; %29'u 0-2020TL arasında, %18,4'ü 2021TL-3000TL arasında, %19,2'si 3001TL-4000TL arasında, %15,5'i 4001TL-5000TL arasında, %17,9'u 5001TL ve üzerindedir.

Tablo 17: Çalışma Durumu Frekans ve Yüzelik Tablosu

Çalışma Durumu		Frekans	Yüzelik
Değerler	Çalışıyor	286	70,3
	Çalışmıyor	101	24,8
	Geçici işsiz	20	4,9
	Toplam	407	100,0

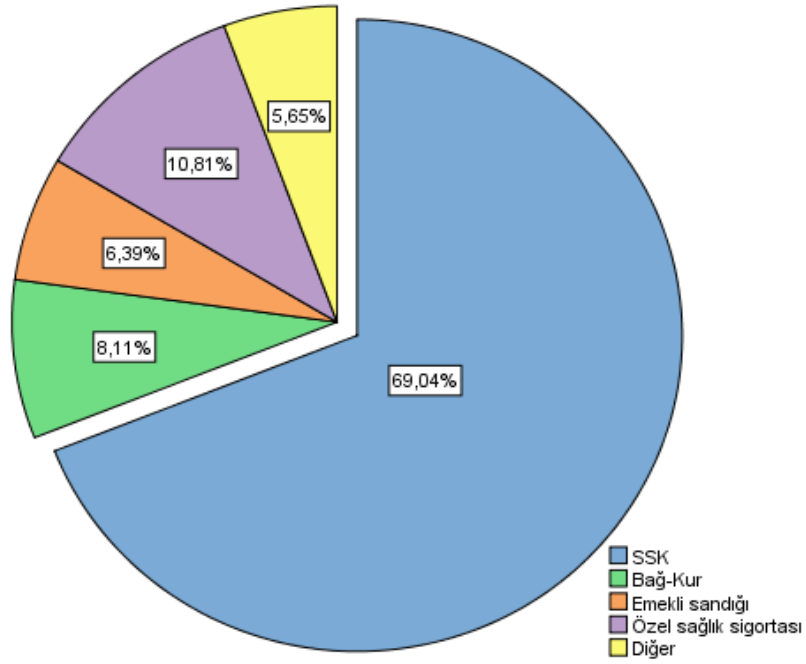


Grafik 6: Çalışma Durumu Yüzde Dağılım Grafiği

Ankete katılan kişilerin %70,3'ü çalışıyor, %24,8'i çalışmıyor, %4,9'u geçici işsizdir.

Tablo 18: Sosyal Güvence Durumu Frekans ve Yüzelik Tablosu

Sosyal Güvence Durumu		Frekans	Yüzelik
Değerler	SGK	281	69,0
	Bağ-Kur	33	8,1
	Emekli sandığı	26	6,4
	Özel sağlık sigortası	44	10,8
	Diğer	23	5,7
	Toplam	407	100,0

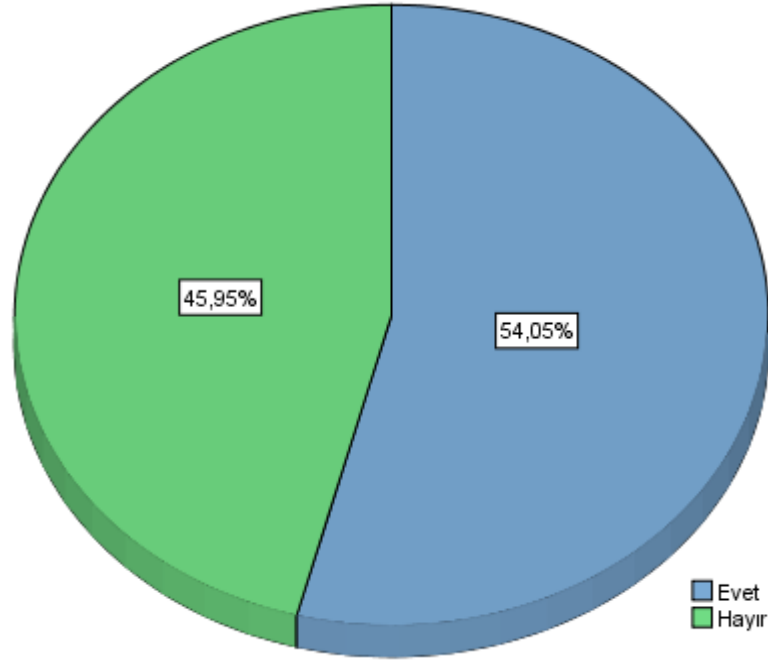


Grafik 7: Sosyal Güvence Durumu Yüzde Dağılım Grafiği

Ankete katılanların sosyal güvence durumları; %69'u SSK, %10,8'i özel sağlık sigortası, %8,1'i Bağ-Kur, %6,4'ü Emekli sandığı, %5,7'si diğer sosyal güvenceler şeklindedir.

Tablo 19: Poliçe Satın Alma Frekans ve Yüzelik Tablosu

Daha önce poliçe satın aldınız mı?		Frekans	Yüzelik
Değerler	Evet	220	54,1
	Hayır	187	45,9
	Toplam	407	100,0



Grafik 8: Poliçe Satın Alma Yüzde Dağılım Grafiği

Ankete katılanların %54,1'i daha önce poliçe satın almış, %45,9'u daha önce poliçe satın almamıştır.

Tablo 20: Poliçe Bilgisi Frekans ve Yüzelik Tablosu

Poliçe nedir biliyorum.		Frekans	Yüzelik
Değerler	Kesinlikle katılmıyorum	60	14,7
	Katılmıyorum	45	11,1
	Kararsızım	32	7,9
	Katılıyorum	120	29,5
	Kesinlikle katılıyorum	150	36,9
	Toplam	407	100,0

Ankete katılan kişilerin %66,4'ü poliçe hakkında bilgiye sahip, %7,9'u kararsız, %25,8'i poliçe hakkında bilgi sahibi değildir.

Tablo 21: Bilgilendirme Formu Bilgisi Frekans ve Yüzelik Tablosu

Bilgilendirme formu nedir biliyorum.		Frekans	Yüzelik
Değerler	Kesinlikle katılmıyorum	59	14,5
	Katılmıyorum	43	10,6
	Kararsızım	37	9,1
	Katılıyorum	122	30,0
	Kesinlikle katılıyorum	146	35,9
	Toplam	407	100,0

Ankete katılan kişilerin %65,9'u bilgilendirme formu hakkında bilgiye sahip, %9,1'i kararsız, %25,1'i bilgilendirme formu hakkında bilgi sahibi değildir.

Tablo 22: Poliçe Okuma Frekans ve Yüzelik Tablosu

Poliçemi detaylı okudum.		Frekans	Yüzelik
Değerler	Kesinlikle katılmıyorum	80	19,7
	Katılmıyorum	75	18,4
	Kararsızım	65	16,0
	Katılıyorum	89	21,9
	Kesinlikle katılıyorum	98	24,1
	Toplam	407	100,0

Ankete katılan kişilerin %46'sı poliçesini detaylı okumuş, %16'sı kararsız, %38,1'i poliçesini detaylı okumamıştır.

Tablo 23: Poliçe Hakkında Detaylı Bilgi Alma Frekans ve Yüzdeler Tablosu

Poliçe düzenleyen acente bana detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb.) verdi. (Prim tutarı/fiyat hariç)		Frekans	Yüzdeler
Değerler	Kesinlikle katılmıyorum	72	17,7
	Katılmıyorum	79	19,4
	Kararsızım	69	17,0
	Katılıyorum	101	24,8
	Kesinlikle katılıyorum	86	21,1
	Toplam	407	100,0

Ankete katılan kişilerin %45,9'u poliçe düzenleyen acenteden detaylı bilgi almıştır, %17'si kararsız, %37,1'i poliçe düzenleyen acenteden detaylı bilgi almamıştır.

Tablo 24: Teminat Bilgisi Frekans ve Yüzdeler Tablosu

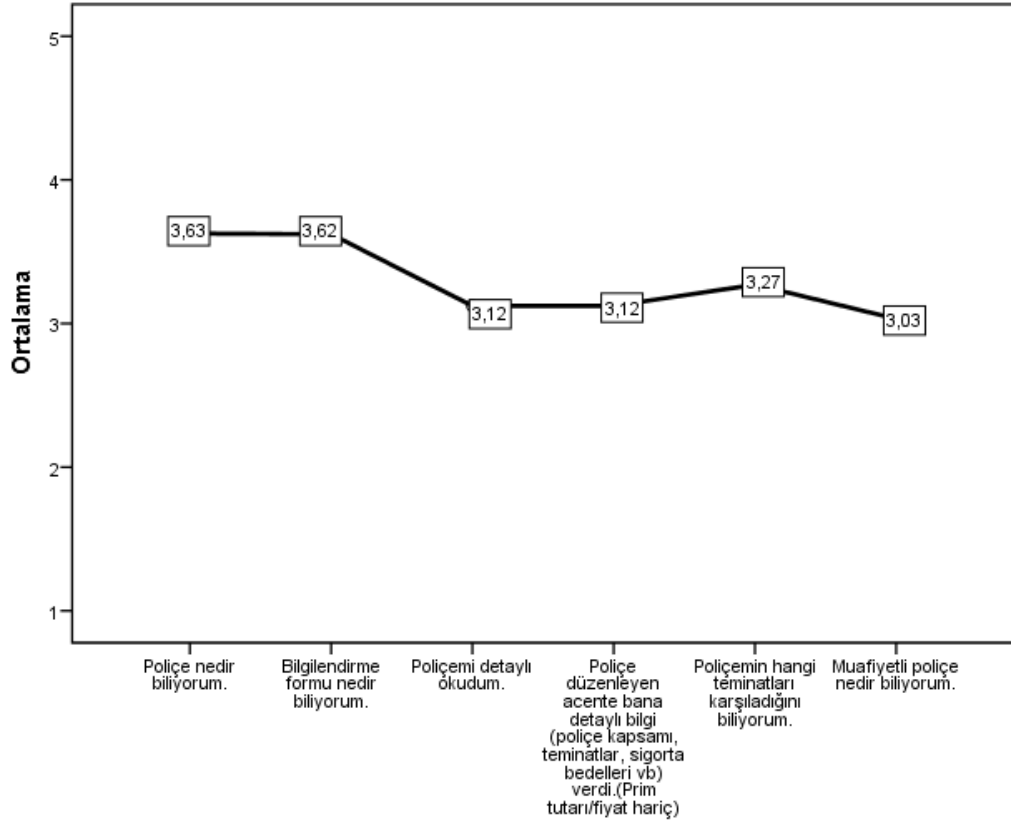
Poliçemin hangi teminatları karşıladığımı biliyorum.		Frekans	Yüzdeler
Değerler	Kesinlikle katılmıyorum	78	19,2
	Katılmıyorum	60	14,7
	Kararsızım	52	12,8
	Katılıyorum	108	26,5
	Kesinlikle katılıyorum	109	26,8
	Toplam	407	100,0

Ankete katılan kişilerin %53,3'ü poliçesinin hangi teminatları karşıladığını biliyor, %12,8 kararsız, %33,9'u poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bilmiyor.

Tablo 25: Muafiyetli Poliçe Bilgisi Frekans ve Yüzdeler Tablosu

Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.		Frekans	Yüzdeler
Değerler	Kesinlikle katılmıyorum	96	23,6
	Katılmıyorum	79	19,4
	Kararsızım	55	13,5
	Katılıyorum	70	17,2
	Kesinlikle katılıyorum	107	26,3
	Toplam	407	100,0

Ankete katılan kişilerin %43,5'i muafiyetli poliçe hakkında bilgiye sahip, %13,5'i kararsız, %43'ü muafiyetli poliçe hakkında bilgi sahibi değildir.

