



Araştırma Makalesi • Research Article

Sigorta Şirket Yöneticileri Perspektifinden Sigorta Okuryazarlığı **Insurance Literacy from the Perspectives of Insurance Company Managers*Seyfettin Ünal ^{a,**}, Ahmet Serdar ^b^a Prof. Dr., Dumlupınar Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, 43100, Kütahya/Türkiye.

ORCID: 0000-0002-6248-4317

^b Finans Uzmanı, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 43100, Kütahya/Türkiye.

ORCID: 0000-0001-7027-614X

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 15 Eylül 2020

Düzeltilme tarihi: 20 Ekim 2020

Kabul tarihi: 1 Kasım 2020

Anahtar Kelimeler:

Sigorta

Sigorta Okuryazarlığı

Finansal Okuryazarlık

ARTICLE INFO

Article history:

Received: September 15, 2020

Received in revised form: October 20, 2020

Accepted: November 1, 2020

Keywords:

Insurance

Insurance Literacy

Financial Literacy

ÖZ

Günümüzde sigorta sektörünün etkinliği ekonomik gelişmişliğin bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Sigortacılık sektörünün, riskleri dağıtıp güven olgusunu artırması ve fon yaratma gücü gibi ekonomiye katalizör etkisi sağlayacak pek çok işlevi bulunmaktadır. Dolayısıyla, bireylerin sigorta bilincinin ve sigorta okuryazarlığı düzeylerinin artırılması büyük önem arz etmektedir. Bu çerçevede çalışmada, derinlemesine mülakat yöntemi kullanılarak, sigorta şirketlerinin yöneticilerinin gözünden sigorta okuryazarlığının ülkemizdeki durumu ortaya konmaya çalışılmıştır. Öne çıkan bulgulara göre, gerek bireylerin gerekse sektör çalışanlarının sigorta okuryazarlığı halihazırda oldukça yetersizdir. İyileştirilmesi noktasında, finansal okuryazarlıkla birlikte sigorta okuryazarlığı bilincinin oluşturulmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Buna yönelik olarak, sigorta firmalarının yanısıra, kamu ve sivil toplum kuruluşlarının özellikle eğitim faaliyetleri konusunda çaba harcaması gerektiği anlaşılmaktadır.

ABSTRACT

The efficiency of insurance industry is considered as an indicator of economic development. In addition to its risk management tools, insurance industry provides a catalyst effect to the economy with its such functions as help building trust and fund accumulation. Consequently, it is of great importance to increase the insurance awareness and insurance literacy levels of individuals. In this context, using in-depth interview methodology, this study is conducted to identify insurance company managers' view about the current state of insurance literacy in Turkey. The findings reveal that both individuals' and industry employees' insurance literacy is quite inadequate at present. In order to recover this current position, it is necessary to develop insurance literacy consciousness along with increasing the level of financial literacy. In this sense, it is evident that insurance firms, government and non-governmental organizations should put effort especially on educational activities to compensate the lack of insurance and financial literacy.

1. Giriş

İnsanoğlu hayatı boyunca yaşam sürdüğü evrende maddi ve manevi olarak birçok riskle karşılaşmaktadır. Bu tehlikeler insanların hayatlarında ekonomik zararlara sebebiyet vermektedir. Sigorta ise, bireylerin risklere karşı güvenlik gereksinimi duymasının bir sonucudur. Sigortacılığın ortaya çıkmasında bireylerin hayatları boyunca karşılaşılabilecekleri risklere karşı önlem almak istemesi önemli bir etkidir.

Sigorta sektörü; sanayi, ekonomi, tarım ve diğer faaliyet alanlarındaki risklere karşı güvence sağlama açısından önem arz etmektedir. Sigorta sektörünün gelişmesi

ülkeminin ekonomisinin gelişmesine ve istihdamın artmasına katkı sağlayacaktır. Ayrıca son dönemde yabancı sermayenin Türk sigorta sektörüne girmesi sektörün gelişmesine de etki edecektir. Yabancı yatırımların artmasında Türk sigorta pazarının potansiyelinin kullanılması ve aynı zamanda genç nüfusun da sürekli olarak artması önemli bir etkidir. Zira ülkemiz sigorta sektörü hayli bakir kalmış bir sektör görünümü arz etmektedir.

