

KASKO SİGORTA TERCİHİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ: CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ PERSONELİNE UYGULAMA†

Ece DEMİRAY EROL‡

Dilek ALMA§

ÖZET

Kasko sigortacılığında müşteri davranışlarının belirlenmesinde demografik, psikolojik, ekonomik ve sosyo-kültürel özellikler hem müşterinin satın alma ya da almama davranışını etkilemesi bakımından hem de sigortacının üreteceği ürüne ait özelliklerin belirlenmesi açısından önemlidir.

Bu çalışmanın amacı, kasko alıcılarının kasko sigortası hakkındaki düşüncelerini daha iyi anlamak ve kasko sigortası tercihinde etkili olan faktörleri belirleyerek hem müşteri sayısını artırmaya çalışan hem de kasko sigorta sektörüne yeni giren sigorta şirketlerine fayda sağlayacağı düşünülen sonuçlar elde etmektir.

Üç bölüm olarak hazırlanan bu çalışmanın ilk bölümünde sigortacılık, kasko sigortacılığı ve tüketici davranışları hakkında genel bilgi verilmiş, ikinci bölümünde kasko sigortası satın alımına etki eden faktörler üzerinde durulmuştur. Son bölümünde de Celal Bayar Üniversitesi il merkezindeki personeline uygulanan anket sonucu elde edilen veriler SPSS 15 programında işlenmiştir. Katılımcılara sorulan ‘araç kasko poliçesi satın alırken aşağıdaki faktörlerden hangileri ne derece etkili olmuştur?’ sorusuna cevap olarak ilk ‘aracımızı güvence altına almak’ ifadesi yer alırken, katılımcıların ‘araç kasko poliçesi yaptırmamada veya iptal ettirmede aşağıdaki faktörlerden hangileri ne derece etkili olmuştur?’ sorusuna en yüksek değere sahip olan ‘poliçe fiyatlarının yüksek olması’ ifadesi yer almıştır. Analiz sonucuna göre en yüksek odds değerlerine sahip olan daha önce maddi hasarlı kaza geçirme (DÖMHK) değişkeni, kasko satın alma olasılığını kasko satın almama olasılığına göre 40 kat daha fazla etkilemektedir.

Anahtar Kelimeler: Kasko Sigortası, Tüketici Davranışları, Logistik Regresyon Analizi

Jel Kodlar: C30, G22, H39

† Bu makalenin büyük bir bölümü, Yrd. Doç. Dr. Ece DEMİRAY EROL’un danışmanlığında Dilek ALMA tarafından yürütülen ‘Türkiye Sigorta Sektörünün İncelenmesi ve Kasko Sigorta Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Celal Bayar Üniversitesi Personeline Uygulama’ başlıklı yüksek lisans tez çalışmasından türetilmiştir.

‡ Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

§ Bitlis Eren Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

IDENTIFICATION OF FACTORS AFFECTING THE AUTOMOBILE INSURANCE CHOICE: APPLICATION TO CELAL BAYAR UNIVERSITY STAFF

ABSTRACT

Demographic, psychological, economic and socio-cultural characteristics are important both in terms of affecting the behaviour of customer's purchasing or not, and from the aspect of the determination of characteristics of products to be produced by insurer in the determination of customer behaviour in automobile insurance.

The aim of this study to obtain the result of, which is thought, that the better understanding of thoughts of automobile insurance recipients on automobile insurance and identifying factors influencing automobile insurance preferences provide benefit to the companies which both aimed to increase number of customers and new entrants.

At the first part of this study which is designed as three part, the general information about insurance, automobile insurance and behaviours of consumers was given, at the second part, factors affecting the purchase of automobile insurance was focused on . At the last part, data of survey result which was obtained from the staff of Celal Bayar University who works at the center of city was processed at SPSS 15. While the expression 'securing your automobile' is placed at first as the answer of participants to the question of 'to what extend factors at below have been effective when purchasing automobile insurance?', the expression of 'high level of policies price' which has the highest value is placed at first to the question of participants of 'to what extend factors at below have been effective for not making automobile insurance or cancelling?'. According to analysis result, the variable of previous accident resulting in material damage (PARMS) which has highest odds has been affected the possibility of purchasing automobile insurance 40 times more than not purchasing automobile insurance.

Keywords: Automobile Insurance, Behavior of Consumers, Logistic Regression Analysis

JeL Codes: C30, G22, H39

1.GİRİŞ

Yaşamı boyunca çeşitli risklerle karşı karşıya olan insanın, bu risklerin sebep olacağı kayıpları mümkün olduğu kadar yok etme, etkilerini azaltma, önleme ve geleceği güvence altına alma arzusu sigortanın var oluş sebebidir.

Olası risklerin yol açacağı zararların giderilmesi için önlem alma ihtiyacından doğan sigortacılık sektörü, muhtemel risklerin zararlarını bölüştürerek sigortalıyı koruma altına almakta ve yarattığı fonlarla yatırımlara kaynaklık etmektedir. Bu sektörün büyüklüğü ekonomik gelişmişliğin bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

Kullanım alanlarında ve çevre şartlarından dolayı bir takım riskler taşıyan motorlu ve motorsuz araçlar, günlük yaşantıda bir ihtiyaç haline gelerek modern yaşamın bir parçası olmuştur.Gün geçtikçe artan araç sahipliği sayısı ülkemizde sigortacılık alanında en yaygın kullanım branşlarından biri olan kasko sigortacılığının önemini ve kaskonun sigortacılık kolunda rekabeti artırmaktadır.

Tüketiciler, zamanla kendilerine sunulan kasko hizmetinin ihtiyaçlarını tam olarak karşılamadığını düşünerek tercihlerini değiştirmekte ve faydalarını maksimum edebilmek için işletmeler arasında kıyaslama yaparak tercihte bulunmaktadır. Tüketicilerin tercihlerinin değişmesi ve beklentilerinin artması sonucunda, sigorta şirketleri rekabetçi pazarda tüketicileri kazanmak ve sektörde ayakta kalmak için müşteri memnuniyetine gerekli önemi vermektedir.

2.LİTERATÜR TARAMASI

Hizmeti sunan ve bu hizmeti satın alanlar açısından kasko sigortası yaptırmanın artan önemliliği ilgili akademik yazına da yansımıştır.Bu bağlamda konuyla ilgili bazı çalışmalar incelendiğinde;

Gözüngü (2004), İstanbul ilinde hususi otomobil sahibi bireylerin kasko hizmeti satın alma kararlarını etkileyen faktörleri tespit etmek amacıyla anket uygulamasına dayanarak yaptığı çalışmada; bireylerin kasko sahibi olup olmamaları ile cinsiyetleri arasında anlamlı ilişki olmadığı sonucuna

varmıştır. Buna karşın bireylerin kasko sahibi olup olmamaları ile yaşları, eğitim durumları, meslekleri, gelir seviyeleri ve otomobillerinin piyasa değeri arasında anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Hususi otomobil sahibi bireylerin eğitim seviyeleri ve gelir düzeyleri yükseldikçe kasko sigortası mevcudiyetinin yükseldiği saptanmıştır.