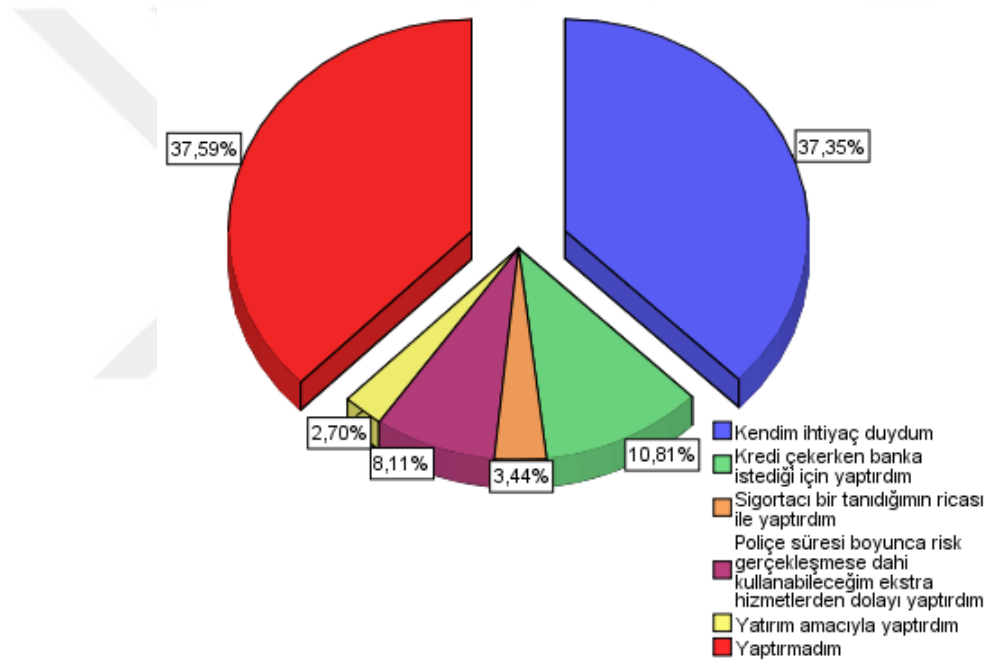


Grafik 9: Bilgi Seviyesi Ortalamaları Grafiği

Grafiğe göre ankete katılan kişilerin bilgi seviyeleri ortalamaları 3,3'tür. Bilgi seviyesi en az 1 ile en çok 5 şeklinde değerlendirme yapıldığında kişilerin bilgi seviyesi ortalamasının üzerindedir denilebilir.

Tablo 26: Poliçe Yaptırma Nedeni Frekans ve Yüzelik Tablosu

Neden poliçe yaptırınız?		Frekans	Yüzelik
Değerler	Kendim ihtiyaç duydum	152	37,3
	Kredi çekerken banka istediği için yaptırđım	44	10,8
	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırđım	14	3,4
	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırđım	33	8,1
	Yatırım amacıyla yaptırđım	11	2,7
	Yaptırmadım	153	37,6
	Toplam	407	100,0

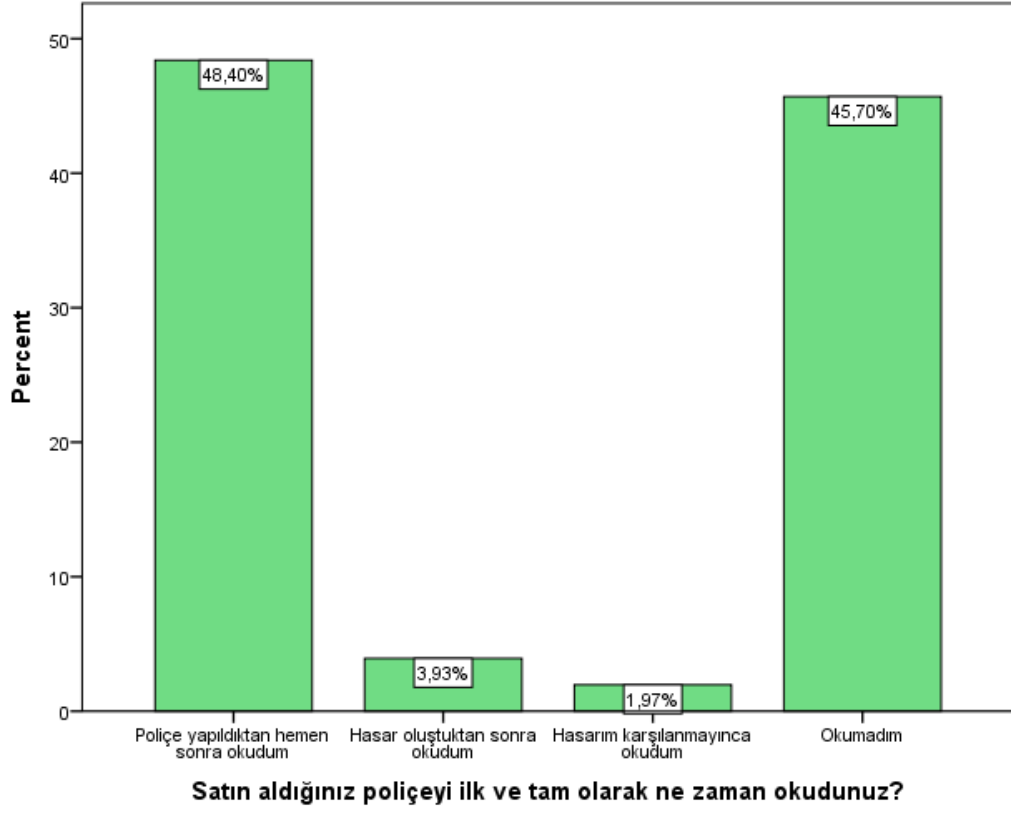


Grafik 10: Poliçe Yaptırma Nedeni Yüzelik Grafiği

Ankete katılan kişilerin %37,6'sı poliçe yaptırmamıştır. Poliçe yaptıranların %37,4'ü kendi ihtiyaç duyduğu için, %10,8'i kredi çekerken banka istediği için, %8,1'i poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceği ekstra hizmetlerden dolayı, %3,4'ü sigortacı bir tanıdığımın ricası ile, %2,7'si yatırım amacıyla yaptırmıştır.

Tablo 27: Poliçe Okuma Zamanı Frekans ve Yüzelik Tablosu

Satın aldığınız poliçeyi ilk ve tam olarak ne zaman okudunuz?		Frekans	Yüzelik
Değerler	Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum	197	48,4
	Hasar oluşuktan sonra okudum	16	3,9
	Hasarım karşılanmayınca okudum	8	2,0
	Okumadım	186	45,7
	Toplam	407	100,0

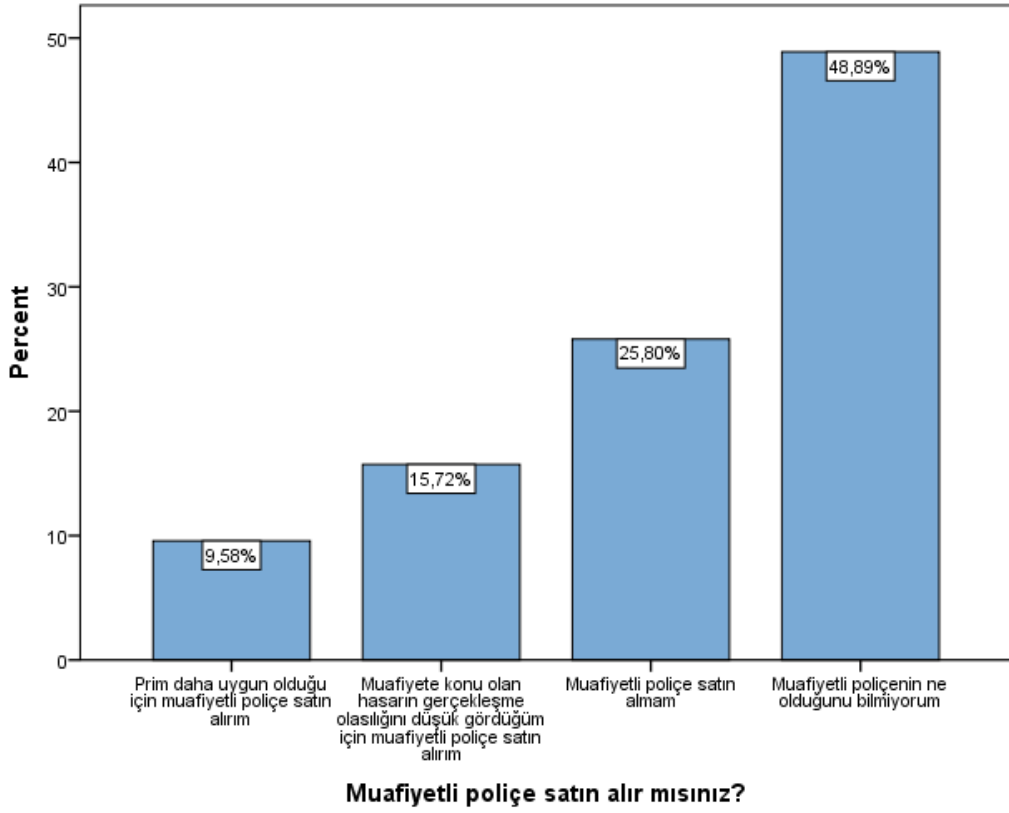


Grafik 11: Poliçe Okuma Zamanı Yüzelik Grafiği

Ankete katılan kişilerin %45,7'si poliçesini okumamıştır. Poliçesini okuyan kişilerin %48,4'ü poliçesi yapıldıktan hemen sonra, %3,9'u hasar oluşuktan sonra, %2'si hasarı karşılanmayınca okumuştur.

Tablo 28: Muafiyetli Poliçe Alma Durumu Frekans ve Yüzdeler Tablosu

Muafiyetli poliçe satın alıyorsunuz?		Frekans	Yüzdeler
Değerler	Prim daha uygun olduğu için muafiyetli poliçe satın alırım	39	9,6
	Muafiyete konu olan hasarın gerçekleşme olasılığını düşük gördüğüm için muafiyetli poliçe satın alırım	64	15,7
	Muafiyetli poliçe satın almam	105	25,8
	Muafiyetli poliçenin ne olduğunu bilmiyorum	199	48,9
	Toplam	407	100,0

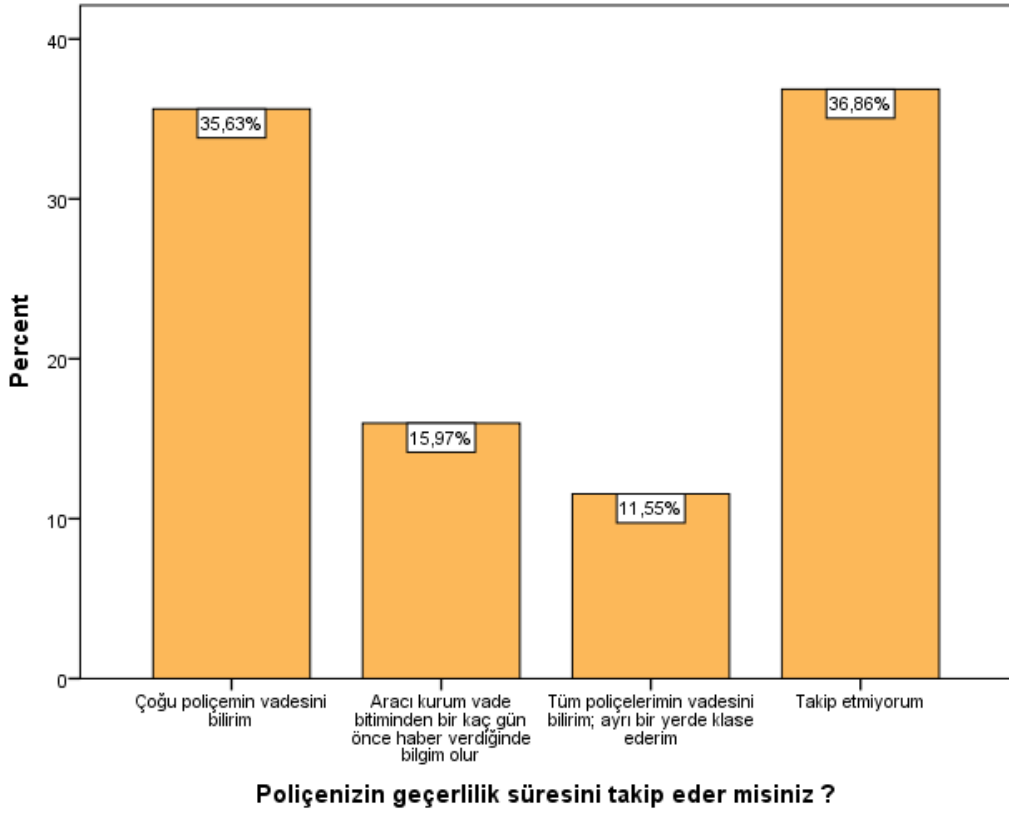


Grafik 12: Muafiyetli Poliçe Alma Durumu Yüzdeler Grafiği

Ankete katılan kişilerin %48,9'u muafiyetli poliçenin ne olduğunu bilmiyor, %25,8'i ise muafiyetli poliçe almayacağını söylemiştir. Kişilerin %15,7'si muafiyete konu olan hasarın gerçekleşme olasılığını düşük gördüğü için muafiyetli poliçe satın alacağını, %9,6'sı prim daha uygun olduğu için muafiyetli poliçe satın alacağını belirtmiştir.