Ekonomik ve sosyal gelişmişliğin yükseltilmesi bakımından sigorta bilincinin artırılması, geliştirilmesi ve eksikliklerin tespit edilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bireylerin finansal okuryazarlık seviyelerinin ve sigorta farkındalığının artmasıyla birlikte, sigorta sektörünün

* Bu çalışma Dumlupınar Üniversitesi; SBE'de 2018 yılında kabul edilen aynı adlı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

** Sorumlu yazar/Corresponding author. e-posta: seyfettin.unal@dpu.edu.tr

bilinci artabilecek ve sektör gelişebilecektir. Bu nedenle finansal okuryazarlık ve sigorta sektörünün etkileşimi oldukça önemlidir. Sigorta şirketlerinin vermiş oldukları teminatların acente personelleri ve sigorta uzmanları tarafından bireylere en iyi şekilde ifade edilmesi bir gerekliliktir.

Bu çalışmada, literatüre öncü bir katkı sağlamak adına finansal okuryazarlığın bir alt bileşeni olarak düşünülebilecek olan sigorta okuryazarlığı kavramı ilk kez ortaya atılarak incelenmektedir. Finansal okuryazarlık kavramı, insanların iktisadi hayata katılımını sağlayan, çeşitli finansal durumlarda etkili kararlar verebilmelerini, finansal ürünler hakkında bilgilendirilmelerini ve finansal refahın iyileştirilmesini sağlayan bir süreçtir. Finansal okuryazarlığın yaygınlaşması, bireylerin paralarını ve harcamalarını yönetebilmeleri, finansal planlama, bütçeleme, tasarruf yapma ve sigorta bilincini de arttırmalarını sağlayacaktır.

Gerek son küresel finansal kriz gerekse birçok aile ve bireyin yaşamış olduğu finansal sıkıntılarla birlikte finansal okuryazarlık insanların finansal bilgi, tutum ve davranışları öğrenmesi gerektiğini bir kez daha ortaya koymuştur. Finansal okuryazarlık ve sigorta okuryazarlığının artırılmasının, hem ülke ekonomisinin hem de finansal sistemin gelişmesine katkı sağlayacağı tahmin edilmektedir. Bazı kurum ve kuruluşlar da finansal okuryazarlığın önemini farkında olup, gerekli çalışmalarla desteklemektedirler.

Gerek finansal okuryazarlığın gerekse onun bir bileşeni olarak kabul edilebilecek olan sigorta okuryazarlığının yükseltilmesinde kamudan sivil toplum kuruluşlarına kadar farklı kesimlere önemli görevler düşmektedir. Şüphesiz konunun önde gelen kısmını eğitim ayağı oluşturmaktadır. Özellikle, etkin bir finansal eğitim programının yapılması uzun vadede bireylerin finansal okuryazarlık seviyelerinin yükseltilmesinde önemli fayda sağlayacaktır. Etkili finansal okuryazarlık eğitim programlarının gerçekleşmesi için değerlendirmelerin en iyi şekilde yapılması ve program sunumlarının da iyileştirilmesi eğitim programının başarısının artırılması için gereklidir. Sigorta okuryazarlığı kavramının ilk kez öne atıldığı çalışmanın takibeden bölümünde öncelikle, konunun çatı konsepti konusundaki finansal okuryazarlığa değinildikten sonra sigorta okuryazarlığı kavramı ele alınacaktır. Ardından finansal okuryazarlık ve sigortacılık konusuna ilişkin literatüre değinilecektir. Uygulamaya yönelik veri ve yöntemin sunulduğu bölümün ardından bulgular sunulacak olup; çalışma sonuç ve öneriler bölümüyle sonlanmaktadır.

2. Literatür İncelemesi

Bilhassa son 30 yılda dünya genelinde yaşanan küreselleşmeyle birlikte artan küresel ticaret hacmi ve finansal entegrasyon ekonomik döngüyü bir taraftan hızlandırırken bir taraftan da girift bir hale getirmiştir. Şüphesiz bunda teknolojinin rolünü de gözardı etmemek gerekir. Zira ekonomik ve finansal faaliyetleri

kolaylaştırıcı ve hızlandırıcı etkisinin yanında; bu işlemlerin gerek takibini ve anlaşılmasını zor bir hale getirme gerekse hile, aldatma yada illegal işlemler gibi bir takım zafiyetlerin doğmasını da kolaylaştırabilmektedir. Bu tür zafiyetlerin yaratabileceği zararlar ise, dar bir alanla sınırlı kalmayıp geniş bir coğrafyayı hatta tüm dünyayı etkileyebilmektedir. Finansal okuryazarlık, özellikle etkileri halen devam eden son finansal krizinden sonra finans literatüründe oldukça çok incelenen bir konu haline gelmiştir. Kriz bütün dünyayı ve tüm ekonomik birimleri öyle derinden etkilemiştir ki, finansal okuryazarlık; bankalardan kamu kesimine, akademisyenlerden sivil toplum kuruluşlarına kadar pek çok kesim tarafından gündemde tutulmaya devam edilmektedir.

