

**T.C.**  
**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**SİGORTACILIK VE RİSK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI**  
**YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**ANKARA İLİNDE KONUT POLİÇESİ HASARI OLUŞAN**  
**SİGORTALILARIN SİGORTA FARKINDALIĞI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**  
**FATMA BURCU ÜNLENEN**

**TEZ DANIŞMANI**  
**PROF. DR. SERPİL CULA**

**ANKARA – 2018**

**T.C.**  
**BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**SİGORTACILIK VE RİSK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI**  
**YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**ANKARA İLİNDE KONUT POLİÇESİ HASARI OLUŞAN**  
**SİGORTALILARIN SİGORTA FARKINDALIĞI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN**  
**FATMA BURCU ÜNLENEN**

**TEZ DANIŞMANI**  
**PROF. DR. SERPİL CULA**

**ANKARA – 2018**



BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
YÜKSEK LİSANS TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

Tarih: 14 / 09 / 2018

**Öğrencinin Adı, Soyadı:** Fatma Burcu ÜNLENEN

**Öğrencinin Numarası:** 21420054

**Ana Bilim Dalı:** Sigortacılık ve Risk Yönetimi

**Programı:** Yüksek Lisans

**Danışmanın Unvanı / Adı Soyadı:** Prof. Dr. Serpil CULA

**Tez Başlığı:** Ankara İlinde Konut Poliçesi Hasarı Oluşan Sigortalıların Sigorta Farkındalığı

Yukarıda başlığı belirtilen Yüksek Lisans/Doktora tez çalışmamın; Giriş, Ana Bölümler ve Sonuç Bölümünden oluşan, toplam 78 sayfalık kısmına ilişkin, 17 / 08 / 2018 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 16'dır.

Uygulanan filtrelemeler:

1. Kaynakça hariç
2. Ahntılar hariç
3. Beş (5) kelimededen daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç

“Başkent Üniversitesi Enstitüleri Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Usul ve Esaslarını” inceledim ve bu uygulama esaslarında belirtilen azami benzerlik oranlarına tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Öğrenci İmzası:

Onay

14 / 09 / 2018

Öğrenci Danışmanı Unvan, Ad Soyad,  
Prof. Dr. Serpil CULA

## KABUL VE ONAY SAYFASI

Fatma Burcu ÜNLENEN tarafından hazırlanan “Ankara İlinde Konut Poliçesi Hasarı Oluşan Sigortalıların Sigorta Farkındalığı”adlı bu çalışma jürimizce Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Kabul (sınav) Tarihi: 14/09/2018

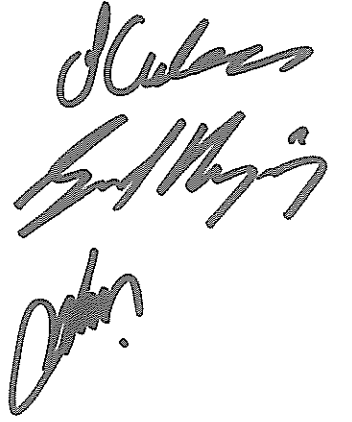
(Jüri Üyesinin Unvanı, Adı-Soyadı ve Kurumu):

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Serpil CULA  
Başkent Üniversitesi

Jüri Üyesi: Dr. Öğretim Üyesi Şeref HOŞGÖR  
Başkent Üniversitesi

Jüri Üyesi: Dr. Öğretim Üyesi Yasemin SAYKAN  
Hacettepe Üniversitesi

İmzası



Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

14/09/2018

Prof. Dr. İpek KALEMÇİ TÜZÜN  
Enstitü Müdürü

## TEŞEKKÜR

Hacettepe Üniversitesi Sosyoloji Bölümü'ndeki lisans eğitimim sonrasında farklı sektörlerde iş deneyimim oldu ve iş hayatım 2006 yılından bu yana sigortacılık alanında devam etmektedir. 2011 senesinde Emtia ve Kıymete İlişkin Nakliyat Branşında yapmaya hak kazandığım Sigorta Eksperliği mesleğini layıkıyla yerine getirebilmek adına Başkent Üniversitesi, Sigortacılık ve Risk Yönetimi Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Programına başladım.

Yüksek Lisans döneminde bana derslerde sundukları bilgi, aktardıkları tecrübe ve kattıkları farklı bakış açıları için derslerini alma ayrıcalığını yaşadığım tüm hocalarıma teşekkür ederim. Özellikle, yazdığım yüksek lisans tez çalışmasının başlangıcından sonuna kadar bana bilgisi ile sonsuz destek veren, müthiş sabırla yaklaşan, her zaman yanımda olduğunu hissettiren, öğrenci olmanın keyfini hatırlatan tez danışmanı hocam Prof. Dr. Serpil Cula ile yüksek lisans döneminde kapılarını bana her zaman açan, manevi destek veren, bilgi ve deneyimlerini esirgemeyen hocalarım Prof. Dr. Zehra Muluk ile Dr. Öğr. Üyesi Şeref Hoşgör'e bana sadece katkılarından değil iyi niyetli yaklaşımlarından dolayı da çok teşekkür ederim. Bununla birlikte, yüksek lisans dönemim boyunca destek olan aileme, meslektaşım eşime ve canım kızıma teşekkür etmek istiyorum.

## ÖZET

### ANKARA İLİNDE KONUT POLİÇESİ HASARI OLUŞAN SİGORTALILARIN SİGORTA FARKINDALIĞI

**Fatma Burcu Ünlener**

**Yüksek Lisans, Sigortacılık ve Risk Yönetimi Ana Bilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Serpil Cula**

**Eylül, 2018**

Hizmet sektörü içerisinde; tasarruf kaynağı, fon yaratıcısı, ekonomik çöküntü önleyici, güven unsuru olması sebebiyle iktisadi ve sosyal açıdan önemli bir yere sahip sektörlerden biri de sigorta sektörüdür. Ancak, sigorta sektörü Türkiye’de gelişme göstermekle birlikte istenen potansiyele ulaşamamıştır. Bunun en önemli nedenlerinden biri Türk sigortalısının sigorta bilincinin yeterli düzeyde olmamasıdır.

Yapılan çalışmada sigorta bilincinin ne düzeyde olduğunu anlamak için, konut sigortası poliçesine sahip, konutunda hasar oluşması sebebiyle poliçesi aracılığı ile hasar dosyası açtırmış kişiler üzerinde bir anket yapılmıştır. Bu çalışma ışığında elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır. Sonuçlar, katılımcıların yarısının poliçesini bankasürans aracılığı ile yaptırdığını, katılımcıların yarısına yakınının poliçeleri ile ilgili olarak prim bilgisi hariç olmak üzere, poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedeli gibi konularda detaylı bilgi almadığını, katılımcıların %39,4’ünün poliçelerini hiç okumadığını göstermektedir. Katılımcıların yarısından fazlası poliçelerinin hangi teminatları karşıladığını bilmemektedir. Bir kısmı da poliçesini okuduğu halde hangi teminatların karşılandığını bilmemektedir. Katılımcılar arasında tazminat ödemesi alamayan sigortalıların %42,9’u tazminat ödemesi alamayışlarının nedenini sigorta şirketinin ödeme yapmak istemeyişi olarak görmektedir. Katılımcıların %44,9’u ankette yer alan sigorta terimlerinden hiçbirini bilmediğini ifade ederken hepsini bildiğini söyleyen sigortalılar %2,8’i oranındadır.

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

## **ABSTRACT**

### **INSURANCE AWARENESS OF PEOPLE HAVING HOUSEHOLD INSURANCE AND FILED PROPERTY DAMAGE CLAIM IN ANKARA PROVINCE**

**Fatma Burcu Ünl nen**

**Master’s Thesis, Department of Insurance and Risk Management**

**Supervisor: Prof. Dr. Serpil Cula**

**September, 2018**

In terms of economic and social coverage, insurance sector is one of the sectors which has a significant place in service industry as a saving source, fund creator, economic depression preventative and a confiding symbol. On the other hand, despite the sectoral development in Turkey, the insurance sector has not yet reached its desired potential. One of the most important reasons for this is insufficiencient awareness of Turkish insured people about insurance policies.

In this study, in order to understand the level of insurance awareness, a survey was conducted among people having household insurance and filed property damage claim through their insurance policy. The results obtained in this regard were interpreted accordingly. The results show that half of the participants made their policy through bancassurance, almost half of the participants did not obtain detailed information about their policy coverage, (except of the premium) and 39.4% of the participants did not read the policy at all. More than half of the participants did not know their policy coverage and some of them did not understand their policy coverage even though they read their policy. Among the participants, 42.9% of the insured who could not receive the compensation payment thought that the reason for the unpayment was because the insurance company did not want to compensate their damages. 44.9% of respondents did not know any of the insurance terms stated in the survey and only 2.8% of the insured said that they knew all of the terms.

**Keywords:** Insurance, insurance consciousness, insurance awareness, survey, research

## İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR .....	I
ÖZET .....	II
ABSTRACT .....	III
İÇİNDEKİLER .....	IV
TABLolar LİSTESİ .....	VI
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	VIII
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ .....	IX
GİRİŞ .....	1
BÖLÜM I: SİGORTACILIK SEKTÖRÜNE GENEL BAKIŞ .....	3
1.1. Sigorta Türleri .....	3
1.2. Hayat Sigortaları Branşı – Hayat Dışı Sigortalar Branşı .....	5
1.2.1. Hayat Sigortaları (Kişi) Branşı .....	5
1.2.2. Hayat Dışı (Elemantar) Branşı .....	6
1.2.2.1. Yangın Sigortaları .....	7
1.3. Türk Sigorta Sektörüne Genel Bakış .....	10
1.3.1. Türk Sigorta Sektörünün Verileri .....	10
1.3.1.1. Branşlara Göre Prim Gelirleri .....	11
1.4. Sigortanın Tarafları .....	20
1.4.1. Sigortacı .....	20
1.4.2. Sigorta Acentesi .....	20
1.4.3. Sigorta Brokeri .....	21
1.4.4. Sigortalı / Sigorta Ettiren .....	22
1.4.5. Lehtar .....	23
1.5. Sigortanın İlkeleri .....	23
1.5.1. Sigortalanabilir Menfaat İlkesi .....	24
1.5.2. Rizikonun Varlığı İlkesi .....	25
1.5.3. Tazminat İlkesi .....	26
1.5.4. Hasara Katılım İlkesi .....	29
1.5.5. Halefiyet İlkesi (Rücu İlkesi) .....	31
1.5.6. Yakın Sebep İlkesi .....	32



1.5.7. Azami (Mutlak) İyî Niyet İlkesi .....	34
<b>BÖLÜM II: SİGORTA SEKTÖRÜNDE PAZARLAMA VE DAĞITIM/ÜRETİM</b>	
<b>KANALLARI.....</b>	<b>36</b>
2.1.Pazarlama Kavramı.....	36
2.2. Sigortacılıkta Pazarlama Faaliyetleri ve Satış .....	36
2.2.1. Sigortacılıkta Pazarlama Bileşenleri .....	38
2.2.1.1. Ürün.....	39
2.2.1.2. Fiyat .....	40
2.2.1.3. Tutundurma .....	40
2.2.1.4. Dağıtım Kanalları .....	41
2.2.1.4.1. Doğrudan Dağıtım Kanalı.....	42
2.2.1.4.2. Acenteler Aracılığı İle Dağıtım .....	44
2.2.1.4.3. Brokerler Aracılığı İle Dağıtım.....	46
2.2.1.4.4. Bankasürans (Banka Kanalı İle Dağıtım) .....	48
2.2.1.4.5. E- Sigortacılık .....	51
<b>BÖLÜM III: SİGORTA BİLİNCİ.....</b>	<b>54</b>
3.1. Araştırmanın Amacı.....	54
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	54
3.3. Yöntem.....	54
3.4. Bulgular .....	55
<b>BÖLÜM IV: SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>74</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>79</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>81</b>
Ek-1. Anket Formu.....	81

## TABLÖLAR LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b>	Sosyal Sigortalılar ile Özel Sigortalılar Arasındaki Farklar .....	4
<b>Tablo 2.</b>	Türkiye’de Sigorta, Emeklilik ve Reasürans Şirketleri Sayısı .....	10
<b>Tablo 3.</b>	Türkiye’de Branşlara Göre Sigorta Şirketi Sayıları .....	11
<b>Tablo 4.</b>	Branşlara Göre Prim Gelirleri, Yıllara Göre Değişimler ve Branşların Yüzde Payları .....	12
<b>Tablo 5.</b>	ABD Doları Bazında Prim Gelirleri ve Yıllık Değişim .....	15
<b>Tablo 6.</b>	Prim Üretimi ve Teminat Tutarlarının Seyri .....	17
<b>Tablo 7.</b>	Merkez Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı .....	43
<b>Tablo 8.</b>	Merkez Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2018-30.04.2018 Dönemi) .....	44
<b>Tablo 9.</b>	Acenteler Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı .....	45
<b>Tablo 10.</b>	Acente Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2018-30.04.2018 Dönemi) .....	45
<b>Tablo 11.</b>	Brokerler Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı .....	47
<b>Tablo 12.</b>	Broker Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2018-30.04.2018 Dönemi) .....	47
<b>Tablo 13.</b>	Bankalar Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı .....	49
<b>Tablo 14.</b>	Banka Bazında Yazılan Primler ve Payları (01.01.2018-30.04.2018 Dönemi) .....	50
<b>Tablo 15.</b>	Demografik Sorulara İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılım Tablosu .....	55
<b>Tablo 16.</b>	Sigorta Poliçesi Yaptırma Şekli .....	56
<b>Tablo 17.</b>	Katılımcıların Poliçelerini Düzenleyen Acente/Kurumdan Bilgi Alma Durumu .....	57
<b>Tablo 18.</b>	Sigorta Poliçesini İlk Okuma Zamanı .....	58
<b>Tablo 19.</b>	Poliçeyi Düzenleyen Kurumca Bilgilendirilen Katılımcıların Poliçelerini Okuma Durumu .....	59

<b>Tablo 20.</b> Poliçeyi Düzenleyen Acente/Kurumca Bilgilendirmeyen Katılımcıların Poliçelerini Okuma Durumunu Gösterir Tablo .....	59
<b>Tablo 21.</b> Cinsiyete Göre Poliçe Okuma Durumu .....	60
<b>Tablo 22.</b> Bölgeye Göre Poliçe Okuma Durumu .....	61
<b>Tablo 23.</b> Öğrenim Durumuna Göre Poliçe Okuma Durumu .....	62
<b>Tablo 24.</b> Poliçeyi Yaptırma Şekline Göre Poliçe Okuma Durumu .....	63
<b>Tablo 25.</b> Poliçenin Hangi Teminatları Karşılıdığını Bilme Durumu.....	64
<b>Tablo 26.</b> Poliçeyi Okuma Durumuna Göre Poliçenin Teminatları ile İlgili Bilgi Sahibi Olunması Durumu .....	65
<b>Tablo 27.</b> Hasar Karşılanma Durumu .....	65
<b>Tablo 28.</b> Tazminat Ödemesi Alan Katılımcıların, Hasarlarının Neden Karşılıdığını Bilme Durumları .....	66
<b>Tablo 29.</b> Tazminat Ödemesi Alamayan Katılımcıların, Hasarlarının Neden Karşılanmadığını Bilme Durumları .....	67
<b>Tablo 30.</b> Tazminat Ödemesi Alanların, Poliçe Teminatlarını Bildiğini Söyleyenlerin Hasarlarının Neden Karşılıdığını Bilme Durumları .....	68
<b>Tablo 31.</b> Tazminat Ödemesi Alanlardan, Poliçe Teminatlarını Bilmediğini Söyleyenlerin Hasarlarının Neden Karşılıdığını Bilme Durumları .....	68
<b>Tablo 32.</b> Tazminat Ödemesi Almamışlardan, Poliçe Teminatlarını Bildiğini Söyleyenlerin Hasarlarının Neden Karşılanmadığını Bilme Durumları.....	69
<b>Tablo 33.</b> Tazminat Ödemesi Almamışlardan, Poliçe Teminatlarını Bilmediğini Söyleyenlerin Hasarlarının Neden Karşılanmadığını Bilme Durumları.....	69
<b>Tablo 34.</b> Yeniden Sigorta Poliçesi Yaptırma Durumu .....	71
<b>Tablo 35.</b> Yeniden Sigorta Poliçesi Yaptıran Katılımcıların Neden Yeniden Poliçe Yaptırdıklarını Gösterir Tablo .....	71
<b>Tablo 36.</b> Yeniden Sigorta Poliçesi Yaptırmayan Katılımcıların Neden Yeniden Poliçe Yaptırmadıklarını Gösterir Tablo .....	72
<b>Tablo 37.</b> Poliçeyi Okuma Durumu ile Yeniden Poliçe Yaptırma Durumu.....	72
<b>Tablo 38.</b> Sigorta Sistemine Güvenmediği İçin Yeniden Sigorta Poliçesi Yaptırmayan Katılımcıların Poliçelerini Okuma Durumu .....	73

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1.</b>	Gelişmiş Piyasalarda 1980 – 2016 Döneminde Hayat ve Hayat Dışı Branşında Yazılmış Direkt Primler .....	17
<b>Şekil 2.</b>	Avrupa Piyasalarında 1980 – 2016 Döneminde Hayat ve Hayat Dışı Branşında Yazılmış Direkt Primler .....	18
<b>Şekil 3.</b>	Ortadoğu ve Orta Asya Bölgesi Piyasalarında 1980 – 2016 Döneminde Hayat ve Hayat Dışı Branşında Yazılmış Direkt Primler .....	19
<b>Şekil 4.</b>	Üretim Kaynaklarının Direkt Prim Üretimi İçindeki Payları .....	42
<b>Şekil 5.</b>	Sigorta Poliçesi Almak İçin Tercih Edilen Dağıtım Kanalı .....	52
<b>Şekil 6.</b>	Yakın Gelecekte Sigorta Poliçesi Satın Almak İçin Dijital Dağıtım Kanalı'nın Tercih Edilme Durumu .....	53
<b>Şekil 7.</b>	Yakın Gelecekte Sigorta Poliçesi Satın Almak İçin Dijital Dağıtım Kanalı'nın Tercih Edilme Durumu Demografik Kırılım .....	53
<b>Şekil 8.</b>	Sigorta Poliçesi Yaptırma Şekli Yüzde Dağılım Grafiği.....	56
<b>Şekil 9.</b>	Katılımcıların Poliçelerini Düzenleyen Acente/Kurumdan Bilgi Alma Durumunu Gösteren Grafik .....	57
<b>Şekil 10.</b>	Sigorta Poliçesini İlk Okuma Zamanını Gösteren Grafik.....	58
<b>Şekil 11.</b>	Poliçenin Hangi Teminatları Karşılıdığını Bilme Yüzde Dağılım Grafiği .....	64

## SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

<b>DASK</b>	: Doğal Afet Sigortaları Kurumu
<b>SAİK</b>	: Sigorta Acenteleri İcra Komitesi
<b>TOBB</b>	: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
<b>TSB</b>	: Türkiye Sigorta Birliği
<b>TTK</b>	: Türk Ticaret Kanunu

## GİRİŞ

İnsanlar var olduklarından beri temel gereksinimleri olan “güven” arayışı içerisinde olmuşlardır. Tehlikelere karşı korunmak için ilk etapta topluca yaşamışlar dış faktörlerden yani doğa olayları ve vahşi hayvanlardan korunmak için barınacak yerler bulmuşlardır.

İnsanlığın ilk dönemlerinde olduğu gibi 21. Yüzyılda da varoluş “güven” duygusu üzerine kuruludur. Üstelik bilim ve teknoloji ilerledikçe bazı tehlikelere karşı alınan önlemler artmış ve oluşan tahribat azaltılmış olsa da aynı olgular nedeniyle farklı pek çok risk de yaşamlarımıza girmiştir. Nitekim mağara hayatı süren atalarımız vahşi bir hayvanın saldırısından korunmak için kendilerine göre çareler aramışken, ticaret yapar hale geldiklerinde bambaşka tehlikelerle karşı karşıya gelmiş ve bu duruma çözüm getirmeye başlamıştır. İşte gerçek anlamda sigorta kavramının oluşması da deniz ticaretinin tehlikelerine karşı bir araya gelme bilincinden doğmuştur.

Günümüzde her birey günlük hayatının içerisinde pek çok riskle karşı karşıyadır. Ticaret yapan bir şirket patronu, ekstrem sporlarla uğraşan bir kişi ya da günde yüzlerce kişinin ulaşımından sorumlu bir pilot olunması gerekmez. En sıradanımız bile güne başladığımız andan itibaren canımızı ve malımızı etkileyebilecek ya da başkalarının canına/malına etki edebilecek risklerin içerisinde geçerek günümüzü tamamlarız. Dolayısıyla her dönem olduğundan daha fazla “güvene” ihtiyaç duyan bir çağın insanları olarak yaşamlarımızı sürdürmekteyiz. Biliyoruz ki riskleri ortadan kaldırmak mümkün değil fakat güven ihtiyacı bakidir. Bu noktada da sigorta kavramı, içerisinde yaşadığımız “bilinmeyenlerle” dolu hayatlarımıza “emniyet” hissini vermesi açısından son derece önemlidir.

Sigortanın ekonomik tasarruf sağlamak, dış ticaretin gelişmesini sağlamak, istihdamı artırmak, girişimcileri olumlu etkilemek gibi işlevleri ile dünyada milyar dolarlık bir sektör olmasının yanı sıra “bireysel” bazda bakıldığında, kişilerin günlük hayatlarına daha kolay devam etmelerini sağlamak açısından da kilit önemi vardır. Kasko sigortaları buna en iyi örneklerden biridir. Söz konusu poliçelerden elde edilen prim şüphesiz ekonomik olarak önemli bir unsurdur, ancak birçok sürücünün daha güvenli hissederek yola çıkmalarının dayanağıdır ve bu yönüyle sıradan insanın gündelik hayatı açısından önemlidir.

Ne var ki ülkemizde sigorta bilinci sigorta sektörünün en zayıf halkalarından biridir. Çoğu kişi, ister poliçe sahibi olsun ister olmasın sigorta sektörüne “güven” ihtiyacını karşılayabilecek unsurlardan biri gözüyle değil, şüpheyile yaklaşılması gereken bir ticari müessese olarak yaklaşmaktadır. Toplumumuzda okuma alışkanlığının az olması gerçeği sigortaya karşı önyargı ile birleşince sigorta bilincinden bahsetmek zor olmaktadır. Sigorta bilincinin düşük olması da memnuniyetsiz sigortalıları doğurmakta ve en nihayetinde sektörün prim üretimini dolayısıyla sektör gelişimini olumsuz etkilemektedir.

Çalışmanın birinci bölümünde, sigorta sektörünü anlamak için, sigorta türleri ve sigorta branşları ile giriş yapılmıştır. Daha sonra, Türk Sigorta Sektörünün verileri, prim gelirlerinden bahsedilmiş, dünya ekonomilerindeki prim dağılımlarına değinilmiştir. Birinci bölüm sigortanın tarafları ile sigortanın ilkelerinden bahsedilerek bitirilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde sigorta sektöründe pazarlama ve satış faaliyetlerine genel bir çerçeveden bakıldıktan sonra, sigortacılıkta pazarlamanın bileşenlerinin ayrıntıları anlatılmış ve bu bileşenlerden biri olan dağıtım kanallarının hangileri olduğu ve prim üretimi açısından sektördeki önemlerinin açıklanmasıyla ikinci bölüm tamamlanmıştır.

Çalışmanın son bölümünde ise Ankara ili içerisinde “konut” poliçesi yaptırmış ve konutunda hasar yaşaması sebebiyle poliçesine bağlı olarak hasar dosyası açtırmış olan sigortalıların sigorta bilincinin durumunu anlamak için anket uygulanmıştır. Elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

## BÖLÜM I

### SİGORTACILIK SEKTÖRÜNE GENEL BAKIŞ

#### 1.1. Sigorta Türleri

Sigortayı farklı açılardan bölümlendirmek mümkündür. Nitekim pek çok yayında ve çalışmada sigorta türleri farklı özelliklere göre sınıflandırılmıştır. Farklılıklar olmakla birlikte en temel ayırım “Sosyal Sigorta” ve “Özel Sigorta”dır.

Sosyal Sigorta kavramı çalışmamızın konusu olmamakla birlikte kısaca devlet destekli sigortalar olarak tanımlanabilir. Bu sigorta ile amaçlanan sadece bir kişi ya da kurumun çıkarının değil, toplum çıkarının korunmasıdır. Sosyal Sigortayı Özel Sigortadan ayıran en belirgin özelliği de bu noktadadır.

Sosyal devletin ve toplum refahının bir parçası olan Sosyal Sigortalar dolaylı olarak ekonomik çarkların dönmesine katkı sağlar. Ancak konu ekonomiye katkı olduğunda, hem devlet yükünü hafifletmesi hem de ekonomideki yeri göz önünde bulundurulduğunda “Özel Sigorta”lar büyük öneme sahiptir. Tahsil edilen primler vasıtasıyla sigorta şirketleri tarafından oluşturulan fonlar sadece sigortalıların tasarruf etmesini değil, yatırım kaynakları oluşturmak, üretim akışını sağlamak ve hatta uluslararası ticaretin gelişmesini de sağlamaktadır.

Sosyal Sigortalar ile Özel Sigortalar arasındaki farklar Tablo 1’de gösterilmiştir.



**Tablo 1.** Sosyal Sigortalar ile Özel Sigortalar Arasındaki Farklar

Sosyal Sigortalar ile Özel Sigortalar Arasındaki Farklılıklar	
SOSYAL SİGORTALAR	ÖZEL SİGORTALAR
Devlet kuruluşlarıdır.	Sigorta kuruluşları özeldir.
Sigorta zorunludur.	Gönüllü katılıma tabidir. (Belli branşların kanunen zorunlu tutulması genel durumu değiştirmez)
Sigorta süresi uzun sürelidir.	Sigorta süresi anlaşmayla belirlenmekte ve genellikle 1 yıldır.
Sigorta; çalışan, işveren ve devlet tarafından finanse edilir.	Sigortalı tarafından yatırılan primle finanse edilmektedir
Toplumsal boyutu esastır.	Kişisel menfaat ilişkisine dayanmaktadır.
Ödenen primle sağlanan sosyal güvenlik arasında kuvvetli bir ilişki yoktur.	Sigorta poliçesi ve dolayısıyla sağlanan teminatlar her branş için farklılık göstermektedir.
Sigortalının belirli süre sigortalı olma veya prim ödemiş olma şartı vardır.	Karşılıklı anlaşmayla düzenlenebilmektedir.
Sigorta kurumlarının faaliyetlerinde kamu hukuku ağır basmaktadır.	Özel sigorta hukukuna tabidir.
Kamu çıkarları gözetilir.	Sigortalıların özel çıkarları gözetmektedir.
Kar amacı gütmmez.	Kar amaçlı kuruluşlardır.
Yalnızca bağlı olduğu kurum ile ilişkili çalışma yapılabilir. Birden fazla kurumla çalışamaz.	Birden fazla sigorta şirketi ile çalışma yapılabilmektedir.
Risk unsuruna dikkat etmez, değişik risk gruplarından aynı primi talep eder.	Sigorta yapmadan önce risk analizi yapar, uygun bulmazsa sigorta yapmamakta ya da yüksek prim talep etmektedir.