Tablo 29: Poliçe Geçerlilik Süresi Takibi Frekans ve Yüzdeler Tablosu

Poliçenizin geçerlilik süresini takip eder misiniz?		Frekans	Yüzdeler
Değerler	Çoğu poliçemin vadesini bilirim	145	35,6
	Aracı kurum vade bitiminden birkaç gün önce haber verdiğinde bilgim olur	65	16,0
	Tüm poliçelerimin vadesini bilirim; ayrı bir yerde klase ederim	47	11,5
	Takip etmiyorum	150	36,9
	Toplam	407	100,0

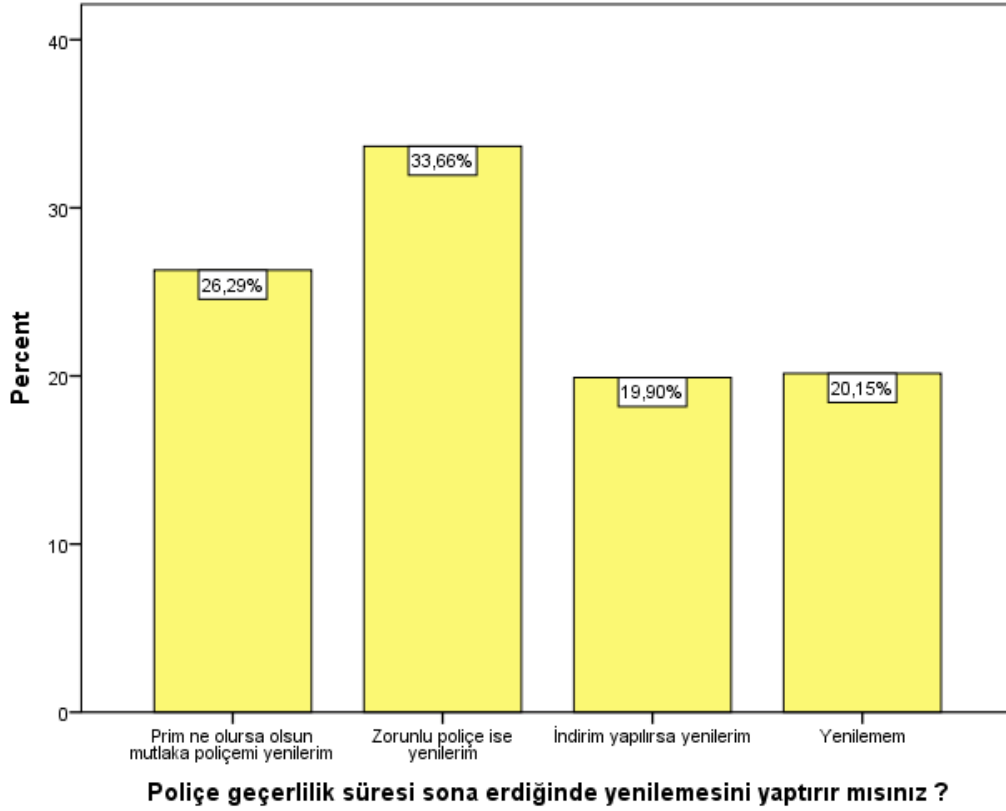


Grafik 13: Poliçe Geçerlilik Süresi Takibi Yüzdeler Grafiği

Ankete katılan kişilerin %36,9'u poliçesinin geçerlilik süresini takip etmediğini belirtmiştir. Kişilerin %35,6'sı çoğu poliçesinin vadesini bildiğini, %16'sı Aracı kurum vade bitiminden birkaç gün önce haber verdiğinde bilgisi olduğunu, %11,5'i tüm poliçelerinin vadesini bildiğini ve ayrı bir yerde klase ettiğini belirtmiştir.

Tablo 30: Poliçe Yenileme Frekans ve Yüzelik Tablosu

Poliçe geçerlilik süresi sona erdiğinde yenilemesini yaptırır mısınız?		Frekans	Yüzelik
Değerler	Prim ne olursa olsun mutlaka poliçemi yenilerim	107	26,3
	Zorunlu poliçe ise yenilerim	137	33,7
	İndirim yapılırsa yenilerim	81	19,9
	Yenilemem	82	20,1
	Toplam	407	100,0

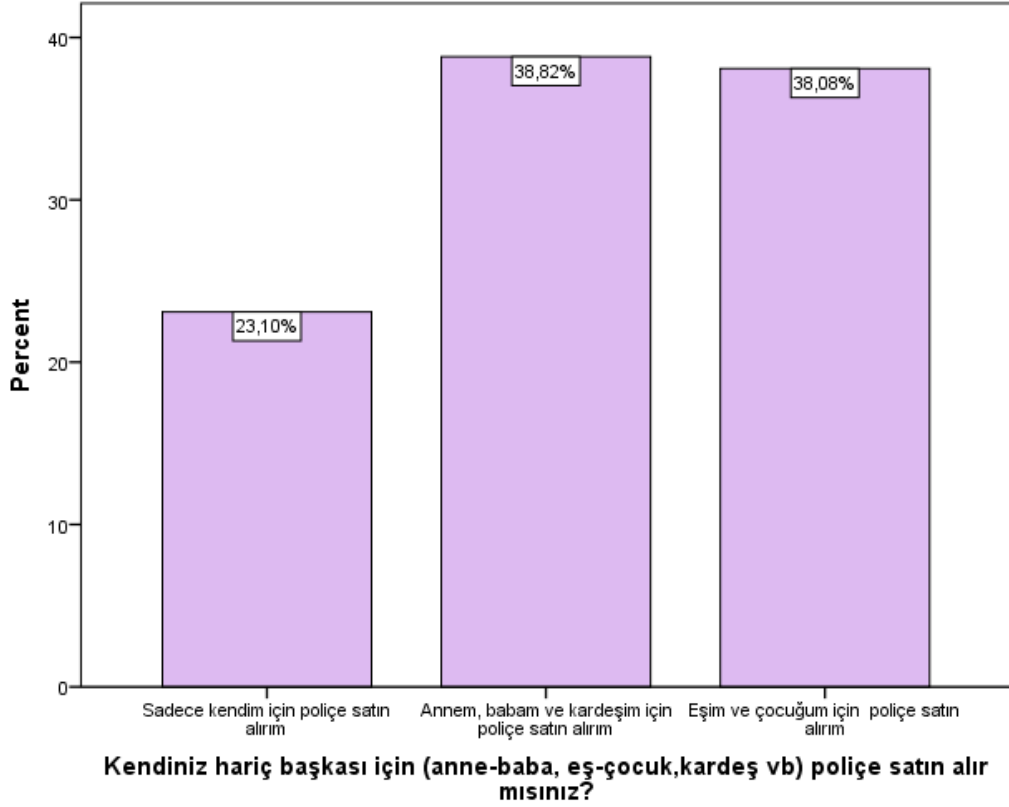


Grafik 14: Poliçe Yenileme Yüzelik Grafiği

Ankete katılan kişilerin %20,1'i poliçesinin geçerlilik süresi sona erdiğinde yenilemeyeceğini söylemiştir. Kişilerin %33,7'si zorunlu poliçe ise yenileyeceğini, %26,3'ü prim ne olursa olsun mutlaka yenileyeceğini, %19,9'u indirim yapılırsa yenileyeceğini söylemiştir.

Tablo 31: Başkasına Poliçe Alma Frekans ve Yüzdeler Tablosu

Kendiniz hariç başkası için (anne-baba, eş-çocuk, kardeş vb.) poliçe satın alır mısınız?		Frekans	Yüzdeler
Değerler	Sadece kendim için poliçe satın alırım	94	23,1
	Annem, babam ve kardeşim için poliçe satın alırım	158	38,8
	Eşim ve çocuğum için poliçe satın alırım	155	38,1
	Toplam	407	100,0



Grafik 15: Başkasına Poliçe Alma Yüzdeler Grafiği

Ankete katılan kişilerin %23,1'i sadece kendi için poliçe satın alacağını, %38,8'i annesi, babası ve kardeşi için poliçe satın alacağını, %38,1'i eşi ve çocuğu için poliçe satın alacağını belirtmiştir.

Tablo 32: Maddi Durumu İyileşirse Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzelik Tablosu

Maddi durumum iyileşirse.		Frekans	Yüzelik
Değerler	1	63	15,5
	2	22	5,4
	3	54	13,3
	4	44	10,8
	5	69	17,0
	6	155	38,1
	Toplam	407	100,0

Ankete katılan kişilerin hangi durumlar karşılırsa sigorta yaptırmayı düşündükleri sorulduğunda, verdikleri puanlamalar 1-2 az önemli, 3-4 orta önemli, 5-6 çok önemli şeklinde sıralanmıştır.

Maddi durumunun iyileşmesine; kişilerin %55'i çok önemli, %24,1'i orta önemli, %20,9'u az önemli demiştir.

Tablo 33: Sigorta Primleri Düşük Olursa Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzelik Tablosu

Sigorta primleri düşük olursa.		Frekans	Yüzelik
Değerler	1	56	13,8
	2	33	8,1
	3	56	13,8
	4	52	12,8
	5	63	15,5
	6	147	36,1
	Toplam	407	100,0

Sigorta primleri düşük olması durumuna; ankete katılan kişilerin %51,6'sı çok önemli, %26,6'sı orta önemli, %21,9 az önemli demiştir.

Tablo 34: Ödenen Primin Gelecekte Daha Fazla Para Olarak Döneceği Kesin Olursa Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzelik Tablosu

Ödeyeceğim primin bana gelecekte daha fazla para olarak döneceğine inanırsam.		Frekans	Yüzelik
Değerler	1	55	13,5
	2	38	9,3
	3	49	12,0
	4	47	11,5
	5	63	15,5
	6	155	38,1
	Toplam	407	100,0

Ödenen primin gelecekte daha fazla para olarak döneceği kesin olması durumuna; ankete katılan kişilerin %53,6'sı çok önemli, %23,5'i orta önemli, %22,8'i az önemli demiştir.

Tablo 35: Uygun Ödeme Koşulları Sağlanırsa Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzelik Tablosu

Uygun ödeme koşulları sağlanırsa.		Frekans	Yüzelik
Değerler	1	47	11,5
	2	27	6,6
	3	60	14,7
	4	57	14,0
	5	72	17,7
	6	144	35,4
	Toplam	407	100,0

Uygun ödeme koşulları sağlanması durumuna; ankete katılan kişilerin %53,1'i çok önemli, %28,7'si orta önemli, %18,1'i az önemli demiştir.

Tablo 36: Ek Paketler Hediye Edilirse Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzelik Tablosu

Ek paketler hediye edilir ise.		Frekans	Yüzelik
Değerler	1	65	16,0
	2	30	7,4
	3	65	16,0
	4	63	15,5
	5	72	17,7
	6	112	27,5
	Toplam	407	100,0

Ek paketler hediye edilmesi durumuna; ankete katılan kişilerin %45,2'si çok önemli, %31,5'i orta önemli, %23,4'ü az önemli demiştir.

Tablo 37: Poliçe Teminatları Sadeleştirilerek Yazılırsa Sigorta Yaptırma Durumu Frekans ve Yüzelik Tablosu

Poliçe teminatları daha sadeleştirilerek yazılır ise.		Frekans	Yüzelik
Değerler	1	73	17,9
	2	38	9,3
	3	60	14,7
	4	62	15,2
	5	62	15,2
	6	112	27,5
	Toplam	407	100,0

Poliçe teminatlarının sadeleştirilerek yazılması durumuna; ankete katılan kişilerin %42,7'si çok önemli, %29,9'si orta önemli, %27,2'si az önemli demiştir.