Filiz ve Şengöz (2010:119), kasko sigortası tercihinin incelenmesine yönelik yapmış oldukları çalışmada, İzmir'in Bayındır ilçesindeki otomobil sahibi kişilerin otomobilleri için kasko sigortası seçerken en fazla önem verdikleri faktörleri ortaya koymayı amaçlamıştır. Ankete katılan yanıtlayıcıların kasko sigortası tercihinde, ilk olarak sigorta şirketi ismini, daha sonra sırasıyla mini onarım hizmetini, araç-sürücü teminini, teminat kapsamını ve ödeme şeklini göz önünde bulundurdıkları görülmüştür.

Durmuş'un (2011: 95), Tokat merkez ilçesinde, otomobili olan bireylerin kasko sahipliğini etkileyen faktörlerin neler olduğunun ve bu faktörlerin kasko sahiplik olasılığını hangi yönde ve ne kadar etkilediğini belirlemek amacıyla yapmış olduğu çalışmanın sonuçlarında; bireyin yaşındaki, kişinin eğitim düzeyindeki artışın ve bireyin erkek olmasının kasko yaptırma ihtimalini azalttığı buna karşın bireyin kendisinin veya yakınlarından birinin daha önce maddi hasarlı bir trafik kazası yapmış olması, bireyin otomobilini kendisinden başka kullanıcısının olması, gelir düzeyindeki, bireyin otomobilinin piyasa değerindeki ve bireyin ehliyetinin süresindeki artışın kasko yaptırma ihtimalini artırdığı görülmüştür.

Eygü ve Soğukpınar (2012:160) yapmış oldukları çalışmada, Erzurum'daki araç sahiplerinin araç kasko sigorta poliçesi sahipliğini tespit etmeyi ve poliçe sahipliğinde etkili olabilecek faktörleri belirlemeyi amaçlamış ve Erzurum ili merkez ilçesinde anket uygulaması yapmıştır. Yapılan uygulama sonucunda; hizmet kalitesinin, araç kasko poliçesi satın alırken göz önünde bulundurulmuş en etkili faktör olduğu görülmüştür. Araç kasko poliçesi yaptırmama veya iptal ettirme tercihinde en etkili faktör ise anlaşmada belirtilen vaatlerin yerine getirilmemesidir. Çalışmada bu faktörlere ilaveten kadınların kasko poliçesi satın alırken poliçe fiyatının etkili olmadığı, kasko yaptırırken iklim şartlarının daha etkili olduğu, işsiz olan insanlar için hizmet kalitesinin daha önemli olduğu, gelir düzeyi yüksek insanlar için hasar ödeme hızının kısa sürede olmasının kendileri için önemli olduğu, eğitim düzeyi düşük olan insanların kasko sigortasına ihtiyaç duymadıkları ve gereksiz bir masraf olarak gördükleri sonuçlarına ulaşılmıştır. Kasko sigorta poliçesi sahipliğinde etkili olan demografik, sosyal, ekonomik faktörler olabileceği gibi; poliçenin özellikleri ve poliçeyi satan şirketin hizmetlerinden duyulan memnuniyetin de kasko sigorta poliçesi sahipliğinde etkili olduğu görülmüştür.

Kasko sigorta alıcılarının kasko sigortası hakkındaki düşüncelerini daha iyi anlamak ve kasko sigortası satın alma kararlarında etkili olan faktörleri belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada; kasko sahipliği ile cinsiyet, yaş, medeni durum ve ehliyet grubu değişkenleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı buna karşın kasko sahipliği ile eğitim düzeyi, meslek, kişisel gelir, hane halkı geliri, araç yaşı, araç piyasa değeri, ehliyete sahiplik yılı, yılda yapılan ortalama kilometre yol, yılda yapılan ortalama yolun şehir içi ve şehirlerarası oranı, aracın başka kullanıcısının varlığı, daha önce maddi hasarlı kaza geçirme, daha önce maddi hasarlı kaza geçirildiğinde aracın kaskosunun varlığı ve sahip olunan başka sigortanın varlığı değişkenleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

3.SİGORTACILIK, KASKO SİGORTACILIĞI VE TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI

Sigorta; birbirinin benzeri veya aynı olan bir riskle karşılaşacak kişilerin, bu işi meslek edinen ve aynı zamanda ticari bir faaliyet olarak üstlenen sigorta şirketlerine belirli bir prim ödemesi suretiyle taraflar arasında kararlaştırılan zaman zarfında teminat altına alınan herhangi bir riskin gerçekleşmesi

halinde ortaya çıkan zararın giderilmesi için bir talep hakkına sahip olması şeklinde tanımlanmaktadır (SEM, 2013:8).

Türk Ticaret Kanunu'nun 1263. maddesine göre: 'Sigorta bir akittir ki bununla sigortacı bir prim karşılığında diğer bir kimsenin para ile ölçülebilir bir menfaatini halele uğratan bir tehlikenin (bir rizikonun) meydana gelmesi halinde tazminat vermeyi yahut bir veya birkaç kimsenin hayat müddetleri sebebiyle veya hayatlarında meydana gelen belli bir takım hadiseler dolayısıyla bir para ödemeyi veya sair edalarda bulunmayı üzerine alır' şeklinde açıklanmaktadır (TTK, 2006: 362).

Sigortanın konusu ise Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği'nde şöyle belirtilmiştir; 'kaybedilmesi veya hasarlanması halinde, üzerinde menfaat sahibi kişi/kişiler için mali kayıplara neden olan; taşınır veya taşınmaz bir mal, meydana gelmesi durumunda yasal bir hakkın kaybedilmesine veya yasal bir sorumluluk oluşmasına neden olan herhangi bir olay ve ölüm veya yaralanma halinde kişinin kendisi veya menfaat bağı ile bağlı olduğu kişiler için parasal kayıplara neden olabilecek bir hayat oluşturabilmektedir' (TSB,2014a). Sigortanın işlevleri ise; fertlere ve kurumlara ekonomik ve sosyal hayatta öngörülebilirlik ve emniyet sağlamak, kredi teminine yardım etmek, tasarrufu geliştirerek sermaye oluşumuna katkı sağlamak, toplumda huzur ve güven tesis etmek ve dayanışmayı sağlamak, uluslararası ilişkileri geliştirmek, finansal istikrarı artırmak, girişimcileri ve ticareti desteklemek ve iş sürekliliği sağlamak, sosyal güvenlik programlarının üzerindeki baskıyı hafifletmek, risklerin daha etkin yönetilmesini sağlamak ve finansal sistemin etkinliğini artırmaktır (SEM, 2013:13-14-15).

Mal sigortaları kapsamında olan kasko sigortası; motorlu kara taşıtının sigortalının iradesi dışında yanması, çalınması vb. hasara uğraması durumunda, tazminat ödenmesini sağlamak amacı ile yapılır. Kasko sigortası karşı araçtaki hasarı değil, sigortalıya ait araçtaki hasarı teminat altına alan bir sigortadır. Bu sigortanın amacı, sigorta ettirene ait motorlu aracın uğrayacağı zararları tazmin etmektir (Çakıroğlu, 2007: 49).

'Kasko sigortasının unsurları sigortacı, sigorta ettiren ve söz konusu kasko sigortalıdır. Sigorta sözleşmesinin tarafları olan sigortacı ve sigorta ettiren/sigortalı, diğer sigorta türlerinde olduğu gibi kasko sigortasının genel şartlarından ve anlaşmaya varılan özel şartlardan (klozlar) sorumludur. Tarafların karşılıklı yükümlülükleri, teminat kapsamı ve sigortanın başlangıç ve bitiş süreleri gibi önemli hususlar kasko sigortası poliçesinde açıkça belirtilir'(Gülbitti,2007: 49) .