**Kaynak:** Murat ÖZBOLAT, Temel Sigortacılık, Syf. 53

Bu çalışmanın konusu, Yangın Sigortaları çerçevesinde şekillenen Konut Poliçeleri olduğu ve söz konusu sigortalar “özel sigorta”lar başlığı altında bulunduğu için özel sigorta ve alt başlıklarına kısaca yer verilmiştir.

## 1.2. Hayat Sigortaları Branşı – Hayat Dışı Sigortalar Branşı

Hayat ve Hayat Dışı (Elemanter) Branşı şeklindeki sınıflandırma Sigortacılık Kanunu’na yapılmıştır. Söz konusu kanuna göre sigorta şirketleri hayat ya da hayat dışı branşlardan sadece birinde faaliyet gösterebilir ve poliçe düzenleyebilir. Sigortacılık Kanunu’nun ilgili maddesi aşağıda verilmiştir.

Sigortacılık Kanunu 2.Bölüm 5.Madde:

*(1) Sigorta şirketleri ve reasürans şirketleri, faaliyete geçebilmek için, faaliyet göstermek istedikleri her bir sigorta branşında Müsteşarlıktan ruhsat almak zorundadır. Alınan ruhsatlar, ticaret siciline tescil ve Ticaret Sicil Gazetesi ile Türkiye çapında dağıtımı yapılan ve tiraj bakımından ilk on sırada yer alan günlük gazetelerden ikisinde ilan ettirilir.*

*(2) Sigorta şirketleri hayat ve hayat dışı sigorta gruplarından sadece birinde faaliyet gösterebilir. Bu gruplarda yer alan sigorta branşları Bakan tarafından belirlenir.*

### 1.2.1. Hayat Sigortaları (Kişi) Branşı

Hayat Sigortalarında sigorta konusu sigortalıdır. Yani insan hayatı ile alakalı riskler sigortalanmaktadır. Bu sigorta branşında riskin gerçekleşip gerçekleşmeyeceği bilinemeyebilir (kaza gibi) ya da kesin olarak gerçekleşeceği bellidir (ölüm gibi). Bu sigorta türünün aynı zamanda tasarruf sağlayıcı yönü vardır.

Bu kapsamda Hayat Sigortaları temel olarak 3 çeşittir:

- 1) Hayat Sigortası
- 2) Bireysel Emeklilik Sigortası (BES)
- 3) Bireysel Kaza Sigortası

Hayat Sigortaları “Meblağ Sigortaları” olarak da ifade edilebilir. Bu, sigorta bedelinin sigorta şirketi ve sigortalı arasında belirlenen meblağ ile belirlenmesinden kaynaklanmaktadır. Yani risk oluştuğunda, sigortacı poliçede belirtilen sigorta bedeli (meblağ) kadar ödeme yapacaktır.

### 1.2.2. Hayat Dışı (Elemanter) Branşı

Hayat branşı dışında kalan diğer tüm sigortalar Hayat Dışı branşı kapsamındadır. Hayat Dışı Branşında sigorta konusu emtia ve sorumluluklardır.

Hayat Dışı Sigorta branşlarını Türkiye Sigorta Birliği şu şekilde ayırmıştır:

- 1) Kaza Sigortaları
- 2) Ferdi Kaza Sigortası
- 3) Kara Araçları Sigortası
- 4) Su Araçları Sigortası
- 5) Nakliyat Sigortaları
- 6) Genel Zararlar Sigortaları
- 7) Kara Araçları Sorumluluk Sigortaları
- 8) Genel Sorumluluk Sigortaları
- 9) Kredi Sigortaları
- 10) Finansal Kayıplar
- 11) Hukuksal Koruma Sigortaları
- 12) Yangın ve Doğal Afetler Sigortası

Yukarıda verilen sigorta türleri hayat branşında da olduğu gibi içlerinde çok farklı ürün ve poliçeler barındırmaktadır. ***Yapılan tezin konusu olmadığı için Yangın Sigortaları dışındaki sigorta branşlarının detaylarına girilmemiştir.***

Hayat Dışı Sigortalar “Tazminat Sigortaları” olarak da ifade edilebilir. Bu, sigorta bedelinin objektif bir parasal karşılığının olmasından, yani riskin gerçekleşmesi halinde sigortacının mal değeri bağlamında tazminat ödemesi yapacak olmasından kaynaklanmaktadır. Tek istisna sağlık sigortalarıdır. Sağlık sigortası, insan hayatının bir unsuru olması nedeniyle hayat sigortası grubu içinde gibi düşünülmektedir. Oysa sağlık sigortası bir hayat dışı (elemanter) sigortadır. Hayat sigortalarında olduğu gibi, nasıl insan hayatına bir bedel biçilemiyor ise sağlık sigortasında da aynı şekilde bir araç gibi bedel

biçilememekte olup, bunun yerine sigortalının kabul ettiği teminat limitleri saptanmaktadır.<sup>1</sup>

### 1.2.2.1. Yangın Sigortaları

Yangın sigortası özel veya ticari amaçla kullanılan her türden bina ve muhteviyatı, kendiliğinden meydana gelen yangın, yıldırım, infilak ile bunlardan kaynaklanan buhar, hararet, duman gibi tehlikelerin neden olduğu fiziki hasarlara karşı teminat altına alan sigortadır. Ayrıca, meydana gelmiş olan yangını söndürmek, dolayısıyla muhtemel hasarı azaltmak amacıyla, su veya başka bir kimyevi madde ile yapılan müdahalelerin sonucunda ortaya çıkan fiziki hasarlar da, bu sigortanın kapsamına dahildir.<sup>2</sup>

Yangın Sigortası Genel Şartları'na göre:

Yangın sigortası ile yangının, yıldırımın, infilakın veya yangın ve infilak sonucu meydana gelen duman, buhar ve hararetin sigortalı mallarda doğrudan neden olacağı maddi zararlar, sigorta bedeline kadar temin edilir.

Yangın sigortası hem taşınmaz malları hem de taşınır malları kapsar. Buna göre; Taşınmaz mallarda aksine sözleşme yoksa; binaların dışındaki bahçıvan evi, garaj, su deposu, kömürlük gibi eklentiler ile binaların içlerinde veya üzerlerinde bulunan her çeşit sabit tesisat, asansör ve yürüyen merdivenler, yıldırımlık, televizyon anteni gibi binayı tamamlayan şeyler ile temeller ve istinat duvarları sigorta bedelinin kapsamı içindedir.

Bahçe ve çevre duvarları, rıhtımlar, teraslar, iskeleler, çeşmeler, bina dışındaki heykeller, sarnıç ve havuzlar gibi şeyler ancak poliçede belirtilmeleri kaydıyla sigorta bedelinin kapsamı içindedir.

Sigorta bedelinin tespitinde arsa kıymeti dikkate alınmaz.

Taşınır mallarda ise; sigortalı yerlerde bulunan; sigortalı şeyler nitelikleri bakımından madde veya gruplara ayrılmış ise bu madde ve gruplardan herhangi birinin

<sup>1</sup> Murat ÖZBOLAT - Temel Sigortacılık – Seçkin Yayınları 2.Baskı, Ankara, 2008, Syf.300

<sup>2</sup> TSB internet sayfası <https://www.tsb.org.tr/yangin-sigortalari.aspx?pageID=722>

içine giren, sigortalı şeylerin hepsi için tek bir sigorta bedeli öngörölmüş ise bu bedele ilişkin tanım içine giren her şey, poliçede ayrıca belirtilmiş olsun olmasın, ikame veya yeni satın alma dolayısıyla sonradan girmiş bulunsa dahi sigorta kapsamı içindedir.

Aksine sözleşme yoksa, yalnız sigorta ettirene ve kendisiyle birlikte oturan aile bireyleri veya birlikte yaşadığı kişiler ve çalışanlarına ait şeyler sigorta kapsamı içindedir.

Yangın Sigortalarının kapsamı Yangın Sigortası Genel Şartları'nda ana hatlarıyla böyle bir çerçeveye oturtulmuştur. Ancak sigortanın kapsamı temel olarak Yangın, Yıldırım ve İnfilak rizikoları olsa da ilave teminatlar ile oldukça kapsamlı hale dönüştürölmeye açıktır ve öyle de olmuştur. Yine Yangın Sigortası Genel Şartları'ndan devam edecek olursak Yangın Sigortaları'na ek klozlar ve poliçeye ilave edilecek özel şartlar ile aşağıdaki teminatlar ilave edilebilir:

- Grev, lokav, kargaşalık, halk hareketleri
- Terör
- Deprem ve Yanardağ Püskürmesi
- Kar ağırlığı
- Sel ve su baskını
- Yer kayması
- Fırtına
- Dahili su
- Duman
- Taşıt çarpması
- Kara Taşıtları
- Deniz Taşıtları
- Hava Taşıtları
- Kötü niyetli hareketler
- Sanat veya antikacılık bakımından değeri olan; tablolar, resimler, kitaplar, gravürler, yazılar, heykeller, biblolar, koleksiyonlar, halılar ve benzerleri.

- Modeller, kalıplar, plan ve krokiler, ihtira beratları, belgeler, ticari defterler ve benzerleri.
- Nakit, hisse senedi ve tahvil, kıymetli kağıtlar, her çeşit altın ve gümüş ve bunlardan mamul ziynet eşyası ve mücevherler ve sair kıymetli madenler ve mamulleri, kıymetli taş ve inciler ve benzerleri.
- Deniz ve hava taşıtları ile motorlu kara taşıtları ve bunların yükleri (Hareket hali hariç).
- Emanet ve ariyet malları.
- Enkaz kaldırma masrafları.
- Kira kaybı ve intifadan mahrumiyet.
- Yangın ve infilak mali sorumluluğu (Yangın ve infilak mali sorumluluğu ek sözleşmeyle bu genel şartlara ve ilişik kloza göre teminat kapsamı içine alınabilir).
- Sigorta sözleşmesiyle teminat altına alınan rizikoların gerçekleşmesi sonucunda doğrudan veya dolaylı olarak meydana gelen her türlü çevre kirliliği sebebiyle oluşabilecek bütün zararlar.

Sigorta şirketleri ve sigortalılar açısından yangın sigortaları kapsamı bununla da sınırlı değildir. Çünkü uygulamada sigorta şirketleri müşterilerine “paket poliçe”ler sunmakta ve söz konusu poliçelerle sigortalılar bilinçli ya da bilinçsiz olarak pek çok teminatı satın almaktadır. Konut Paket Poliçeleri’nin günümüzdeki vazgeçilmez unsurları olan cam kırılması, hırsızlık ve mali mesuliyet teminatları gibi. Hazine Müsteşarlığı’nın 27.08.2007 tarih, 2007/9 sayılı genelgesinde; “uygulamada kolaylık sağlamak amacıyla birbirinden bağımsız sözleşmelerin tek bir kağıt üzerinde sunulması” olarak ifade ettiği paket poliçelerini yüksek oranda kullanılabilir kılan bu tamamlayıcı sigorta türleri, müşteri ihtiyaçlarını karşılamakla birlikte poliçe üretimine de önemli katkı sağlamaktadır.

### 1.3. Türk Sigorta Sektörüne Genel Bakış

#### 1.3.1. Türk Sigorta Sektörünün Verileri

31.12.2016 tarihi itibarıyla Türkiye Sigorta Birliği'ne kayıtlı 64 sigorta ve emeklilik şirketi ve 3 reasürans şirketi bulunmaktadır. 2016 yılında 1 sigorta şirketi ve 1 reasürans şirketi faaliyete başlamış, 1 sigorta şirketinin faaliyeti sona ermiştir.<sup>3</sup>

Yıllar itibarıyla şirket sayıları Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2.** Türkiye'de Sigorta, Emeklilik ve Reasürans Şirketleri Sayısı

Şirket Türü	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Sigorta Şirketleri	48	47	48	48	45	46
Hayat dışı	39	39	40	42	40	41
Hayat	9	8	8	6	5	5
Emeklilik Şirketleri	16	17	18	19	19	18
Reasürans Şirketleri	2	2	2	2	2	3
<b>Toplam</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>69</b>	<b>66</b>	<b>67</b>

**Kaynak:** TSB – 2016 Sektör Raporu, 2017, syf. 17

Sigortacılık Kanunu ile belirlendiği üzere ülkemizde sigorta şirketleri hayat ya da hayat dışı branşlardan sadece birinde faaliyet gösterebilir ve poliçe düzenleyebilir. Türkiye Sigorta Birliği 2016 Sektör Raporu verilerine göre Türkiye'de faaliyet gösteren sigorta şirket sayılarının branşlara göre dağılımı Tablo 3'te verilmiştir.

<sup>3</sup> TSB – 2016 Sektör Raporu, 2017 ; syf. 17

**Tablo 3.** Türkiye’de Branşlara Göre Sigorta Şirketi Sayıları

Branşlar	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kaza	57	56	58	58	57	56
Hastalık/Sağlık	34	36	34	34	34	35
Kara Araçları	31	31	31	33	32	32
Raylı Araçlar	1	2	1	1	1	1
Hava Araçları	16	17	16	16	15	13
Su Araçları	26	27	27	27	27	28
Nakliyat	31	31	31	33	33	32
Yangın ve Doğal Afetler	32	32	33	34	33	33
Genel Zararlar	31	32	34	35	34	34
Kara Araçları Sorumluluk	31	31	31	33	32	32
Hava Araçları Sorumluluk	16	14	16	14	14	13
Su Araçları Sorumluluk	3	4	3	6	6	4
Genel Sorumluluk	32	32	33	34	33	34
Kredi	8	9	9	10	13	12
Kefalet	18	19	22	23	26	27
Finansal Kayıplar	23	25	25	29	30	28
Hukuksal Koruma	24	24	25	25	27	27
Destek	2	2	3	2	1	1
Hayat	26	26	27	28	27	23

**Kaynak:** TSB – 2016 Sektör Raporu, 2017 ; syf. 17

### 1.3.1.1. Branşlara Göre Prim Gelirleri

Sigorta piyasasının temel taşı primdir. Piyasanın büyüklüğü üretilmiş olan primlerle ölçülürken, büyüme potansiyeli de sigortalanabilecek menfaatler için toplanacak primler ile eşdeğerdir.

Türkiye Sigorta Birliği 2016 yılı Sektör Raporu verilerine göre, 2016 yılında toplam prim üretimi bir önceki yıla göre %31,33 artış göstermiştir. Hayat dışı branşlardaki prim üretimi artışı %30,97 olarak kaydedilirken, hayat branşındaki büyüme %33,98 oranında gerçekleşmiştir.

Prim gelirlerinin yıllara göre değişimi Tablo 4’te gösterilmiştir.



**Tablo 4.** Branşlara Göre Prim Gelirleri, Yıllara Göre Değişimler ve Branşların Yüzde Payları

Branşlar	2011			2012			2013		
	Prim (TL)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)	Prim (TL)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)	Prim (TL)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)
Kaza	662.742.908	10,74	3,86	679.886.051	2,59	3,43	883.791.478	29,99	3,65
Hastalık/Sağlık	1.998.738.842	17,20	11,64	2.227.162.750	11,43	11,23	2.472.374.040	11,01	10,20
Kara Araçları	3.787.527.876	21,52	22,07	4.533.999.441	19,71	22,86	5.026.029.417	10,85	20,74
Raylı Araçlar	817.289	20,04	0,00	256.942	-68,56	0,00	5.286	-97,94	0,00
Hava Araçları	69.392.165	46,09	0,40	50.337.119	-27,46	0,25	41.755.850	-17,05	0,17
Su Araçları	122.273.308	13,36	0,71	133.166.492	8,91	0,67	139.916.316	5,07	0,58
Nakliyat	358.509.903	20,06	2,09	377.880.681	5,40	1,91	415.936.501	10,07	1,72
Yangın ve Doğal Afetler	2.309.587.996	16,64	13,46	2.645.854.020	14,56	13,34	3.324.958.239	25,67	13,72
Genel Zararlar	1.473.838.633	48,38	8,59	1.743.774.657	18,32	8,79	2.186.745.913	25,40	9,03
Kara Araçları Sorumluluk	2.975.497.416	16,87	17,34	3.937.870.268	32,34	19,86	5.385.176.364	36,75	22,23
Hava Araçları Sorumluluk	74.821.776	48,88	0,44	78.766.957	5,27	0,40	69.721.107	-11,48	0,29
Su Araçları Sorumluluk	261.366	-51,96	0,00	438.040	67,60	0,00	1.675.496	282,50	0,01
Genel Sorumluluk	386.298.247	17,96	2,25	420.117.860	8,75	2,12	508.127.774	20,95	2,10
Kredi	51.265.677	60,97	0,30	74.072.355	44,49	0,37	106.601.438	43,92	0,44
Kefalet	12.334.897	-24,98	0,07	18.029.656	46,17	0,09	23.969.106	32,94	0,10
Finansal Kayıplar	140.371.731	65,71	0,82	135.648.995	-3,36	0,68	171.420.460	26,37	0,71
Hukuksal Koruma	52.351.046	21,29	0,30	57.661.814	10,14	0,29	66.718.127	15,71	0,28
Destek	2.475.594	1655,01	0,01	3.739.251	51,04	0,02	7.482.251	100,10	0,03
Hayat Dışı Toplam	14.479.106.669	21,17	84,35	17.118.663.351	18,23	86,33	20.832.405.164	21,69	85,99
Hayat	2.685.565.154	23,13	15,65	2.710.823.701	0,94	13,67	3.395.325.062	25,25	14,01
<b>Toplam</b>	<b>17.164.671.823</b>	<b>21,47</b>	<b>100,00</b>	<b>19.829.487.052</b>	<b>15,52</b>	<b>100,00</b>	<b>24.227.730.226</b>	<b>22,18</b>	<b>100,00</b>

2014			2015			2016		
Prim (TL)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)	Prim (TL)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)	Prim (TL)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)
1036.178.127	17,24	3,99	1154.980.755	11,47	3,75	1432.458.852	24,02	3,54
2.929.632.073	18,49	11,27	3.435.938.626	17,28	11,15	4.226.366.352	23,00	10,44
5.085.932.682	1,19	19,57	5.539.860.039	8,93	17,97	6.134.624.716	10,74	15,15
10.586	100,27	0,00	16.835	59,03	0,00	11.068	-34,25	0,00
58.724.203	40,64	0,23	75.334.338	28,28	0,24	105.544.387	40,10	0,26
140.455.545	0,39	0,54	176.889.836	25,94	0,57	177.523.624	0,36	0,44
488.838.364	17,53	1,88	533.952.267	9,23	1,73	549.455.623	2,90	1,36
3.845.669.450	15,66	14,80	4.383.030.752	13,97	14,22	4.827.904.007	10,15	11,92
2.429.291.633	11,09	9,35	2.977.219.782	22,56	9,66	3.498.930.753	17,52	8,64
5.530.430.414	2,70	21,28	7.354.055.202	32,97	23,85	12.967.832.340	76,34	32,03
92.765.288	33,05	0,36	123.098.714	32,70	0,40	120.857.501	-1,82	0,30
9.409.070	461,57	0,04	16.758.157	78,11	0,05	22.117.064	31,98	0,05
634.413.459	24,85	2,44	757.507.765	19,40	2,46	816.065.381	7,73	2,02
138.958.450	30,35	0,53	185.239.276	33,31	0,60	171.623.321	-7,35	0,42
26.554.284	10,79	0,10	29.154.218	9,79	0,09	30.392.025	4,25	0,08
178.062.829	3,87	0,69	226.588.302	27,25	0,73	234.860.840	3,65	0,58
83.519.204	25,18	0,32	95.395.494	14,22	0,31	130.873.272	37,19	0,32
2.984.038	-60,12	0,01	3.165.708	6,09	0,01	2.535.191	-19,92	0,01
22.711.829.699	9,02	87,38	27.068.186.066	19,18	87,80	35.449.976.317	30,97	87,56
3.279.988.780	-3,40	12,62	3.760.993.289	14,66	12,20	5.038.807.842	33,98	12,44
<b>25.991.818.479</b>	<b>7,28</b>	<b>100,00</b>	<b>30.829.179.355</b>	<b>18,61</b>	<b>100,00</b>	<b>40.488.784.159</b>	<b>31,33</b>	<b>100,00</b>

**Kaynak:** TSB – 2016 Sektör Raporu, 2017; Syf. 18-19

Tablo 4'te görüldüğü gibi yıllara göre değişime bakıldığında 2015 yılında hayat dışı branşındaki büyüme TL bazında %19,32 iken, bu branştaki büyüme 2016 yılında %30,97 olarak gerçekleşmiştir. Hayat branşında ise; 2015 yılında %14,66 olarak gerçekleşen büyüme 2016 yılında %33,98'i bulmuştur. Yani bir önceki yıla kıyaslandığında hayat branşındaki büyüme, hayat dışı branşına göre fazladır. Ancak büyüme oranı hayat branşında daha fazla olmasına rağmen Türk sigortacılık sektöründe prim gelirleri yüksek oranda hayat dışı branşından sağlanmaktadır.

Türk sigortacılık sektöründe 2016 yılında hayat dışı sigorta branşlarında 35,5 milyar TL, hayat grubu sigorta dallarında ise 5,0 milyar TL olmak üzere toplam 40,5 milyar TL prim üretimi gerçekleştirilmiştir. Prim üretimi 2015 yılına göre %30,4 oranında artmıştır. Toplam üretimin 39,5 milyar TL'lik kısmı direkt prim üretimi iken, kalan 1 milyar TL'lik kısmı reasürans yoluyla sağlanmıştır.<sup>4</sup>

Prim gelirlerinin ABD Doları bazında yıllara göre değişimi Tablo 5'te verilmiştir.

---

<sup>4</sup> T.C Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, Sigorta Denetleme Kurulu, Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2016, Syf. 4

**Tablo 5.** ABD Doları Bazında Prim Gelirleri ve Yıllık Değişim

	2011			2012			2013		
	Prim (ABD Doları)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)	Prim (ABD Doları)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)	Prim (ABD Doları)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)
<b>Branşlar</b>									
Kaza	394.372.454	-1,24	3,86	377.628.877	-4,25	3,43	463.269.852	22,68	3,65
Hastalık/Sağlık	1.189.371.522	4,51	11,64	1.237.032.245	4,01	11,23	1.295.980.312	4,77	10,20
Kara Araçları	2.253.810.101	8,37	22,07	2.518.317.760	11,74	22,86	2.634.567.046	4,62	20,74
Raylı Araçlar	486.337	7,05	0,00	142.713	-70,66	0,00	2.771	-98,06	0,00
Hava Araçları	41.292.570	30,28	0,40	27.958.729	-32,29	0,25	21.887.772	-21,71	0,17
Su Araçları	72.760.076	1,09	0,71	73.964.619	1,66	0,67	73.341.973	-0,84	0,58
Nakliyat	213.335.259	7,07	2,09	209.886.137	-1,62	1,91	218.027.494	3,88	1,72
Yangın ve Doğal Afetler	1.374.345.728	4,02	13,46	1.469.585.794	6,93	13,34	1.742.891.790	18,60	13,72
Genel Zararlar	877.023.882	32,32	8,59	968.544.162	10,44	8,79	1.146.258.456	18,35	9,03
Kara Araçları Sorumluluk	1.770.602.449	4,22	17,34	2.187.209.937	23,53	19,86	2.822.826.332	29,06	22,23
Hava Araçları Sorumluluk	44.523.521	32,77	0,44	43.749.504	-1,74	0,40	36.546.728	-16,46	0,29
Su Araçları Sorumluluk	155.528	-57,16	0,00	243.300	56,43	0,00	878.269	260,98	0,01
Genel Sorumluluk	229.871.018	5,20	2,25	233.345.919	1,51	2,12	266.352.736	14,15	2,10
Kredi	30.506.205	43,55	0,30	41.141.983	34,86	0,37	55.878.828	35,82	0,44
Kefalet	7.340.016	-33,10	0,07	10.014.206	36,43	0,09	12.564.235	25,46	0,10
Finansal Kayıplar	83.529.742	47,78	0,82	75.343.475	-9,80	0,68	89.855.959	19,26	0,71
Hukuksal Koruma	31.152.066	8,16	0,30	32.027.082	2,81	0,29	34.972.613	9,20	0,28
Destek	1.473.129	1.465,04	0,01	2.076.891	40,98	0,02	3.922.081	88,84	0,03
Hayat Dışı Toplam	8.615.951.603	8,06	84,35	9.508.213.333	10,36	86,33	10.920.025.247	14,85	85,99
Hayat	1.598.075.069	9,80	15,65	1.505.671.882	-5,78	13,67	1.779.776.992	18,20	14,01
<b>Toplam</b>	<b>10.214.026.672</b>	<b>8,33</b>	<b>100,00</b>	<b>11.013.885.215</b>	<b>7,83</b>	<b>100,00</b>	<b>12.699.802.239</b>	<b>15,31</b>	<b>100,00</b>

2014			2015			2016		
Prim (ABD Doları)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)	Prim (ABD Doları)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)	Prim (ABD Doları)	Bir Önceki Yıla Göre Değişim (%)	Toplam İçindeki Payı (%)
472.834.830	2,06	3,99	423.703.618	-10,39	3,75	474.481.236	11,98	3,54
1.336.866.748	3,15	11,27	1.260.470.897	-5,71	11,15	1.399.922.607	11,06	10,44
2.320.842.384	-11,91	19,57	2.032.292.515	-12,43	17,97	2.032.005.537	-0,01	15,15
4.831	74,34	0,00	6.176	27,84	0,00	3.666	-40,64	0,00
26.797.370	22,43	0,23	27.636.332	3,13	0,24	34.960.049	26,50	0,26
64.093.491	-12,61	0,54	64.891.872	1,25	0,57	58.802.128	-9,38	0,44
223.069.566	2,31	1,88	195.879.894	-12,19	1,73	181.999.213	-7,09	1,36
1754.878.252	0,69	14,80	1.607.910.765	-8,37	14,22	1.599.173.239	-0,54	11,92
1.108.548.488	-3,29	9,35	1.092.190.315	-1,48	9,66	1.158.970.107	6,11	8,64
2.523.678.175	-10,60	21,28	2.697.828.328	6,90	23,85	4.295.406.538	59,22	32,03
42.331.196	15,83	0,36	45.158.649	6,68	0,40	40.032.296	-11,35	0,30
4.293.602	388,87	0,04	6.147.715	43,18	0,05	7.325.957	19,17	0,05
289.499.240	8,69	2,44	277.891.021	-4,01	2,46	270.309.831	-2,73	2,02
63.410.328	13,48	0,53	67.954.857	7,17	0,60	56.847.738	-16,34	0,42
12.117.405	-3,56	0,10	10.695.198	-11,74	0,09	10.066.918	-5,87	0,08
81.254.666	-9,57	0,69	83.123.708	2,30	0,73	77.794.250	-6,41	0,58
38.111.969	8,98	0,32	34.995.749	-8,18	0,31	43.349.875	23,87	0,32
1.361.694	-65,28	0,01	1.161.337	-14,71	0,01	839.745	-27,69	0,01
10.363.994.235	-5,09	87,38	9.929.938.944	-4,19	87,80	11.742.290.930	18,25	87,56
1.496.743.558	-15,90	12,62	1.379.716.898	-7,82	12,20	1.669.032.077	20,97	12,44
11.860.737.793	-6,61	100,00	11.309.655.842	-4,65	100,00	13.411.323.007	18,58	100,00

**Kaynak:** TSB – 2016 Sektör Raporu, 2017; Syf. 20-21

Tablo 5'te görüldüğü gibi, ABD doları bazında bakıldığında ise 2016 yılında toplam prim üretiminin bir önceki yıla oranla %18,58 artış gösterdiği görülmektedir. Hayat dışı branşlardaki prim üretim artışı %18,25 olarak kaydedilirken hayat branşındaki büyüme %20,97 oranında gerçekleşmiştir.