Tablo 38: Yaptırılan Sigorta Türleri Frekans ve Yüzdeler Tablosu

Aşağıdaki sigorta türlerinden hangilerini yaptırınız?		
Sigorta Türü	Frekans	Yüzde
Trafik	233	16%
Kasko	200	14%
Konut	159	11%
İşyeri	31	2%
Nakliyat	10	1%
Ferdi Kaza	83	6%
Sağlık	219	15%
Yeşil Kart	9	1%
İnşaat	6	0%
Elektronik Cihaz	55	4%
Makine Kırılması	7	0%
Yat	4	0%
Seyahat	82	6%
BES	132	9%
Hayat	68	5%
Tarım	5	0%
DASK	128	9%

Ankete katılan kişilerin %16'sı trafik sigortası, %15'i sağlık sigortası, %14'ü kasko, %11'i konut sigortası, %9'u BES, %9'u DASK, %6'sı ferdi kaza sigortası, %6'sı seyahat sigortası, %5'i hayat sigortası, %4'ü elektronik cihaz sigortası, %2'si işyeri sigortası %1'i nakliyat sigortası, %1'i yeşil kart sigortası yaptırmıştır. İnşaat, makine kırılması, yat ve tarım sigortalarını yaptıran kişiler %1'den daha azdır.

3.4.3. Karşılaştırılabilen Nitel İki Değişken Arasındaki İlişkinin Yorumlanması

Bu bölümde anketteki sorulara ilişkin niteliksel gruplu değişkenlerin arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla Ki-kare analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir

Tablo 39: Cinsiyet ile Poliçe Satın Alma Durumu

Cinsiyetiniz * Daha önce poliçe satın aldınız mı?			Daha önce poliçe satın aldınız mı?		Toplam
			Evet	Hayır	
Cinsiyetiniz	Kadın	Sayı	100	111	211
		% Cinsiyetiniz	47,4%	52,6%	100,0%
	Erkek	Sayı	120	76	196
		% Cinsiyetiniz	61,2%	38,8%	100,0%
Toplam		Sayı	220	187	407
		% Cinsiyetiniz	54,1%	45,9%	100,0%

H0: Cinsiyet ile poliçe alma durumu arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Cinsiyet ile poliçe alma durumu arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 7,827 \quad p = 0,005$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani Cinsiyet ile poliçe alma durumu arasında anlamlı bir fark vardır.

Daha önce poliçe satın aldınız mı sorusuna kadınların %47,4'ü evet, %52,6'sı hayır yanıtını vermiştir. Erkeklerin ise %61,2'si evet, %38,8'i hayır yanıtını vermiştir.

Tablo 40: Öğrenim Durumuna Göre Sosyal Güvence Durumu

Öğrenim durumu * Sosyal Güvence Durumu			Sosyal Güvence Durumu					Toplam	
			SSK	Bağ-Kur	Emekli sandığı	Özel sağlık sigortası	Diğer		
Öğrenim durumu	İlköğretim	Sayı	11	1	0	0	1	13	
		% Öğrenim durumu	84,6%	7,7%	0,0%	0,0%	7,7%	100,0%	
	Lise	Sayı	33	7	1	1	5	47	
		% Öğrenim durumu	70,2%	14,9%	2,1%	2,1%	10,6%	100,0%	
	Ön lisans	Sayı	55	4	1	5	4	69	
		% Öğrenim durumu	79,7%	5,8%	1,4%	7,2%	5,8%	100,0%	
	Lisans	Sayı	156	15	21	30	10	232	
		% Öğrenim durumu	67,2%	6,5%	9,1%	12,9%	4,3%	100,0%	
	Yüksek lisans	Sayı	24	6	2	5	3	40	
		% Öğrenim durumu	60,0%	15,0%	5,0%	12,5%	7,5%	100,0%	
	Doktora	Sayı	2	0	1	3	0	6	
		% Öğrenim durumu	33,3%	0,0%	16,7%	50,0%	0,0%	100,0%	
	Toplam		Sayı	281	33	26	44	23	407
			% Öğrenim durumu	69,0%	8,1%	6,4%	10,8%	5,7%	100,0%

H0: Öğrenim durumu ile sosyal güvence durumu arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrenim durumu ile sosyal güvence durumu arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 37,086 \quad p = 0,011$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani öğrenim durumu ile sosyal güvence durumu arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 41: Öğrenim Durumuna Göre Poliçe Satın Alma Durumu

Öğrenim durumu * Daha önce poliçe satın aldınız mı?		Daha önce poliçe satın aldınız mı?		Toplam		
		Evet	Hayır			
Öğrenim durumu	İlköğretim	Sayı	9	4	13	
		% Öğrenim durumu	69,2%	30,8%	100,0%	
	Lise	Sayı	25	22	47	
		% Öğrenim durumu	53,2%	46,8%	100,0%	
	Ön lisans	Sayı	36	33	69	
		% Öğrenim durumu	52,2%	47,8%	100,0%	
	Lisans	Sayı	119	113	232	
		% Öğrenim durumu	51,3%	48,7%	100,0%	
	Yüksek lisans	Sayı	26	14	40	
		% Öğrenim durumu	65,0%	35,0%	100,0%	
	Doktora	Sayı	5	1	6	
		% Öğrenim durumu	83,3%	16,7%	100,0%	
	Toplam		Sayı	220	187	407
			% Öğrenim durumu	54,1%	45,9%	100,0%

H0: Öğrenim durumu ile poliçe alma durumu arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrenim durumu ile poliçe alma durumu arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 6,031 \quad p = 0,303$$

$p > 0,05$ olduğundan H0 kabul edilir. Yani öğrenim durumu ile poliçe alma durumu arasında anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 42: Öğrenim Durumuna Göre Poliçenin Ne İfade Ettiğini Bilme Durumu

			Poliçe nedir biliyorum.					Toplam
			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Öğrenim durumu	İlköğretim	Sayı	2	3	1	4	3	13
		% Öğrenim durumu	15,4%	23,1%	7,7%	30,8%	23,1%	100,0%
	Lise	Sayı	14	4	5	12	12	47
		% Öğrenim durumu	29,8%	8,5%	10,6%	25,5%	25,5%	100,0%
	Ön lisans	Sayı	12	12	5	19	21	69
		% Öğrenim durumu	17,4%	17,4%	7,2%	27,5%	30,4%	100,0%
	Lisans	Sayı	25	25	18	69	95	232
		% Öğrenim durumu	10,8%	10,8%	7,8%	29,7%	40,9%	100,0%
	Yüksek lisans	Sayı	6	1	2	15	16	40
		% Öğrenim durumu	15,0%	2,5%	5,0%	37,5%	40,0%	100,0%
	Doktora	Sayı	1	0	1	1	3	6
		% Öğrenim durumu	16,7%	0,0%	16,7%	16,7%	50,0%	100,0%
	Toplam	Sayı	60	45	32	120	150	407
		% Öğrenim durumu	14,7%	11,1%	7,9%	29,5%	36,9%	100,0%

H0: Öğrenim durumu ile poliçe bilgisi arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrenim durumu ile poliçe bilgisi arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 25,431 \quad p = 0,185$$

$p > 0,05$ olduğundan H0 kabul edilir. Yani öğrenim durumu ile poliçe bilgisi arasında anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 43: Öğrenim Durumu ile Bilgilendirme Formu Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu

			Bilgilendirme formu nedir biliyorum.					Toplam
			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Öğrenim durumu	İlköğretim	Sayı	3	4	3	1	2	13
		% Öğrenim durumu	23,1%	30,8%	23,1%	7,7%	15,4%	100,0%
	Lise	Sayı	14	4	5	10	14	47
		% Öğrenim durumu	29,8%	8,5%	10,6%	21,3%	29,8%	100,0%
	Ön lisans	Sayı	13	11	4	20	21	69
		% Öğrenim durumu	18,8%	15,9%	5,8%	29,0%	30,4%	100,0%
	Lisans	Sayı	21	22	22	74	93	232
		% Öğrenim durumu	9,1%	9,5%	9,5%	31,9%	40,1%	100,0%
	Yüksek lisans	Sayı	7	1	3	16	13	40
		% Öğrenim durumu	17,5%	2,5%	7,5%	40,0%	32,5%	100,0%
	Doktora	Sayı	1	1	0	1	3	6
		% Öğrenim durumu	16,7%	16,7%	0,0%	16,7%	50,0%	100,0%
Toplam	Sayı	59	43	37	122	146	407	
	% Öğrenim durumu	14,5%	10,6%	9,1%	30,0%	35,9%	100,0%	

H0: Öğrenim durumu ile bilgilendirme formu bilgisi arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrenim durumu ile bilgilendirme formu bilgisi arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 38,150 \quad p=0,008$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani öğrenim durumu ile bilgilendirme formu bilgisi arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 44: Öğrenim Durumu ile Muafiyetli Poliçe Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu

			Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.					Toplam
			Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	
Öğrenim durumu	İlköğretim	Sayı	7	2	0	2	2	13
		% Öğrenim durumu	53,8%	15,4%	0,0%	15,4%	15,4%	100,0%
	Lise	Sayı	12	8	6	9	12	47
		% Öğrenim durumu	25,5%	17,0%	12,8%	19,1%	25,5%	100,0%
	Ön lisans	Sayı	22	19	7	6	15	69
		% Öğrenim durumu	31,9%	27,5%	10,1%	8,7%	21,7%	100,0%
	Lisans	Sayı	42	47	36	40	67	232
		% Öğrenim durumu	18,1%	20,3%	15,5%	17,2%	28,9%	100,0%
	Yüksek lisans	Sayı	13	3	6	11	7	40
		% Öğrenim durumu	32,5%	7,5%	15,0%	27,5%	17,5%	100,0%
	Doktora	Sayı	0	0	0	2	4	6
		% Öğrenim durumu	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	Toplam	Sayı	96	79	55	70	107	407
		% Öğrenim durumu	23,6%	19,4%	13,5%	17,2%	26,3%	100,0%

H0: Öğrenim durumu ile muafiyetli poliçe bilgisi arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrenim durumu ile muafiyetli poliçe bilgisi arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 36,580 \quad p = 0,013$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani öğrenim durumu ile muafiyetli poliçe bilgisi arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 45: Öğrenim Durumuna Göre Poliçe Yaptırma Nedeni Analizi

Öğrenim durumu * Neden poliçe yaptırınız?		Neden poliçe yaptırınız?						Toplam	
		Kendim ihtiyaç duyduğum	Kredi çekerken banka istediği için yaptırıldım	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırıldım	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmesi dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırıldım	Yatırım amacıyla yaptırıldım	Yaptırmadım		
Öğrenim durumu	İlköğretim	Sayı	3	4	0	1	0	5	13
		% Öğrenim durumu	23,1%	30,8%	0,0%	7,7%	0,0%	38,5%	100,0%
	Lise	Sayı	11	8	1	8	1	18	47
		% Öğrenim durumu	23,4%	17,0%	2,1%	17,0%	2,1%	38,3%	100,0%
	Ön lisans	Sayı	26	7	1	3	3	29	69
		% Öğrenim durumu	37,7%	10,1%	1,4%	4,3%	4,3%	42,0%	100,0%
	Lisans	Sayı	94	21	8	17	5	87	232
		% Öğrenim durumu	40,5%	9,1%	3,4%	7,3%	2,2%	37,5%	100,0%
	Yüksek lisans	Sayı	17	4	2	4	1	12	40
		% Öğrenim durumu	42,5%	10,0%	5,0%	10,0%	2,5%	30,0%	100,0%
	Doktora	Sayı	1	0	2	0	1	2	6
		% Öğrenim durumu	16,7%	0,0%	33,3%	0,0%	16,7%	33,3%	100,0%
	Toplam	Sayı	152	44	14	33	11	153	407
		% Öğrenim durumu	37,3%	10,8%	3,4%	8,1%	2,7%	37,6%	100,0%

H0: Öğrenim durumu ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrenim durumu ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 43,287 \quad p = 0,013$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani öğrenim durumu ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 46: Öğrenim Durumu ile Ödenen Primin Geri Dönme Olasılığı Analizi

			Ödeyeceğim primin bana gelecekte daha fazla para olarak döneceğine inanırsam.						Toplam	
			1	2	3	4	5	6		
Öğrenim durumu	İlköğretim	Sayı	4	1	2	1	4	1	13	
		% Öğrenim durumu	30,8%	7,7%	15,4%	7,7%	30,8%	7,7%	100,0%	
	Lise	Sayı	11	7	7	2	3	17	47	
		% Öğrenim durumu	23,4%	14,9%	14,9%	4,3%	6,4%	36,2%	100,0%	
	Ön lisans	Sayı	14	8	6	7	8	26	69	
		% Öğrenim durumu	20,3%	11,6%	8,7%	10,1%	11,6%	37,7%	100,0%	
	Lisans	Sayı	21	18	31	32	37	93	232	
		% Öğrenim durumu	9,1%	7,8%	13,4%	13,8%	15,9%	40,1%	100,0%	
	Yüksek lisans	Sayı	3	2	3	5	11	16	40	
		% Öğrenim durumu	7,5%	5,0%	7,5%	12,5%	27,5%	40,0%	100,0%	
	Doktora	Sayı	2	2	0	0	0	2	6	
		% Öğrenim durumu	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%	
	Toplam		Sayı	55	38	49	47	63	155	407
			% Öğrenim durumu	13,5%	9,3%	12,0%	11,5%	15,5%	38,1%	100,0%