Bir rizikonun kasko sigortası kapsamında risklerin gerçekleşmesi sonucunda doğrudan uğrayacağı maddi zararların teminat altına alınabilmesi bazı temel şartlara bağlıdır. Bunlar: Aracın karayolunda ya da demiryolunda kullanılabilen motorlu veya motorsuz araçlarla çarpışması; gerek hareket gerek durma halindeyken sigortalının ya da aracı kullananın iradesi dışında araca ani ve harici etkiler sonucunda sabit ya da hareketli bir cismin çarpması veya aracın böyle bir cisme çarpması, devrilmesi, düşmesi, yuvarlanması gibi kazalar; üçüncü kişilerin kötü niyet ya da muziplikle yaptıkları hareketler ile fiil ehliyetine sahip olmayanların sebep olacağı zararlar; aracın yanması, aracın ya da aracın parçalarının çalınması veya çalınma girişiminde bulunulmasıdır. Diğer bir ifadeyle bahsi geçen bu durumlar kasko sigortası ana teminatları kapsamındadır (TSB,2014b).

Dinamik bir süreç, güdülenmiş bir davranış, çoklu faaliyet, karmaşıklık ve zamansal açıdan farklılık göstermesi, farklı rollerle ilgilenme gibi belli başlı özellikleri içeren tüketici davranışları (Odabaşı ve Barış, 2011: 29-30), bireylerin mal ve hizmetleri elde etmeleri ve kullanmaları ile ilgili eylemleri ve bu eylemlerden önce gelen ve onları belirleyen süreçleri içermektedir (Demirel, 2006: 3).

Tüketicilerin satın alma süreci; (i) sorunun belirlenmesi,(ii) bilgileri ve seçenekleri arama,(iii) seçeneklerin değerlendirilmesi, (iv) satın alma kararı (satın alma, satın almama(sorun hala geçerli,satın almama), (v) satın alma sonrası değerlendirme (tatmin(süreç tamamlanır)), tatminsizlik (ilk aşamaya geri dönülür) şeklindeki aşamalardan oluşmaktadır (Akyüz, 2006: 49).

4.KASKO SİGORTASI SATIN ALMA DAVRANIŞINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

4.1. Demografik Faktörler

Tüm sektörlerde olduğu gibi kasko sigorta sektöründe de bireyler satın alım davranışı sergilerken hem sosyo-kültürel hem de ekonomik sebeplerin etkisi altında karar vermektedirler. Son zamanlarda sigorta şirketleri kasko poliçelerinde yaş ve cinsiyet parametrelerine de dikkat etmekte ve genç olan sürücülerin, gençliğin verdiği tempo, gezme isteği, hız tutkusu ve çok kullanımın olası kazayı artıracığından kasko primleri diğer kullanıcılara göre daha yüksek olmaktadır. Benzer şekilde bazı sigorta şirketleri kadın sürücüye fiyat avantajı sağlarken, bazı şirketlerde kadınların risk oranını yüksek olarak görmektedir. Dolayısıyla primde değişikliğe yol açan bu parametreler kasko sigorta şirketi tercihinde etkilidir.

Kasko sigortası satın almada bireyin eğitim düzeyi ve mesleği gibi parametreler de önemli etkenler arasında yer almaktadır, eğitim düzeyi, kasko sigortasının işlevinin ne olduğunun yani tam olarak ne işe yaradığının ve teminatların neleri kapsadığının bilinmesinde, buna karşılık fiyatının ne olacağına bilincinde olunmasında, kişilerde kaderciliğe ve yanlış inanca dayalı anlayışların kırılması vb. durumunda etkili olacağı düşünülmektedir.

Ionciă vd.(2012:4157) yapmış oldukları çalışmada eğitim eksikliğinin, sigortanın gerekliliği ve rolünün yanlış anlaşılmasının sigorta satın alımına ilginin az olmasına neden olduğunu ifade etmişlerdir.

4.2.Poliçe Fiyatı ve Ödeme Kolaylığı

Kasko sigortası satın almak isteyen bireyler açısından, kasko primleri ve bu primi ödeme kolaylığı değerlendirmede ilk sıralarda gelmektedir. Dünyada kasko sigortası yaptıranların ödeyeceği primin hesaplanmasında kullanılan risk ölçütleri çok daha fazla olmakla beraber, bunlardan bazıları Türkiye’de de uygulanmaya başlamıştır. Örneğin; lüks sınıf araçlar daha az kaza yaptığı veya çocuk sahibi olanlar aşırı hızdan kaçındığı için primleri daha düşük, spor araçların yüksek kaza riski dolayısıyla primleri daha yüksek olabilmektedir (Sigortam.net, 2014). Ancak sigorta yaptıranın primin düşük olması ve prim ödemede kolaylık sağlanması önemli bir faktörler olmakla beraber tek tercih nedeni değildir.Ayrıca araç sahiplerinin daha önceki kötü tecrübeleri, sigorta şirketinin mali gücü, hizmet anlayışı ve poliçe teminatları kapsamı gibi faktörlerde kasko sigortası yaptırma aşamasında olan tüketici için dikkat etmesi gereken önemli noktalardır.

4.3.Din

Bireyin dini inancı, sigorta satın alma davranışına etki etmektedir, örneğin bazı insanlar sigortaya güvenmenin Allah’ın koruyuculuğuna olan itimatsızlıktan kaynaklandığını düşünmektedir. Etkisi günümüzde pek sık görülmesi de Osmanlı döneminde bir Müslümanın daha az para vererek sigorta aracılığı ile karşısındaki Müslümandan verdiğinden daha çoğunu almasının helal olmayacağı fakat gayri Müslim bir şirket aracılığıyla sigorta yaptıranın sakıncalı olmadığı ileri sürülmüştür (Kuşçu,1996: 64).

Günümüzde dine bağlılık tüketici davranışlarında genellikle tek başına etkili olmadığı diğer etkileyici faktörlerle birleşerek tüketici davranışını şekillendirdiği varsayılmaktadır.

4.4.Coğrafi Yerleşim

Bireylerin yaşamakta olduğu coğrafi bölge, hayat şartlarında ve dolayısıyla ihtiyaçlarda değişikliğe yol açacağı düşünüldüğünde tüketici davranışında da değişiklik kaçınılmaz olacaktır. Zorlayıcı kış şartlarının olduğu, terör, hırsızlık, saldırı vb. olayların görüldüğü ya da trafiğin yoğun olduğu bölgelerde olası riskle karşılaşma ihtimali yüksek olacağı düşünülmekte ve kasko satın alma davranışı sergilemesi beklenmektedir.

4.5.Bağımlı Nüfus

Çalışma çağına olmayan ya da çalışma çağına olmasına rağmen çalışmayan ve çalışanlar tarafından geçimi sağlanan nüfus olarak tanımlayabileceğimiz bağımlı nüfusun, mal ve sorumluluk sigortalarını negatif yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Yani, ailedeki bağımlı sayısının fazla olması ailede fert başına düşen gelirden düşüş meydana getireceğinden mal ve sorumluluk sigorta kapsamında olan kaskonun satın alımını olumsuz etkileyeceği ifade edilebilir (Kuşcu,1996: 65).