Prim gelirlerinin yıllara göre dağılımı Tablo 6'da gösterilmiştir.

**Tablo 6.** Prim Üretimi ve Teminat Tutarlarının Seyri

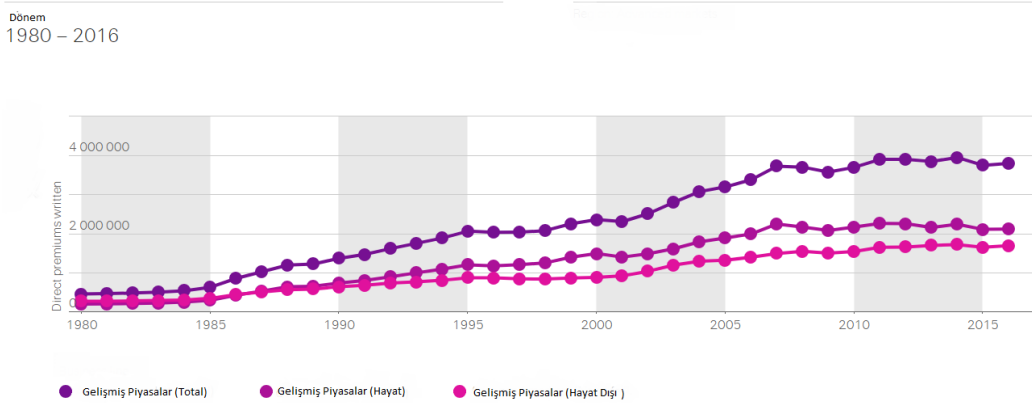
(Milyon ₺)	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Prim Üretimi</b>					
Hayat Dışı Prim Üretimi	17.118	20.832	22.711	27.296	35.450
Hayat Prim Üretimi	2.710	3.395	3.280	3.761	5.039
<b>Toplam Prim</b>	<b>19.829</b>	<b>24.227</b>	<b>25.991</b>	<b>31.056</b>	<b>40.488</b>
Hayat Dışı Payı (%)	86,33	85,99	87,38	87,89	87,55
Hayat Payı (%)	13,67	14,01	12,62	12,11	12,45
<b>Teminat Tutarı</b>					
Hayat Dışı Teminat (*)	49.326.172	62.334.348	75.961.929	85.389.071	89.115.156
Hayat Teminatı	387.781	485.712	564.914	670.804	746.487
<b>Toplam Teminat</b>	<b>49.713.953</b>	<b>62.820.060</b>	<b>76.526.843</b>	<b>86.059.874</b>	<b>89.861.644</b>

(\*) Hastalık/Sağlık Branşı Hariç - *Excluded Health and Sickness*

**Kaynak:** TC Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, Sigorta Denetleme Kurulu, Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2016, Syf.4

Söz konusu verilerden anlaşılacağı üzere ülkemizde hayat dışı branşı sigortalar hayat sigortalarının açık ara önündedir. 2016 yılında prim üretimi olarak oranlamak gerekirse hayat dışı branşında elde edilen prim, toplam primin %87,55'ini oluşturmaktadır. Bu durum, Avrupa/ABD ile karşılaştırılınca oldukça ilginç görünmektedir. Çünkü gelişmiş piyasalar geneline bakıldığında kişi/kurumların sigortalanmak konusundaki tercihi hayat branşındadır.

Şekil 1'de Gelişmiş Piyasalarda 1980-2016 yılları arasında sigorta şirketlerinin hayat, hayat dışı ve bunların toplamında yazılmış direkt primleri gösterilmektedir.

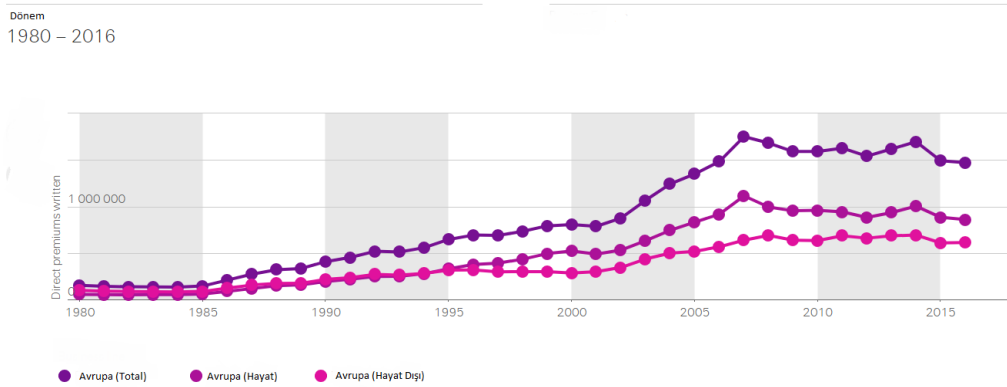


**Kaynak:** Swiss-Re,2017 (<http://www.sigma-explorer.com/>)

**Şekil 1.** Gelişmiş Piyasalarda 1980 – 2016 Döneminde Hayat ve Hayat Dışı Branşında Yazılmış Direkt Primler

Şekil 1’de verilen Swiss-Re’nin verilerinden anlaşıldığı üzere, gelişmiş piyasalarda 1980’ler sonuna kadar birbirine yakın seyreden hayat ve hayat dışı primler, 1990’ların başlamasıyla hayat branşında yazılan primlerin hayat dışı branşında yazılan primlerden kademe kademe önüne geçmesiyle sonuçlanmıştır. Swiss-Re verilerine göre, 2016 yılında gelişmiş piyasalarda hayat branşında yazılmış olan direkt primler 2.110.534 milyon ABD Doları iken, hayat dışı branşta yazılmış direkt primler 1.188.119 milyon ABD Doları olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 2’de Avrupa piyasalarında 1980-2016 yılları arasında sigorta şirketlerinin toplam, hayat dışı ve hayat branşında yazılmış direkt primleri gösterilmektedir.



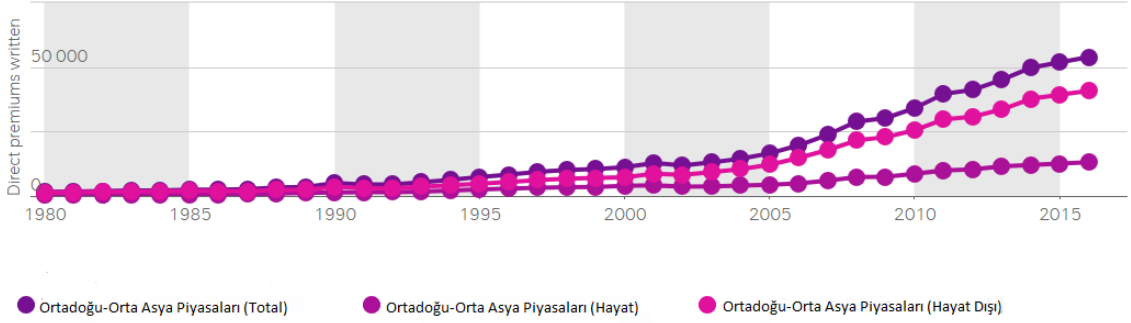
**Kaynak:** Swiss-Re,2017 (<http://www.sigma-explorer.com/>)

## Şekil 2. Avrupa Piyasalarında 1980 – 2016 Döneminde Hayat ve Hayat Dışı Branşında Yazılmış Direkt Primler

Swiss-Re verileri incelendiğinde, Avrupa piyasalarında, hayat ve hayat dışı branşlarında yazılmış direkt primlerin 1996 yılına kadar birbirine yakın seyrettiği, 1997 yılı itibariyle hayat branşı primlerinde artış olmaya başladığı ve iki branş arasındaki farkın 2007 yılında maksimum seviyede açıldığı, 2016 yılında ise hayat branşında yazılmış olan direkt primlerin 858.607 milyon ABD Doları, hayat dışı branşta yazılmış direkt primlerin 611.414 milyon ABD Doları olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Şekil 3’te Ortadoğu ve Orta Asya bölgesindeki piyasaların 1980-2016 yılları arasında sigorta şirketlerinin toplam, hayat dışı ve hayat branşında yazılmış direkt primleri gösterilmektedir.

Dönem  
1980 – 2016



**Kaynak:** Swiss-Re,2017 (<http://www.sigma-explorer.com/>)

### Şekil 3. Ortadoğu ve Orta Asya Bölgesi Piyasalarında 1980 – 2016 Döneminde Hayat ve Hayat Dışı Branşında Yazılmış Direkt Primler

Gelişmiş ve Avrupa piyasalarının aksine Ortadoğu ve Orta Asya piyasalarında hayat ve hayat dışı branşındaki yazılmış direkt primler tersi yönde seyretmektedir. Swiss-Re verilerinden anlaşıldığı üzere, Ortadoğu ve Orta Asya Bölgesi piyasalarında 1980’ler boyunca birbirine yakın seyreden hayat ve hayat dışı primler, 1990’larla birlikte hayat dışı branşında yazılan primlerin hayat branşında yazılan primlerin kademe kademe önüne geçmesiyle sonuçlanmıştır. Bu durum Gelişmiş ve Avrupa piyasalarındaki durumun tam tersi şeklindedir. Swiss-Re verilerine göre, 2016 yılında Ortadoğu-Orta Asya bölgesi piyasalarında hayat branşında yazılmış olan direkt primler 13.075 milyon ABD Doları iken, hayat dışı branşta yazılmış direkt primler 40.814 milyon ABD Doları olarak gerçekleşmiştir.

Swiss-Re’nin verileri dikkate alındığında, Gelişmiş ve Avrupa piyasalarında sigorta primi üretimi konusunda hayat branşının ağırlıkta olduğu söylenebilir. Ortadoğu ve Orta Asya Bölgesi piyasalarında olduğu gibi Türk sigortacılık sektöründe de prim üretiminin temel taşı hayat dışı branş olarak görülmektedir. Bu durumun sebepleri ayrı bir çalışmanın konusudur. Ancak mevcut duruma göre Türk sigortacılık sektörünün başrolündeki hayat dışı sigortalardan sağlanacak müşteri memnuniyeti hayat branşında ulaşılamamış potansiyele ulaşmakta kilit noktalardan biri olabilir. Memnuniyeti belirleyecek



faktörlerden biri de, “sigorta bilinci” bir başka deyişle sigortalının satın aldığı sigorta ürünü hakkında bilgi sahibi olmasıdır.

Bu noktada sigortanın tarafları olan acenteler ile brokerlara sigortalıları bilgilendirmek, doğru yönlendirmek ve dolayısıyla ihtiyaca yönelik poliçeler düzenlemek konusunda önemli sorumluluklar düşmektedir.

#### **1.4. Sigortanın Tarafları**

##### **1.4.1. Sigortacı**

Sigortacı, sigortalanmak isteyen kişi ve kuruluşlara sigorta sözleşmesine dayanarak belirli bir prim karşılığında güvence veren ve tehlikenin gerçekleşmesi durumunda tazminat ödemeyi taahhüt eden ve kuruluşları kanunlarla belirlenmiş olan şirketlerdir. Gerçek kişi sigortacı olamaz. Sigortacı belirli bir prim karşılığında sigortalının riskini üzerine alan tüzel kişidir.<sup>5</sup>

Sigorta şirketleri kendileri sigorta sözleşmesi düzenleyebildikleri gibi aracıları (acente/broker) vasıtasıyla da sigortacılık faaliyetlerinde bulunabilirler.

##### **1.4.2. Sigorta Acentesi**

Sigorta acentesi, Türk Ticaret Kanunu’da: “Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya müstahdem gibi tâbi bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak muayyen bir yer veya bölge içinde daimî bir surette sigorta şirketlerinin nam ve hesabına sigorta sözleşmelerine aracılık etmeyi veya bunları sigorta şirketleri adına yapmayı meslek edinen, sözleşmenin akdinden önce hazırlık çalışmalarını yürüten ve sözleşmenin uygulanması ile tazminatın ödenmesinde yardımcı olan kimseye denir” şeklinde tanımlanmıştır.

Aracı acenteler, sigorta şirketine müşteri sağlamakta, yani müşteri ve sigorta şirketini bir araya getirmektedirler. Yetkili acenteler ise sözleşme yapma yetkisine sahip

---

<sup>5</sup> Prof. Dr. Emine Orhaner, Sigortacılık, Syf. 61

olup, yetkileri kapsamında müşterilerine sigorta sözleşmesi yapmaktadırlar. Sigorta aracıları “üretim organları” olarak adlandırılmaktadır.

Sigorta şirketlerinin sigortalılar ve sigorta ettiren müşterileri ile temasa geçmelerini sağlayan bir nevi aracılık hizmeti gören acenteleri, sigortayı müşterilere anlatmak, sigortalanmak isteyen kimseleri araştırıp bulmak, sigorta ihtiyaçlarının ne olduğunu kendilerine telkin etmek ve açıklamak, güven içinde hareket etmelerini sağlayıcı olanakları tahakkuk ettirmek, yani sigorta ihtiyacını ortaya koymak ve bunu karşılamak için hizmet sunmaktadırlar.<sup>6</sup>

Şirketlerin merkez teşkilatları dışındaki bir nevi temsilcileri pozisyonunda olan “üretim organları” genelde sigorta teminatı satın almak isteyen kimselere rizikonun mahiyeti, sigortacının sorumluluğunu ortadan kaldıran sebepleri, sözleşmenin devam süreleri, poliçenin feshedilmesinin tabi olduğu şekil ve şartları, muhtelif sigortacılar arasında rizikonun paylaşımı, sigortacıların verdikleri teminat vb. hususlarda ilgililere bilgi vermek durumundadırlar.

### **1.4.3. Sigorta Brokeri**

Sigorta brokeri, Türk Ticaret Kanunu’nda: “Sigorta veya reasürans sözleşmesi yaptırmak isteyenleri temsil ederek, bu sözleşmelerin yaptırılacağı şirketlerin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranarak ve teminat almak isteyen kişilerin hak ve menfaatlerini gözeterek sözleşmelerin akdinden önceki hazırlık çalışmalarını yürütmeyi ve gerektiğinde sözleşmelerin uygulanmasında veya tazminatın tahsilinde yardımcı olmayı meslek edinen kişi” şeklinde tanımlanmıştır.

Acenteden farklı olarak sigorta brokeri sigorta şirketini değil, sigortalıyı temsil eder. Broker sigorta şirketinin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranarak, tehlikelerin sigorta edilmesi için sigorta sözleşmesi yapmak isteyenlerle sigorta şirketlerini bir araya getiren, sigorta sözleşmesinin akdinden önceki gerekli hazırlık çalışmalarını

---

<sup>6</sup> Ferdun KAYA, Sigortacılık, Beta Yayınları, 4. Baskı, İstanbul 2014, Syf. 4

yapan ve gerektiğinde bu anlaşmaların uygulanmasında, özellikle tazminatın ödenmesinde yardımcı olan gerçek ve tüzel kişilerdir.<sup>7</sup>

Özetle brokerlerin yetki ve sorumlulukları şu şekildedir:

- Sigorta sözleşmesinde sigortalıyı temsil etmek
- Sigorta şirketinin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranmak
- Rizikoların sigorta edilmesi için sigorta sözleşmesi yapmak isteyenlerle sigorta şirketlerini bir araya getirmek
- Sigorta sözleşmesinden önceki gerekli hazırlık çalışmalarını yapmak
- Gerektiğinde bu anlaşmaların uygulanmasında, özellikle tazminatın ödenmesinde yardımcı olmak.<sup>8</sup>

#### **1.4.4. Sigortalı / Sigorta Ettiren**

Sigorta şirketi ile sigorta sözleşmesi yapan gerçek ya da tüzel kişi sigortalıdır. Genellikle sigortalı ile sigorta ettiren aynı kişi olmakla birlikte sigortalı ile sigorta ettiren 2 farklı kişi/kurum da olabilir. Sigortalı, sözleşmeden menfaat sağlayacak kişidir ancak prim borçlusu olmak zorunda değildir. Burada sigorta ettiren kavramı ile karşılaşılmaktadır. Sigorta ettiren aynı zamanda sigortalıysa yani sigorta ettiren kendisini ya da kendisine ait bir menfaati sigortalamışsa, prim borçlusu da sigortalıdır. Ancak sigorta ettiren bir başkasını ya da başkasına ait menfaati sigortalamışsa bu durumda prim borçlusu sigortalı değil sigorta ettiren olacaktır. Örneğin kendisine ait bir otomobili sigortalayan kişi hem sigortalı hem de sigorta ettiren konumundadır. Prim borcunu ödemek söz konusu kişiye aittir. Ancak çocuğunun otomobili için sigorta sözleşmesi düzenleyen bir anne söz konusu olduğunda, sigortalı otomobilin sahibi çocuk, sigorta ettiren anne olup prim borçlusu da sigorta ettiren, yani anne olacaktır.

Sigortalı / sigorta ettiren kavramı ile kiracılık hallerinde, banka kredisi ile alınan konutlar için düzenlenen poliçelerde (rehinli alacaklı) ve sorumluluk sigortalarında sık sık karşılaşılmaktadır.

---

<sup>7</sup> Prof. Dr. Enver Alper Güvel, Öğr. Gör. Av. Afıtap Güvel, Sigortacılık, Seçkin Yayınları- 7. Baskı-Syf. 196

<sup>8</sup> Prof. Dr. Enver Alper Güvel, Öğr. Gör. Av. Afıtap Güvel, Sigortacılık, Seçkin Yayınları- 7. Baskı-Syf. 201)

#### **1.4.5. Lehtar**

Lehtar bu çalışmanın ana konusu olan hayat dışı branşlar kapsamındaki yangın/konut poliçelerinin konusu değildir. Lehtar daha çok hayat sigortalarında yer alan bir kavramdır. Kısaca değinilecek olursa lehtar; sigorta sözleşmesi çerçevesinde rizikonun oluşması neticesinde tazminat ödemesinin yapılacağı kişidir. Örneğin; hayat sigortası yaptırmış bir kişinin ölmesi halinde poliçede belirtilen tazminat ya poliçe sahibinin varislerine ödenecektir ya da poliçe sahibinin poliçede belirttiği lehtara. Yani lehtar, sigorta tazminatından yararlanacak kişidir.

Bu çalışmanın konusu olan “ sigorta farkındalığı” çerçevesinde bakıldığında sigortanın tarafları başlığı altındaki en önemli iki organ “Acenteler” ve “ Brokerlar”dır. Her iki sigorta aracısı da sigortalıları poliçenin içeriği, niteliği, kapsamı ve benzeri konularda doğru bilgilendirmek, dolayısıyla sigortalıların sigorta farkındalığına katkı sağlamak açısından büyük öneme sahiptir. İlerleyen bölümlerde “dağıtım/üretim kanalları” başlığı altında, sigortalıları bilgilendirmek açısından acente ve broker kadar öneme sahip diğer kuruluşlar da incelenecektir.

Sigortanın tarafları memnun etmesi için hem sigorta şirketi, hem aracılar, hem de sigortalı bakımından uyulması gereken unsurlar vardır. Bu ilkeler çerçevesinde düzenlenmiş bir poliçe, sigortalı ve sigortalıyı tatmin edebilecek nitelikte olacaktır.

#### **1.5. Sigortanın İlkeleri**

Sigorta sözleşmesinin temelini oluşturan sigorta ilkeleri ya da prensipleri taraflar arasındaki sözleşmenin bir nevi çerçevesini oluşturmaktadır. Bu ilkeler ne sigortacı ne de sigortalı tarafından tartışmaya açık olmakla birlikte yasalar tarafından da korunmaktadır.

Sigortacılığın gelişmesine zemin hazırlayan söz konusu ilkeler Türkiye de dahil dünyanın her yerinde kabul görmüş ve uygulanmakta, bu yönüyle de sigortacılık sisteminin yozlaşmadan varlığını sürdürmesine olanak sağlamaktadır. Yani, hasar sonucu taraflardan birinin haksız kazanç elde etmesi, taraflardan herhangi birinin keyfi hareket etmesi gibi durumların önüne geçmek amaçlanmaktadır.

Sigortanın temel ilkeleri sözleşmeden bağımsız olarak tarafların uymayı kabul ettikleri genel kabul görmüş temel taşlardır denilebilir.

Sigortanın İlkeleri aşağıda verilmiştir:

1. Sigortalanabilir Menfaat İlkesi
2. Rizikonun Varlığı İlkesi
3. Tazminat İlkesi
4. Hasara Katılım İlkesi
5. Halefiyet İlkesi
6. Yakın Sebep İlkesi
7. Azami İyi Niyet İlkesi

### **1.5.1. Sigortalanabilir Menfaat İlkesi**

Sigorta menfaati, bir kimse ile bir mal ya da değer arasında bulunan ve yasalarla belirlenmiş ekonomik ilişkiyi tanımlamak için kullanılır. Sigortalanabilir menfaat ilkesinden bahsedebilmek için sigortalının, sigorta edilmiş değerın zarara uğramamasından, yani olduğu gibi korunmasından (hasara uğramamasından) açık ve net şekilde çıkarının olması gerekmektedir. Söz konusu değerın zarar görmesi halinde sigortalının yasal olarak geçerli maddi bir kaybının oluşması neticesinde sigortalanabilir menfaat ilkesinden bahsedilebilir.<sup>9</sup> Bu menfaat ilişkisinin sigorta sözleşmesinin yapıldığı anda, sözleşmenin devamı sırasında ve rizikonun gerçekleştiği anda var olması gerekir.<sup>10</sup>

Özetle Sigortalanabilir Menfaatin Unsurları aşağıdaki gibidir.

- Sigortalı, rizikonun gerçekleşmesi ile fiziki bir kayba uğramalıdır.
- Bu kayıp sigortanın esas konusu kapsamında olmalıdır.
- Söz konusu çıkar ilişkisi para ile ölçülebilir olmalıdır.
- Bu çıkar ilişkisi yasal olmalıdır.

---

<sup>9</sup> Babaoğlu, ÖS.,a.g.e.,s.20

Sigortacılık – Prof. Dr. Emine Orhaner – Syf.57

<sup>10</sup> SEGEM- Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları – 2014

- Sigortalının, o malın korunmasında karı, kaybedilmesinden ise zararı olmalıdır.<sup>11</sup>

Türk Ticaret Kanunu'nun 1453. Maddesinde; “rizikonun gerçekleşmemesinde menfaati bulunanlar, bu menfaatlerini mal sigortası ile teminat altına alabilirler.” denilmektedir. Buna göre sigorta yaptırabilecek kişi/kurum olarak ilk malik yani malın sahibi akla gelmekle birlikte malın sahibi olmadığı halde mal üzerinde menfaati olanlar sigorta yaptırabilir.