H0: Öğrenim durumu ile ödeyeceği primin ileride daha fazla para olarak dönme durumu arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrenim durumu ile ödeyeceği primin ileride daha fazla para olarak dönme durumu arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 42,312 \quad p = 0,017$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani öğrenim durumu ile ödeyeceği primin ileride daha fazla para olarak dönme durumu arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 47: Öğrenim Durumu ile Poliçe Teminatlarının Sadeleştirilerek Yazılması Analizi

			Poliçe teminatları daha sadeleştirilerek yazılır ise.						Toplam	
			1	2	3	4	5	6		
Öğrenim durumu	İlköğretim	Sayı	7	1	2	1	2	0	13	
		% Öğrenim durumu	53,8%	7,7%	15,4%	7,7%	15,4%	0,0%	100,0%	
	Lise	Sayı	15	2	5	3	7	15	47	
		% Öğrenim durumu	31,9%	4,3%	10,6%	6,4%	14,9%	31,9%	100,0%	
	Ön lisans	Sayı	18	3	8	12	9	19	69	
		% Öğrenim durumu	26,1%	4,3%	11,6%	17,4%	13,0%	27,5%	100,0%	
	Lisans	Sayı	22	30	40	37	39	64	232	
		% Öğrenim durumu	9,5%	12,9%	17,2%	15,9%	16,8%	27,6%	100,0%	
	Yüksek lisans	Sayı	9	1	4	8	5	13	40	
		% Öğrenim durumu	22,5%	2,5%	10,0%	20,0%	12,5%	32,5%	100,0%	
	Doktora	Sayı	2	1	1	1	0	1	6	
		% Öğrenim durumu	33,3%	16,7%	16,7%	16,7%	0,0%	16,7%	100,0%	
	Toplam		Sayı	73	38	60	62	62	112	407
			% Öğrenim durumu	17,9%	9,3%	14,7%	15,2%	15,2%	27,5%	100,0%

H0: Öğrenim durumu ile teminatların sadeleştirilerek yazılması arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrenim durumu ile teminatların sadeleştirilerek yazılması arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 48,902 \quad p = 0,003$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani öğrenim durumu ile teminatların sadeleştirilerek yazılması arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 48: Öğrenim Durumu ile Sağlık Sigortası Satın Alma Analizi

			Sağlık		Toplam
			Var	Yok	
Öğrenim durumu	İlköğretim	Sayı	4	9	13
		% Öğrenim durumu	30,8%	69,2%	100,0%
	Lise	Sayı	18	29	47
		% Öğrenim durumu	38,3%	61,7%	100,0%
	Ön lisans	Sayı	39	30	69
		% Öğrenim durumu	56,5%	43,5%	100,0%
	Lisans	Sayı	136	96	232
		% Öğrenim durumu	58,6%	41,4%	100,0%
	Yüksek lisans	Sayı	18	22	40
		% Öğrenim durumu	45,0%	55,0%	100,0%
	Doktora	Sayı	4	2	6
		% Öğrenim durumu	66,7%	33,3%	100,0%
	Toplam	Sayı	219	188	407
		% Öğrenim durumu	53,8%	46,2%	100,0%

H0: Öğrenim durumu ile sağlık sigortası yaptırma arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Öğrenim durumu ile sağlık sigortası yaptırma arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 11,339 \quad p = 0,045$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani öğrenim durumu ile sağlık sigortası yaptırma arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 49: AYlık Net Gelir ile Primlerin Düşük Olma Olasılığına İstinaden Poliçe Yaptırma Analizi

			Sigorta primleri düşük olursa.						Toplam
			1	2	3	4	5	6	
Aylık net geliriniz?	0-2020	Sayı	20	12	23	15	15	33	118
		% Aylık net geliriniz?	16,9%	10,2%	19,5%	12,7%	12,7%	28,0%	100,0%
	2021-3000	Sayı	14	1	14	7	7	32	75
		% Aylık net geliriniz?	18,7%	1,3%	18,7%	9,3%	9,3%	42,7%	100,0%
	3001-4000	Sayı	4	11	7	9	17	30	78
		% Aylık net geliriniz?	5,1%	14,1%	9,0%	11,5%	21,8%	38,5%	100,0%
	4001-5000	Sayı	9	3	5	8	9	29	63
		% Aylık net geliriniz?	14,3%	4,8%	7,9%	12,7%	14,3%	46,0%	100,0%
	5001 ve üzeri	Sayı	9	6	7	13	15	23	73
		% Aylık net geliriniz?	12,3%	8,2%	9,6%	17,8%	20,5%	31,5%	100,0%
	Toplam	Sayı	56	33	56	52	63	147	407
		% Aylık net geliriniz?	13,8%	8,1%	13,8%	12,8%	15,5%	36,1%	100,0%

H0: Aylık net gelir ile sigorta primlerinin düşük olması arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Aylık net gelir ile sigorta primlerinin düşük olması arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 36,880 \quad p = 0,012$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani aylık net gelir sigorta primlerinin düşük olması arasında anlamlı bir fark vardır.

**Tablo 50: Aylık Net Gelir ile Uygun Ödeme Koşulları Sağlanması Durumunda
Police Yaptırma Analizi**

			Uygun ödeme koşulları sağlanırsa.						Toplam
			1	2	3	4	5	6	
Aylık net geliriniz?	0-2020	Sayı	16	9	16	20	19	38	118
		% Aylık net geliriniz?	13,6%	7,6%	13,6%	16,9%	16,1%	32,2%	100,0%
	2021-3000	Sayı	7	7	13	14	6	28	75
		% Aylık net geliriniz?	9,3%	9,3%	17,3%	18,7%	8,0%	37,3%	100,0%
	3001-4000	Sayı	8	3	14	7	17	29	78
		% Aylık net geliriniz?	10,3%	3,8%	17,9%	9,0%	21,8%	37,2%	100,0%
	4001-5000	Sayı	5	6	7	6	12	27	63
		% Aylık net geliriniz?	7,9%	9,5%	11,1%	9,5%	19,0%	42,9%	100,0%
	5001 ve üzeri	Sayı	11	2	10	10	18	22	73
		% Aylık net geliriniz?	15,1%	2,7%	13,7%	13,7%	24,7%	30,1%	100,0%
Toplam		Sayı	47	27	60	57	72	144	407
		% Aylık net geliriniz?	11,5%	6,6%	14,7%	14,0%	17,7%	35,4%	100,0%

H0: Aylık net gelir ile uygun ödeme koşulları sağlanması arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Aylık net gelir ile uygun ödeme koşulları sağlanması arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 21,554 \quad p = 0,365$$

$p > 0,05$ olduğundan H0 kabul edilir. Yani aylık net gelir ile uygun ödeme koşulları sağlanması arasında anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 51: Poliçe Bilgisine İstinaden Poliçe Yaptırma Nedenlerinin Karşılaştırılması Analizi

			Neden poliçe yaptınız?						Toplam
			Kendim ihtiyaç duyduğum	Kredi çekerken banka stediği için yaptım	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptım	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmesi için kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptım	Yatırım amacıyla yaptım	Yaptırmadım	
Poliçe nedir biliyorum.	Kesinlikle katılmıyorum	Sayı	13	6	1	2	0	38	60
		% Poliçe nedir biliyorum	21,7%	10,0%	1,7%	3,3%	0,0%	63,3%	100,0%
	Katılmıyorum	Sayı	7	5	3	0	0	30	45
		% Poliçe nedir biliyorum	15,6%	11,1%	6,7%	0,0%	0,0%	66,7%	100,0%
	Kararsızım	Sayı	1	2	0	1	2	26	32
		% Poliçe nedir biliyorum	3,1%	6,3%	0,0%	3,1%	6,3%	81,3%	100,0%
	Katılıyorum	Sayı	44	18	5	17	3	33	120
		% Poliçe nedir biliyorum	36,7%	15,0%	4,2%	14,2%	2,5%	27,5%	100,0%
	Kesinlikle katılıyorum	Sayı	87	13	5	13	6	26	150
		% Poliçe nedir biliyorum	58,0%	8,7%	3,3%	8,7%	4,0%	17,3%	100,0%
	Toplam	Sayı	152	44	14	33	11	153	407
		% Poliçe nedir biliyorum	37,3%	10,8%	3,4%	8,1%	2,7%	37,6%	100,0%

H0: Poliçe bilgisi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Poliçe bilgisi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 116,929 \quad p=0,000$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani poliçe bilgisi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 52: Poliçe Yaptırma Nedenleri ile Poliçeyi İlk Okuma Zamanının Karşılaştırılması Analizi

			Satın aldığımız poliçeyi ilk ve tam olarak ne zaman okudunuz?				Toplam
			Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum	Hasar oluştuğundan sonra okudum	Hasarım karşılanmayınca okudum	Okumadım	
Neden poliçe yaptırınız?	Kendim ihtiyaç duydum	Sayı	126	5	3	18	152
		% Neden poliçe yaptırınız?	82,9%	3,3%	2,0%	11,8%	100,0%
	Kredi çekerken banka istediği için yaptırım	Sayı	18	4	1	21	44
		% Neden poliçe yaptırınız?	40,9%	9,1%	2,3%	47,7%	100,0%
	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırım	Sayı	11	2	0	1	14
		% Neden poliçe yaptırınız?	78,6%	14,3%	0,0%	7,1%	100,0%
	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırım	Sayı	26	1	1	5	33
		% Neden poliçe yaptırınız?	78,8%	3,0%	3,0%	15,2%	100,0%
	Yatırım amacıyla yaptırım	Sayı	5	2	0	4	11
		% Neden poliçe yaptırınız?	45,5%	18,2%	0,0%	36,4%	100,0%
	Yaptırmadım	Sayı	11	2	3	137	153
		% Neden poliçe yaptırınız?	7,2%	1,3%	2,0%	89,5%	100,0%
	Toplam	Sayı	197	16	8	186	407
		% Neden poliçe yaptırınız?	48,4%	3,9%	2,0%	45,7%	100,0%

H0: Poliçe yaptırma nedeni ile poliçeyi okuma zamanı arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Poliçe yaptırma nedeni ile poliçeyi okuma zamanı arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 230,620 \quad p=0,000$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani poliçe yaptırma nedeni ile poliçeyi okuma zamanı arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 53: Bilgilendirme Formu Bilgisi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi

			Neden poliçe yaptırınız?						Toplam
			Kendim ihtiyaç duydum	Kredi çekerken banka istediği için yaptırıldı	sigortacı bilmediğim bir ricacı ile yaptırıldı	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese de kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırıldı	Yatırım amacıyla yaptırıldı	Yaptırılmadı	
Bilgilendirme formu nedir biliyorum.	Kesinlikle katılmıyorum	Sayı	11	10	1	3	0	34	59
		% Bilgilendirme formu nedir biliyorum.	18,6%	16,9%	1,7%	5,1%	0,0%	57,6%	100,0%
	Katılmıyorum	Sayı	9	1	3	1	1	28	43
		% Bilgilendirme formu nedir biliyorum.	20,9%	2,3%	7,0%	2,3%	2,3%	65,1%	100,0%
	Kararsızım	Sayı	12	6	1	2	1	15	37
		% Bilgilendirme formu nedir biliyorum.	32,4%	16,2%	2,7%	5,4%	2,7%	40,5%	100,0%
	Katılıyorum	Sayı	41	16	4	16	4	41	122
		% Bilgilendirme formu nedir biliyorum.	33,6%	13,1%	3,3%	13,1%	3,3%	33,6%	100,0%
	Kesinlikle katılıyorum	Sayı	79	11	5	11	5	35	146
		% Bilgilendirme formu nedir biliyorum.	54,1%	7,5%	3,4%	7,5%	3,4%	24,0%	100,0%
	Toplam	Sayı	152	44	14	33	11	153	407
		% Bilgilendirme formu nedir biliyorum.	37,3%	10,8%	3,4%	8,1%	2,7%	37,6%	100,0%