4.6.Kişi Başına Gelir ve Refah Düzeyi

Bireyin gelir ve serveti, maddi refah düzeyinin göstergesi olduğundan kasko sigortası satın alma davranışında etkili olacaktır. Mal sigortaları kapsamında yer alan kasko sigortası servetin ve gelirin birinci dereceden fonksiyonudur denilebilir. Buna ilaveten serveti olup da düzenli geliri olmayan insanlar da sigorta yaptırmakta zorlanacak, fakat servet sürekli gelir yaratmada etkili olacağı düşünüldüğünde bireyler nihayetinde sigorta yaptırabilecektir (Kuşcu,1996: 62).

Ayrıca ülkelerin refah düzeyleri ile sigorta sektörünün güçlenmesi arasında bir ilişki bulunduğu ifade edilebilir, örneğin gelişmekte olan ya da az gelişmiş ülkelerde sigorta poliçe fiyatlarının gelir düzeylerinden yüksek olması durumunda tüketiciler satın almama davranışı sergileyebilir.

4.7.Enflasyon Beklentisi

Beklenen enflasyon oranı, mal ve sorumluluk (hayat-dışı sigorta) sigortalarını olumlu yönde etkileyebilmektedir; sigortaya ödeyeceği bugünkü yüksek ücretin bir zaman sonra enflasyondan dolayı değer kaybedeceği beklentisi tüketicinin sigorta yaptırmasını sağlayacaktır (Kuşcu, 1996: 66). Diğer bir ifadeyle sigorta için şuan ödenen prim ilerleyen zamanlarda enflasyonun görülmesiyle değer kaybedecek ve enflasyon ortamında sigorta yaptırmak istediğimizde çok daha fazla prim ödememiz gerekecektir. Bu sebepten dolayı enflasyon beklentisi hayat dışı kapsamında yer alan kasko sigortası satın alımını olumlu etkilemesi beklenmektedir.

Yerli ve yabancı firmaların enflasyonist ortamda faaliyet göstermeleri durumunda yatırım kararları olumsuz yönde etkileneceğinden dolayı bu durum, hem sigortacılık sektörüne fon girişini hem de gelir düzeyi düşen firmalara olan sigorta taleplerini azaltacaktır (Öztürk, 2008: 106).

4.8.(Reel) Faiz Oranları

Nominal faiz oranının enflasyondan arındırılmasıyla elde edilen ve ekonomik bir faktör olan reel faiz oranı yüksek olduğunda bireyler sigorta için prim ödemektense primi faize yatırıp direk kendileri gelir elde etmeyi ve bu gelirle de olası hasarı karşılamayı düşünebilirler, hatta buradan sağlayacağı gelirin daha fazla olacağına inanabilirler (Kuşcu,1996: 64). Bu durumda faiz oranı kasko sigortasının ikamesi olacaktır. Genel olarak reel faiz oranı ile tüketicinin kasko sigortası satın alması arasında ters yönlü ilişki olduğu söylenebilir.

4.9.Reklam

Sigortacılık sektöründe tercihi etkileyen nedenlerden bir diğeri reklamdır. Reklamın, tüketicileri bilgilendirerek, tüketicilerde güvenilirliği sağlayarak ve tüketicilerin aşına olmasını sağlayarak satın alma davranışlarında etkili olacağı düşünülmektedir.

Reklamlar, araç sahiplerinde kaskonun bir ihtiyaç olduğunu, karşılanmadığında gerilim yaratacağı ve bu gerilimin kasko satın almakla giderileceği hissi oluşturarak ve tüketiciye ön bilgi vererek tüketicinin satın alma davranışı sergilemesine yardımcı olabilmektedir.

4.10.Referans (Danışma) Grupları

Tüketicilerin satın alma kararlarını verirken referans aldıkları gruplar, kasko satın alınma kararında etkili faktörlerdendir. Bireyler ailedeki ya da çevresinde güven duyduğu tecrübeli bireyleri veya sigorta acentesinde çalışan tanıdıklarını kendilerine referans alarak satın alım davranışı gerçekleştirebilmektedirler.

Ayrıca kişi danışma grupları dışında kendisini referans alarak da kasko satın alımını gerçekleştirebilir. Daha önce yaşamış olduğu olumsuz tecrübelerden ya da araçlarda kaynaklı sorunlardan ders çıkararak tercihte bulunabilir.

4.11.Satış Promosyonu

Satış promosyonları; genellikle sektörün durgun zamanlarda sektöre canlılık kazandırmak, kararsız müşterileri markanın sadık müşterisi durumuna getirmek, yeni kullanıcılar yaratmak ve rakiplerin potansiyel müşterilerini kendi ürününe çekmek amacıyla kullanılmaktadır. Satış promosyonları ürünü veya servisi daha cazip hale getirerek müşterilerde farkındalık meydana getirip tüketici tercihlerinde etkili rol oynamaktadır (Demirel, 2006: 54-55).

Sigorta şirketlerinin kurumlara uyguladıkları özel indirimler ya da satış promosyonları, hem kasko tüketicisine cazip gelecek ve sigorta sahibi olmasını sağlayacak hem de tüketiciyi söz konusu şirkete yönlendirecektir.

4.12.Ürün Özellikleri

Müşteriler otomobil satın alırken rekabet ortamının ortaya koyduğu ürün farklılaşmasından dolayı aracında ihtiyacına yönelik birçok özelliğin olmasına dikkat eder. Müşteriler otomotiv pazarının ürün çeşitliliğinin çok olduğu rekabet ortamında araca ait ürünlerinin güvence altına alınması bunların başında gelir. Bu durumda kasko şirketlerinin araçlara ait her bir özelliği bilmesi ve bu özelliklere uygun ürün pazarlaması gerekecektir.

Bir ürünün satılmasını sağlayan değeri, o ürünü oluşturan her bir özelliğin toplamından oluştuğu düşünüldüğünde kasko satın alırken de bireylerin genellikle kaskoya ait tek bir özellik için satın almayı diğer özelliklerini de göz önünde bulundurdıkları söylenebilir.

Sigorta şirketlerinde standart olarak sunulan teminat kapsamına ek ücret karşılığında ek teminatlarının olması, ücretsiz sunulan mini onarım hizmetleri, herhangi bir hasar anında hızlı destek, hasarı ödeme hızı vb. faktörlerin tüketicilerin satın alım davranışını etkileyeceği düşünülmektedir.

4.13.Diğer Faktörler

Bireylerin araçlarını olası her türlü kazaya karşı güvence altına almak istemeleri onları kasko satın alımına yönlendiren en temel faktördür. Bu kapsamda tüketici davranışını etkileyen bir dizi faktör sayılabilir. Tüketiciler hizmet almayı düşündükleri her alanda olduğu gibi sigortacılık alanında da şirketin sermayesinin güçlü olmasını, acente personelinin kaliteli hizmet sunmasını, acentenin ihtiyaçları karşılama seviyesinin yüksek olmasını, sözleşmede belirttiği vaatleri yerine getirmesini, iletişimin kolay sağlanmasını, sorunun en kısa sürede çözülmesini istemektedirler.

5. CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ PERSONELİNE UYGULAMA

5.1. Araştırmanın Yöntemi ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi

Çalışmada kullanılan veri seti, Celal Bayar Üniversitesi Manisa il merkezinde çalışan personeline uygulanan anket yardımıyla elde edilen verilerinden oluşmaktadır. Uygulanan anketin örneklem büyüklüğünün belirlenebilmesi için;

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N-1)d^2 + PQZ^2} \quad (1)$$

formülü kullanılmıştır (Oktay, Akan ve Çalmaşur, 2007:3).

(1) numaralı formüldeki ; n : Örnek kütle büyüklüğü, N: Ana kütle hacmini(Celal Bayar Üniversitesi personel sayısı), P: Kasko sigortasına sahip olma oranını, Q= (1-P) : Kasko sigortasına sahip olmama oranını, α : Önem düzeyini, Z : $\%(1-\alpha)$ düzeyindeki Z test değerini, d: Hata payını ifade etmektedir.

Olabildiğince en büyük örnekleme çalışmak için kasko sigortası sahip olma ve olmama olasılıkları 0,5 olarak alınmıştır. %5 önem düzeyinde ve %5 hata payı ile ana kütle temsil edecek örneklem hacmi,

$$n = \frac{2767(0,5)(0,5)(1,96)^2}{(2767-1)0,05^2 + (0,5)(0,5)(1,96)^2} \cong 338 \text{ olarak hesaplanmıştır.} \quad (2)$$

Araştırmada hedeflenen minimum örneklem büyüklüğü (2) numaralı denklemde 338 olarak hesaplanmış olmakla beraber; eksik ve hatalı doldurulmuş anketler olabileceği düşünülerek 350 adet anket uygulanmıştır. Bu örnek hacmi minimum örnek hacmi 338'den fazla olması, araştırmada öngörülen α ve d hatası daha düşük bir seviyeye indirgenmiştir.

Araştırmaya ait veriler anket yoluyla elde edilmiştir. Anket formu benzer çalışmalar incelenerek oluşturulmuş ve anket sahaya sürülmeden güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan uygulama sonrası Cronbach alfa katsayısı 0,812 bulunmuştur. Bu sonuç, anketin güvenle kullanılabilmesini göstermektedir.

Hazırlanan anket dört kısımdan oluşmaktadır. Anketin ilk kısımda bireylerin demografik özelliklerini (cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, mesleği, eğitim durumu, aylık ortalama kişisel geliri vb.), ikinci kısımda aracın özelliklerini (aracın modeli, yaşı, piyasa değeri, yılda ortalama kaç km yol yaptığı vb.), üçüncü kısımda ankete katılan bireyin daha önce kaza geçirip geçirmediği eğer geçirdiyse kaza zamanı kasko sigortasının varlığı, şu an aracın kaskosunun olup olmadığı ve kasko haricinde başka bir sigortaya (yangın, deprem vb.) sahip olup olmadığını belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. Anketin son kısımda ise bireyin kasko tercihine ilişkin sorulara yer verilerek bu kısımda kasko sigortasını tercih etme ve etmemeleri ya da iptal ettirmelerinde etkili olan faktörlerin ne derece etkili olduğu belirlemek için 'kesinlikle katılıyorum', 'katılıyorum', 'kararsızım', 'katılmıyorum', 'kesinlikle katılmıyorum' şeklinde beşli likert tipi ölçeğe göre seçenekler yer almıştır.

Çalışmada bağımlı değişkeni, Celal Bayar Üniversitesi personeli kasko sigortası sahipliği oluşturmakta ve bu değişken nominal ölçekle ölçülmüş bir değişkendir. Çalışmada bu bağımlı değişkenle ilişkili olabileceği düşünülen çok sayıda bağımsız değişken tarif edilmiştir. Bu bağımsız değişkenlerin bazıları nominal ölçekle, bazıları ordinal ölçekle ölçülmüştür.

Sosyal bilimlerde özellikle sosyo-ekonomik araştırmalarda, incelenen değişkenlerin bazıları hassas ölçekle ölçülmekle beraber, bazıları da olumlu-olumsuz, başarılı-başarısız, evet-hayır gibi iki şıklı verilerden oluşmaktadır. İki şıklı veriler, kategorik verilerin en yaygın olarak kullanılan şeklidir. Bağımlı değişkenin iki şıklı kategorik veriler olması durumunda bağımsız değişken ya da değişkenlerle bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi incelerken lojistik regresyon analizinin kullanıldığı bilinmektedir.

Otomobili olan bireylerin kasko sigortasına sahip olup olmamasına göre bağımlı değişken için iki alternatif söz konusu olmaktadır. Bu açıdan çalışmamızda ikili tercih modellerinden biri olan lojistik regresyon modeli tercih edilmiştir.

Lojistik regresyon analizi, bağımsız değişkenlerin sonuç değişkenler üzerindeki etkilerini olasılık olarak hesaplayarak, risk faktörlerinin olasılık olarak belirlenmesini sağlamaktadır. Logit model, birikimli lojistik dağılım fonksiyonu olup, gölge bağımlı değişkenler ile regresyon analizleri arasında en çok tercih edilen yöntem olmaktadır. Lojistik regresyon analizinin amacı, doğrusal regresyon analizinin amaçladığı gibi bir veya daha fazla bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında bir model kurulmasıdır. Lojistik regresyon analizinin, diğer regresyon analizlerinden farkı ise diğer regresyon yöntemlerinde bağımlı değişken sürekli değerler alırken, lojistik regresyon analizinde bağımlı değişkenin kesikli değerler almasıdır (Koç Öztürk,2010: 49).

Birden fazla açıklayıcı değişkenin olduğu lojistik regresyon modeli genelleştirilirse (3) numaralı denklemdeki model elde edilir (İçyüz, 2010: 51).

$$Z_i = \alpha + \beta_1 X_{i1} + \dots + \beta_k X_{ik} \quad (3)$$

5.2.Bulguların Değerlendirilmesi

Uygulama sonucu elde edilen verilere ilişkin bulgular ve yorumlar çalışmanın bu bölümünde yer almaktadır.

5.2.1.Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulguları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler		
Cinsiyet	Frekans(f)	Yüzde(%)
Kadın	141	40,3
Erkek	209	59,7
Yaş	Frekans(f)	Yüzde(%)
18-35	158	45,1
36-45	107	30,6
46+	85	24,3
Medeni Durum	Frekans(f)	Yüzde(%)
Evli	209	76,9
Bekâr	141	23,1
Eğitim Durumu	Frekans(f)	Yüzde(%)
İlköğretim	18	5.1
Ortaöğretim	28	8
Lisans	137	39.2
Lisansüstü	167	47.7
Meslek	Frekans(f)	Yüzde(%)
Memur	139	39.7
İşçi	27	7.7
Akademisyen	136	38.9
Diğer	48	13.7
Aylık Kişisel Gelir(TL)	Frekans(f)	Yüzde(%)
750-1500	33	9.4
1501-2250	81	23.2
2250-3750	179	51.2
3751-4500	32	9.1
4501+	25	7.1
Aylık Hane Halkı Geliri(TL)	Frekans(f)	Yüzde(%)
750-1500	33	9.4
1501-2250	32	9.1
2250-3750	83	23.7