Sigorta yaptırabilecek kişiler;

- Malik
- İpotek hakkı sahibi
- Kiracı
- Emanetçi
- İntifa Hakkı Sahibi
- Kişinin kendi nam ve hesabına sigorta yapmalarına izin verdiği kimseler

Can sigortalarında ise, bir kimsenin kendi hayatı üzerinde sınırsız bir mali menfaati olduğu kabul edilir. Bu nedenle kişi, hayatını istediği meblağa kadar sigorta ettirebilir.<sup>12</sup>

### **1.5.2. Rizikonun Varlığı İlkesi**

“Riziko” sigortacılık dilinde, bir kimsenin para ile ölçülebilir çıkarını tehdit eden gerçekleşmesi kesin olmayan veya ölüm gibi gerçekleşmesi kesin olmakla birlikte ne zaman gerçekleşeceği belli olmayan ve sigortalı ile sigortacının iradesi dışında meydana gelebilecek bir olay şeklinde tanımlanabilir.<sup>13</sup>

Bir sigorta sözleşmesinin yapılabilmesi için aşağıda verilen şartlar gereklidir:

---

<sup>11</sup> Prof. Dr. Enver Alper Güvel, Öğr. Göv. Av. Afıtap Güvel – Sigortacılık- Syf.43)

<sup>12</sup> SEGEM- Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları – 2014

<sup>13</sup> Murat ÖZBOLAT-Temel Sigortacılık-Syf.110

- Ortada gerçekleşmesi olası olan, sigortacılar tarafından bilinen gerçek bir riziko olması gerekmektedir. Olası ve gerçek bir riziko yoksa teminat verilecek bir durum da söz konusu değildir.
- Sigorta sözleşmesinin yapıldığı anda riziko gerçekleşmemiş olmalıdır.
- Riziko yasal olmalıdır.
- Riziko ödenebilir ölçülerde olmalıdır.<sup>14</sup>

Bununla birlikte, eşyanın amacına uygun olarak kullanılması sonucu söz konusu eşyanın eskimesi, riziko olmadığı gibi tehlike olarak da kabul edilmez. Bu durum amortismanın konusudur.<sup>15</sup>

### 1.5.3. Tazminat İlkesi

Tazminat ilkesi, sigortalanmış olan bir malın, hasar oluşması halinde, hasarın oluşmasına sebep olan rizikonun gerçekleşmeden önceki haline geri döndürmek için yani hasardan önceki değerine getirmek için sigortacı tarafından ödenecek maddi meblağı ifade eder. Yani sigorta sözleşmesi ile amaçlanan sigortalının sadece hasar sebebiyle ortaya çıkan ekonomik kaybını gidermektir. Örneğin, tezimizin konusu olan konut poliçeleri kapsamında yer alan paket poliçelerdeki dahili su klozu çerçevesinde, sigortalının evini su basmış ve parkeleri zarar görmüş ise, söz konusu parkelerin o günkü rayiç fiyatı üzerinden tazminat ödemesi yapılır. Sigortalının parke yerine rabıta döşeme talebi, söz konusu talep “iyileştirmeye” gireceği için sigorta şirketini bağlamaz ve tazminat tutarını etkilemez. Ya da hasar oluşması sonrasında malı hasar gören bir ticari işletme sattığı malın fiyatını yüksek göstererek tazminat talebinde bulunamaz. Daha doğrusu bulunmamalıdır. Uygulamada karşılaşılan bir durum olan tazminat ilkesinin ihlalinin önüne geçmek için hem sigorta şirketleri hem de sigorta eksperleri çalışmalarını titizlikle sürdürmektedir. Söz konusu ilkenin hem sigortacı hem de diğer tüm sigortalılar açısından önemli olduğu söylenebilir. Çünkü sigortalı, zararında haksız bir kazanç sağlıyorsa (Türk Ticaret Kanunu’nun (TTK) sebepsiz zenginleşme ile ilgili maddesi) sigorta şirketlerinin kaynaklarını tükettiği gibi, diğer sigortalıların ödedikleri primleri de kötü niyetle elde

---

<sup>14</sup> Ferudun KAYA- Sigortacılık, Syf. 24-25

<sup>15</sup> A.Avcı, 1997: Özel Sigorta Kanunları Uygulaması ve Mevzuatı, Melisa Matbaacılık, İstanbul, syf.7

ediyor demektir. <sup>16</sup> Bununla birlikte, tazminat tutarı poliçede belirtilen sigorta bedelini ya da sigorta limitini geçemez. Bu nedenle sigorta sözleşmesi düzenlenirken sigorta bedeli iyi değerlendirilmeli ve sigorta değeri ile uyumlu olmasına dikkat edilmelidir. Aksi halde eksik sigorta ya da aşkın sigorta söz konusu olacaktır. Eksik sigorta ve aşkın sigorta aşağıda açıklanmaktadır.

### ***Eksik Sigorta:***

Eksik sigorta, poliçede yazılı sigorta bedelinin, sigortaya konu olan malın gerçek ve makul değerinin altında olması durumudur. <sup>17</sup> Eksik sigortanın detaylarına geçilmeden önce, sigorta bedeli ile sigorta değeri kavramları aşağıda açıklanmıştır:

***Sigorta Bedeli;*** teminat kapsamındaki bir tehlikenin gerçekleşmesi veya sigortalının üçüncü şahıslara karşı sorumlu duruma düşmesi halinde, sigortacının ödemekle yükümlü olduğu, poliçede belirtilen ve tazminata esas oluşturan azami bedeldir. Yani sigortalanacak menfaatin sigorta poliçesi üzerinde belirtilen değeridir.

***Sigorta Gün Değeri*** ise; teminat altına alınan malın piyasa rayiçlerine göre değeridir. Yani gerçek ekonomik değeri de denebilir.

Olması gereken sigorta bedeli ile sigorta değerinin birbirine eşit ya da yakın olmasıdır. Yani sigortalanan malın piyasa değeri ne ise, malın o değer üzerinden sigortalanması amaçlanmaktadır. Ancak bu durum her zamana sağlanamadığı gibi, gerçekleştirilmemesi durumunda da eksik sigortayı doğurmaktadır. Örnekle; sigortalı, sigorta değeri bir başka deyişle gerçek değeri 10 bin TL olan malının sigorta bedelinin 1.000-TL olduğunu beyan eder ve bu şekilde bir sigorta sözleşmesi düzenlenirse eksik sigortası söz konusu olacaktır. Bu durum bazen sigortalının malının gerçek değerini bilmemesinden kaynaklanmakta, bazen de daha düşük prim ödemek için bilinçli olarak yapılmaktadır. Ne var ki hasar anına kadar herhangi bir sıkıntının yaşanmasına neden olmayan eksik sigorta hasar anında sigortalının uğradığı maddi kaybının tam olarak ve kesintisiz alamamasıyla sonuçlanır. Örneğimizden yola çıkarsak, tam ziya halinde sigorta şirketinin ödeyeceği tazminat tutarı poliçede belirtilen sigorta bedeli, yani 1.000-TL

---

<sup>16</sup> SEGEM- Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları – 2014

<sup>17</sup> SEGEM- Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları – 2014



olacakken, kısmi hasar halinde sigortacı, oluşan hasar miktarından sigorta bedelinin sigorta değerine oranı kadar bir indirim yapmak suretiyle tazminat ödemesi yapacaktır. Bu durum 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 1462 inci maddesinde şu şekilde belirtilmiştir: “sigorta bedeli, sigorta değerinden az olduğu takdirde, sigorta edilmiş menfaatin bir kısmının zarara uğraması hâlinde sigortacı, aksine sözleşme yoksa, sigorta bedelinin sigorta değerine olan oranına göre tazminat öder.”

### ***Aşkın Sigorta:***

Aşkın sigorta, sigorta poliçedeki sigorta bedelinin, sigortaya konu malın gerçek ve makul değerinin üzerinde olması halidir. Yani sigorta bedelinin, sigorta gün değerinden fazla olması durumudur. Aşkın sigortada tazminat söz konusu olduğunda sigortalının mağduriyeti söz konusu olmamaktadır. Yani tam ziya halinde sigortalı sigortacısından uğradığı zarar kadar tazminat ödemesi alacaktır. Kısmi zararda ise tazminat ödemesinde eksik sigorta halindeki gibi bir indirim yapılmayacaktır. Burada önemli olan nokta tazminat tutarının, gerçek değer üzerinden yapılıyor olmasıdır. Yani sigortalı 10 bin TL'lik malını 50 bin TL olarak beyan etmiş ve sigorta poliçesi bu şekilde düzenlenmiş ise sigortalı tam hasar durumunda 50 bin TL tazminat ödemesi alamayacaktır. Sigortacı, malın gerçek değeri olan 10 bin TL'lik tazminat ödemekle yükümlüdür. Kısacası aşkın sigorta durumunda, sigorta bedelinin sigorta değerini aşan kısmı geçersizdir ve sigortacının azami sorumluluğu sigorta gün değeri ile sınırlıdır.

Aşkın sigortanın sigortalı açısından kaçınılmasını gerektiren en önemli unsur prim noktasındadır. Çünkü aşkın sigorta söz konusu olduğunda sigortalı, malını gerçek değerine sigortalatmış olsaydı ödeyeceğinden daha yüksek bir prim borcu ile karşı karşıya kalmaktadır.

Tazminat ilkesiyle amaçlanan sigorta bedelinin sigorta değerine eşitliği olmakla birlikte, uygulamada sıkça görülen, bu eşitliğin her zaman sağlanamadığıdır. Çeşitli nedenlerle sigorta bedeli sigortalı malın gerçek ve makul değer üzerinde olabilmektedir.

18

---

<sup>18</sup> SEGEM- Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları

Can (Hayat) sigortalarında ise durum farklıdır. Can sigortalarında eksik sigorta ve aşkın sigorta durumu söz konusu değildir. İnsan hayatının ölçülebilir bir değeri olmadığından sigortalı ve sigortacı karşılıklı olarak bir meblağ üzerinde anlaşır ve rizikonun gerçekleşmesi halinde sigortacı sigortalının lehtarına/varislerine üzerinde anlaşılan ve poliçede belirtilen sigorta değeri kadar tazminat ödemesinde bulunur. Görüldüğü gibi can sigortalarında bir zararın ya da hasarın tazminini değil, belirli bir olayın gerçekleşmesi neticesinde sigortalıya önceden saptanmış bir meblağın ödenmesi söz konusudur. Can sigortalarının bu nedenle “meblağ sigortaları” olarak adlandırıldığını daha önce, tezimizin sigorta türleri bölümünde, bahsetmiştik. Benzer şekilde, can sigortalarında mal sigortalarındaki aksine çifte sigorta da söz konusu değildir.

Çifte sigorta Türk Ticaret Kanunu madde 1467’de şu şekilde yer bulmuştur; “Değerinin tamamı sigorta olunan bir menfaat, sonradan aynı veya farklı kişiler tarafından, aynı rizikolara karşı, aynı süreler için sigorta ettirilemez.” TTK’ya göre çifte sigorta ancak belirli şartlar altında geçerli olmaktadır ve bahsedilen bu şartlar hangi poliçesinin geçerli sayılacağı ve tazminat ödemesinin hangi sigorta şirketinin sorumluluğunda olduğunun belirlenmesine yöneliktir. Özetle, bir sigortalı, sahip olduğu malı için 3 ayrı sigorta şirketinden sigorta poliçesi düzenlemiş diye, hasar oluşması halinde her 3 sigorta şirketinden tazminat ödemesi alamayacaktır. Oysaki can sigortalarında sigortalı istediği kadar poliçe yaptırmakta serbest olduğu gibi rizikonun gerçekleşmesi halinde sigorta şirketlerinden, düzenlenmiş ve geçerli olan her poliçesi için ödeme alacaktır. TTK 1323. Maddesinde; “Bir kimse, hayatını dilediği bir veya muhtelif bedellerle veya müteaddit sigortacılara sigorta ettirebilir.” denilmektedir.

#### **1.5.4. Hasara Katılım İlkesi**

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun 1465. Maddesinde şöyle denilmektedir:

*“(1) Aynı menfaatin, aynı rizikolara karşı, aynı süre için, birden çok sigortacıya, aynı veya farklı tarihlerde sigorta ettirilmesi hâlinde sigorta ettirene sigorta bedelinden daha fazlası ödenmez.*

*(2) Birden çok sigortada, sigorta ettiren, sigortacılardan her birine hem rizikonun gerçekleştiğini hem de aynı menfaat için yapılan diğer sigortaları bildirir.”*

Tazminat İlkesinde “sebepsiz zenginleşme” çerçevesinde bahsettiğimiz gibi, sigorta kar sağlamak için kullanılacak bir sistem değildir ve sigortalı kaç poliçe yaptırmış olursa olsun sadece gerçek zarar kadar hasar tazminat ödemesi yapılmaktadır.

Oysa ki sigortalı aynı malını, aynı anda, farklı sigorta şirketlerine sigortalatabilmektedir. Ancak alacağı tazminat miktarının toplamı yine de gerçek zararı aşamayacaktır. Çünkü sigorta şirketlerinin her biri ayrı ayrı hasar tazminat miktarı kadar hasar ödemesi yapmayacak, hasar tazminat miktarını kendi aralarında belli esaslar çerçevesinde bölüşecektir. Hasara katılım İlkesi işte bu noktada, poliçe koşullarına göre hasarı ödemiş olan bir sigortacının, aynı hasardan dolayı herhangi bir şekilde sorumlu olan diğer sigortacıları hasarı paylaşmaya yani “hasara katılmaya” davet hakkıdır.

Hasara Katılım İlkesinin söz konusu olması için aşağıdaki şartların varlığı aranmaktadır:<sup>19</sup>

- İki ya da daha çok sayıda tazminat sigortası poliçesi bulunmalıdır.
- Bütün poliçeler, aynı sigorta konusu ile ilgili olmalıdır.
- Söz konusu poliçelerin hepsi, hasara yol açan tehlikeyi temin etmiş olmalıdır.
- Hasar anında bütün poliçeler yürürlükte olmalıdır.
- Poliçeler, aynı sigortalının aynı menfaat ilişkisini temin etmiş olmalıdır.
- Söz konusu poliçeler, hasara katılımdan alıkoyacak bir hüküm içermemelidir.

Birden fazla poliçe söz konusu olduğunda sigortalı, hasarı ile ilgili poliçesinin olduğu sigorta şirketlerinden birisine hasar ihbarı ve tazminat başvurusunda bulunur. Başvuru yapılan sigorta şirketi rizikonun teminatta olması halinde sigortalıya hasar ödemesini yapar ve daha sonra diğer sigortacılara rücu eder.

Hasara Katılım İlkesinin işlemesi için sadece birden fazla sigortacının düzenlediği birden fazla poliçenin varlığı gerekmez. Sigortalının da bu ilke çerçevesinde hasara katılmasını gerektirecek haller bulunmaktadır. Bu da “Muafiyet” uygulaması ile gerçekleşmektedir. Sigortalının tek bir sigorta şirketince düzenlenmiş tek bir sigorta poliçesinin olması ve söz konusu poliçesinde muafiyet şartının olması halinde hasara katılacak olan kişi de

---

<sup>19</sup> SEGEM- Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları

sigortalı olacaktır. Muafiyet şartı olan bir poliçe söz konusu olduğunda sigortalı poliçede belirtilen meblağ oranında eksik ödeme alacaktır. Çünkü bu meblağ (muafiyet) sigortalının poliçe yapılırken kabul ettiği ve rizikonun gerçekleşmesi halinde üzerinde kalmasını kabul ettiği meblağdır.

Muafiyetin her poliçede olması zorunlu olmadığı gibi, oran ya da tutarları da farklı olabilir. Örneğin 1.000-TL'lik bir hasarı olan bir sigortalının poliçesinde “hasar bedelinin %1 oranında muafiyet uygulanacaktır” özel şartı bulunuyorsa hasarın 100-TL'lik bölümü sigortalının üzerinde kalacak ve sigorta şirketi 900-TL'lik tazminat ödemesi yapacaktır. Poliçede “beher hasar başına sigorta bedelinin %1'i oranında tenzili muafiyet uygulanacaktır” ibaresinin bulunması halinde muafiyet, hasar miktarı üzerinden değil, sigorta bedeli üzerinden hesaplanacak ve tazminat tutarından düşülecektir. Bazen de muafiyet oran olarak değil rakam olarak belirtilmiş olabilmektedir. Poliçede “her bir hasarda 1.000-TL muafiyet uygulanacaktır” ibaresinin yer alması halinde 1.000-TL veya altında bir hasarı oluşan sigortalı poliçesi gereği, hasarın tamamını üzerinde tutuyor olacak hasarı “muafiyet altı” kaldığı için sigorta şirketinden hiçbir tazminat alamayacaktır.

Poliçeye muafiyet eklenmesinin poliçenin primini düşürdüğünün altını çizmekle birlikte, sigortalının hasara katılacağına bilinciyle sigortaya konu kıymetini daha iyi koruyacağı şeklinde bir yarar sağlayabileceği söylenebilir.

#### **1.5.5. Halefiyet İlkesi (Rücu İlkesi)**

Halefiyet ya da diğer adıyla rücu ilkesinin kaynağı TTK'da da yer alan sebepsiz zenginleşme ilkesidir. Bu, sigortalı hasarın oluşması neticesinde hem sigorta şirketinden tazminat ödemesi alıp, hem de hasarına sebep olan 3. kişiden hasarını karşılamasını talep edemez demektir. Bu nedenle sigorta sistemi içerisinde yer alan bir hasar sonucunda sigorta şirketi sigortalısına poliçenin teminatları dahilinde tazminat ödemesi yapar ve bunu yapmasıyla birlikte hasara sebebiyet veren 3. kişiye karşı sigortalının yerine geçer. Halefiyet ilkesi sayesinde hasara uğrayan kişinin iki ödeme alması önlenmiş olmakla birlikte sigortalı açısından da kolaylık sağlamaktadır. Sigortalı; hasara sebep olan kişiler ile muhatap olmamakta, şirketler sigortalılar adına 3.kişilerden tazminat talebi, dava gibi işlemleri ve bunlarla ilgili her türlü davayı üstlenmektedir. Önemli olan noktalardan biri sigorta şirketinin

azami olarak sigortalısına ödediği tazminat miktarı kadar halefiyet hakkına sahip olduğudur. Yani sigortalıya 1.000-TL'lik bir tazminat ödemesi yapan sigortacı, hasara sebebiyet veren 3.kişiden 1.001-TL talep edemez. Bununla birlikte sigortacının meydana gelen hasarın tamamını değil sadece bir kısmını tazmin etmiş olduğu durumlarda, sigortalı sigorta şirketi tarafından karşılanmayan miktarı için 3.kişilere karşı tüm haklarını korur. Poliçe kapsamında olmayan, teminat dışı kalmış hasarlarda ise sigortacının halefiyet hakkı bulunmaz.

Sigortacının rücu hakkını kullanabilmesi için şu şartlar mevcut olmalıdır:

- Sigorta şirketi ya da temsilcileri tarafından düzenlenmiş bir sigorta sözleşmesinin/ poliçesinin var olması gerekmektedir.
- Poliçe vadesi içerisinde bir riziko gerçekleşmiş ve riziko sonucu da bir hasar meydana gelmiş olmalıdır.
- Meydana gelen hasarın poliçe ile teminat altına alınan bir sebepten kaynaklanmış olması gerekmektedir.
- Sigortacı sigorta tazminatını sigortalısına ödemiş olmalı ya da ödeme yükümlülüğü olmalıdır.

Sigorta şirketleri hasar tazminatını, hasara sebep olan 3. kişilerden tahsil edebilmesi primleri de etkilemektedir. Bu da halefiyet ilkesinin sigortalı açısından bir diğer önemli avantajıdır. Unutulmamalıdır ki halefiyet ilkesi kapsamında sigortalının haklarını ihlal edici bir hal ve harekette bulunmaması esastır. Aksi halde sigortalı sigortacıya karşı sorumlu olur.

#### **1.5.6. Yakın Sebep İlkesi**

Halefiyet ilkesinden hatırlayacağımız gibi sigorta şirketinin rücu hakkını kullanabilmesinin şartı meydana gelen hasarın poliçe ile teminat altına alınmış bir olay sonucu oluşmasıydı. Çünkü ancak poliçe ile teminat altına alınmış bir hasar sigortacı tarafından tazmin edilir. Yakın Sebep İlkesinde de önemli olan hasarın esas nedenini diğer bir ifadeyle hakim sebebinin tespit etmek, yani hasara sebep olan rizikonun teminat kapsamında olup olmadığını anlamaktır. Bu bazen çok kolay olmakla birlikte bazen de oldukça zorlayıcı olabilmektedir. Bir “yangın” rizikosunun gerçekleşmiş olması örneğinden yola çıkarsak;

Sigortalı A konutunu sigortalatmış ve poliçesinde yangın teminatı almıştır. Sigortalı ocağı açık unuttuğu için evinde yangın çıkmış ve sigortalı yangını kendi imkanlarıyla fazla yayılmadan hemen söndürmüştür. Yangın sonucu sigortalının mutfak dolapları yanarak ve islenerek hasarlanmıştır. Sigortalı hasarının karşılanması için sigorta şirketine başvuruda bulunur.

Sigortalı B konutunu sigortalatmış ve poliçesinde yangın teminatı almıştır. Sigortalı ocağı açık unuttuğu için evinde yangın çıkmış, sigortalı yangının söndürülmesi için itfaiyeyi aramıştır. İtfaiye olay yerine intikal etmiş ve su, köpük malzeme vs. kullanarak yangına müdahale ederek yangını söndürmüştür. Sigortalının mutfak dolapları tamamen yanmış, alevin sıçramadığı salon koltuk takımı ise itfaiyenin sıktığı su ve köpük nedeniyle ıslanmış ve kullanılamaz hale gelmiştir. Sigortalı hasarının karşılanması için sigorta şirketine başvuruda bulunur.

Sigortalı C konutunu sigortalatmış ve poliçesinde yangın teminatı almıştır. Sigortalının yaşadığı ilde deprem olmuş, deprem sonucu konutta herhangi bir hasar meydana gelmemiş ancak sarsıntıyla evde yanan mum devrilerek yangına sebebiyet vermiştir. Yangın söndürülmüş ve yangında sigortalının halısı ve parkeleri hasar görmüştür. Sigortalı hasarının karşılanması için sigorta şirketine başvuruda bulunur.

Bu sigortalıların hasarlarının “yakın sebebi” dolayısıyla teminatta olup olmadıklarını inceleyelim:

Sigortalı A örneğinde durum nettir. Olay yangın sonucu oluşmuştur ve poliçede yangın rizikosuna karşı teminat vardır. Olayın birincil/ esas sebebi yani “Yakın Sebep” “yangın” olduğu için sigorta şirketi sigortalısına hasar ödemesini yapar.

Sigortalı B örneğinde yanan mutfak dolapları A örneğindeki gibi yangın sonucu hasarlanmıştır ve yakın sebep ilkesi kapsamında teminattadır. İtfaiyenin yangını söndürmek için kullandığı malzeme nedeniyle hasarlanan koltuk takımı ise yanmadığı halde teminat kapsamındadır. Çünkü koltukların hasarlanmasının nedeni, hasarın niteliğinden bağımsız olarak “yangına” bağlıdır. Yangın çıktığı için itfaiye çağırılmış ve bu sebeple koltuklar zarar görmüştür. “Yakın Sebep” ilkesi gereğince sigortacı hem mutfak dolapları hem de koltukların hasarını tazmin etmekle yükümlüdür.

Sigortalı C örneğinde ise durum farklıdır. Yangının esas çıkma nedeni, yani hasarın “yakın sebebi” depremdir. Deprem olmasaydı, sarsıntı sonucu mum devrilmeyecek ve yangın çıkmayacaktı. Sigortalının deprem poliçesinin olmaması durumunda hasar karşılanmayacaktır.

Teorik olarak basit bir anlatımı olan yakın sebep ilkesinin pratikte uygulanması bazı durumlarda bu kadar kolay olmayabilmektedir. Yakın sebebi özellikle yangın ve deprem gibi büyük tahribata neden olan olaylarda tespit etmek zorlayıcıdır. Bununla birlikte bazı hasarların meydana gelmesine tek bir olay neden olabilmektedir ve bu olay doğal olarak hasarın yakın sebebidir. Ancak, bazı durumlarda hasarlar, zincirleme olayların sonucunda meydana gelebildiği gibi birden fazla olayın katkısıyla da oluşabilmektedir. Böyle bir durumda, hasarın yakın sebebinin tespit edilmesinde zorluklarla karşılaşılabilir.<sup>20</sup>

C örneğindeki olayda, sigortalı mumun sarsıntı ile devrilmediğini, mumu depremden sonra yaktığını ve unuttuğunu, yangının bu nedenle çıktığını beyan edebilir. İşte bu nokta da sigortanın bir diğer, belki de en önemli ilkesi gündeme gelmektedir: O da “Azami İyi Niyet İlkesi”dir.

### **1.5.7. Azami (Mutlak) İyi Niyet İlkesi**

Azami İyi Niyet ilkesi, tarafların sözleşme düzenlemesine ve primin belirlenmesine etki edebilecek her türlü bilgiyi talep edilmese dahi birbirlerine doğru ve hilesiz olarak vermesine dayanmaktadır. Sigorta sözleşmesi taraflar arasındaki karşılıklı güvene dayanmakta ve iyi niyet ilkesi esas olarak daha poliçe düzenlenmeden işlemeye başlamaktadır.

Poliçe düzenlenmeden önce sigortalı sigortacısına sigortalatacağı kıymeti hakkında en detaylı ve doğru olacak şekilde bilgi vermelidir. Sigortacının, çoğu durumda sigortalananın menfaati yerinde görme ve tespit etme durumu olmadığı gibi kontrol etme yetkisi de bulunmadığından bu aşamada sorumluluk sigortalıya düşmektedir. Çünkü sigortalı, sigortalanan mal/eşya ile ilgili sigortacıdan daha fazla bilgiye sahiptir ve sigorta şirketi, karşı tarafın vermiş olduğu bilgiye güvenmek durumundadır.

Sigortalı kasti olarak beyanını yanlış ya da eksik yapmışsa sigortacının hasar sonrası da dahil olmak üzere sigorta sözleşmesini feshetme ya da hasarı ödememe hakkı bulunmaktadır.

---

<sup>20</sup> SEGEM-Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları, 2014, Syf.17

Police düzenlenmeden önce/düzenlenme aşamasında ise sigortacı sırf daha çok prim alma düşüncesiyle gereksiz olacağını bildiği teminatları gerekli gibi gösterip buna göre poliçe düzenlememeli, sigorta poliçesi, teminatlar ve limitler ile ilgili detaylı, daha da önemlisi açıklayıcı bilgi vermelidir. Çünkü sigortacı, düzenlenecek olan sözleşmeyle ilgili sigortalıdan daha fazla bilgiye sahiptir ve sigortalı, kendi ihtiyaçlarına yönelik ürünü belirlemede sigortacının vermiş olduğu teknik bilgiye güvenmek durumundadır. Bu noktada, yasalarca da belirlenmiş olan “sigortacının bilgilendirme” ve “sigortacının aydınlatma” yükümlülüğü de devreye girmektedir.

Görüldüğü üzere, sigorta sözleşmesinin oluşturulması aşamasında her iki taraf için de tamamen karşı tarafın vermiş olduğu bilgiye güvenmek ortak noktasında buluşan Azami İyi Niyet İlkesi sözleşme kurulduktan sonra devam eder ve sona erinceye kadar da sürer.

Sigorta sözleşmesi mutlak iyi niyet ilkesi çerçevesinde kurulup sürerken, hasar anında da işlemeye devam eder. Sigortacı sigortalının ihmalinden kaynaklı olsa bile sigortalının tespit edilen hasar tazminatını onu mağdur etmeden, maddi ve manevi kayıplara uğramasını önlemek için en kısa zamanda ödemekle yükümlüdür.

Sigortalı ise hasar anında sigortalı değilmişçesine hareket etmek, hasarı bildirmek ve hasarın artmasına engel olacak şekilde davranmakla mükelleftir. Nasıl olsa sigortam var diye sigorta konusu mal üzerinde koruyucu önlemleri almamak ya da riziko gerçekleştiğinde malını kurtarmak için gerekli aksiyonları almamak azami iyi niyet ilkesine tamamen aykırıdır. Ayrıca sigortalı, hasar tespitinde sigorta şirketine her türlü kolaylığı göstermeli ve kendisinden talep edilen tüm doğru bilgi ve belgeleri sigorta şirketine ibraz etmelidir.

Azami iyi niyet prensibinin ihlali karşı tarafa sözleşmenin feshi hakkını vermektedir.