H0: Bilgilendirme formu bilgisi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Bilgilendirme formu bilgisi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 61,855 \quad p = 0,000$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani bilgilendirme formu bilgisi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 54: Poliçeyi Detaylı Okuma Bilgisi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi

		Neden poliçe yaptırınız?							Toplam
		Kendim ihtiyaç duyduğum	Kredi çekerken banka istediği için yaptırıldım	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırıldım	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırıldım	Yatırım amacıyla yaptırıldım	Yaptırmadım		
Poliçemi detaylı okudum.	Kesinlikle katılmıyorum	Sayı	14	5	1	4	1	55	80
		% Poliçemi detaylı okudum.	17,5%	6,3%	1,3%	5,0%	1,3%	68,8%	100,0%
	Katılmıyorum	Sayı	13	11	2	2	1	46	75
		% Poliçemi detaylı okudum.	17,3%	14,7%	2,7%	2,7%	1,3%	61,3%	100,0%
	Kararsızım	Sayı	19	7	3	7	2	27	65
		% Poliçemi detaylı okudum.	29,2%	10,8%	4,6%	10,8%	3,1%	41,5%	100,0%
	Katılıyorum	Sayı	42	13	4	11	2	17	89
		% Poliçemi detaylı okudum.	47,2%	14,6%	4,5%	12,4%	2,2%	19,1%	100,0%
	Kesinlikle katılıyorum	Sayı	64	8	4	9	5	8	98
		% Poliçemi detaylı okudum.	65,3%	8,2%	4,1%	9,2%	5,1%	8,2%	100,0%
	Toplam	Sayı	152	44	14	33	11	153	407
		% Poliçemi detaylı okudum.	37,3%	10,8%	3,4%	8,1%	2,7%	37,6%	100,0%

H0: Poliçeyi detaylı okuma ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Poliçeyi detaylı okuma ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 119,219 \quad p = 0,000$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani poliçeyi detaylı okuma ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 55: Aracı Kurumun Bilgi Verme Düzeyi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi

			Neden poliçe yaptırınız?						Toplam
			Kendim ihtiyaç duydum	Kredi çekerken banka istediği için yaptırıldım	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırıldım	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırıldım	Yatırım amacıyla yaptırıldım	Yaptırmadım	
Poliçe düzenleyen acente bana detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb.) verdi (Prim tutarı/fiyat hariç)	Kesinlikle katılmıyorum	Sayı	11	8	1	2	0	50	72
		% Poliçe düzenleyen acente bana detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb.) verdi. (Prim tutarı/fiyat hariç)	15,3%	11,1%	1,4%	2,8%	0,0%	69,4%	100,0%
	Katılmıyorum	Sayı	14	5	2	4	1	53	79
		% Poliçe düzenleyen acente bana detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb.) verdi. (Prim tutarı/fiyat hariç)	17,7%	6,3%	2,5%	5,1%	1,3%	67,1%	100,0%
	Kararsızım	Sayı	21	11	1	6	4	26	69
		% Poliçe düzenleyen acente bana detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb.) verdi. (Prim tutarı/fiyat hariç)	30,4%	15,9%	1,4%	8,7%	5,8%	37,7%	100,0%
	Katılıyorum	Sayı	50	15	7	12	1	16	101
		% Poliçe düzenleyen acente bana detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb.) verdi. (Prim tutarı/fiyat hariç)	49,5%	14,9%	6,9%	11,9%	1,0%	15,8%	100,0%
	Kesinlikle katılıyorum	Sayı	56	5	3	9	5	8	86
		% Poliçe düzenleyen acente bana detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb.) verdi. (Prim tutarı/fiyat hariç)	65,1%	5,8%	3,5%	10,5%	5,8%	9,3%	100,0%
Toplam	Sayı	152	44	14	33	11	153	407	
	% Poliçe düzenleyen acente bana detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb.) verdi. (Prim tutarı/fiyat hariç)	37,3%	10,8%	3,4%	8,1%	2,7%	37,6%	100,0%	

H0: Acenteden poliçeyle ilgili detaylı bilgi alma ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Acenteden poliçeyle ilgili detaylı bilgi alma ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 136,008 \quad p = 0,000$$

$p < 0,05$ olduğundan H_0 red edilir. Yani acenteden poliçeyle ilgili detaylı bilgi alma ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 56: Poliçe Teminatlarına Hakim Olma Düzeyi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi

			Neden poliçe yaptırılmaz?					Toplam	
			Kendim ihtiyaç duyduğum	Kredi çekerken banka istediği için yaptırılmaz	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırılmaz	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırılmaz	Yatırım amacıyla yaptırılmaz		Yaptırılmaz
Poliçemin hangi teminatları karşıladığımı biliyorum.	Kesinlikle katılmıyorum	Sayı	13	8	1	2	0	54	78
		% Poliçemin hangi teminatları karşıladığımı biliyorum.	16,7%	10,3%	1,3%	2,6%	0,0%	69,2%	100,0%
	Katılmıyorum	Sayı	11	4	2	0	1	42	60
		% Poliçemin hangi teminatları karşıladığımı biliyorum.	18,3%	6,7%	3,3%	0,0%	1,7%	70,0%	100,0%
	Kararsızım	Sayı	8	7	2	7	1	27	52
		% Poliçemin hangi teminatları karşıladığımı biliyorum.	15,4%	13,5%	3,8%	13,5%	1,9%	51,9%	100,0%
	Katılıyorum	Sayı	51	17	4	12	4	20	108
		% Poliçemin hangi teminatları karşıladığımı biliyorum.	47,2%	15,7%	3,7%	11,1%	3,7%	18,5%	100,0%
	Kesinlikle katılıyorum	Sayı	69	8	5	12	5	10	109
		% Poliçemin hangi teminatları karşıladığımı biliyorum.	63,3%	7,3%	4,6%	11,0%	4,6%	9,2%	100,0%
	Toplam	Sayı	152	44	14	33	11	153	407
		% Poliçemin hangi teminatları karşıladığımı biliyorum.	37,3%	10,8%	3,4%	8,1%	2,7%	37,6%	100,0%

H_0 : Poliçe teminatları hakkındaki bilgi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Poliçe teminatları hakkındaki bilgi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 140,947 \quad p=0,000$$

$p < 0,05$ olduğundan H_0 red edilir. Yani poliçe teminatları hakkındaki bilgi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 57: Muafiyetli Poliçe Bilgisine Sahip Olma Düzeyi ile Poliçe Yaptırma Nedeni Karşılaştırılması Analizi

			Neden poliçe yaptırınız?					Toplam		
			Kendim ihtiyaç duydum	Kredi çekerken banka istediği için yaptırım	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırım	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırım	Yatırım amacıyla yaptırım		Yaptırmadım	
Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.	Kesinlikle katılmıyorum	Sayı	22	10	1	1	2	60	96	
		% Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.	22,9%	10,4%	1,0%	1,0%	2,1%	62,5%	100,0%	
	Katılmıyorum	Sayı	17	9	2	6	2	43	79	
		% Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.	21,5%	11,4%	2,5%	7,6%	2,5%	54,4%	100,0%	
	Kararsızım	Sayı	16	6	3	4	2	24	55	
		% Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.	29,1%	10,9%	5,5%	7,3%	3,6%	43,6%	100,0%	
	Katılıyorum	Sayı	32	9	5	10	0	14	70	
		% Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.	45,7%	12,9%	7,1%	14,3%	0,0%	20,0%	100,0%	
	Kesinlikle katılıyorum	Sayı	65	10	3	12	5	12	107	
		% Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.	60,7%	9,3%	2,8%	11,2%	4,7%	11,2%	100,0%	
	Toplam		Sayı	152	44	14	33	11	153	407
			% Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.	37,3%	10,8%	3,4%	8,1%	2,7%	37,6%	100,0%

H_0 : Muafiyetli poliçe bilgisi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Muafiyetli poliçe bilgisi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 96,747 \quad p=0,000$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani muafiyetli poliçe bilgisi ile poliçe yaptırma nedeni arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 58: Poliçe Yaptırma Nedeni ile Poliçe Geçerlilik Süresi Takibi Karşılaştırılması Analizi

Neden poliçe yaptırınız? * Poliçenizin geçerlilik süresini takip eder misiniz?		Poliçenizin geçerlilik süresini takip eder misiniz?				Toplam	
		Çoğu poliçemin vadesini bilirim	Aracı kurum vade bitiminden birkaç gün önce haber verdiğimde bilirim olur	Tüm poliçelerimin vadesini bilirim; ayrı bir yerde klase ederim	Takip etmiyorum		
Neden poliçe yaptırınız?	Kendim ihtiyaç duydum	Sayı	89	31	23	9	152
		% Neden poliçe yaptırınız?	58,6%	20,4%	15,1%	5,9%	100,0%
	Kredi çekerken banka istediği için yaptırım	Sayı	19	9	3	13	44
		% Neden poliçe yaptırınız?	43,2%	20,5%	6,8%	29,5%	100,0%
	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırım	Sayı	4	5	1	4	14
		% Neden poliçe yaptırınız?	28,6%	35,7%	7,1%	28,6%	100,0%
	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırım	Sayı	17	10	6	0	33
		% Neden poliçe yaptırınız?	51,5%	30,3%	18,2%	0,0%	100,0%
	Yatırım amacıyla yaptırım	Sayı	1	4	3	3	11
		% Neden poliçe yaptırınız?	9,1%	36,4%	27,3%	27,3%	100,0%
Toplam		Sayı	130	59	36	29	254
		% Neden poliçe yaptırınız?	51,18%	23,23%	14,17%	11,42%	100,00%

H0: Poliçe yaptırma nedeni ile poliçe süresini takip etme arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Poliçe yaptırma nedeni ile poliçe süresini takip etme arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 219,068 \quad p=0,000$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani poliçe yaptırma nedeni ile poliçe süresini takip etme arasında anlamlı bir fark vardır.

Tablo 59: Poliçe Yaptırma Nedeni ile Poliçenin Yenilenmesi Tercihi Karşılaştırılması Analizi

Neden poliçe yaptırınız? * Poliçe geçerlilik süresi sona erdiğinde yenilemesini yaptırır mısınız?			Poliçe geçerlilik süresi sona erdiğinde yenilemesini yaptırır mısınız?				Toplam
			Prim ne olursa olsun mutlaka poliçemi yenilerim	Zorunlu poliçe ise yenilerim	İndirim yapılırsa yenilerim	Yenilemem	
Neden poliçe yaptırınız?	Kendim ihtiyaç duydum	Sayı	73	52	24	3	152
		% Neden poliçe yaptırınız?	48,0%	34,2%	15,8%	2,0%	100,0%
	Kredi çekerken banka istediği için yaptırım	Sayı	4	28	5	7	44
		% Neden poliçe yaptırınız?	9,1%	63,6%	11,4%	15,9%	100,0%
	Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırım	Sayı	2	8	4	0	14
		% Neden poliçe yaptırınız?	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%	100,0%
	Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşme dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırım	Sayı	12	9	10	2	33
		% Neden poliçe yaptırınız?	36,4%	27,3%	30,3%	6,1%	100,0%
	Yatırım amacıyla yaptırım	Sayı	4	4	2	1	11
		% Neden poliçe yaptırınız?	36,4%	36,4%	18,2%	9,1%	100,0%
	Toplam	Sayı	95	101	45	13	254
		% Neden poliçe yaptırınız?	37,40%	39,76%	17,72%	5,12%	100,00%

H0: Poliçe yaptırma nedeni ile poliçe yenilemesi arasında anlamlı bir fark yoktur.

H1: Poliçe yaptırma nedeni ile poliçe yenilemesi arasında anlamlı bir fark vardır.

$$X^2 = 159,257 \quad p=0,000$$

$p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Yani poliçe yaptırma nedeni ile poliçe yenilemesi arasında anlamlı bir fark vardır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sigorta kültür ve eğitimin ürünüdür. Sigorta eğitiminin yetersizliği sektörün yeterli derecede gelişmemesine neden olmaktadır. Bunun önüne geçebilmek için ilkokullardan başlayarak kişinin emniyetinin ne derece önemli olduğunu anlatarak sigorta bilincinin aşılması hususunda ilk adımı atılmalıdır. Okuma alışkanlığının yetersiz olması sektörün gelişimini önemli derecede engellemektedir. Devam eden sıralamada sigortacılıkla ilgili eğitim veren yükseköğretim kurumları arttırılmalı ve kalifiye personel kazanımı için yeterli özen gösterilmelidir. Bu mekanizma devlet politikası içerisine alınmalıdır.