3751-4500	67	19.1
4501+	135	38.6

Araştırmaya %59.7'si erkek ve %40.3'ü kadın olmak üzere toplam 350 kişi katılmıştır. Katılımcıların %45.1'i 18-35, %30.6'sı 36-45 ve %24.3'ü 46 ve üzeri yaş aralığındadır. Katılımcıların %5.1'inin ilköğretim, %8'inin ortaöğretim, %39.2'sinin lisans ve %47.7'sinin lisansüstü eğitim düzeyine sahip olduğu ve bunların %39.7'sinin memur, %7.7'sinin işçi, %38.9'unun akademisyen ve %13.7'sinin diğer meslek grubuna dâhil olduğu görülmektedir. Gelir gruplarına göre bakıldığında anketimize katılan bireylerin %9.4'ü 750-1500 TL, %23.2'si 1501-2250 TL, %51.2'si 2251-3750 TL, %9.1'i 3751-4500 TL, %7.1'i 4501 TL ve üzeri aylık ortalama kişisel gelire; anketimize katılan bireylerin %9.4'ü 750-1500 TL, %9.1'i 1501-2250 TL, %23.7'si 2251-3750 TL, %19.1'i 3751-4500 TL, %38.6'sı 4501 TL ve üzeri aylık ortalama hane halkı gelire sahiptir.

5.2.2. Katılımcıların Araçlarına İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Katılımcıların araçlarına ilişkin bulgulara Tablo 2'de yer verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Araçlarına İlişkin Bulgular

	Frekans(f)	Yüzde(%)
Araç yaşı		
0-3	88	25,1
4-6	76	21,7
7-9	94	26,9
10+	92	26,3
Araç piyasa değeri(TL)		
0-10000	27	7,7
10001-20000	77	22,0
20001-30000	118	33,7
30001-40000	72	20,6
40001-50000	23	6,6
50001+	33	9,4
Ehliyet sahiplik yılı		
0-5	43	12,3
6-10	96	27,4
11-16	74	21,1

17+	137	39,1
Ehliyet grubu		
A	13	3,7
B	299	85,4
E	27	7,7
Diğer	11	3,1
Yılda ortalama yapılan kilometre yol (km)		
1-3000	20	5,7
3001-6000	46	13,1
6001-9000	49	14,0
9001-12000	66	18,9
12001-15000	42	12,0
15001-18000	42	12,0
18001-21000	45	12,9
21001+	40	11,4
Yılda yapılan km yolun şehir içi-şehirlerarası yaklaşık oranı		
Ş. içi %100-Ş. arası %0	32	9,1
Ş. içi %60-Ş. arası %40	83	23,7
Ş. içi %20-Ş. arası %80	50	14,3
Ş. içi %80-Ş. arası %20	113	32,3
Ş. içi %40-Ş. arası %60	70	20,0
Ş. içi %0-Ş. arası %100	2	,6
Aracın başka kullanıcısının varlığı		
Var	213	60,9
Yok	137	39,1
Daha önce maddi hasarlı kazanın yaşanması		
Yaşandı	145	41,4
Yaşanmadı	205	58,6
Daha önce maddi hasarlı kaza geçirildiğinde aracın kaskosunun		

varlığı		
Kaza geçirmedim	202	57,7
Var	112	32,0
Yok	36	10,3
Araç kaskosunun varlığı		
Var	215	61,4
Yok	135	38,6
Araç kaskosu harici sigortanın varlığı (hayat, yangın...)		
Var	169	48,3
Yok	181	51,7

Katılımcıların %26,9'unun aracı 7-9, %26,3'ünün aracı 10+ , %25,1'inin aracı 0-3 ve 21,7'sinin aracı 4-6 yaş aralığındadır. Araçlarının piyasa değerine göre piyasa değeri 20001-30000 TL olan katılımcılar %33,7' ile en fazla paya sahipken, 40001-50000 TL olanlar %6,6 ile en az paya sahiptir. Katılımcıların %39,1'i 17+, %27,4'ü 6-10 , %21,1'i 11-16 ve %12,3'ü 0-5 yıl aralığında ehliyet sahibidir. Katılımcılar en fazla %85,4 ile B grubu, en az ise %3,1 ile diğer ehliyet grubu sahibidirler. Katılımcıların yılda yaptıkları ortalama kilometre(km) yol bakımından %18,9'u 90001-12000 km ile en fazla paya sahipken %5,7'lik kısmı 1-3000 km ile en az paya sahiptir. Yılda ortalama yapılan yolun şehir içi ve şehirlerarası oranına göre katılımcıların %32,3'lük kısmı şehir içi %80-şehirlerarası %20 oranı ile ilk sıradayken %0,6'lık kısmı şehir içi %0- şehirlerarası %100 oranı ile son sırada yer almaktadır. Katılımcıların %60,9'u aracın başka kullanıcısının olduğunu, %39,1'i başka kullanıcısının olmadığını belirtirken %41,4'ü daha önce maddi hasarlı kaza yaşadığı, %58,6'sı yaşamadığını ifade etmektedir. Daha önce maddi hasarlı kaza geçirdiğinizde aracınız kaskosu var mıydı sorusuna katılımcıların %32'si kaza geçirdiğinde kaskoya sahip olduğunu, %10,3'ü kasko sahibi olmadığını belirtmektedir. Katılımcıların %61,4'ü araç kaskosuna sahipken %38,6'sı kaskosunun olmadığını ve %48,3'ü araç kaskosu haricinde başka sigortasının var olduğunu, %51,7'si olmadığını ifade etmektedir.

5.2.3.Katılımcıların Kasko Sigorta Poliçesi Edinmesine Etki Eden Faktörlere İlişkin Bulgular

Tablo 3'deki bulgulara bakıldığında; araç kasko satın alımında etkili faktörleri belirlemeye yönelik soruya yüksek değerli ilk üç cevap sırasıyla; araçlarını güvence altına alma, hasar anında hızlı destek ve prim ödeme kolaylığıdır. Katılımcıların ağır kaza geçirmiş olmak ifadesine katılım düzeyi ise en düşük değere sahiptir.

Tablo 3: Katılımcıların Kasko Sigorta Poliçesi Edinmesine Etki Eden Faktörler

Kasko sigortası satın almanızda hangi faktörler ne derece etkili olmuştur?	Ortalama	Ortalamanın Standart hatası	Standart sapma	Varyans
Kasko sigortası primi	3,8977	,07308	1,07162	1,148
Prim ödeme kolaylığı	3,9070	,06326	,92761	,860
Poliçenin ek teminat içermesi	3,2372	,08708	1,27687	1,630
Aracımızı güvence altına almak	4,5209	,04264	,62532	,391
Karşı taraf için üstlenilen teminat değeri	3,3256	,08277	1,21365	1,473
Hasar anında hızlı destek	4,0837	,05906	,86601	,756
Hasar ödeme hızı	3,7535	,07603	1,11476	1,243
Daha önceki deneyimler	3,5209	,08283	1,21451	1,475
Ağır kaza geçirmiş olmak	2,3023	,08613	1,26297	1,595
Araçla ilgili bir sorun yaşamak	2,9163	,08268	1,21227	1,470
Araç alırken kredi kullanmış olmak	2,4605	,08789	1,28873	1,661
Çevredekilerin tavsiyesi	2,9581	,08477	1,24297	1,545
Acentede tanıdığın çalışıyor olması	2,5953	,09275	1,35997	1,850
Şirketlerle iletişimin kolay sağlanabilmesi	3,6372	,07685	1,12678	1,270
Şirket sermayesinin güçlü olması	3,1116	,08486	1,24428	1,548
Şirket personelinin	3,6605	,06823	1,00050	1,001