## BÖLÜM II

### SİGORTA SEKTÖRÜNDE PAZARLAMA VE DAĞITIM/ÜRETİM KANALLARI

#### 2.1.Pazarlama Kavramı

Pazar, bir mal veya hizmeti “satan” ile o ürünü talep eden, yani satın almak isteyen ya da satıcı tarafından satın almaya ikna edilebilir “alıcı”dan oluşmaktadır. Pazarlama ise kabaca, satıcının mal ya da hizmetini alıcılara/potansiyel alıcılara ulaştırma çalışmasıdır.

Pazarlama kavramı kişiler arasında olduğu kadar kurumlar arasında da farklı şekillerde algılanmakta ve tanımlanmaktadır. Kar amacı güden şirketler kadar, kar amacı olmayan organizasyonlar da pazarlama sürecini uygulamaktadır. Bu sebeple pazarlamayı şu şekilde tanımlamak uygun olacaktır: “Pazarlama, kişisel ve örgütsel amaçlara ulaşmayı sağlayacak değişimleri gerçekleştirmek üzere; fikirlerin, malların ve hizmetlerin geliştirilmesi, fiyatlandırılması, dağıtılması ve tutundurulması için yapılan planlama ve uygulama süreci olarak tanımlanabilir.”<sup>21</sup>

#### 2.2. Sigortacılıkta Pazarlama Faaliyetleri ve Satış

Sigorta sektörü hizmet satmaktadır. Ancak hizmet sektöründeki diğer alanlardan farklı olarak satıştan sonra müşterilerin elinde poliçe dışında somut herhangi bir şey bulunmamaktadır. Yani sigorta müşterisi, ileriye dönük, alır almaz kullanamayacağı bir ürünü satın almıştır. Sigortalıyı satın alma eylemine iten, sahip olduğu değeri, her an olma olasılığı olduğu kadar hiç gerçekleşmeme olasılığı da bulunan bir riske karşı güvence altına almaktır. Özellikle tazminat sigortalarında sigortalının aldığı ürünün karşılığını görebilmesi için bir riskin gerçekleşmesi gerekmektedir. Tezimizin konusu olan konut/yangın poliçeleri söz konusu olduğunda, sigortalının belki 6 ay önce yaptırdığı poliçesi için, deyim yerindeyse, “ iyi ki bu ürünü satın almışım” diyebilmesi için konutunda yangın çıkması ya da bir dahili su hasarı yaşanması gerekmektedir.

---

<sup>21</sup> William A. COHEN, (1988), The Practise Of Marketing Management, New York, Syf.4

Çağdaş pazarlama anlayışında, pazarlamaya konu olan ürün ister somut, ister soyut olsun, temelde yatan amaç hedef kitlenin ihtiyaçlarına cevap verme, sorunlarını çözme ve fayda yaratmaktır. Bir hizmet faaliyeti olan sigorta pazarlamasında ise, hedef müşteri grubunun karşılaşılabileceği olası risklerin, tehlikelerin tür ve seviyelerini önceden belirleyerek, güven ve huzur sağlayacak hizmet paketleri hazırlayarak uygun ve zamanında, uygun fiyatlarla uygun tutundurma yöntemleri kullanarak, uygun kişilere, uygun kişilerce sunulması için pazarlama programının geliştirilmesi amaçlanmaktadır.<sup>22</sup>

Sigorta pazarlamasında müşteri ile birebir etkileşim söz konusudur. Her zaman yüz yüze olmasa bile sigortacı/sigorta aracılığı ile müşteri düzenlenecek poliçe ile ilgili olarak karşılıklı bilgi alışverişinde bulunup, nihai olarak poliçe sözleşmesini akdederler. Talep sahibi, kendi alım gücü ölçüsünde, kendisine en fazla menfaati sağlayacak ürünü satın almak için hareket eder. Sigortacı ise, aktüer hesaplamalar çerçevesinde uygun primi alabilmeyi gözetecektir. Dolayısıyla, sigorta sözleşmesinin her iki tarafın da değerlerine en fazla hizmet edecek şekilde düzenlenmesi esastır. Bununla birlikte söz konusu poliçe hemen yürürlüğe girmekle birlikte, kullanım aşamasına belli bir süre sonra geçilecek, hatta kullanımı belki hiç gerçekleşmeyecektir. Bu yönüyle bakıldığında sigortacı, potansiyel müşterilerin aldığı ürünü kullanma arzusu yerine, riskten korunma arzusunun su yüzüne çıkartmalıdır ki, müşteri sayısını arttırabilsin. Sigorta pazarlamasının müşteri sayısını arttırmakla paralel olan diğer ayağı da “Müşteri sadakati” kavramıdır.

Tüm pazarlama stratejilerinin başında yer alan müşteri sadakati, sigortacılık sektörü için kilit öneme sahiptir. “Sadakatin davranışsal yönü, müşterilerin işletmeden satın alma fiilini tekrarlamasını sağlamaktadır. Tutumsal sadakat ise, müşteri satın alma fiilini tekrarlamasına bile işletme hakkında olumlu konuşması, tavsiye etmesi, başkalarını işletmeden alışveriş yapması için ikna etmesi şeklinde tanımlanmakta ve bu da işletmeler için çok önemli olmaktadır. Çünkü işletmenin yaptığı reklamların etkisi başkalarının işletme hakkında olumlu konuşmasından daha etkili değildir. Dolayısıyla işletme tutumsal sadakate sahip müşterileri sayesinde ücretsiz ve daha etkili reklam faaliyetinde bulunmaktadır”<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Dr.Ferudun KAYA, Sigortacılık, 4.Baskı, İstanbul 2014, Syf.583

<sup>23</sup> Çatı ve Koçoğlu, 2008, Syf.169

Sigortacılıkta sadakatin bir diğerk önemli yanı, sigorta şirketlerinin pek çok farklı ürün, yani poliçe sunması ve sigortalının örneğın yalnızca kasko poliçesi olması halinde ve bu poliçesi çerçevesinde özellikle hasar sonrası memnuniyet duyması halinde aynı sigorta şirketinin farklı ürünlerini de satın almaya sıcak bakar hale gelmesi noktasındadır. Tezimizin ilk bölümündeki veriler ışığında da bahsettiğimiz gibi ülkemizde özellikle kasko ve zorunlu trafik sigortası etrafında, ya da daha geniş bir çerçeve olarak hayat dışı branşında şekil almış olan sigorta sektörü, bu poliçelerde sağlayacağı müşteri memnuniyeti ile hayat dışı branşı müşterilerinin hem bu branştaki poliçe sayılarını artırmada hem de hayat grubundaki poliçelere de yönelmelerini sağlayabilecektir.

Poliçelerin her yıl yenilediğı düşünöldüğünde “sadaikat” kavramın sigortacılık açısından önemi daha iyi anlaşölmaktadır. Pek çok sigortalı, tek bir acente/broker ile ilişkilerini sürdürmekte, ihtiyaçlarını gidermektedir. Sigorta poliçesinin kullanım aşamasında, yani tazminat ödemesi söz konusu olduğunda beklentileri karşılanmayan bir sigortalı rekabetin oldukça yoğun olduğú sigorta pazarında kolaylıkla bir başka şirkete yönelebilir ya da “sigortacılık” sektörüne güvensizlik duymaya başlayarak poliçe yaptırmaktan tamamen vazgeçebilir. Bu sebeptendir ki, sigorta sözleşmesi kurulurken, önceki bölümde bahsettiğimiz “azami iyi niyet ilkesi” hem müşteri hem satıcı tarafından titizlikle uygulanması gereken bir ilkedir.

### **2.2.1. Sigortacılıkta Pazarlama Bileşenleri**

İlk olarak 1949 yılında Harvard Üniversitesi İşletme Profesörü Neil H. Borden tarafından ortaya konan “pazarlama karması” kavramı zaman içinde Borden’ın meslektaşları tarafından sadeleştirilmiş ve nihayi olarak Philip Kotler tarafınsan 4 ana unsur etrafında toplanmıştır. Kotler, söz konusu bileşenleri “kutsal dörtlü” olarak tanımlamış, kısaca 4P olarak kabul edilen kavram pazarlama dünyasının genel kabul görmüş bileşenleri olarak kabul edilmiştir.

4P, -Kutsal Dörtlü-, sigortacılık pazarlamasına da uyarlanmıştır. Buna göre sigorta pazarlamasının oluştuğı 4 bileşen şu şekildedir:

- 1) Ürün
- 2) Fiyat

- 3) Tutundurma
- 4) Dağıtım Kanalları

### 2.2.1.1. Ürün

Sigorta satışında ürün poliçedir. Yani, sigortanın alıcıya sunduğu çekirdek hizmet poliçe ile satılan “güvence” olmaktadır.<sup>24</sup> Poliçe ise, sigortalı ile sigortacı arasında hizmet alışverişi olduğunu gösteren, sözleşmenin şartlarının belirtildiği, hukuksal bağlayıcılığı olan somut belgedir. Poliçeler sigorta branşına göre çeşitli türlerde düzenlenmekte olup, sigorta genel şartları çerçevesinde olmak kaydıyla her çeşit talebe göre poliçe düzenlemek mümkündür. Sigorta şirketleri de diğer tüm kar amacı güden işletmeler gibi ürün çeşitliliği sağlamak zorundadır. Aynı zamanda standartlaşan hizmetlerin müşteri beklentilerine cevap veremeyecek hale gelmesi halinde farklı alternatifler sunabilmelidirler. Bu bakımdan sigorta şirketleri;

- Hali hazırda satışta olan poliçelerin teminatlarını genişletmek,
- Paket poliçeler hazırlayarak farklı sigorta teminatlarını birleştirmek (Konut poliçelerinin büyük çoğunluğu buna örnektir)
- Sosyal ve ekonomik gelişmeler çerçevesinde tamamen yepyeni poliçeler üretmek gibi farklılaşma ve yenilik geliştirme çalışmaları içerisine girmektedirler.

Yukarıda bahsedilen maddeler çerçevesinde sigorta şirketleri örneğin konut/yangın poliçelerinde sigortalılara çilingir hizmeti, acil yardım desteği gibi ilave hizmetler sunarak sadece poliçe çeşitliliği değil, hizmet çeşitliliği de sunarak rekabet etmektedirler.

Pazarlama faaliyetlerinde ürünün(poliçe) kalitesi, ihtiyacı karşılaması, pazarda rekabet gücü, satışa uygunluğu, sigortalı tatmini ve kolay anlaşılır olması büyük önem taşımaktadır.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Mustafa ÇEMBERCİ, Sigorta Pazarlaması ve Tüketicinin Bireysel Emeklilik Sistemine Bakış Açısını Test Etmeye Yönelik Bir Araştırma, TC Uludağ Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa 2006, Syf.16

<sup>25</sup> Elbeyli; a.g.e. Syf.80

### 2.2.1.2. Fiyat

Sigorta satışında fiyat poliçe primidir. Prim; sigorta şirketinin vermiş olduğu teminata karşılık, sigorta ettiren tarafından ödenen parasal değerdir.<sup>26</sup> Sigorta hizmetlerinde fiyat yani prim, rekabet koşulları, ekonomik koşullar, talep durumu gibi faktörler göz önünde bulundurularak, aktüer hesaplamalar yapılarak belirlenir.

Sigortacılıkta fiyatlandırma çok teknik bir konudur. Zaman, çevre, insan ve risk faktörleri değişkendir. Risklerin türüne göre deneyim sonucu elde edilecek bilgiler için uzun zaman dilimlerine gereksinim vardır. Bu zaman dilimlerinde derlenen istatistiki veriler bilgi depolarının oluşmasını sağlar. İşte bunlar fiyatlandırma için birer kaynak ve araç sayılırlar.<sup>27</sup> Sigorta şirketinin primini belirlemede sigortalananın menfaatinin her bir verisinin önemi vardır. DASK poliçelerinde ilin, bölgenin, bina yaşının önemini olması gibi kasko poliçelerinde aracın sadece marka modelinin değil, kullanıldığı ilin, daha önce hasarının olup olmadığının prim üzerine etkisi vardır.

### 2.2.1.3. Tutundurma

Tutundurma, ürün ya da hizmetin müşterilere tanıtılıp benimsenmesi için işletmenin müşteri ile kurduğu iletişim sürecidir. Tutundurmanın amacı; müşterilerle iletişimi sağlayarak sigorta sözleşmesi satışı sağlamaktır. Hedef kitle üzerinde düşünce ve davranış değişikliği oluşturmak ya da var olan tutum ve davranışları pekiştirmek, bilgilendirmek, etkilemek, ikna ve satın almaya teşvik etmek amacıyla iletişim yöntemleri kullanılmalıdır.<sup>28</sup> (Emin Kaya, Tutundurma Stratejileri, Çevrimiçi-[http://www.eminkaya.net/indir/tutundurma\\_stratejileri.pdf](http://www.eminkaya.net/indir/tutundurma_stratejileri.pdf) E.T 10.10.2013)

Tutundurma, tüm pazarlama yöntemlerinin birbiriyle uyumlu şekilde uygulanmasıdır ve başlıca 4 yöntemden oluşur. Tutundurmanın başlıca yöntemleri;

- Reklam
- Halkla İlişkiler

<sup>26</sup> SEGEM, Sigorta Ekspertleri Eğitimi 2. Ön Alım- Temel Eğitim Ders Notları, Eylül 2010 İstanbul, Syf.41

<sup>27</sup> Yrd. Doç. Dr. Aziz ÖZTÜRK-Ömer Faruk GÜVEN, Beta Yayınları, İstanbul 2014, Syf.303

<sup>28</sup> Emin KAYA, Tutundurma Stratejileri, Çevrimiçi-

- Kişisel Satış
- Satış Geliştirme şeklindedir.

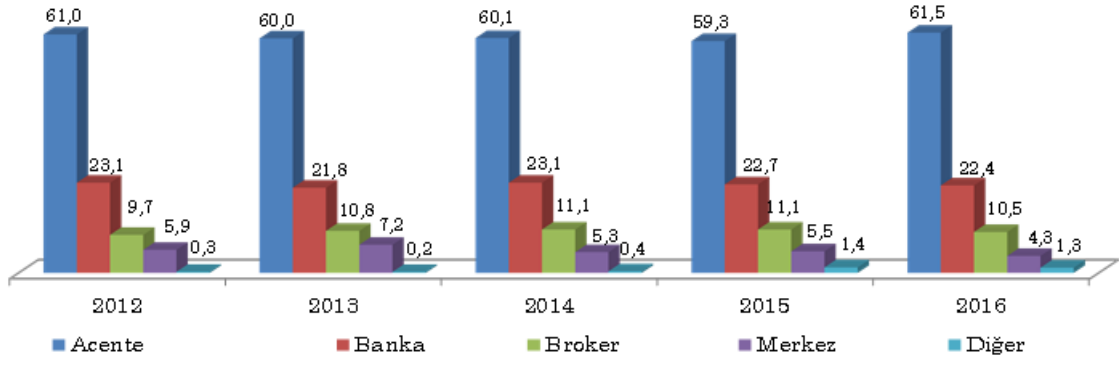
#### **2.2.1.4. Dağıtım Kanalları**

Dağıtım kanalları sigorta şirketlerinin en uygun ürün / hizmeti en düşük maliyetle nihai tüketicisine ulaştırmak için faydalandığı araçlardır. Diğer bir tanımla sigortacılıkta dağıtım kanalı, sigorta hizmetinin, hizmeti üreten sigorta şirketi ile bu hizmete ihtiyaç duyan ve risklerini teminat altına alan sigortalılar arasındaki ilişkiyi kuran, düzenleyen ve sigorta şirketinin hizmetlerinin kusursuz bir şekilde götürülmesindeki temsilciliğini en iyi şekilde yapan kişi veya kurumlar olarak tanımlanabilir.<sup>29</sup> Sigorta şirketleri diğer sektörlerdeki kurumlar gibi düşük maliyet, yüksek performans ilkesiyle hareket etmekle birlikte, sigorta sektörünün temel olarak karşılıklı iyi niyet ve güven ilişkilerine dayandığı düşünüldüğünde dağıtım kanallarının öneminin büyüklüğü de ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle sigorta sektörünün dağıtım kanalları başlığında başrolde yüz yüze iletişimin esas olduğu “doğrudan dağıtım” ve “araçlar ile dağıtım” bulunmakla birlikte değişen teknolojik, sosyal ve ekonomik koşullar nedeniyle farklı dağıtım kanalları sektör içindeki yerlerini almıştır.

Yapılan çalışmada, tek tek dağıtım kanallarının incelenmesi bölümüne geçmeden önce Türkiye’de dağıtım kanallarının prim üretimdeki paylarına bakmak faydalı olacaktır. Üretim kaynaklarının direkt prim üretimi içindeki payları Şekil 4’te verilmiştir.

---

<sup>29</sup> Mehmet MURATOĞLU, Türk Sigorta Sektöründe Dağıtım Kanalları Yapısı ve Şirket ile Acenteler Arasındaki İlişki Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma, TC Yıldız Teknik Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, Syf.33



**Şekil 4. Üretim Kaynaklarının Direkt Prim Üretimi İçindeki Payları**

**Kaynak:** T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, Sigorta Denetleme Kurulu, Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2016, Syf. 24

Şekil 4’te de görüldüğü gibi ülkemizde acenteler prim üretimi konusunda, incelenen diğer yıllarda olduğu gibi 2016 yılı için %61,5’lik pay ile diğer kanalların lideri konumundadır.

Takip eden bölümde dağıtım kanallarının sektördeki yerleri ve prim paylarını tek tek incelemesi yapılacaktır.

#### **2.2.1.4.1. Doğrudan Dağıtım Kanalı**

Doğrudan dağıtım, sigorta şirketinin sigorta ürününü, kendi ofislerinden, çağrı merkezinden ya da internet üzerinden, kendi bünyesinde çalışan elemanları aracılığıyla müşterisine tanıtır ve satışını yaptığı bir süreçtir. Bu tür satışlar sigorta şirketinin kendi organizasyonu içerisinde gerçekleştirildiği, dolayısıyla da yönetim ve denetim üzerinde şirketin doğrudan etkinliği olduğu için “problemsiz/az problemlilik” olma ihtimali en yüksek olan poliçelerdir. Müşteri poliçe oluşturulurken belge ibrazından, hasar anındaki şikayetlerine kadar sigorta şirketi elemanları ile birebir temas halinde olduğundan doğrudan dağıtımda müşteri ile kişisel ilişkiler maksimum seviyededir ve bu “müşteri sadakatini” beraberinde getirir.

Doğrudan dağıtım sisteminde en önemli nokta eğitim seviyesi yüksek ve tüketiciye ne sunduğunu bilen satış elemanlarının kullanılmasıdır. Sadece satış gerçekleştirmiş olma mantığının dışına çıkılarak, tüketicinin nasıl bir hizmet satın aldığı, hangi risklere karşı,

hangi durumlarda teminat sunulduğu net bir şekilde ifade edilerek olası bir hasar durumunda şirketin ve sektörün itibarı korunabilir.<sup>30</sup>

Doğrudan dağıtım kanalı, sigorta şirketleri için yüksek maliyetli olsa da son zamanlarda artan rekabet koşullarının da etkisiyle daha fazla kullanılmaya başlayan bir dağıtım kanalı olmuştur.

Doğrudan dağıtım kanalı aracılığıyla üretilen prim miktarı diğer dağıtım kanallarına oranla oldukça düşük olmakla birlikte Türkiye Sigorta Birliği'nin verileri incelendiğinde özellikle hayat dışı branşta merkez tarafından yazılan prim paylarının arttığı görülmektedir. Veriler göstermektedir ki, merkez tarafından yazılan primlerin toplam yazılan primler içindeki payı 2014 yılı için hayat dışı branşında %5,7 iken 2017 yılında %6,8'e yükselmiştir. Merkez tarafından yazılan primlerin toplam prim üretimi içindeki paylarının yıllar itibariyle dağılımı Tablo 7'de verilmiştir.

**Tablo 7.** Merkez Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı

Merkez Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Yazılan Primler İçindeki Payı	2014	2015	2016	2017
<u>Hayat Dışı Branşı</u>	%5,7	%5,7	%5,0	%6,8
<u>Hayat Branşı</u>	%9,9	%9,5	%7,8	%7,5
<u>Toplam</u>	%6,2	%6,2	%5,3	%6,9

**Kaynak:** TSB çevrimiçi verilerinden yararlanılarak tarafımızca hazırlanmıştır.

TSB'nin 2018 yılı ilk çeyreği için verileri de merkez tarafından yazılan primlerin arttığını göstermektedir.

<sup>30</sup> Mahir ÇİPİL, Türk Sigortacılık Sektörünün Pazarlama Karması, Hazine Dergisi, Sayı:16, Syf.61-88, Yıl:2003



**Tablo 8.** Merkez Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları  
(01.01.2018-30.04.2018 Dönemi)

SATIŞ KANALI BAZINDA PRİMLER		TÜM ŞİRKETLER		TÜM ŞİRKETLER	
Genel		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI DAĞILIMI		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI PAYLARI	
01.01.2018-30.04.2018		Merkez	Toplam	Merkez	Toplam
Branş Adı					
HAYAT GRUBU TOPLAM		186.275.891	2.571.363.776	7,2%	100,0%
HAYATDIŞI TOPLAM		1.322.810.740	16.497.587.280	8,0%	100,0%
HAYAT TOPLAM		186.275.891	2.571.363.776	7,2%	100,0%
GENEL TOPLAM		1.509.086.631	19.068.951.057	7,9%	100,0%

**Kaynak:** TSB – Genel Sigorta Verileri - Çevrimiçi

Tablo 8’de 2018 yılının ilk çeyreğinde merkez tarafından, yani doğrudan satış ile yazılan primler yer almakta olup, doğrudan dağıtım ile yazılan primlerin hayat dışı branşında toplam üretimdeki payı %8,0 ve hayat branşında toplam üretimdeki payı %7,2’dir.

#### 2.2.1.4.2. Acenteler Aracılığı İle Dağıtım

Sigorta acentelerinin tanım ve özellikleri tezimizin birinci bölümde anlatıldığından, bu bölümde dağıtım kanalı olarak önemi ve işlevlerine değinilecektir.

Hayat Sigortası ve Bireysel Emeklilik ürünü pazarlayan şirketler poliçelerini veya sözleşmelerini büyük ölçüde kendileri direkt olarak pazarlama eğiliminde olmakla birlikte, hayat dışı alanda çalışan sigorta şirketleri daha çok aracılardan kanalıyla poliçelerini pazarladıkları, genellikle de sigorta şirketlerinin karma bir pazarlama organizasyonu kurdukları görülmektedir.<sup>31</sup> Söz konusu durum Tablo 9 ve Tablo 10’da verilen TSB verilerinden görülebilmektedir. Acenteler hayat dışı branşında en fazla primin yazıldığı dağıtım kanallarıdır. Acenteler tarafından yazılan primlerin toplam prim üretimi içindeki paylarının yıllar itibarıyla dağılımı Tablo 9’da verilmiştir.

<sup>31</sup> M. Aktaş, Sigorta İstihsalcılığı, 1992, Syf.94

**Tablo 9.** Acenteler Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı

Acente Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Yazılan Primler İçindeki Payı	2014	2015	2016	2017
<u>Hayat Dışı Branşı</u>	%66	%66,1	%68,9	%64,2
<u>Hayat Branşı</u>	%9,6	%7,5	%5,5	%6,2
<u>Toplam</u>	%58,9	%59	%61,1	%55,7

**Kaynak:** TSB çevrimiçi verilerinden yararlanılarak tarafımızca hazırlanmıştır.

**Tablo 10.** Acente Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2018-30.04.2018 Dönemi)

SATIŞ KANALI BAZINDA PRİMLER Genel 01.01.2018-30.04.2018	TÜM ŞİRKETLER YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI DAĞILIMI		TÜM ŞİRKETLER YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI PAYLARI	
	Branş Adı	Acente	Toplam	Acente
HAYATDIŞI TOPLAM	9.733.038.128	16.497.587.280	59,0%	100,0%
HAYAT TOPLAM	194.471.727	2.571.363.776	7,6%	100,0%
GENEL TOPLAM	9.927.509.854	19.068.951.057	52,1%	100,0%

**Kaynak:** TSB – Genel Sigorta Verileri - Çevrimiçi

İşletmelerin müşteriler ile ilişkilerine bakıldığında süreklilik, yakınlık ve alışkanlık gibi faktörlerin acenteler aracılığı ile kurulduğu görülmektedir. Kişisel satışın önemli olduğu sigortacılık sektöründe özellikle eğitilmiş acente çalışanlarının, hizmetin tanıtımında, sunumunda ve reklamının yapılmasında etkili oldukları belirlenmiştir.<sup>32</sup>

<sup>32</sup> S. Korkmaz, Sigorta Sektöründe Dağıtım Kanalında Yer Alan Acente Yöneticilerinin Sigorta ve Sigorta Yönetimine Yaklaşımlarına İlişkin Bir Araştırma, Pazarlama Dünyası, 1998, Syf.27

Sigorta müşterisi ile kurulan sıcak temasın vazgeçilmez ve yeri doldurulamaz unsuru olan, prim üretiminin büyük payını gerçekleştiren sigorta acentelerinin sektör için önemi şu şekilde sıralanabilmektedir:

- Acenteler sigorta şirketini temsil ederken aynı zamanda sigorta müşterisine satın alacakları ürün ve yapacakları sözleşme ile ilgili danışmanlık görevi yaparlar. Bu kapsamda gerekli olması halinde müşterinin adresine gider, ihtiyaçların doğru belirlenmesinde yardımcı olur, bu ihtiyaçlar doğrultusunda doğru teminatları sunar.
- Sözleşme öncesi sundukları danışmanlık hizmetini hasar anında da sürdüren acenteler, hasar gerçekleştikten sonra sigortalıları yönlendirerek hasar sürecinin doğru yönetilmesine katkı sağlarlar.
- Acenteler her bölgede faaliyet gösterdikleri için, sigortaya erişebilirliği kolaylaştırmakta, sigortanın yaygınlaşmasına olanak sağlamaktadırlar.

Ülkemizde çoğunlukla, sigortalı, sigorta hizmetini satın aldığı acenteyi tanır, poliçenin verdiği teminatlar ve özel şartları okumaktan çok acentesinin önerdiği poliçeyi yaptırır, acentesine güven duyarak sözleşme akdeder. Poliçe süresince de hasar anında da muhatap olarak acentesini görür. Bu nedenle acenteler sadece prim üretimi açısından değil, sigortalılara verecekleri doğru bilgi ve yapacakları doğru yönlendirmeler ile sigorta sektörüne duyulan güvenin ve sigortalanma yoğunluğunun artmasında en etkili taraflardan biridir.