Sigortacılığın en etkin fonksiyonlarından biri fonlar sayesinde ekonomiye önemli derecede kaynak sağlıyor olmasıdır. Toplumsal dayanışmanın yanında fon yaratmak ve fonları yatırım araçlarıyla ekonomiye kazandırarak kurumsal tasarrufların oluşumuna katkı sağlamaktadır. Kısacası ekonomik kalkınmayı hareketlerinden başrollerden biridir.

Gelişmiş ekonomiye sahip ülkelerde sigortasız bir yaşamı düşünmek neredeyse olanaksızdır. Bireyler ve kurumlar ortadan kaldıramayacağını düşündükleri tehlikeleri sigorta sayesinde teminat altına alarak, bu sistem içinde olmanın avantajı ile yaşamına ve ekonomik faaliyetine ferah bir şekilde devam edebilir.

Türkiye'nin henüz gelişmekte olan bir ülke olmasının yanı sıra ekonomik anlamda gelişmiş ülkelerle aynı bantta olmayışı sigorta sektörünün gelişimi engelleyen önemli nedenlerden birisidir. Ülkemizde sigortaya lüks bir hizmet gözüyle bakılmaktadır. Geliri temel ihtiyaçlarını karşılamaya yetmeyen veya ucu ucuna yeten bir kişiden poliçe almasını beklememiz yanlış. Fakat her gün öğle yemeğinde kola içen bir kişinin dört aylık kola için ödediği para ile konut poliçesi satın alınabilir (bugünkü ortalama primler ve kola ücreti baz alınarak hesaplanmıştır). Bir önceki paragrafta belirttiğimiz gibi burada emniyet duygusunun aşılınmamış olması sorunu karşımıza çıkmaktadır. Nitekim bunun en temel kaynağı eğitimidir.

Gelişmenin önünde diğer bir engel sosyal faktörlerdir. Sigortacı halkın güvenini kazanmak için güven artırıcı önlemler almalıdır. Yanlış bir bilgi ile eksik bir teminat satın alınması akabinde hasar yaşanması sigortalının güvenini o anda sarsacaktır. Burada sigortacılar mutlaka ve mutlaka bir sözleşme yapıldığında üç kazananın (sigortacının aracının ve sigortalının) olduğunu her fırsatta dile getirmeli, halka daha yakın bilgi aktarımı yapmalıdır. Sigorta şirketleri çalışma yapıları itibariyle acenteler aracılığıyla çoğu sigortalıya ulaşmaktadır. Acentelerin eksik bilgiye sahip olmasından kaynaklı şirket profiline zarar verebilme olasılığı gözönünde bulundurularak sık sık eğitimle acente denetimi sağlanmalıdır.

Türkiye’de insanların sigorta bilincine ne kadar sahip olduğunu belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmanın daha sonraki çalışmalara ışık tutması düşünülmektedir. Yapılan anketin sonuçları kısaca anlatılmaktadır.

İstanbul ili ile sınırlandırılmış olarak oluşturulan örneklem grubundaki katılımcıların;

- %51,8’i kadın, %48,2’si erkektir.
- %41,5’i 17-27 yaş arasında, %45’i 28-38 yaş arasında, %9,1’i 39-49 yaş arasında,
- %3,2 ‘si 50-60 yaş arasında ve %1,2’si 61-71 yaş arasındadır.
- %63,1’i bekar, %36,9’u evlidir.
- %3,2’si ilköğretim, %11,5’i lise, %17’si ön lisans, %57’si lisans, %9,8’i yüksek lisans ve %1,5’i doktora mezundur.
- %29’u 0-2020 TL arasında, %18,4’ü 2021-3000 TL arasında, %19,2’si 3001-4000 TL arasında, %15,5’i 4001-5000 TL arasında ve %17,9’u 5001TL ve üzerinde aylık net gelire sahiptir.
- %70,3’ çalışıyor, %24,8’i çalışmıyor ve %4,9’u geçici işsiz durumundadır.
- %69’nun sosyal güvencesi SGK, %8,1’i bağkur, %6,4’ü emekli sandığı, %10,8’i özel sağlık sigortası ve %5,7’si diğer sosyal güvenceye sahiptir.

Ankete katılanların %54,1’i daha önce poliçe satın almış, %45,9’u daha önce poliçe satın almamıştır.

Katılımcıların %66,4'ü poliçe hakkında bilgiye sahip, %7,9'u kararsız, %25,8'i poliçe hakkında bilgi sahibi değildir. %65,9'u bilgilendirme formu hakkında bilgiye sahip, %9,1'i kararsız, %25,1'i bilgilendirme formu hakkında bilgi sahibi değildir.

Katılımcıların %46'sı poliçesini detaylı okumuş, %16'sı kararsız, %38,1'i poliçesini detaylı okumamıştır. Katılımcıların %45,9'u poliçe düzenleyen acenteden detaylı bilgi almıştır, %17'si kararsız, %37,1'i poliçe düzenleyen acenteden detaylı bilgi almamıştır. Bu sonuçtan aracı kurumun sigorta şirketi için ne derece önem arz ettiğini, aracı kurumun ticari çerçevede hareket ettiği ve sigortalıya tam bilgiyi vermediği sürece sigorta bilincinin gelişemeyeceğini söyleyebiliriz.

Katılımcıların %53,3'ü poliçesinin hangi teminatları karşıladığını biliyor, %12,8 kararsız, %33,9'u poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bilmiyor. %43,5'i muafiyetli poliçe hakkında bilgiye sahip, %13,5'i kararsız, %43'ü muafiyetli poliçe hakkında bilgi sahibi değildir. Satın aldığı poliçenin teminatları tam anlamıyla bilmeyen yüzdelik aslında okuma alışkanlığını edinemediğimizin bir yansımasıdır. Ankete katılan kişilerin %25,8'i muafiyetli poliçe almayacağını söylemiştir. Kişilerin %15,7'si muafiyete konu olan hasarın gerçekleşme olasılığını düşük gördüğü için muafiyetli poliçe satın alacağını, %9,6'sı prim daha uygun olduğu için muafiyetli poliçe satın alacağını belirtmiştir. Muafiyetli poliçenin tam karşılığını bilen kesim riskin belli bir kısmını üstlenen ve sigortacıya dayanışma sağlayan sigortalı kıymete zarar gelmemesi için temkinli davranan kesim. Burada olması muhtemel ve sektöre yara verecek olay aracı kurumun sigortalıya muafiyet bilgisi vermeden sadece ticari düşünce ile muafiyetli poliçe satması ve sigortalının ileriki dönemlerde muafiyete konu olan bir hasar yaşaması sonucunda hasar ödemesi alamaması sigortacılığa olan güveni sarsacaktır. Yine sigorta şirketini temsil eden aracı kurumun sigortalılara bilgi yaklaşımı üst düzey seviyede önemlidir.

Ankete katılan kişilerin %37,6'sı poliçe yaptırmamıştır. Poliçe yaptıranların %37,4'ü kendi ihtiyaç duyduğu için, %10,8'i kredi çekerken banka istediği için, %8,1'i poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceği ekstra hizmetlerden dolayı, %3,4'ü sigortacı bir tanıdığına ricası ile, %2,7'si yatırım amacıyla yaptırmıştır. ve %45,7'si poliçesini okumamıştır. Poliçesini okuyan kişilerin %48,4'ü poliçesi

yapıldıktan hemen sonra, %3,9'u hasar oluştuktan sonra, %2'si hasarı karşılanmayınca okumuştur.

Katılımcıların %36,9'u poliçesinin geçerlilik süresini takip etmediğini belirtmiştir. Kişilerin %35,6'sı çoğu poliçesinin vadesini bildiğini, %16'sı Aracı kurum vade bitiminden birkaç gün önce haber verdiğinde bilgisi olduğunu, %11,5'i tüm poliçelerinin vadesini bildiğini ve ayrı bir yerde klase ettiğini belirtmiştir.

Katılımcıların %20,1'i poliçesinin geçerlilik süresi sona erdiğinde yenilemeyeceğini söylemiştir. Kişilerin %33,7'si zorunlu poliçe ise yenileyeceğini, %26,3'ü prim ne olursa olsun mutlaka yenileyeceğini, %19,9'u indirim yapılırsa yenileyeceğini söylemiştir. Prim ne olursa olsun mutlaka sigorta sözleşmesi yaptırmak isteyen katılımcılar oran olarak az fakat emniyet duygusu tam yerleşmiş olan kişiler olup sektörün ihtiyacı olan kesimdir. Bu kısmı etkileyen sonuçlara kısaca devam edebiliriz.

Katılımcılara hangi durumlar karşılanırsa sigorta yaptırmayı düşündükleri sorduk ve puanlamalarını istedik. Maddi durumunun iyileşmesine; kişilerin %55'i çok önemli, %24,1'i orta önemli, %20,9'u az önemli demiştir. Sigorta primleri düşük olması durumuna; ankete katılan kişilerin %51,6'sı çok önemli, %26,6'sı orta önemli, %21,9 az önemli demiştir. Kişinin maddi durumu ve primlerin düşük olması doğru orantılı ilerlemiş olup, ekonomini zeminin sağlamlaştırması kişinin güvence satın almasına doğrudan etki etmektedir. Sigorta primlerinin daha düşük olması tabii ki herkes tarafından arzu edilen bir durum fakat burada anlatmamız gereken teminat altına alınan malın değerine karşılık aslında ödediği primin çok cüzi kalması durumudur ve kişideki sigorta bilinci için önemlidir.

Ödenen primin gelecekte daha fazla para olarak döneceği kesin olması durumuna; ankete katılan kişilerin %53,6'sı çok önemli, %23,5'i orta önemli, %22,8'i az önemli demiştir. Burada da kişiler ödediği veya ödeyeceği primin boşa gittiğini düşünüyor, bir teminat satın alındığının altı çizilerek yenileme dönemlerinde sigorta şirketleri tarafından hasarsızlık indiriminin yanı sıra minik jestler yapılmalıdır.

Uygun ödeme koşulları sağlanması durumuna; ankete katılan kişilerin %53,1'i çok önemli, %28,7'si orta önemli, %18,1'i az önemli demmiştir. Katılımcıların yarıdan fazlası uygun ödeme koşulunun sağlanmasını öngörmekte olup, sigorta şirketlerinin tahsilat yapısında iyileştirmelere gitmesi bu kesimin kazanılmasını sağlayacaktır. Ek paketler hediye edilmesi durumuna; ankete katılan kişilerin %45,2'si çok önemli, %31,5'i orta önemli, %23,4'ü az önemli demmiştir. Yine sigorta şirketleri her sigortalısı için fayda sağlayacak olan paket ürünler üretilip %45'lik kısmı rahatlıkla kazanabilir.

Police teminatlarının sadeleştirilerek yazılması durumuna; ankete katılan kişilerin %42,7'si çok önemli, %29,9'si orta önemli, %27,2'si az önemli demmiştir. Satın alınan sözleşmede yer alan teminatların sadeleştirilerek yazılması hem acentenin hem sigortalının faydasına olup, sigorta şirketlerinin aksiyon alması gereken bir diğer husustur.

Ankete katılan kişilerin %16'sı trafik sigortası, %15'i sağlık sigortası, %14'ü kasko, %11'i konut sigortası, %9'u BES, %9'u DASK, %6'sı ferdi kaza sigortası, %6'sı seyahat sigortası, %5'i hayat sigortası, %4'ü elektronik cihaz sigortası, %2'si işyeri sigortası %1'i nakliyat sigortası, %1'i yeşil kart sigortası yaptırmıştır. İnşaat, makine kırılması, yat ve tarım sigortalarını yaptıran kişiler %1'den daha azdır.

Sigortacılıkta, sigortalı tarafından bakıldığında iyileştirilmesi gereken en temel sorunlardan bir tanesi kişilerin poliçeleri sahiplenmeleridir. Banka kredisi için veya tanıdığını kırmamak için, şartlar sağlanarak uygun prim ile hazırlanmış ve satın alınmış bir poliçenin kenara atılacak kağıt destesinden daha ötesinde olduğunun sigortalı tarafından anlaşılması gerekmektedir.