hizmet kalitesi				
Şirketlerin monopol gücü olması	2,8558	,08162	1,19682	1,432
Şirket ismi	3,0977	,08481	1,24358	1,546
Sigorta reklamları	2,6884	,08210	1,20381	1,449
Anlaşmada belirtilen vaatlerin yerine getirilmesi	3,6837	,07109	1,04231	1,086
Hasarsızlık indirim oranının olması	3,5488	,06966	1,02135	1,043
Çalışılan kuruma uygulanan özel indirimler	2,4372	,09264	1,35843	1,845
Başka sigortalarla satın alındığında promosyon uygulanması	2,4326	,08112	1,18946	1,415
Yaşanılan ilin iklim şartları	2,4419	,08222	1,20556	1,453
Yaşanılan ilin kaza yoğunluğu	2,5535	,08144	1,19410	1,426
Kasko sigortası satın almamanızda veya iptal ettirmenizde hangi faktörler ne derece etkili olmuştur?	Ortalama	Ortalamanın Standart hatası	Standart sapma	Varyans
Tamir servisi ile sorun yaşamak	2,1630	,09931	1,15389	1,331
Şirket personelinin ilgisiz davranması	2,4444	,10284	1,19493	1,428
Acente yetkililerine kolay ulaşamamak	2,4296	,10438	1,21275	1,471
Anlaşmada belirtilen	2,7333	,11623	1,35051	1,824

vaatlerin yerine getirilmemesi				
İnançlarımızla uyuşmaması	2,3407	,10039	1,16647	1,361
Hasar sonrası primde olası bir artış	2,7111	,11071	1,2864	1,655
Gereksiz bir masraf olduğu düşüncesi	2,6593	,12179	1,41507	2,002
Kasko sigortasının lüks araçlarda tercih edilmesi	3,6667	,11942	1,38758	1,925
Kaza yapma ihtimalinizin düşük olması	2,6444	,11683	1,35749	1,843
Police fiyatlarının yüksek olması	4,0963	,08726	1,01389	1,028

Tablo 3’de katılımcıların ‘araç kasko poliçesi yaptırmamada veya iptal ettirmede aşağıdaki faktörlerden hangileri ne derece etkili olmuştur?’ sorusuna en yüksek değerle ‘police fiyatlarının yüksek olması’ ifadesiyken katılımcıların ‘tamir servisi ile sorun yaşamak’ ifadesine katılım düzeyleri ise en düşük değere sahiptir.

5.2.4.Lojistik Regresyon Modeli Tahmin ve Test Sonuçları

Tablo 4’de lojistik regresyon modeline ilişkin bağımsız değişkenler ve katsayıları, bağımsız değişkenlere ait standart hatalar, her bir değişkenin modele katkısını belirleyen ve değişkenlerin anlamlılığını test eden Wald Ki-Kare istatistiği, değişkenlerin serbestlik derecesi, anlamlılık düzeyleri ve bağımsız değişkenlerde bir birimlik değişmeden kaynaklı olarak odds oranında meydana gelen değişmeyi gösteren $Exp(\beta)$ değerleri yer almaktadır.

Tablo 4: Amaçlanan Model Değişkenlerinin Katsayı Tahminleri

Değişkenler	β	S.E.	Wald	Sig.	Exp(β)	df
Kişisel gelir(KG)	,597	,194	9,446	,002	,550	1
Aracın yaşı(AY)	1,226	,169	52,370	,000	3,406	1
Daha önce kaza geçirildiğinde kaskonun varlığı(DK)	2,396	,570	17,648	,000	10,980	1
Yılda yapılan ortalama km yol(KM)	-,242	,086	8,013	,005	,785	1
Daha önce maddi hasarlı kaza geçirme(DÖMHK)	3,700	,828	19,968	,000	40,430	1
Başka sigorta türü (BST)	,945	,318	8,848	,003	2,573	1
Sabit	-9,237	1,948	22,478	,000	,000	1

H_0 : Değişkenler anlamsızdır.

H_1 : Değişkenler anlamlıdır.

Tablo 4’de görüldüğü gibi 0,05 anlamlılık düzeyi ve 1 serbestlik derecesinde KG, AY, DK, KM, DÖMHK ve BST ve sabit terim değişkenlerinin Wald ki-kare değerleri χ^2_{tablo} (3,84) değerinden büyük olduğu için H_0 hipotezini reddederek, değişkenlerin anlamlı olduğunu ve kasko satın alımını etkilediği söylenebilir. Tablo 4’deki değişkenler Wald ki-kare istatistik değerleri en yüksek olan değerleridir. Aynı zamanda anlamlılık değerlerine bakıldığında 0,05 değerinden küçük oldukları için de bu değişkenler anlamlıdır denebilir.

Tahminleyeceğimiz lojistik regresyon modeli (4) numaralı denklemdeki gibi genel bir notasyonla ifade edilmektedir:

$$Li = \ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = -9,237 - 0,597KG + 1,226AY + 2,396DK - 0,242KM + 3,7DÖMHK + 0,945BST \quad (4)$$

Lojistik regresyon modelin tahminleme bulgularına göre, model risk faktörleri için tahmin edilen odds oranları temelinde yapılır. Tablo 4’de gördüğümüz model değişkenlerinden AY değişkenine ait odds değeri 3,406’dır. Bu değere göre aracın yaşında artış olduğunda kasko satın alma olasılığı kasko satın almama olasılığından 3 kat daha fazla olacaktır. DK değişkenine ait odds oranı 10,980’dir. Bu oran daha önce maddi hasarlı kaza geçirildiğinde kaskonun var olma durumundaki değişim, kasko satın alma olasılığını kasko satın almama olasılığından yaklaşık 11 kat daha fazla etkileyeceğini ifade etmektedir. DÖMHK değişkenine ait odds değeri 40,430’dur. Bu değer daha önce maddi hasarlı kaza geçirmiş olma durumundaki değişim, kasko satın alma olasılığını kasko satın almama olasılığından 40 kat daha fazla etkileyeceğini belirtmektedir. BST değişkenine ait odds değeri

2,573'tür ve bu değer kasko harici sigortaya sahip olma durumundaki değişim kasko satın alma olasılığını kasko satın almama olasılığından 2 kat daha fazla etkileyeceğini göstermektedir. KG ve KM değişkenlerinin odds değerleri sırasıyla ,550 ve ,785 dir. Bu değerler, söz konusu değişkenlerdeki değişimin kasko satın alma olasılığını kasko satın almama olasılığından 1 kattan daha az etkileyeceğini belirtmektedir.

6. SONUÇ

Bütün sektörlerin pazarda tutunabilmesi; müşteri kitlesini iyi analiz edebilmesine, bu analiz için yeterli donanımına sahip olmasına, bu donanımı uygulayabilmesine ve müşterinin ihtiyacına yönelik ürün pazarlamasına bağlıdır. Hizmet alanında yer alan sigortacılık sektöründe de müşteri sorununun çözümüne, müşterinin ihtiyacına ve memnuniyetine yönelik ürünün pazarlanması gerekmektedir. Sigortacılar müşterinin demografik, psikolojik, sosyo-kültürel ve ekonomik özellikleri başta olmak üzere tüm özelliklerini ve ihtiyaçlarını iyi analiz ederek kasko tercihi etkilemektedir.