#### **2.2.1.4.3. Brokerler Aracılığı İle Dağıtım**

Sigorta brokerlerinin tanım ve özellikleri yapılan çalışmanın birinci bölümde anlatıldığından, bu bölümde dağıtım kanalı olarak önemi ve işlevlerine değinilmiştir. Sigorta brokeri, sigorta şirketine bağlı değildir. Bu yönüyle de hukuki konum olarak sigorta acentesinden farklıdır. Esas olarak müşteri ile sigorta şirketini bir araya getiren aracı olarak çalışan brokerler iki tarafın anlaşmasına yardımcı olurlar. Bu kapsamda sözleşmelerinin hazırlanıp pazarlanmasında etkin rol oynar ve prim tahsilatı noktasında sigortacı namına hareket etseler de genel olarak sigortalı namına hizmet sunarlar.

Brokerlerin prim üretimi konusunda son yıllarda, özellikle hayat branşında toplam üretim içindeki payları artmıştır. Brokerlar tarafından yazılan primlerin toplam prim üretimi içindeki paylarının yıllar itibariyle dağılımı Tablo 11’de verilmiştir.

**Tablo 11.** Brokerler Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı

Broker Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Yazılan Primler İçindeki Payı	2014	2015	2016	2017
<u>Hayat Dışı Branşı</u>	%12,3	%12,3	%11,7	%11,7
<u>Hayat Branşı</u>	%0,8	%3,1	%3,8	%4,9
<u>Toplam</u>	%10,9	%11,2	%10,7	%10,7

**Kaynak:** TSB çevrimiçi verilerinden yararlanılarak tarafımızca hazırlanmıştır.

Tablo 12’de verilen, TSB’nin 2018 yılı ilk çeyreği verileri brokerler tarafından sadece hayat branşında değil, hayat dışı branşta da yazılan primlerin arttığını göstermektedir.

**Tablo 12.** Broker Bazında Yazılan Primler ve Toplam İçindeki Payları (01.01.2018-30.04.2018 Dönemi)

SATIŞ KANALI BAZINDA PRİMLER Genel 01.01.2018-30.04.2018	TÜM ŞİRKETLER		TÜM ŞİRKETLER	
	YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI DAĞILIMI		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI PAYLARI	
	Broker	Toplam	Broker	Toplam
HAYATDIŞI TOPLAM	2.146.307.409	16.497.587.280	13,0%	100,0%
HAYAT TOPLAM	124.619.098	2.571.363.776	4,8%	100,0%
GENEL TOPLAM	2.270.926.507	19.068.951.057	11,9%	100,0%

**Kaynak:** TSB – Genel Sigorta Verileri - Çevrimiçi

Sigorta sektöründe yazılan primler bakımından daha az payı bulunduğu görülen brokerler sektöre prim haricinde farklı katkılarda bulunmaktadır. Brokerler, günümüzde aracılık hizmetlerinin yanı sıra müşterilerine ve sigorta işletmelerine ek hizmetler sağlayarak,

karmaşık risk modelleme tekniklerini pazardaki bilgi birikimleri ile birleştirerek, müşterilerine özel risk çözümleri geliştirmektedirler.<sup>33</sup>

Brokerlerin sağladıkları hizmetler şu şekilde sıralanabilir:

- Kurumsal müşterilerin karşılaşılabilecekleri risklerin analizi
- Bir sigorta programının yapılandırılması ve sigorta işletmesi ile pazarlığı
- Müşterinin ihtiyacına uygun alternatif birçok sigorta programının sunulması
- Kurum ve müşteri arasında prim ve hasarda nakit akışının organizasyonu
- Aktüeryal hasar kontrolü.<sup>34</sup>

Sağladıkları hizmetler göz önünde bulundurulduğunda brokerlerin bireysel müşterilerden ziyade kurumsal müşteriler ile çalıştıkları anlaşılacaktır. Açıktır ki bireysel bir müşteri ya da küçük ölçekli bir işletmenin sigorta ürün ihtiyacı sigorta şirketlerinin paket/standart poliçeleri ile karşılanabilecektir. Oysaki büyük işletmeler bünyelerinde tamamen kendilerine has riskler barındırmakta ve buna paralel olarak farklı sigorta ürünlerine ihtiyaç duymaktadırlar. Bu işletmelerin bir nevi “sigorta danışmanı” olarak hareket eden brokerler söz konusu görevlerini layığı ile yerine getirebilmek için insan kaynağı olarak değişik branşlardan uzmanları çalıştırmakta, bu bakımdan da acentelere göre daha kurumsal bir yapı oluşturmaktadırlar. Bu yönüyle bireysel müşterilerin ve küçük/orta işletmelerin acenteler ile çalışmayı, büyük işletme ve organizasyonların ise brokerler ile çalışmayı tercih ettikleri görülmektedir.

#### **2.2.1.4.4. Bankasürans (Banka Kanalı İle Dağıtım)**

Banka sigortacılığı olarak da ifade edilen bankasürans kavramı yalnızca ülkemizde değil dünyada da yenidir. Bankasüransın öncüsü ülke İngiltere olmakla birlikte banka aracılığı ile ilk sigorta sözleşmelerini düzenleyen ülkeler İspanya ve Fransa’dır. 1970’lerin başlarında hayat ve hayat dışı sigorta alanlarında faaliyet gösteren Fransız sigorta şirketi ACM, resmen bankasürans işlemlerini ilk yapan kuruluş olarak kabul edilmektedir.<sup>35</sup> Ülkemizde ise, 2000’lerden önce

<sup>33</sup> Gökçe Nezihe EVREN, Türkiye’de Sigortacılık Sektörünün Pazarlama Karması Açısından İncelenmesi, T.C. Adnan Menderes Üniversitesi, SBE, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Aydın, 2007, Syf.127

<sup>34</sup> Mehmet MURATOĞLU, Türk Sigorta Sektöründe Dağıtım Kanalları Yapısı ve Şirket ile Acenteler Arasındaki İlişki Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2012, Syf.46

<sup>35</sup> Necla TUNAY, Türkiye’de Bankasürans Uygulamaları ve Türk Banka ve Sigorta Sektörlerine Dinamik Etkileri, BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Cilt:8, Sayı:1, 2014, Syf.37

ülkemizde çok fazla örneği olmayan ancak özellikle de 2001 sonrası yapılan yasal ve yapısal reformlarla, 2005 yılında yeni Bankacılık Kanununun uygulamaya konması ve 2007 yılında Sigortacılık Kanununun kabulüyle birlikte bankasürans faaliyetleri hız kazanmıştır.<sup>36</sup> Sektöre henüz yeni girmiş bir dağıtım kanalı olmakla birlikte bankasürans hayat branşı prim üretimi konusunda en yüksek payı bulundurmaktadır.

Bankalar tarafından yazılan primlerin toplam prim üretimi içindeki paylarının yıllar itibariyle dağılımı Tablo 13'te verilmiştir.

**Tablo 13.** Bankalar Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Prim İçindeki Paylarının Yıllara Göre Dağılımı

Banka Tarafından Yazılan Primlerin Toplam Yazılan Primler İçindeki Payı	2006	2014	2015	2016	2017
<u>Hayat Dışı Branşı</u>	%10,91	%14,3	%14,3	%13,2	%14,5
<u>Hayat Branşı</u>	%41,74	%79,6	%79,9	%82,9	%81,4
<u>Toplam</u>	%15,34	%22,6	%22,3	%21,8	%24,3

**Kaynak:** TSB çevrimiçi verilerinden yararlanılarak tarafımızca hazırlanmıştır.

Tablo 13'te görüldüğü gibi, hayat sigortalarında 2006 yılında %41,47 olan bankasürans payı, yıllar içinde istikrarlı bir artış göstermiş ve 2017 yılında ise %81,4 ile karşımıza çıkmaktadır. Bu, bankasürans kanalıyla yazılan hayat dışı primlerin 11 yılda iki misli bir artış gösterdiği anlamına gelmektedir. Bankasürans kanalıyla yazılan hayat dışı branşlar primlerindeki artış da, hayat grubundaki kadar keskin olmasa da belli bir ivme ile yukarı doğru seyretmiş ve bankaların 2006 yılında %10,91 olan hayat dışı payı, 2017'de %14,5'e çıkmıştır.

Tablo 14'te verilen, TSB'nin 2018 yılı ilk çeyreği için verileri de bankalar tarafından hayat branşında %80,3'lük prim payı ile diğer kanalların açık ara önünde yer aldığını göstermektedir.

<sup>36</sup> Öğr. Gör. Emir SAKA, Türkiye'de Sigortacılık Faaliyetleri ve Bankasürans, Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, Syf.37

**Tablo 14.** Banka Bazında Yazılan Primler ve Payları (01.01.2018-30.04.2018 Dönemi)

SATIŞ KANALI BAZINDA PRİMLER Genel 01.01.2018-30.04.2018	TÜM ŞİRKETLER		TÜM ŞİRKETLER	
	YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI DAĞILIMI		YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI PAYLARI	
	Banka	Toplam	Banka	Toplam
Branş Adı				
HAYATDIŞI TOPLAM	2.621.814.490	16.497.587.280	15,9%	100,0%
HAYAT TOPLAM	2.065.900.358	2.571.363.776	80,3%	100,0%
GENEL TOPLAM	4.687.714.847	19.068.951.057	24,6%	100,0%

**Kaynak:** TSB – Genel Sigorta Verileri - Çevrimiçi

Elbette ki banka kanalının hayat branşında bu kadar etkili olması tesadüf değildir. Zaten bankasüransın temel hedefi olan banka kredi müşterileri, kimi zaman hali hazırda kredi çektikleri bankanın zaten müşterisi oldukları için, çoğu zamansa çektikleri krediye karşılık zorunlu tutuldukları için bankalar vasıtasıyla hayat sigortaları yaptırmaktadırlar.

Kredi ürünlerinin yanında sigorta ürünü alımının müşterilere zorunlu tutulması çerçevesinde konut kredisi çekerken yangın sigortalarının / konut paket poliçelerinin satılması da bankaların hayat dışı branşta varlık gösterebilmesinin başlıca sebepleridir.

Banka sigortacılığının sigorta şirketlerine sağladığı en büyük avantaj bankaların alt yapısını kullanarak pazarlama ve satış giderlerinde maliyet düşürmesidir. Çünkü maliyet, sektörün önemli sorunlarından biridir.<sup>37</sup>

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.<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Zeynep KASAPÖĞLU, Bankalarda Sigortacılık İşlevleri, T.C. Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Bankacılık Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2007, Syf.59

<sup>38</sup> Yrd. Do. Dr. Aziz ÖZTÜRK-Ömer Faruk GÜVEN, Bankacılık ve Sigortacılıkta Pazarlama, Beta Yayınları, İstanbul 2014, Syf. 317

#### 2.2.1.4.5. E- Sigortacılık

Tüm sektörler gibi sigorta sektörü de teknolojik gelişmeler ışığında şekillenmektedir. Bilgi teknolojilerinin kullanımının artmasıyla birlikte müşteri davranışları değişmekte, rekabet koşulları, hızlı olma zorunluluğu gibi faktörler de eklenince ürün sunmada farklı alternatifler kaçınılmaz olduğu kadar vazgeçilmez de olmaktadır. E-sigortacılık bu kanallardan biridir.

Dijital sigortacılık, sigortacılığın ve ilgili finansal hizmetlerin dijital çözümlerin yardımıyla uygulanması ve kullanılması anlamına gelmektedir. Bu çözümlerin kapsamı içerisinde sigorta hizmetinin satın alınması, poliçelerin uygulanması, hasar tazminat taleplerinin gerçekleştirilmesi ve kişiselleştirilmiş bilgilere erişim gibi işlem ve eylemler yer almaktadır.<sup>39</sup>

E-sigortacılık, bir sigorta poliçesinin pazarlanması sürecinde, sigorta şirketlerinde geçtiği aşamaların en az birinin elektronik ortamda yapılmasıdır. Bir sigorta poliçesini satın alma süreci araştırma ile başlamaktadır. Sigorta yaptırmak isteyen kişi istediği ürün, fiyat ve hizmete yönelik araştırma yaptıktan sonra, almak istediği ürün ve hizmeti sunan şirket veya şirketlerden teklif isteyebilmektedir. En uygun teklife karar verilerek ödeme yapılmaktadır. Oluşturulan sigorta poliçesi internet ortamında sigortalıya e-posta yoluyla gönderilmektedir.<sup>40</sup>

Dünya çapında gerçekleştirilen ve 9.281 tüketicinin katıldığı (Brezilya, Kanada, Orta ve Doğu Avrupa, Çin / Hong Kong, Fransa, Almanya, Hindistan, Meksika, Hollanda, Singapur, Güney Afrika, İspanya, İsviçre, İsveç, Birleşik Krallık ve ABD) ankette hayat dışı sigorta grubunda dijital uygulamaların tüketicilerin satın alma kararlarındaki etkileri araştırılmıştır.<sup>41</sup> Araştırma sonuçlarına göre; sigorta müşterilerinin %71'i ürün ve hizmetleri satın almadan önce araştırma yapmak için dijital bir platform (fiyat karşılaştırma, İnternet siteleri ve sosyal medya vb.) kullanmaktadırlar. Yine anket

<sup>39</sup> N. BERNARDO, The Chapter Management Of Digital Insurance. Part Of The Series Palgrave Studies in Financial Services Technology, UK, 2016, Syf.47

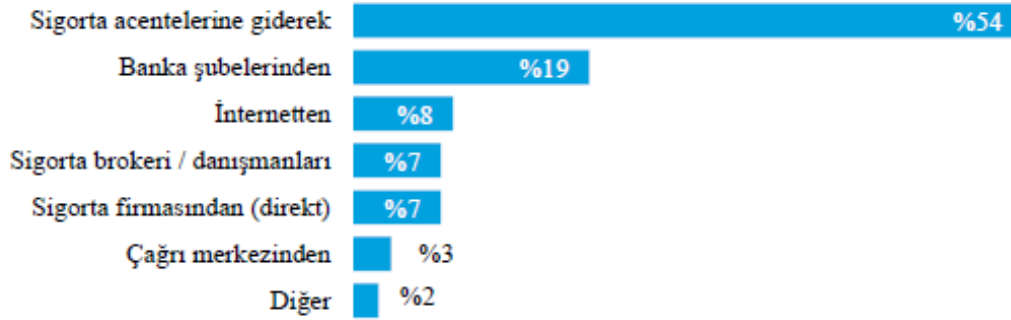
<sup>40</sup> Mehmet MURATOĞLU, Türk Sigorta Sektöründe Dağıtım Kanalları Yapısı ve Şirket ile Acenteler Arasındaki İlişki Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma, T.C. Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul 2012, Syf. 55-56

<sup>41</sup> PWC,2016, Syf.1, Yrd. Doç. Dr. Müberra YURDAKUL - Yrd. Doç. Dr. Nilüfer DALKILIÇ, Sigortacılık Sektöründe Dijital Çağ, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:50, 2016, Syf. 58



sonuçlarına göre ankete katılanların %26'sı İnternet üzerinden (İnternet cihazlarını ya da mobil cihazları kullanarak) sigorta poliçesi satın almaktadır.<sup>42</sup>

Türkiye’de dijital sigortacılık henüz çok yeni olarak uygulama alanı bulmuş ve bu rakamlara ulaşamamıştır. TOBB ve SAİK tarafından ortaklaşa hazırlanan Deloitte firmasına yaptırılan “Sigorta Acenteleri Dünya Uygulamaları Araştırma ve 2023 Vizyonu Belirleme” raporunun verileri de Türk müşterisinin dijital ortamdan sigorta poliçesi satın alma eğiliminin düşük olduğunu ortaya koymuştur. Rapora göre poliçesini İnternet üzerinden alanların oranı %8’dir.<sup>43</sup> Toplam 1010 kişinin katıldığı anket çalışmasında bireylerin sigorta poliçesi almak için tercih ettikleri dağıtım kanalları Şekil 5’te verilmiştir.



**Şekil 5.** Sigorta Poliçesi Almak İçin Tercih Edilen Dağıtım Kanalı

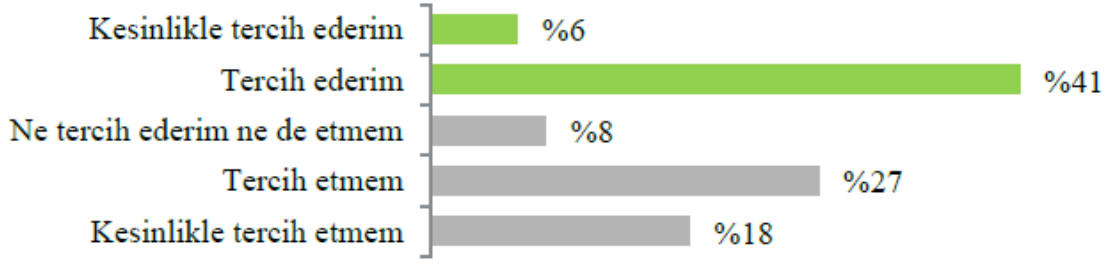
**Kaynak:** TOBB-SAİK “Sigorta Acenteleri Dünya Uygulamaları Araştırma ve 2023 Vizyonu Belirleme” Raporu

Bununla birlikte çalışmada katılımcılara gelecekte sigorta poliçelerinin dijital kanallardan kullanımı eğilimine ilişkin yaklaşımları sorulduğunda, katılımcıların %47’si (kesinlikle tercih ederim diyenler ile tercih ederim diyenlerin toplam oranı) dijital kanalları (İnternet siteleri, cep telefonları ya da tablet PC uygulamaları) yakın gelecekte tercih edeceğini belirtmiştir.<sup>44</sup> Şekil 6’da katılımcıların verdiği yanıtlar gösterilmektedir.

<sup>42</sup> PWC,2016, Syf.4-5, YURDAKUL-DALKILIÇ a.g.e, Syf.58

<sup>43</sup> TOBB-SAİK- Sigorta Acenteleri Dünya Uygulamaları Araştırma ve 2023 Vizyonu Belirleme Raporu, Estima Araştırma, Sigorta Satın Alma Araştırması, 2015

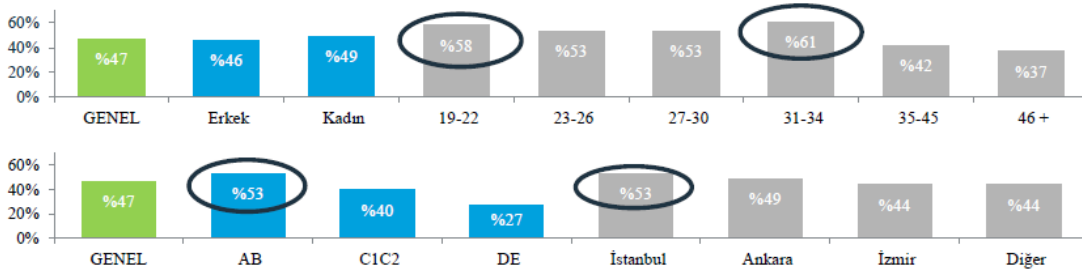
<sup>44</sup> TOBB-SAİK- Sigorta Acenteleri Dünya Uygulamaları Araştırma ve 2023 Vizyonu Belirleme Raporu, Estima Araştırma, Sigorta Satın Alma Araştırması, 2015, Syf. 44



**Şekil 6.** Yakın Gelecekte Sigorta Poliçesi Satın Almak İçin Dijital Dağıtım Kanalının Tercih Edilme Durumu

**Kaynak:** TOBB-SAIK “Sigorta Acenteleri Dünya Uygulamaları Araştırma ve 2023 Vizyonu Belirleme” Raporu

Sigorta Acenteleri Dünya Uygulamaları Araştırma ve 2023 Vizyonu Belirleme Raporu’nda denilmektedir ki; ilgili soruya tercih ederim ve kesinlikle tercih ederim yanıtını veren katılımcıların demografik kırılımlarına göre; online poliçe satın alma eğiliminin 19-34 yaş aralığında daha yüksek olduğu, online poliçe satın alma eğiliminin sosyo-ekonomik statünün artması ile arttığı belirlenmiştir.<sup>45</sup> Raporda ayrıca, “gelecekte dağıtım kanalı olarak dijital mecraları tercih edeceklerini ifade edenlerin oranının en yüksek olduğu iller İstanbul ve Ankara ile diğer büyük iller olmuştur” denilmektedir.<sup>46</sup> İlgili veriler Şekil 7’de gösterilmektedir.



**Şekil 7.** Yakın Gelecekte Sigorta Poliçesi Satın Almak İçin Dijital Dağıtım Kanalının Tercih Edilme Durumu Demografik Kırılım

**Kaynak:** TOBB-SAIK “Sigorta Acenteleri Dünya Uygulamaları Araştırma ve 2023 Vizyonu Belirleme” Raporu

<sup>45</sup> TOBB-SAIK, a.g.e Syf. 44

<sup>46</sup> TOBB-SAIK, a.g.e , Syf. 39

## BÖLÜM III

### SİGORTA BİLİNCİ

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

Yapılan çalışma, konut sigortasına sahip olan ve poliçeleri vadesinde konutlarında bir hasar gerçekleşmiş olan kişilerin, poliçelerini kullanmış oldukları halde sigorta farkındalık durumlarını belirlemek üzere gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, anketimize katılan kişilere cinsiyetleri, yaşları, öğrenim durumları, aylık net gelirleri, çalışıp çalışmadıkları, poliçelerini yaptıran nedenleri, poliçe yapılırken poliçe ile ilgili prim haricinde bilgi alınıp alınmadığı, poliçelerini ilk olarak ne zaman okudukları, poliçelerinin karşıladığı teminatları bilip bilmedikleri, hasarlarının karşılanıp karşılanmadığı, karşılanmadıysa neden karşılanmadığı ile ilgili, karşılandıysa neden karşılandığı ile ilgili fikirleri, hasardan sonra yeniden konut poliçesi yaptırıp yaptırmadıkları ve bunun nedeni ve bildikleri sigorta terimleri sorulmuştur.

#### 3.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırma evreni, Ankara ilinde 15 yıldır faaliyet gösteren bir sigorta ekspertiz firmasının yangın branşı ağırlıklı olarak çalıştığı 2 sigorta şirketinden 2016 senesi içerisinde görevlendirmesini aldığı Ankara ilindeki konut hasarları yaşayan sigortalılardır. Örneklem, söz konusu ekspertiz firmasına 2016 yılında 2 şirket tarafından görevlendirilmesi verilmiş yaklaşık 300 hasar dosyasının sigortalılarıdır. Yaklaşık 300 kişiden 216'sı ankete katılmayı kabul etmiş ve bu kişilerle anket çalışması yapılmıştır.

#### 3.3. Yöntem

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak kapalı uçlu soruların yer aldığı ve soruların önceden hazırlandığı, saha araştırması olan telefon görüşmesi ile anket uygulaması yapılmıştır. Çalışma için hazırlanan 16 soruluk anket, örneklem grubundaki kişilere telefon ile yapılan görüşme ile uygulanmıştır.

Yapılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; demografik özellikleri belirlemek amacıyla; cinsiyet, yaş aralığı, öğrenim durumu, gelir ve çalışma durumu olmak üzere

5 soru; ikinci bölümde poliçe yaptırma şekli, poliçe okuma durumu, poliçe ile ilgili sahip olunan temel bilgi durumu, oluşan hasar ile ilgili yaşanan sonuç hakkında bilgi sahibi olunma durumunu ölçmek üzere 11 soru, yani toplam 16 soru mevcuttur.

Anket telefon ile görüşme şeklinde yapıldığı için katılımcıların tüm sorulara cevap vermesi sağlanmıştır. Bununla birlikte ülkemizde son zamanlarda artmış olan telefon dolandırıcılığı nedeniyle anket için aranan sigortalıların büyük bölümü ankete katılımları için zor ikna edilmiştir. Aranan pek çok sigortalı ankete katılmak istemediklerini belirterek hiçbir soruya yanıt vermemiştir.

### 3.4. Bulgular

Bu bölümde anketteki sorulara verilen yanıtların frekans ve yüzde dağılımları tablo ve grafiklerle gösterilmiş ve yorumlanmıştır.

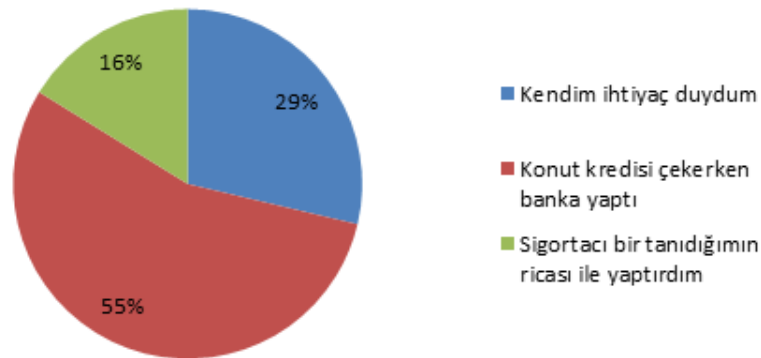
**Tablo 15.** Demografik Sorulara İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılım Tablosu

Değişkenler	n	%	Değişkenler	n	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Çalışma Durumu</b>		
Kadın	50	23,1	Çalışıyor	188	87
Erkek	166	76,9	Çalışmıyor	28	13
<b>Yaş aralığı</b>			<b>Aylık Net Gelir</b>		
18-29	5	2,3	0-1400 TL	24	11,1
30-39	81	37,5	1401-3000 TL	136	63
40-49	82	38	3001 – 5000 TL	49	22,7
50-59	36	16,7	5000TL ve üzeri	7	3,2
60-69	11	5,1	<b>Yaşadığı Ankara İlçesi / Bölgesi</b>		
70 ve üzeri	1	0,5	Altındağ	11	5,1
<b>Öğrenim Durumu</b>			Çankaya	33	15,3
Okuryazar Değil	0	0	Etimesgut	37	17,1
Okuryazar	0	0	Keçiören	38	17,6
İlköğretim/ortaöğretim	42	19,4	Mamak	30	3,9
Lise	83	38,4	Pursaklar	3	1,4
Ön Lisans	25	11,6	Sincan	34	15,7
Lisans	53	24,5	Yenimahalle	30	13,9
Yüksek Lisans	13	6			

Tablo 15’te görüldüğü gibi katılımcıların % 23,1’inin kadın, % 76,9’unun erkek olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %2,3’ünün 18-29 yaş arasında, %37,5’inin 30-39 yaş arasında, %38’inin 40-49 yaş arasında, %16,7’sinin 50-59 yaş arasında, %5,1’inin 60-69 yaş arasında %0,5’inin 70 yaş ve üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Katılımcılardan okuryazar olmayan ya da sadece okuryazar düzeyinde olanın olmadığı, %19,4’ünün en az orta öğretim mezunu olduğu, %38,4’ünün lise mezunu, %11,6’sı ön lisans, % 24,5’inin lisans ve %6’sının yüksek lisans mezunu olduğu anlaşılmıştır. % 87’sinin çalıştığı, %13’ünün ise çalışmadığı belirlenmiştir. Katılımcıların %11,1’inin asgari ücret veya altında geliri olduğu, %63’ünün 1401-3000TL arasında, %22,7’sinin 3001-5000TL arasında %3,2’sinin 5000TL ve üstünde geliri olduğu anlaşılmıştır. Katılımcılara Ankara ilinde ikamet ettikleri ilçe/bölge ile ilgili bir soru yöneltilmemiştir. Söz konusu bilgi poliçe bilgisinden elde edilmiştir. Buna göre katılımcıların % 5,1’inin Altındağ’da, %15,3’ünün Çankaya’da, %17,1’inin Etimesgut’ta, %17,6’sının Keçiören’de, %13,9’unun Mamak’ta, %1,4’ünün Pursaklar’da, %15,7’sinin Sincan’da, %13,9’unun ise Yenimahalle’de ikamet ettiği belirlenmiştir.