Sektörün gelişimi poliçe üretimi ile doğru orantılı olup, sigortalıların satın aldığı poliçeden memnuniyet duyması onu farklı ürünlere de yönlendirecektir. Bu memnuniyet poliçenin gerekliliğini fark eden bir sigortalı yaratacak ve kişinin bireysel sigortalar bazında bilincini olumlu yönde etkileyip bu bilincin kurumsala taşınmasına da ön ayak olacaktır. Memnuniyet sigorta bilincinin geliştirilmesi için atılması gereken bir diğer adımdır.

Ayrıca TSB'e bağlı bir telefon hattı oluşturularak sigorta ile ilgili soruların anında cevaplanması, ilkokul müfredatına sigortanın temelde ne olduğunu anlatılması, poliçe dilinin daha sadeleştirilmesi, kişiye poliçe satın alırken alternatif teklifler sunularak kendi seçiminin ne olduğunu farkına varmasının sağlanması ve tüm aracı kurumlardaki personelin aralıklarla eğitilmesi ve sigortalıya detaylı bilgi aktarmasının sağlanması sigorta bilincinin artırılması adına önerilerimizdir.



KAYNAKÇA

- ACINAN, Hilmi. **Sigortaya Giriş**, İstanbul, 1998.
- ALGÜNEY, Melih. **Temel Sigortacılık Kavramları**, İstanbul: Bayındır Hayat Sigorta Yayınları, 1999.
- DUMAN, G. Şebnem, **Türk Sigorta Sektöründe Boş Kapasiteler ve Ekonomik Kayıplar**, İstanbul: Bilimsel Araştırma Merkezi Yayını, 1990.
- ERDOĞAN, İlhan. **İsteğe Bağlı Sigorta Hizmetine Karşı Tutum**, İstanbul; Beta Yayıncılık, 1993.
- FERGAN, Oktay, **Yeşil Kart Sisteminin Genel Yapısı ve Türkiye'deki Uygulamanın Ana Hatları**, İstanbul, 1998.
- FLOWER, Raymond ve JONES, Michael Wynn, **Lloyd's of London**, London; Dawid and Charles, 1974.
- GÜVEL, E. A. ve GÜVEL, A. Ö. (2008). **Sigortacılık**, 4. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- İŞGÖREN, Tülin, **Uygulamalı Temel Sigorta Bilgileri**, Anadolu Sigorta Yayını, 1988.
- KAHYA, Mehmet, **Teknik ve Hukuki Yönleriyle Sigorta, Sigortacılık ile Reasürans**, Çalışma, 2010.
- KAYA, Feridun, **Sigortacılık**, 2013.
- KUBİLAY, Huriye, **Uygulamalı Özel Sigorta Hukuku**, 2. Baskı, İzmir, 2003.
- KUÇCU, Sinan, **Sigorta Talep Teorisi ve Türkiye Uygulaması**, Erzurum, 1996.
- KÜLÜNK, Halim, **Cumhuriyetin 50inci Yılında Sigortacılığımız**, T. C. Ticaret Bakanlığı Sigorta Murakabe Kurulu Yayınları No. 15, İstanbul, Toker Matbaası, 1974.
- NOMER, Cahit ve YUNAK, Hüseyin. **Sigortanın Genel Prensipleri**, 1. Baskı, İstanbul: Milli Reasürans Yayınları, 2000.
- ÖZBOLAT, Murat (2007). **Temel Sigortacılık**, 2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- PEKİNER, Kamuran. **Sigorta İşletmeciliği**, İstanbul, 1981.

SERGİCİ, Erdoğan. **Sigorta ve Pazarlama: Makaleler**, İsviçre Sigorta Yayınları, 2001.

ULUTEKİN, Hanefi, “**Türkiye’de Sigortacılığın Gelişimi ve Geliştirme İmkanları**”, **Türk Sigortacılığının Geliştirilmesi Seminer ve Panel Notları**, İstanbul, İstanbul Ticaret Odası, 1986.

T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, Sigortacılık Genel Müdürlüğü, 100 Soruda Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası.

Prof. Dr. Pettev Bilgen’in 14.4.993 tarihli Pool hakkındaki hukuk mütaalası. –Uniform Agreement Between Bureaux, 1997.

Sürelî Yayınlar & Makaleler & Bildiriler

AKPINAR, Özgür. “Sigorta Sektöründe Pazarlama Süreci: Acentelerin Rolü ve Önemi”, **Ticari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:1, Sayı:1, (2017).

ALTUN, Altuğ. “Sigortacılık Sektöründe Acentelerin Önemi”, (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007).

BUL, Aycan. “Sigorta Dağıtım Kanallarının Dijitalizasyonu”, (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016).

ÇAKAR, Recep ve YILDIRIM İsmail. “Türkiye’de Sigorta Dağıtım Kanalları ve Sigorta Acentelerinin Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma”, **Akademik Bakış Dergisi**, Sayı:51, 2015.

ÇEMBERCİ, Mustafa. “Sigorta Pazarlaması ve Tüketicinin Bireysel Emeklilik Sistemine Bakış Açısını Test Etmeye Yönelik Bir Araştırma”, (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007).

KAMİLÇELEBİ, Hatime. “Türkiye’de Sigorta Sektörünün Swot Analizi ve Bir Araştırma”, **Ekonomi Bilimleri Dergisi**, Cilt: 4, Sayı:1, (2012).

MENNANOĞULLARI, Burak Mehmet. “Sigorta Pazarlaması, Rekabet ve Mevzuat İlişkisi: Sigorta Acenteleri Özelinde Bir İnceleme”, (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016).

TUNÇ, Cüneyt. “Sigorta Şirketlerinin Stratejik Güç Unsurlarının Sigorta Acenteleri Üzerindeki Yaptırım Boyutunun İstatistiksel Teknikler ile İncelenmesi”, (**Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015).

ÜNLENEN, Burcu Fatma. “Ankara İlinde Konut Poliçesi Hasarı Oluşan Sigortalıların Sigorta Farkındalığı”, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018).

RAPORLAR

- T. C Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, **Sigorta Denetleme Kurulu, Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor**, 2017, <https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2018/11/Sigortac%C4%B1%C4%B1k-ve-BES-Faaliyet-Raporu-B%C3%B6l%C3%BCm-I.docx>, (17.04.2019)
- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, **Genel Sigorta Verileri Satış Kanalı Bazında Primler Raporu**, 2019, <https://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909> (18.04.2019)
- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, **Genel Sigorta Verileri Satış Kanalı Bazında Primler Raporu**, 2018, <https://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909> (18.04.2019)
- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, **Genel Sigorta Verileri Satış Kanalı Bazında Primler Raporu**, 2017, <https://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909> (18.04.2019)
- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, **Genel Sigorta Verileri Satış Kanalı Bazında Primler Raporu**, 2016, <https://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909> (18.04.2019)
- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, **Genel Sigorta Verileri Satış Kanalı Bazında Primler Raporu**, 2015, <https://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909> (18.04.2019)
- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, **Genel Sigorta Verileri Satış Kanalı Bazında Primler Raporu**, 2014, <https://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909> (18.04.2019)
- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği, **Genel Sigorta Verileri Satış Kanalı Bazında Primler Raporu**, 2013, <https://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909> (18.04.2019)

İNTERNET KAYNAKLARI

www.dask.gov.tr

www.egm.org.tr

www.tarsim.org.tr

www.tmtb.org.tr

www.tramer.org.tr

www.tsrsb.org.tr

www.sigortam.net

SEGEM- **Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları**, <http://www.kto.org.tr/d/file/sigorta-acenteleri-teknik-personel-egitim-programi-ders-notlari.doc>, (12.04.2019)

YASALAR VE YÖNETMELİKLER

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu.

6327 Sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu ile Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun.

Aktüerler Yönetmeliği.

Güvence Hesabı Yönetmeliği.

Sigorta Acenteleri Yönetmeliği.

Sigorta Eksperleri Yönetmeliği.

Sigorta ve Reasürans Brokerleri Yönetmeliği.

Sigortacılık Eğitim Merkezi Yönetmeliği.

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

Sigorta Bilinci Üzerine Bir Anket (İstanbul)

Dikkat: Bu ankette elde edilen bilgiler sadece araştırma amaçlı istatistiki bilgiler olup, başka bir amaçla kesinlikle kullanılmayacaktır.

1. Cinsiyetiniz

- Kadın
- Erkek

2. Yaşınız

.....

3. Medeni Durumunuz

- Bekar
- Evli

4. Öğrenim Durumunuz

- Okuryazar değil
- İlköğretim (ilk ve orta okul)
- Lise
- Ön Lisans
- Lisans
- Yüksek Lisans
- Doktora

5. Aylık net geliriniz?

- 0-2020TL (Asgari Ücret)
- 2021TL - 3000TL
- 3001TL-4000TL
- 4001 TL-5000TL
- 5001TL ve üzeri

6. Çalışma Durumunuz

- Çalışıyor
- Çalışmıyor
- Geçici İşsiz

7. Sosyal Güvence Durumunuz

- SGK
- Bağ-Kur
- Emekli Sandığı
- Özel Sağlık Sigortası
- Diğer

8. Daha önce poliçe satın aldınız mı?

- Evet
- Hayır

9. Aşağıdaki soruları sizin için en uygun olanı işaretleyerek cevap veriniz.

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
Poliçe nedir biliyorum.					
Bilgilendirme formu nedir biliyorum.					
Poliçemi detaylı okudum.					
Poliçe düzenleyen acente bana detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb) verdi. (Prim tutarı/fiyat hariç)					
Poliçemin hangi teminatları karşıladığını biliyorum.					
Muafiyetli poliçe nedir biliyorum.					

10. Neden poliçe yaptırdınız?
- Kendim ihtiyaç duydum
 - Kredi çekerken banka istediği için yaptırdım
 - Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırdım
 - Poliçe süresi boyunca risk gerçekleşmese dahi kullanabileceğim ekstra hizmetlerden dolayı yaptırdım
 - Yatırım amacıyla yaptırdım
 - Yaptırmadım
11. Satın aldığınız poliçeyi ilk ve tam olarak ne zaman okudunuz?
- Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum
 - Hasar oluşuktan sonra okudum
 - Hasarım karşılanmayınca okudum
 - Okumadım
12. Muafiyetli poliçe satın alır mısınız?
- Prim daha uygun olduğu için muafiyetli poliçe satın alırım
 - Muafiyete konu olan hasarın gerçekleşme olasılığını düşük gördüğüm için muafiyetli poliçe satın alırım
 - Muafiyetli poliçe satın almam
 - Muafiyetli poliçenin ne olduğunu bilmiyorum
13. Poliçenizin geçerlilik süresini takip eder misiniz?
- Çoğu poliçemin vadesini bilirim
 - Aracı kurum vade bitiminden bir kaç gün önce haber verdiğinde bilgim olur
 - Tüm poliçelerimin vadesini bilirim; ayrı bir yerde klase ederim
 - Takip etmiyorum
14. Poliçe geçerlilik süresi sona erdiğinde yenilemesini yaptırır mısınız?
- Prim ne olursa olsun mutlaka poliçemi yenilerim
 - Zorunlu poliçe ise yenilerim
 - İndirim yapılırsa yenilerim
 - Yenilemem
15. Kendiniz hariç başkası için (anne-baba, eş-çocuk,kardeş vb) poliçe satın alır mısınız?
- Sadece kendim için poliçe satın alırım
 - Annem, babam ve kardeşim için poliçe satın alırım
 - Eşim ve çocuğum için poliçe satın alırım

16. Hangi durumların sağlanması size bir veya birden fazla branşta sigorta yaptırmayı düşündürür? 1 'den 6'a kadar sıralayınız. (1: Sigorta yaptırmanızda en az etkili faktör, 6: Diğerlerine göre en çok etkili faktör)

	1	2	3	4	5	6
Maddi durumum iyileşirse.						
Sigorta primleri düşük olursa.						
Ödeyeceğim primin bana gelecekte daha fazla para olarak döneceğine inanırsam.						
Uygun ödeme koşulları sağlanırsa.						
Ek paketler hediye edilir ise.						
Poliçe teminatları daha sadeleştirilerek yazılır ise.						

17. Aşağıdaki sigorta türlerinden hangilerini yaptırдыңız?

- Trafik
- Kasko
- Konut
- İşyeri
- Nakliyat
- Ferdi Kaza
- Sağlık
- Yeşil Kart
- İnşaat
- Elektronik Cihaz
- Makine Kırılması
- Yat
- Seyahat
- BES
- Hayat
- Tarım
- DASK

Ankete katıldığınız için teşekkür ederiz.