Celal Bayar Üniversitesi araç sahibi personelinin kasko satın alma kararlarını etkileyen faktörlerin, değişkenlerin belirlendiği ve kasko tercihi üzerine anlamlı bir model geliştirildiği bu çalışmada elde edilen pilot uygulama bulgularının ilgili birimlere fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Katılımcılar, araç kaskosunu öncelikle araçlarını güvence altına almak için yaptırdıklarını belirtmektedirler. Katılımcıların, hasar anında hızlı destek hizmeti, prim ödeme kolaylığı, kasko sigorta fiyatı, hasar ödeme hızı, anlaşmada belirtilen vaatlerin yerine getirilmesi faktörlerinin kasko satın alımında etkili en önemli faktörler olduğu görülmektedir. Katılımcıların; ağır kaza geçirmiş olması, kasko harici sigortalarla birlikte satın alındığında promosyon uygulanması, çalıştıkları kuruma uygulanan özel kasko indirimleri ve yaşanan ilin iklim şartları faktörlerinin kasko satın alımında en az etkili faktörler olduğu görülmektedir.

Çalışmadaki katılımcıların, poliçe fiyatlarının yüksek olması ve kaskonun lüks araçlarda tercih edilmesi faktörleri kasko satın almamada ya da iptal ettirmelerinde en etkili faktörlerken, tamir servisi ile sorun yaşamak ve inançlarla uyuşmaması ise kasko tercih etmemelerinde ya da iptal ettirmelerinde en düşük etkili faktörlerdir.

Çalışma sonucunda; kasko sahipliği ile cinsiyet, yaş, medeni durum ve ehliyet grubu değişkenleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Kasko sahipliği ile eğitim düzeyi, meslek, kişisel gelir, hane halkı geliri, araç yaşı, araç piyasa değeri, ehliyete sahiplik yılı, yılda yapılan ortalama km yol, yılda yapılan ortalama yolun şehir içi ve şehirlerarası oranı, aracın başka kullanıcısının varlığı, daha önce maddi hasarlı kaza geçirme, daha önce maddi hasarlı kaza geçirildiğinde aracın kaskosunun varlığı ve sahip olunan başka sigortanın varlığı değişkenleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir: diğer bir ifadeyle bu değişkenler kasko sahipliğini etkilemektedir.

Sonuç olarak kasko satın alımını etkileyen değişkenlerden kişisel gelir, araç yaşı, daha önce maddi hasarlı kaza geçirildiğinde kaskonun varlığı, yılda yapılan ortalama km, daha önce maddi hasarlı kaza geçirme, başka sigorta türünün varlığı değişkenleri lojistik regresyon modelini önemli ölçüde açıklamaktadır. Kasko sigorta sektöründeki firmaların, modelimizi açıklayan değişkenlere yönelik yapacağı çalışmaların ya da düzenlemelerin söz konusu firmalara fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

AKYÜZ, İlker (2006). **Mobilya Satın Almada Tüketici Davranışlarını Etkileyen Psikolojik Sosyo-Psikolojik ve Sosyo Kültürel Faktörlerin İncelenmesi**, Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Trabzon.

ÇAKIROĞLU, Feyiz (2007). **Kasko Sigortaları Fiyatlandırması, Avrupa Ülkeleri İle Karşılaştırması ve Bir Model Uygulaması**, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Bankacılık Anabilim Dalı, İstanbul.

DEMİREL, Derya (2006). **Tüketici Davranışları Açısından Satış Promosyonlarının Tüketicilerin Marka Tercihi Üzerindeki Etkileri ve Kozmetik Sektöründe Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

DURMUŞ, Hatice (2011). **Türkiye’de Sigorta Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve Kasko Sigorta Tercihi Üzerine Tokat İli Uygulaması**, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı, Tokat.

EYGÜ, Hakan ve Fatih Soğukpınar, (2012). Araç Sahiplerinin Kasko Sigorta Poliçesi Edinmesinde Etkili Olan Faktörlerin Araştırılması, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, C.4, S.3, s.148-163.

FİLİZ, Zeynep ve Murat Şengöz (2010). ‘Kasko Sigortası Tercihinin Konjoint Analizi ile İncelenmesi’, **‘İş, Güç’ Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, C.12, S.1, s. 107-121 .

GÖZÜNGÜ, Hande (2004). **İstanbul Plakalı Hususi Otomobil Sahibi Bireylerin Kasko Poliçesi Satın Alma Kararlarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine İlişkin Pilot Araştırma**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Pazarlama Anabilim Dalı, İstanbul.

GÜLBİTTİ, Levent (2007). **Kasko Sigortasının İncelenmesi ve Türkiye’ de Kasko Sigortası Hasar Uygulamalarının Değerlendirilmesi**, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Sigortacılık Anabilim Dalı, İstanbul.

IONCĂ, Maria, Eva-Cristina Petrescu, Diana Ioncică ve Mihaela Constantinescu (2012). **The Role Of Education On Consumer Behavior On The Insurance Market**, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 46 (2012) 4154 – 4158.

İÇYÜZ, Efsun (2010). **Doğrusal Olasılık, Logit ve Probit Modellerinin Hayat Sigortacılığına Uygulanması**, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonometri Anabilim Dalı , İstanbul.

KOÇ ÖZTÜRK, Evren (2010). **Finansal Başarısızlık Tahmin Metodlarının Karşılaştırılması ve Sektörel Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonometri Anabilim Dalı, İstanbul.

KUŞCU, Sinan (1996). **Sigorta Talep Teorisi ve Türkiye Uygulaması**, Mega Ofset, Erzurum

ODABAŞI, Yavuz ve Gülfidan Barış, (2011). **Tüketici Davranışı**, MediaCat Yayınları, İstanbul.

OKTAY, Erkan, Yusuf Akan ve Gürkan Çalmaşur (2007). ‘Erzurum İl Merkezinde Yaşayan Yetişkin Bireylerin Erzurum’dan Memnuniyetleriyle İlişkili Faktörlerin Araştırılması’, **Atatürk Üniversitesi Yayın No: 959**, s.3.

ÖZTÜRK, Umut (2008). **Avrupa ve Türkiye’de Motorlu Taşıtlı Sigortalarının Durumu**, Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı , İstanbul

SEGEM SİGORTACILIK EĞİTİM MERKEZİ(SEM), (2013). **Sigorta Acenteleri Teknik Personel Eğitim Programı Ders Notları.**

SİGORTAM.NET, <http://www.sigortam.net/kasko-sigortasi/araba-kasko-fiyatlari> (Erişim Tarihi: 16.03.2014).

TÜRK TİCARET KANUNU (TTK), (2006). Seçkin Yayınevi, 17.Baskı, Ankara.

TÜRKİYE SİGORTA, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSB), 2014a. Sigorta Tanımları, <http://www.tsb.org.tr/sigorta-tanimlari.aspx?pageID=648> (30.11.2014).

TÜRKİYE SİGORTA, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSB), 2014b. Kara Araçları Kasko Sigortası Genel Şartları <http://www.tsb.org.tr/kara-araclari-kasko-sigortasi-genel-sartlari-yururluk-tarihi-01-04-2013.aspx?pageID=501> (06.02.2014).