**Tablo 16.** Sigorta Poliçesi Yaptırma Şekli

	n	%
<b>Kendim ihtiyaç duydum</b>	62	28,7
<b>Konut kredisi çekerken banka yaptı</b>	119	55,1
<b>Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırđım</b>	35	16,2



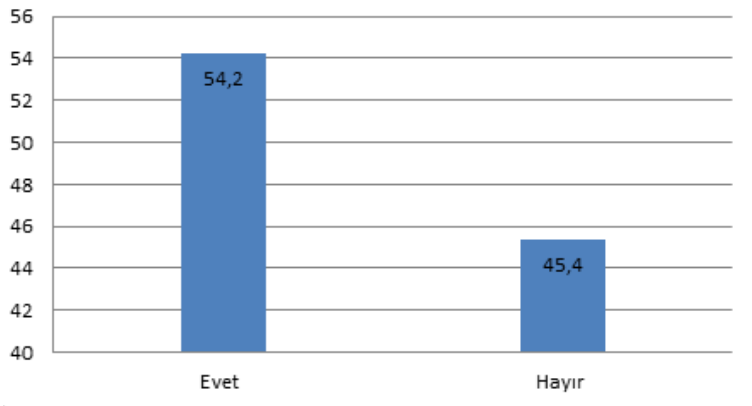
**Şekil 8.** Sigorta Poliçesi Yaptırma Şekli Yüzde Dağılım Grafiği

Tablo 16 ve Şekil 8’de gösterilen sonuçlara göre katılımcıların %28,7’sinin kendi ihtiyaç duyması sebebiyle, %55,1’inin konut kredisi çekerken bankanın yapması sebebiyle, % 16,2’sinin sigortacı bir tanıdığıının ricası ile sigorta poliçesi yaptırdığı anlaşılmıştır. Yani katılımcıların yarısının poliçesinin bankasürans aracılığı ile yapıldığı anlaşılmakta olup, söz konusu sigortalıların aslında kendilerinin isteği ile poliçe yaptırmamış olduğu söylenebilmektedir. Kendisinin ihtiyaç duyması ile poliçe yaptıranların oranı yalnızca %28,7’dir.

**Tablo 17.** Katılımcıların Poliçelerini Düzenleyen Acente/Kurumdan Bilgi Alma Durumu

	n	%
<b>Evet (Bilgi Aldım)</b>	117	54,2
<b>Hayır (Bilgi Almadım)</b>	98	45,4

Şekil 9’da katılımcıların poliçelerini düzenleyen acente/kurumdan poliçeleri ile ilgili detaylı bilgi alıp almama (prim bilgisi hariç) durumlarının yüzde dağılım grafiği gösterilmektedir.

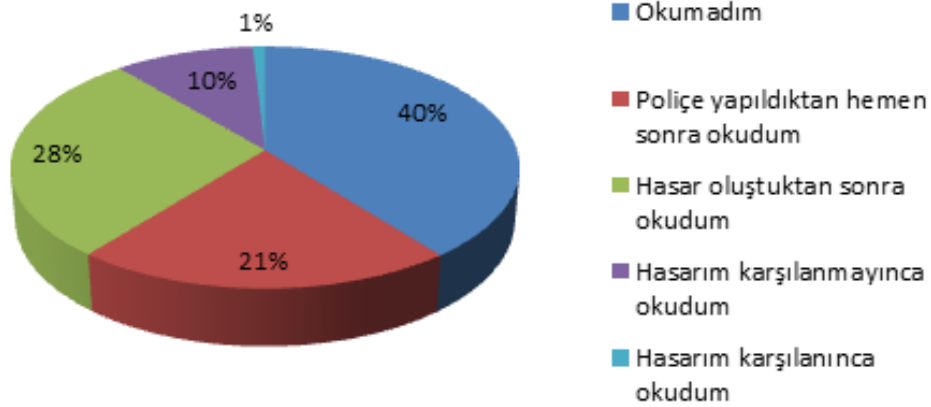


**Şekil 9.** Katılımcıların Poliçelerini Düzenleyen Acente/Kurumdan Bilgi Alma Durumunu Gösteren Grafik

Tablo 17 ve Şekil 9’da görüldüğü gibi katılımcıların %54,2’si poliçeleri ile ilgili olarak prim bilgisi hariç olmak üzere, poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedeli gibi konularda detaylı bilgi almışken %45,4’ü detaylı bilgi almamıştır.

**Tablo 18.** Sigorta Poliçesini İlk Okuma Zamanı

	n	%
Okumadım	85	39,4
Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum	46	21,3
Hasar oluştuğundan sonra okudum	61	28,2
Hasarım karşılanmayınca okudum	22	10,2
Hasarım karşılanınca okudum	2	0,9



**Şekil 10.** Sigorta Poliçesini İlk Okuma Zamanını Gösteren Grafik

Tablo 18 ve Şekil 10’da görüldüğü gibi katılımcıların %39,4’ünün poliçelerini okumadıkları anlaşılmaktadır. Bu oran söz konusu soruya en yüksek oranda verilen cevaptır. Hemen arkasından gelen %28,2’lik oranla “hasar oluştuğundan sonra okudum” yanıtı poliçe okuma ihtiyacının ancak hasar/problem yaşandığında ortaya çıktığını ortaya

koymaktadır. Poliçesini, poliçesi yapılır yapılmaz okuyanların oranı ise %21,3 gibi düşük bir oranda kalmıştır.

Yapılan çalışmada, poliçe hakkında bilgi sahibi olup olunmadığını gösteriyor olması bakımından “poliçenizi ilk olarak ne zaman okudunuz?” sorusu ile diğer bazı soruların çaprazlamalarına yer verilmiştir.

Poliçesini okumamış olanların yüzdesinin 39,4 olduğu sonucundan hareketle, söz konusu kişilerin poliçelerini düzenleyen acente/kurumdan detaylı bilgi almış olabileceği, bu nedenle poliçeyi okumaya ihtiyaç duymamış olabileceklerinin anlaşılması için “poliçeyi okuma durumu” ile “acente/kurumdan bilgi alma” durumunun analizi yapılmıştır.

**Tablo 19.** Poliçeyi Düzenleyen Kurumca Bilgilendirilen Katılımcıların Poliçelerini Okuma Durumu

	Okumadım	Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum	Hasar oluştuğundan sonra okudum	Hasarım karşılanmayınca okudum
%	29,90	33,30	29,90	6,80

**Tablo 20.** Poliçeyi Düzenleyen Acente/Kurumca Bilgilendirmeyen Katılımcıların Poliçelerini Okuma Durumunu Gösterir Tablo

	Okumadım	Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum	Hasar oluştuğundan sonra okudum	Hasarım karşılanmayınca okudum	Hasarım karşılanınca okudum
%	51,00	6,10	26,50	14,30	2,00

Tablo 20’de görülmektedir ki, poliçeyi düzenleyen acente/kurumdan poliçe ile ilgili detaylı bilgi almayan katılımcıların %51’i yine de poliçelerini okumamıştır. Bu gruptaki katılımcıların yalnızca %6,1’i poliçelerini düzenlenir düzenlenmez okumuştur. Bununla birlikte Tablo 19’da görüldüğü gibi; poliçeyi düzenleyen acente/kurumdan poliçe ile ilgili detaylı bilgi alan katılımcıların poliçelerini hemen okuma oranları %33,3’tür. Poliçelerini hiç okumayanların oranı ise %29,9’dur.



Bu sonuçlardan hareketle sigortalıların poliçelerini okumama sebeplerinin poliçeyi düzenleyen acente/kurumdan zaten detaylı bilgilendirme almaları olmadığı, tam tersine acente tarafından bilgi alanların poliçeyi okuma eğilimlerinin daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 21.** Cinsiyete Göre Poliçe Okuma Durumu

	Okumadım	Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum	Hasar oluştuğundan sonra okudum	Hasarım karşılanmayınca okudum	Hasarım karşılanınca okudum
<b>KADIN (%)</b>	46,00	24,00	22,00	8,00	0,00
<b>ERKEK (%)</b>	37,30	20,50	30,10	10,80	1,20

Tablo 21'deki verilerden kadınların %46'sının poliçesini okumadığı, erkeklerin ise %37,7'sinin poliçesini okumadığı görülmektedir. Bununla birlikte poliçeyi yapılır yapılmaz okuyanların oranı kadınlarda %24, erkeklerde %20,5'tir. Erkeklerin poliçeyi hasar oluştuğundan sonra okuma oranı toplamda %42,1 (%30,10 + %10,80 + %1,2) iken kadınlarda bu oran %30'dur ( %22 + %8 )

**Tablo 22.** Bölgeye Göre Poliçe Okuma Durumu

		Okumadım	Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum	Hasar oluştuğundan sonra okudum	Hasarım karşılanmayınca okudum	Hasarım karşılanınca okudum
<b>Altındağ</b>	<b>(%)</b>	54,50	0,00	9,10	36,40	0,00
<b>Çankaya</b>	<b>(%)</b>	27,30	42,40	27,30	3,00	0,00
<b>Etimesgut</b>	<b>(%)</b>	32,40	32,40	27,00	5,40	27
<b>Keçiören</b>	<b>(%)</b>	42,10	21,10	26,30	7,90	2,60
<b>Mamak</b>	<b>(%)</b>	46,70	16,70	26,70	10,00	0,00
<b>Pursaklar</b>	<b>(%)</b>	66,70	33,30	0,00	0,00	0,00
<b>Sincan</b>	<b>(%)</b>	41,20	5,90	26,50	26,50	0,00
<b>Yenimahalle</b>	<b>(%)</b>	40,00	13,30	46,70	0,00	0,00

Tablo 22’de görüldüğü gibi, poliçesini hiç okumamış katılımcıların %66,7 ile en fazla Pursaklar’da ikamet ettiği, poliçesini okumama açısından bu bölgeyi %54,5 ile Altındağ ve %46,7 ile Mamak ilçelerinin takip ettiği görülmektedir. Poliçeyi düzenlenir düzenlenmez okuyan sigortalıların en yoğun olarak ikamet ettiği bölge %42,4’lük oran ile Çankaya bölgesi olmakla birlikte Altındağ ilçesinde poliçesini düzenlenir düzenlenmez okuyan sigortalının bulunmadığı görülmektedir.

**Tablo 23. Öğrenim Durumuna Göre Poliçe Okuma Durumu**

	Okumadım	Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum	Hasar oluşuktan sonra okudum	Hasarım Karşılanmayınca okudum	Hasarım karşılanınca okudum
<b>İlk-Ortaöğretim (%)</b>	64,3	9,5	11,9	14,3	0
<b>Lise (%)</b>	42,2	14,5	30,1	12	1,2
<b>Ön lisans (%)</b>	28	16	36	16	4
<b>Lisans (%)</b>	18,9	37,7	39,6	3,8	0
<b>Yüksek lisans (%)</b>	46,2	46,2	7,7	0	0

Tablo 23’de görüldüğü gibi ilköğretim/ortaöğretim düzeyinde eğitim almış olanların %64,3’ünün, lisans mezunu olan katılımcıların ise %18,9’unun poliçesini okumamış olduğu görülmektedir. Poliçeyi, düzenlenir düzenlenmez okuyanların oranı da, ilk-orta öğretim mezunu olan katılımcılar arasında %9,5; lisans mezunu olanlarda %37,7; yüksek lisans mezunu olanlarda ise %46,2 şeklindedir. Buna göre, yüksek lisans hariç olmak üzere, eğitim düzeyi yükseldikçe poliçe okumama oranının düştüğü, poliçeyi alır almaz okuma oranının da arttığı görülmektedir. Tablo 23’teki verilere uygulanan teste göre (ki-kare) öğrenim durumunun poliçe okumaya etkisi vardır ( $p=0,00 < 0,05$ ).

Araştırmada ilginç bir durum yüksek lisans mezunu olan katılımcıların %46,2 oranında “poliçemi okumadım” cevabını vermiş olmasıdır. Bu sonuç kapsamında, yüksek lisans mezunu olanların poliçelerini yaptırırken poliçeyi düzenleyen acente ve kurumdan detaylı bilgi almış olabilecekleri bu yüzden poliçelerini okumamış olabilecekleri düşünülmüştür. Yapılan incelemede, yüksek lisans mezunu olan sigortalıların %50’sinin poliçe yapılırken düzenleyen kurum/acenteden bilgi aldım yanıtını verdiği belirlenmiştir.

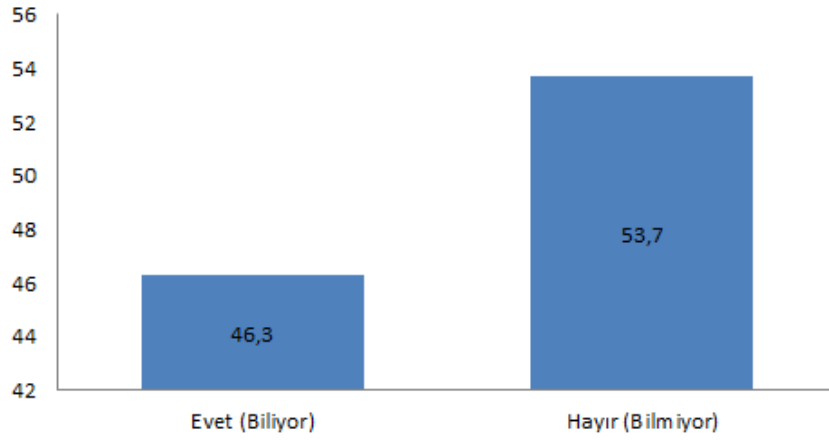
**Tablo 24.** Poliçeyi Yaptırma Şekline Göre Poliçe Okuma Durumu

	Okumadım	Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum	Hasar oluştuğundan sonra okudum	Hasarım karşılanmayınca okudum	Hasarım karşılanınca okudum
<b>Kendim ihtiyaç duyduğum (%)</b>	32,30	37,10	25,80	4,80	0,00
<b>Konut kredisi çekerken banka yaptı (%)</b>	42,90	11,80	31,90	11,80	1,70
<b>Sigortacı bir tanıdığının ricası ile yaptırdım (%)</b>	40,00	25,70	20,00	14,30	0,00

Tablo 24'te görüldüğü gibi poliçesini kendisi ihtiyaç duyduğu için yaptıran katılımcıların %37,1'inin, konut kredisi çekerken bankasürans kanalıyla yaptıranların % 11,8'inin, sigortacı bir tanıdığının ricası ile yaptıranların ise %25,7'sinin poliçesini yapılar yapılmaz okuduğu tespit edilmiştir. Bu verilerden, poliçeyi hemen okuma durumunun kişilerin kendileri poliçe yaptırmaya ihtiyacı ile hareket edip poliçe satın aldıklarında arttığı, banka kredisi karşılığı düzenlenmesi durumunda ise azaldığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, kişilerin konut kredisi karşılığı yapılan poliçeleri bir nevi zorunluluk olarak gördükleri ve poliçeyi yaptırmış olmak için yaptırdıkları, içeriği ile ilgilenmedikleri sonucuna varmak mümkündür. Bu şekilde poliçe yaptırmış olan sigortalıların, hasar oluştuğunda poliçelerinin olduğunu unutmaları ve gecikmeli bir şekilde hasar dosyası açtırmaları sıkça rastlanan bir durumdur. Araştırma verilerinde, konut kredisi yapılırken banka aracılığı ile poliçe yaptıranların %31,9'unun poliçelerini hasar oluştuğundan sonra okuduklarını söylemeleri de bu duruma işaret etmektedir. Tablo 24'teki verilere uygulanan teste göre poliçe yaptırmaya şeklinin poliçe okumaya etkisi vardır ( $p=0,012 < 0,05$ ).

**Tablo 25.** Poliçenin Hangi Teminatları Karşılıdığını Bilme Durumu

	n	%
<b>Evet (Biliyor)</b>	100	46,3
<b>Hayır (Bilmiyor)</b>	116	53,7



**Şekil 11.** Poliçenin Hangi Teminatları Karşılıdığını Bilme Yüzde Dağılım Grafiği

Tablo 25 ve Şekil 11'den katılımcıların %54'ünün poliçelerinin hangi teminatları karşılıdığını bilmediği, %46'sının ise bildiği anlaşılmaktadır.

Poliçe teminatlarını bilme durumunun poliçeyi okuma durumu ile ilişkisi Tablo 26'da gösterilmiştir.

**Tablo 26.** Poliçeyi Okuma Durumuna Göre Poliçenin Teminatları ile İlgili Bilgi Sahibi Olunması Durumu

<b>Teminatlarınızı Biliyor Musunuz?</b>		
	<b>Evet</b>	<b>Hayır</b>
<b>Okumadım (%)</b>	22,40	77,60
<b>Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum (%)</b>	84,80	15,20
<b>Hasar oluştuktan sonra okudum (%)</b>	52,50	47,50
<b>Hasarım karşılanmayınca okudum (%)</b>	40,90	59,10
<b>Hasarım karşılanınca okudum (%)</b>	50,00	50,00

Tablo 26'dan, poliçesini yaptıktan hemen sonra okumuş olanların %84,8'inin poliçenin hangi teminatları karşıladığını bildiği görülmektedir. %15,2'lik bir bölüm ise poliçesini okuduğu halde hangi teminatların karşılandığını bilmediğini ifade etmiştir. %15,2 azımsanmayacak bir rakamdır. Bu sonuçtan, poliçelerin kolay anlaşılır olmadığı sonucuna varılabilmektedir. Tablo 26'daki verilere uygulanan teste göre poliçe okuma durumunun poliçenin teminatlarını bilmeye etkisi vardır ( $p=0,00 < 0,05$ ).

Veriler incelendiğinde, poliçesini okuduğu halde, poliçenin hangi teminatları karşıladığını bilmeyenlerin %37,9'unun ilköğretim /ortaöğretim mezunu, %39,4'ünün lise mezunu olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 27.** Hasar Karşılanma Durumu

	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Evet (Karşılıandı)</b>	153	70,8
<b>Hayır (Karşılanmadı)</b>	63	29,2

Tablo 27’de gösterildiği gibi, katılımcıların %70,8’inin hasarı karşılanmış olup, %29,2’sinin hasarı karşılanmamıştır. Buradan katılımcıların büyük çoğunluğunun hasarının teminat dahilinde olduğu ve sigorta şirketi tarafından kendilerine tazminat ödemesi yapıldığı görülmektedir. Sigorta bilincini anlayabilmek için hasarı karşılananların ne sebeple tazminat ödemesi aldıklarını bilip bilmediklerinin anlaşılması için ankette “hasarınız karşılandıysa sizce neden karşılandı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya hasarı karşılanmış olan toplam 153 kişi yanıt vermiştir. Soru ve cevapları ile ilgili veriler Tablo 28’de gösterilmiş olup, katılımcıların %11,8’i “Poliçesi olan herkesin hasarı karşılanır”; % 19’u “sigorta şirketi müşteri olarak beni memnun etmek istedi”; %69,3’ü ise “oluşan hasar poliçemde teminat altına alınmıştı” yanıtını vermiştir.

**Tablo 28.** Tazminat Ödemesi Alan Katılımcıların, Hasarlarının Neden Karşılandığını Bilme Durumları

	n	%
<b>Poliçesi olan herkesin hasarı karşılanır</b>	18	11,8
<b>Sigorta şirketi müşteri olarak beni memnun etmek istedi</b>	29	19
<b>Oluşan hasar poliçede teminat altına alınmıştı</b>	106	69,3

Sigorta sektöründe ex-gratia “yani lütuf (müşteri memnuniyeti)” ödemeleri olmakla birlikte söz konusu ödemeler çok nadir, çoğunlukla da kurumsal firmalara yönelik olarak yapılmaktadır. Tazminat ödemelerinde ise poliçenin varlığı değil, poliçe teminatları esastır. Yani sonuçlardan anlaşılmaktadır ki, konut sigorta poliçesi bulunan, konutunda hasar yaşamış, hasar dosyası açtırmış ve tazminat ödemesi almış kişilerin %30,8’i (%11,8 + %19) hasarlarının neden karşılandığını bilmemektedir. Bu oran oldukça yüksek bir orandır. Aynı şekilde sigorta bilincini anlayabilmek için hasarı karşılanmayanlara ne sebeple tazminat ödemesi alamadıklarını bilip bilmediklerinin anlaşılması için ankette “hasarınız karşılanmadıysa sizce neden karşılanmadı?” sorusu sorulmuştur. Bu soruya hasarı karşılanmamış olan toplam 63 kişi yanıt vermiştir. Bunlardan %49,2’si “sigorta şirketi ödeme yapmak istemedi”; %7,9’u “tazminat talebinden çeşitli sebeplerle feragat ettim”;

%42,9'u ise "oluşan hasar poliçe teminatında değildi" yanıtını vermiştir. Söz konusu veriler Tablo 29'da gösterilmiştir.

**Tablo 29.** Tazminat Ödemesi Alamayan Katılımcıların, Hasarlarının Neden Karşılanmadığını Bilme Durumları

	n	%
<b>Sigorta şirketi ödeme yapmak istemedi</b>	31	49,2
<b>Oluşan hasar poliçede teminatında değildi</b>	27	42,9
<b>Belge ibrazı gibi işlemlere ayıracak vaktim yoktu/feragat ettim</b>	5	7,9

Hasar tazminat ödemeleri sigorta şirketi ya da sigorta eksperisi inisiyatifinde değildir. Poliçe teminatı çerçevesinde gerçekleşmiş her hasarın tazminat ödemesi sigorta şirketi tarafından yapılmaktadır. Buna rağmen sonuçlar göstermektedir ki, konut sigorta poliçesi bulunan, konutunda hasar yaşamış, hasar dosyası açtırmış ancak tazminat ödemesi alamamış sigortalıların yarısı bu durumun sigorta şirketinin keyfi hareketinden kaynaklandığını düşünmektedir. Yani yanlış bilgiye sahiptir. Söz konusu sigortalıların poliçelerini okuyup okumadıkları irdelenmiştir. Sonuçlar göstermektedir ki; hasarının karşılanmaması ile ilgili yanlış bilgiye sahip sigortalıların sadece %3,2'si poliçelerini yapılır yapılmaz okumuştur. Bu verilerden, sigortalıların tazminat ödemesi alamadıklarında poliçeleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadıkları halde sigorta şirketini sorumlu buldukları anlaşılmaktadır.

Tazminat ödemesi almış olan katılımcıların, poliçesinin hangi teminatları karşıladığını "**bildiğini**" söyleyenler ile "**bilmediğini**" söyleyenlerin , hasarlarının neden karşılandığını bilme durumlarının ne şekilde olduğunu belirlemek için veriler incelenmiş olup Tablo 30 ve Tablo 31'de gösterilmiştir.



**Tablo 30.** Tazminat Ödemesi Alanların, Poliçe Teminatlarını Bildiğini Söyleyenlerin Hasarlarının Neden Karşılındığını Bilme Durumları

	n	%
<b>Poliçesi olan herkesin hasarı karşılanır</b>	4	5,3
<b>Sigorta şirketi müşteri olarak beni memnun etmek istedi</b>	6	8
<b>Oluşan hasar poliçede teminat altına alınmıştı</b>	65	86,7

**Tablo 31.** Tazminat Ödemesi Alanlardan, Poliçe Teminatlarını Bilmediğini Söyleyenlerin Hasarlarının Neden Karşılındığını Bilme Durumları

	n	%
<b>Poliçesi olan herkesin hasarı karşılanır</b>	14	17,9
<b>Sigorta şirketi müşteri olarak beni memnun etmek istedi</b>	23	29,5
<b>Oluşan hasar poliçede teminat altına alınmıştı</b>	41	52,6

Tablo 30 ve Tablo 31’de yer alan veriler incelendiğinde, poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bildiğini söyleyenlerden tazminat ödemesi alanların %86,7’si hasarın poliçe teminatında olduğu için ödendiği cevabını verdiği görülmektedir.

Poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bilmediğini söyleyenlerden tazminat ödemesi alanların %52,6’sı hasar poliçe teminatında olduğu için ödeme aldıklarını söylerken, %29,5’i sigorta şirketi müşteri olarak beni memnun etmek istedi cevabını, %17,9’u ise poliçesi olan herkesin hasarı ödenir cevabını verdiği görülmektedir.

Bu yanıtlar poliçe teminatlarını bildiğini ve bilmediğini söyleyen kişilerden beklenecek yanıtlar olarak düşünülebilir. İlginç olan ise aynı sorulara tazminat ödemesi almamış olan kişilerin verdiği yanıtlardır. Tablo 32 ve Tablo 33'te “tazminat ödemesi alamamış katılımcılardan, poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bildiğini söyleyenler ile bilmediğini söyleyenlerin, hasarlarının neden karşılanmadığını bilme durumlarını gösterilmiştir.

**Tablo 32.** Tazminat Ödemesi Almamışlardan, Poliçe Teminatlarını Bildiğini Söyleyenlerin Hasarlarının Neden Karşılanmadığını Bilme Durumları

	n	%
<b>Sigorta şirketi ödeme yapmak istemedi</b>	11	44
<b>Oluşan hasar poliçede teminatında değildi</b>	14	56

**Tablo 33.** Tazminat Ödemesi Almamışlardan, Poliçe Teminatlarını Bilmediğini Söyleyenlerin Hasarlarının Neden Karşılanmadığını Bilme Durumları

	n	%
<b>Sigorta şirketi ödeme yapmak istemedi</b>	20	52,6
<b>Oluşan hasar poliçede teminatında değildi</b>	13	34,2
<b>Belge ibrazı gibi işlemlere ayıracak vaktim yoktu/feragat ettim</b>	5	13,2

Tablo 32'den, tazminat ödemesi almamış katılımcılar, poliçelerinin hangi teminatları karşıladığını bildiğini söylemelerine rağmen %44 oranında “sigorta şirketi ödeme yapmak istemedi” cevabını verdiği görülmektedir.

Aynı şekilde Tablo 33'ten; tazminat ödemesi almamış ve poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bilmediğini söyleyen katılımcılar buna rağmen %52,6 oranında “sigorta şirketi ödeme yapmak istemedi” cevabını vermiştir.

Bu iki veriden; sigortalıların poliçeleri ile ilgili teminatları bilip bilmeme durumunun kayda değer bir öneminin olmadığı, tazminat ödemesi alınmaması durumunda teminatları bildiklerini söyleyenlerin de bilmediklerini söyleyenlerin de yaklaşık yarısının “şirketin ödeme yapmak istememesi” nedeniyle tazminat ödemesi alamadıklarını düşündükleri görülmektedir. Sonuçlar, sigortalıların, tazminat ödemesi almadıklarında sigortaya karşı negatif bir tutum geliştirdiklerini göstermektedir.

Yapılan çalışmanın bu noktasında, poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bildiğini söyleyenlerin, anketin son sorusu olan “aşağıdaki sigorta terimlerinden hangilerini biliyorsunuz?” sorusunda “teminat” terimini işaretleyenlerin yüzdesi irdelenmiştir. Buna göre; poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bildiğini söyleyenlerin %63'ü bildiği terimler arasında “teminat” terimini işaretlememiştir.

Poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bildiğini söyleyenlerin %32'si ise “teminat” terimi de dahil hiçbir terimi işaretlememiştir. Sigorta terimlerinin tüm katılımcılar arasındaki bilinirlik düzeyi incelendiğinde ise; katılımcıların %44,9'unun sigorta terimlerinden hiçbirini bilmediği, hepsini bilenlerin yüzdesinin de %2,8 olduğu belirlenmiştir.

Hasarın ödenmesini belirlemesi açısından birincil öneme sahip olan dolayısıyla da sigortanın ve sigorta poliçesinin başlıca unsuru olan “teminat” terimini işaretlemiş olan kişilerin yüzdesi %49,4'dür. Yani katılımcıların yarısı teminat terimini bilmekte, yarısı ise bilmemektedir. Bu oran, sigorta poliçesine sahip, üstelik hasara uğramış olduğu için poliçesini işleme koydurmuş sigortalılar açısından bakıldığında oldukça yüksektir.

Çalışmanın bir diğer aşamasında katılımcıların yeniden sigorta poliçesi yaptırma durumları incelenmiş ve bulgular Tablo 34'te gösterilmiştir.

**Tablo 34.** Yeniden Sigorta Poliçesi Yaptırma Durumu

	n	%
<b>Evet</b>	186	86,5
<b>Hayır</b>	29	13,5

Tablo 34'ten, katılımcıların %86,1'inin yeniden sigorta poliçesi yaptırmış olduğu görülmektedir.

Yeniden poliçe yaptıran toplam 186 katılımcının neden yeniden poliçe yaptırdıklarını gösterir Tablo 35 aşağıda verilmiştir.

**Tablo 35.** Yeniden Sigorta Poliçesi Yaptıran Katılımcıların Neden Yeniden Poliçe Yaptırdıklarını Gösterir Tablo

	n	%
<b>Hasarımın karşılanmış olması</b>	68	36,2
<b>Hasarım karşılanmadı ama teminatlarla ilgili bilgilendim</b>	10	5,3
<b>Kredili konut almam sebebiyle poliçe otomatik olarak yenilendi</b>	64	34
<b>Hasar oluşunca sigortanın önemini anladım</b>	46	24,5

Tablo 35'te yer alan veriler göstermektedir ki, katılımcıların %36,2'si "hasarım karşılandığı için", %34'ü "konut kredisi çektiğim için banka poliçeyi otomatik olarak yenilendi", %21,3'ü ise "hasar oluşunca sigortanın önemini anladım" cevaplarını işaretlemiştir.

**Tablo 36.** Yeniden Sigorta Poliçesi Yaptırmayan Katılımcıların Neden Yeniden Poliçe Yaptırmadıklarını Gösterir Tablo

	n	%
<b>Hasarımın karşılanmamış / yetersiz karşılanmış olması</b>	17	60,7
<b>Risk olasılığını düşük bulmam</b>	1	3,6
<b>Poliçe priminin yüksek olması</b>	4	14,3
<b>Sigorta sistemine güvenmiyorum</b>	6	21,4

Tablo 36’da gösterilen verilerden en dikkat çekici olanı, katılımcıların %60,7’sinin tazminat ödemesi alamadığı için yeniden poliçe yaptırmamış olmasıdır. %21,4’lük oranda da sigorta sistemine güvenmiyorum cevabını işaretleyen katılımcı olmuştur. Poliçe primlerini yüksek bulduğu için poliçe yaptırmayanların oranı %14,3 olup, nispeten daha düşüktür.

Poliçe okuma durumunun, yani sahip olduğu ürün hakkında bilgi sahibi olmanın yeniden poliçe yaptırma ile ilişkisinin olup olmadığını anlayabilmek için söz konusu veriler incelenmiş ve Tablo 37’de gösterilmiştir.

**Tablo 37.** Poliçeyi Okuma Durumu ile Yeniden Poliçe Yaptırma Durumu

	Yeniden Poliçe Yaptırdınız Mı?	
	Evet	Hayır
<b>Okumadım (%)</b>	84,70	15,30
<b>Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum (%)</b>	95,70	4,30

Tablo 37’de gösterilen verilere göre; poliçesini okumayanların yeniden poliçe yaptırma oranı %84,7 iken poliçesini yapılıp yapılmaz okuyanların yeniden poliçe yaptırma oranı %95,7’dir. Bu veriler göstermektedir ki, yeniden poliçe yaptırma eğiliminin sigortalıların poliçelerini okumasıyla yani sahip olduğu ürün hakkında bilgi sahibi olmasıyla ilişkisi yoktur.

Son olarak, sigorta sistemine güvenmediği için yeniden sigorta poliçesi yaptırmamış olan katılımcıların poliçelerini okumuş olup olmadıkları incelenmiş ve Tablo 38’de gösterilmiştir.

**Tablo 38.** Sigorta Sistemine Güvenmediği İçin Yeniden Sigorta Poliçesi Yaptırmayan Katılımcıların Poliçelerini Okuma Durumu

	%
<b>Okumadım</b>	66,7
<b>Hasar oluştuğundan sonra okudum</b>	16,7
<b>Hasarım karşılanmayınca okudum</b>	16,7

Tablo 38’de görülmektedir ki; sigorta sistemine güvenmediği için yeniden poliçe yaptırmayan katılımcıların %66,7’si poliçelerini okumamıştır. Bu gruptaki katılımcılar arasında poliçesini yapılıp yapılmaz okuyan sigortalı ise yoktur. Bu sonuçtan, sigorta sistemine güvenmeyen sigortalıların büyük oranda aslında sahip olduğu ürün ile ilgili bilgi sahibi olmadığı halde sektöre güvensizlikle yaklaştığı anlaşılmaktadır.

## BÖLÜM IV

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Sigortalı olmak ile ilgili tutum yaşamsal ihtiyaçlar çerçevesinde şekillenmekle birlikte temelde para biriktirmek gibi bir alışkanlıktır. Türkiye’de bu alışkanlık yavaş yavaş oluşmaya başlamakla birlikte tam olarak oturmamıştır. Kervanını yolda dizen ataların torunları olarak geleceğin hesabını bugünden yapmak Türk toplumunun kültüründe daha az yer almakla birlikte, okuma alışkanlığının da Türk sigorta sektörünün gelişmesindeki önemli engellerden olduğu anlaşılmaktadır.

Türkiye’de sigortanın sektör olarak tasarruf sağlama, fon yaratma, fonları yatırım aracı olarak kullanma, kaynak sağlama gibi ekonomik işlevleri tam olarak anlaşılamamış ya da anlatılamamıştır. Buna Türk insanın ekonomik koşullarının durumu eklendiğinde sigortanın lüks ve ilk vazgeçilecek masraf kalemi gözüyle bakılan bir kavramdan öteye geçmekte zorlandığı görülmektedir. Ekonomik faktörlerden tamamen bağımsız olarak, bireysel olarak ele alındığında da Türkiye’de “sigorta” ve “sigortacı” ile ilgili bir algı söz konusu olduğu görülmektedir. Çalışmada, müşterisine esas olarak “güven” vaad eden sigorta sektörünün Türk müşterisiyle bu ilişkiyi doğru parametrelerle kuramadığı görülmektedir. Bunun temel nedenlerinden birinin de Türk müşterisinin “okuma” alışkanlığı ile ilgili olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, Türk insanın “bilgi edinme” ihtiyacı duymaması ve sigortaya deyim yerindeyse biraz kulaktan dolma bilgiler çerçevesinde bakması tarafların birbiriyle doğru iletişim kuramaması ile sonuçlanmaktadır. En nihayetinde de bir kısım sigortalı sektöre güven yerine güvensizlik duymakta ve kendini aldatılmış hissetmektedir.

Çalışma ile sigorta bilincinin sigortalı bireyler açısından durumu anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu nedenle konut sigorta poliçesi bulunan ve konutunda hasar meydana gelmesi sebebiyle hasar dosyası açtırmış olan, yani sahip olduğu sigorta ürününü kullanmış olan müşterilerin tüm bu sürecin sonunda sigorta ile ilgili bilgi durumlarının ne olduğu anlaşılmaya çalışılmıştır. Çalışmada kurumsal poliçelere ve daha fazla bilinirliği olan kasko/trafik poliçelerine özellikle yer verilmemiştir.

Çalışmanın amacına ulaşmak için 16 soruluk bir anket 216 kişiye uygulanmıştır.

Ankara ili ile sınırlandırılmış olarak oluşturulan örneklem grubundaki katılımcıların;

- % 23,1'i kadın, % 76,9'u erkektir.
- %2,3'ü 18-29 yaş arasında, %37,5'i 30-39 yaş arasında, %38'i 40-49 yaş arasında, %16,7'si 50-59 yaş arasında, %5,1'i 60-69 yaş arasında %0,5'i 70 yaş ve üzerindedir.
- %0'ı okuryazar değil, %0'ı okuryazar, %19,4'ü en az orta öğretim mezunu, %38,4'ü lise mezunu, %11,6'sı ön lisans mezunu, % 24,5'i lisans mezunu ve %6'sı yüksek lisans mezunudur.
- %87'si çalışmakta, %13'ü çalışmamaktadır.
- %11,1'i asgari ücret veya altında, %63'ü 1401-3000-TL arasında, %22,7'si 3001-5000-TL arasında ve %3,2'si 5000-TL ve üstünde gelire sahiptir.
- % 5,1'i Altındağ'da, %15,3'ü Çankaya'da, %17,1'i Etimesgut'ta, %17,6'sı Keçiören'de, %13,9'u Mamak'ta, %1,4'ü Pursaklar'da, %15,7'si Sincan'da, %13,9'u Yenimahalle'de ikamet etmektedir.

Ankete katılanların %28,7'si kendi ihtiyaç duyması sebebiyle, %55,1'i konut kredisi çekerken bankanın yapması sebebiyle konut sigorta poliçesi yaptırmıştır. Yani katılımcıların yarısı poliçesini bankasürans aracılığı ile yaptırmıştır. Söz konusu katılımcıların %54,2'si poliçeleri ile ilgili olarak prim bilgisi hariç olmak üzere, poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedeli gibi konularda detaylı bilgi almışken %45,4'ü detaylı bilgi almamıştır. Bununla birlikte katılımcıların %39,4'ü poliçelerini hiç okumamıştır. Poliçesini, poliçesi yapılır yapılmaz okuyanların oranı %21,3'tür.

Katılımcıların %54'ü poliçelerinin hangi teminatları karşıladığını bilmemekte, %46'sı ise bilmektedir. Poliçesini yaptıktan hemen sonra okumuş olanların %84,4'ü poliçenin hangi teminatları karşıladığını bilmektedir. %15,2'i ise poliçesini okuduğu halde hangi teminatların karşılandığını bilmemektedir. Bu sonuçtan, poliçelerin kolay anlaşılır olmadığı sonucuna varılabilmektedir.



Katılımcıların %70,8'inin hasarı karşılanmış, %29,2'sinin hasarı karşılanmamıştır. Hasarı karşılanan katılımcıların %30,8'i "neden tazminat ödemesi aldınız" sorusuna "oluşan hasar poliçemde teminat altına alınmıştı" dışında bir yanıt vermiştir. Hasarı karşılanmayanların ise %49,2'si "sigorta şirketi ödeme yapmak istemedi" yanıtını vermiştir. Hasarının karşılanmaması ile ilgili sigorta şirketinin ödeme yapmak istememesini sebep gören sigortalıların sadece %3,2'si poliçelerini yapılıp yapılmaz okumuştur.

Katılımcıların %44,9'u ankette yer alan sigorta terimlerinden hiçbirini bilmemekte, %2,8'i hepsini bilmektedir. Bununla birlikte poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bildiğini söyleyenlerin %32'si "teminat" terimi de dahil hiçbir terimi işaretlememiştir.

Katılımcılardan yeniden poliçe yaptırmayanların %60,7'si tazminat ödemesi alamadığı için, %21,4'ü sigorta sistemine güvenmediği için, %14,3'ü poliçe primlerini yüksek bulduğu için yeniden poliçe yaptırmamıştır. Katılımcılardan yeniden poliçe yaptıranların ise sadece %21,3'ü "hasar oluşunca sigortanın önemini anladım" cevabını işaretlemiştir.

Sigorta sistemine güvenmediği için yeniden poliçe yaptırmayan katılımcıların %66,7'si poliçelerini okumamıştır. Bu gruptaki katılımcılar arasında poliçesini yapılıp yapılmaz okuyan sigortalı yoktur. Bu sonuçtan, sigorta sistemine güvenmeyen sigortalıların büyük oranda aslında sahip olduğu ürün ile ilgili bilgi sahibi olmadığı halde sektöre güvensizlikle yaklaştığı, deyim yerindeyse ön yargılı olduğu anlaşılmaktadır.

Anket verilerinden elde edilen sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde, sigortalıların satın aldıkları ürün hakkında yeterince bilgi sahibi olmadıkları, poliçelerini okumadıkları, okumuş olsalar dahi detaylı olarak anlamadıkları, poliçeyi yapan kurumdan yeterince bilgi almadıkları görülmektedir. Anket verileri göstermektedir ki sigorta hakkında, sigortalılar arasındaki temel bakış açısı tazminat ödemesinin yapılmış olup olmadığı etrafında şekillenmektedir. Burada dikkat çeken unsur tazminat ödemesi alan katılımcıların genel eğiliminin poliçelerinin teminatları sebebiyle ödeme aldıklarını düşünmeleri, alamayan katılımcıların ise sigorta şirketinin ödeme yapmak istememesini düşünmeleridir.

Anket verileri, sigortalıların sahip oldukları ürünle ilgili fazla bilgiye sahip olmadıkları, olma ihtiyacı duymadıkları hatta poliçeleri ile ilgili bilgi sahibi olduklarını sandıkları ama aslında olmadıkları şeklinde yorumlanabilir. Bunu en net ortaya koyan sonuç poliçesinin hangi teminatları karşıladığını bildiğini söyleyenlerin, %63'ünün anketin son sorusu olan "aşağıdaki sigorta terimlerinden hangilerini biliyorsunuz?" sorusunda "teminat" terimini işaretlememiş olmasıdır.

Poliçesini okumayanların yeniden poliçe yaptırma oranının %84,7; poliçesini yapılar yapılmaz okuyanların yeniden poliçe yaptırma oranının ise %95,7'dir. Bu veriler göstermektedir ki, yeniden poliçe yaptırma eğiliminin sigortalıların poliçelerini okumasıyla yani sahip olduğu ürün hakkında bilgi sahibi olmasıyla ilişkisi yoktur. Daha genel bir yorumla sigortalılar, satın aldıkları sigorta ürününü sahiplenmemektedirler.

Sigorta sektöründe, sigortalı birey açısından bakıldığında, çözülmesi gereken en temel noktalardan biri "sigortalıların poliçelerini sahiplenmeleridir." Sadece kredi çekmenin bir zorunluluğu hatta bir nevi cezası olarak ya da bir arkadaşın gönlünü kırmamak uğruna düzenlenmiş, mümkünse minimum prim ile satın alınarak bir kenara atılmış kağıt destesinden daha ötesi olduğunun sigortalı açısından anlaşılması gerekliliği ortadadır.

Sigorta bilincinin yerleşmesi için okullarda sigorta derslerinin konulması yeni bir konu değildir. Sigortalıların tıpkı bir televizyon ya da koltuk takımı alırken olduğu gibi, poliçelerin birbirinden farklı olduğu, teminatlar bazında şekillendiği, buna göre primlerin oluştuğu ve hasar anında poliçenin niteliğine göre değerlendirildiği poliçe kesim aşamasında acenteler tarafından ya da hasar sonrasında yine acente, sigorta şirketi ve sigorta eksperleri tarafından çoğunlukla iyi niyetle izah edilmektedir. Ancak görünen o ki yeterli olmamaktadır.

Sektörün gelişiminin poliçe üretimi ile doğrudan ilintili olduğu gerçeğinden yola çıkarak sigortalıların memnuniyetinin sektör gelişimi açısından birincil öneme sahip olduğunu söylemek mümkündür. Şahsına ait konut poliçesinden memnun olan ve poliçenin gerekliliğini fark etmiş bir sigortalı poliçesini yenilemekle kalmayacak farklı sigorta ürünlerine de yönelecektir. Bireysel sigortalar bazında başlayacak sigorta bilincinin etkileri

kurumsal poliçelere de yansiyacaktır. Bunun için sigorta bilincinin geliştirilmesi atılması gereken ilk adımlardan biridir.

Çalışmanın son sözü olarak sigorta bilincinin artırılması için öneriler aşağıda sıralanmıştır:

- İlkokul müfredatına sigortanın temel olarak ne olduğunun bilgisinin verileceği derslerin konulması ya da en azından mayısın son haftası olan sigortacılık haftasında okullarda sigorta ile ilgili seminer ve konferansların düzenlenmesi,
- Sektör kurumları ve şirketleri tarafından özellikle sosyal medya aracılığı ile poliçeler ile ilgili bilgi paylaşımlarının yapılması, poliçe okumanın önemine vurgu yapılması,
- Sektör kurumları ve şirketleri tarafından poliçe okuma kılavuzları oluşturulması ve medya organları aracılığı ile duyurulması,
- Kişilerde poliçeyi okusam da anlamam önyargısının kırılması için poliçelerin dilinin daha sadeleştirilmesi ve anlaşılır hale getirilmesi,
- Özellikle sosyal medya ve radyo kanallarında mini ödüllü “sigorta ile ilgili” yarışmaların düzenlenmesi,
- Sigorta ile ilgili soruların yöneltilebileceği telefon hattının oluşturulması,
- Sigortalıların poliçelerini sahiplenmelerinin sağlanması için çalışmalar yapılması. Bunun için sigortalıya alternatif poliçeler sunulması, sigortalının bu alternatifler arasından seçim yapmasının sağlanması yoluyla satın alınan ürünün sigortalının kendi seçiminin olduğunun farkına varmasının sağlanması,
- Başta bankalarda çalışan poliçe düzenleyen personel olmak üzere aracı kurum personelinin eğitilmesi ve sigortalıya detaylı bilgi vermesinin sağlanmasıdır.

## KAYNAKÇA

- Aktaş, M. (1992). *Sigorta istihsalcılığı*. Londra: Çeltüt Matbaacılık, 94
- Avcı, A. (1997). *Özel sigorta kanunları uygulaması ve mevzuatı*. İstanbul: Melisa Matbaacılık, 7.
- Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigorta Denetleme Kurulu (2017). *Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor*, 4.
- Cohen, W. A. (1988). *The Practise Of Marketing Management*, New York, 4
- Çemberci, M. (2006). *Sigorta pazarlaması ve tüketicinin bireysel emeklilik sistemine bakış açısını test etmeye yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, 16
- Çipil, M. (2003). Türk sigortacılık sektörünün pazarlama karması. *Hazine Dergisi*, 16, 61-88.
- Evren, G. N. (2007). *Türkiye’de sigortacılık sektörünün pazarlama karması açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın,127
- Güvel, E.A. Güvel, A. (2014). *Sigortacılık*, (7. Baskı) Ankara: Seçkin Yayınları, 196
- Kasapoğlu, Z. (2007). *Bankalarda sigortacılık işlevleri*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul, 59.
- Kaya, E. (t.y.). *Tutundurma Stratejileri, Çevrimiçi*
- Kaya, F. (2014). *Sigortacılık* (4. Baskı). İstanbul: Beta Yayınları, 4.
- Korkmaz, S. (1998). Sigorta sektöründe dağıtım kanalında yer alan acente yöneticilerinin sigorta ve sigorta yönetimine yaklaşımlarına ilişkin bir araştırma. *Pazarlama Dünyası*, 12 (72), 26–31.
- Muratoğlu, M. (2012). *Türk sigorta sektöründe dağıtım kanalları yapısı ve şirket ile acenteler arasındaki ilişki memnuniyeti üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 33
- Nicoletti, B. (2016). *The management of digital insurance*. London: Palgrave Macmillan, 47-90
- Orhaner, E. (2013). *Sigortacılık*. Ankara: Siyasal Kitabevi, 61.
- Özboilat, M. (2008). *Temel sigortacılık* (2.Baskı). Ankara: Seçkin Yayınları, 300.
- Öztürk, A., Güven, Ö. F. (2014). *Bankacılık ve sigortacılıkta pazarlama*. İstanbul: Beta Yayınları, 317

- Saka, E. (t.y.) Türkiye’de sigortacılık faaliyetleri ve bankasürans. *Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 33-52.
- SEGEM- Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitimi Ders Notları – 2014
- Swiss-Re (2017). <http://www.sigma-explorer.com/>.
- TOBB-SAİK (2015). Estima araştırma, sigorta satın alma araştırması. Sigorta Acenteleri Dünya Uygulamaları Araştırma ve 2023 Vizyonu Belirleme Raporu, 44.
- TSB (2013). *Yangın sigortalari*. <https://www.tsb.org.tr/yanigin-sigortalari.aspx?pageID=722>
- TSB (2017). *Sektör raporu 2016*. İstanbul: Türkiye Sigorta Birliği.
- Tunay, N. (2014). Türkiye'de bankasürans uygulamaları ve Türk banka ve sigorta sektörlerine dinamik etkileri. *Journal of BRSA Banking & Financial Markets*, 8(1), 27.
- Yurdakul, M., Dalkılıç, N. (2016). Sigortacılık sektöründe dijital çağ. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 50.

## EKLER

### Ek-1. Anket Formu

#### Ankara İlinde Konut Sigortası Kapsamında Hasarı Oluşmuş Sigortalılar Arasında Sigorta Farkındalığı Anketi

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

1- Cinsiyetiniz

KADIN

ERKEK

2- Yaş aralığı

18-29

30-39

40-49

50-59

60-69

70 ve üzeri

3- Öğrenim durumu

Okuryazar değil

Okuryazar

İlköğretim (ilk ve orta okul)

Lise

Ön Lisans

Lisans

Yüksek Lisans

Doktora

4- Aylık net geliriniz?

- 0-1400TL (Asgari Ücret)  
 1401TL-3000TL  
 3001TL-5000TL  
 5000TL ve üzeri

5- Çalışma Durumu

- Çalışıyor  
 Çalışmıyor  
 İş Arıyor

6- Poliçenizi ne şekilde yaptırdınız?

- Kendim ihtiyaç duydum  
 Konut kredisi çekerken banka yaptı  
 Sigortacı bir tanıdığımın ricası ile yaptırdım  
 Diğer .....

7- Poliçenizi düzenleyen acente/kurumdan poliçeniz ile ilgili detaylı bilgi (poliçe kapsamı, teminatlar, sigorta bedelleri vb) aldınız mı? (Prim tutarı/fiyat hariç)

- Evet  
 Hayır

8- Poliçenizi ilk olarak ne zaman okudunuz?

- Okumadım  
 Poliçe yapıldıktan hemen sonra okudum  
 Hasar oluştuğundan sonra okudum  
 Hasarım karşılanmayınca okudum  
 Hasarım karşılanınca okudum  
 Diğer.....

9- Poliçenizin hangi teminatları karşıladığını biliyor musunuz?

- Evet  
 Hayır

10- Hasarınız karşılandı mı?

- Evet  
 Hayır

11- 10.cu soruya yanıtınız “Hayır” ise sizce hasarınız neden karşılanmadı?

- Sigorta şirketi ödeme yapmak istemedi  
 Oluşan hasar poliçede teminatında değildi  
 Belge ibrazı gibi işlemlere ayıracak vaktim yoktu/feragat ettim  
 Diğer .....

12- 10.cu soruya yanıtınız “Evet” ise sizce hasarınız neden karşılandı?

- Poliçesi olan herkesin hasarı karşılanır  
 Sigorta şirketi müşteri olarak beni memnun etmek istedi  
 Oluşan hasar poliçede teminat altına alınmıştı  
 Diğer.....

13- Hasarınızdan sonra yeniden konut poliçesi yaptırdınız mı?

- Evet  
 Hayır

14- Yeniden yaptırdıysanız, Neden?

- Hasarımın karşılanmış olması  
 Hasarım karşılanmadı ama teminatlarla ilgili bilgilendim  
 Kredili konut almam sebebiyle poliçeyi banka otomatik olarak yeniledi  
 Hasar oluşunca sigortanın önemini anladım  
 Diğer.....



15- Yeniden yaptırmadıysanız, Neden?

- Hasarımın karşılanmamış / yetersiz karşılanmış olması
- Risk olasılığını düşük bulmam
- Poliçe priminin yüksek olması
- Sigorta sistemine güvenmiyorum
- Diğer.....

16- Aşağıdaki sigorta terimlerinden hangilerini biliyorsunuz? Birden fazla şıkkı işaretleyebilirsiniz.

- Sigorta Genel Şartları
- Sigorta Özel Şartları
- Teminat
- Rücu
- Muafiyet
- Eksik / Aşkın Sigorta
- Sovtaj
- Eskime – Yıpranma Payı

Ankete katıldığınız için teşekkür ederiz.