Ülke ekonomilerinin küreselleşmesiyle birlikte bireylerin finansal sisteme uyum sağlamaları ve karmaşıklaşan finansal karar alma süreçleri bireylerin bu konuda bilgi düzeylerini önemli hale getirmektedir. Bu sebeple finansal okuryazarlık, ülke ekonomilerinin gelişimine katkı sağlamakla kalmayıp, finansal sistemin etkinliği açısından da önem kazanmaktadır (Bahadır vd., 2014). Finansal okuryazarlık kavramıyla ilgili literatürde fikir birliğine varılmış herhangi bir tanım bulunmamaktadır. Birçok kurum ve araştırmacının çeşitli tanımlamalarına rastlamak mümkündür.

Finansal okuryazarlık konusunda önemli araştırma ve faaliyetleri bulunan Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (OECD) finansal okuryazarlığı, bireylerin iktisadi hayata katılımını sağlayarak toplumun finansal refahını iyileştirmek ve bireylerin çeşitli finansal durumlarda etkili kararlar verebilmelerini sağlayacak çeşitli finansal kavramlar ve riskler hakkında bilgi sahibi olmaları ve bu bilgiyi uygulama becerileri olarak ifade etmektedir.

Söz konusu literatürün önde gelen araştırmacılarından Lusardi (2008) finansal okuryazarlığı tanımlarken, gelişmiş ve temel finansal okuryazarlık olmak üzere ikiye ayırmaktadır. Gelişmiş finansal okuryazarlığı, fonlar, bono fiyatları, hisse senedi piyasaları ve faiz oranlarıyla yapılacak hesaplamalar olarak tanımlamaktadır. Temel finansal okuryazarlığı ise; enflasyonun etkilerini, risk kavramını ve çeşitlerini algılayabilme, faiz oranları hakkında yorum yapılabilmesi olarak adlandırmaktadır. Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER)'e göre ise; finansal okuryazarlık, kişilerin, birikimlerini ve yatırımlarını en iyi şekilde değerlendirmesi, gelirlerini ve bütçelerini iyi yönetebilme yetkinliğine sahip olma durumu olarak tanımlanmaktadır.

Finansal okuryazarlık bireyler için pek çok yönden önem taşımaktadır. Finansal konularda bilgili ve kabiliyetli olanların kısa ve uzun dönemde finansal karar almada daha doğru alanlara yöneldikleri görülmektedir. Yanısıra, finansal ürünler arasından seçim yaparken daha bilinçli tercihlerde bulunabilmektedirler. Bu bireyler ihtiyaç duydukları ürünleri satın alırken, ihtiyaç hissetmedikleri ürün ve hizmetleri almayarak, risklerden de kendilerini korumaktadır (Demir vd., 2016). Finansal okuryazarlığın

artmasıyla beraber tasarruf bilincinin de artması bireylerin daha doğru kararlar vermesinde etkili olacaktır. Makro düzeyde bakıldığında mali ürünlere ve hizmetlere talebin artmasından dolayı, ekonomilerin kalkınmasını hızlandırması, finansal piyasa araçlarının gelişmesine ve iktisadi dalgalanmaların azalmasına katkı sağlamaktadır. Buna ek olarak, finansal okuryazarlığın artmasının beraberinde getireceği rekabet artışının sermayenin daha etkin kullanılmasına imkân vermesi beklenebilecektir (Dalkılıç ve Kırkbeşoğlu, 2015).

Finansal hizmetler ana sektörünün alt sektörlerinden birisi olan sigortacılık sektörünün Türkiye’de henüz olması beklenenin çok gerisinde bir gelişim gösterdiği söylenebilir. Bir ekonominin gelişmişlik düzeyinin bir göstergesi olarak görülebilecek derecede önemli bir bileşeni olan ve gelişmiş ülkelerde bir hayli yaygın kullanıma sahip bir hizmet olan sigortacılık sektörü ülkemizde oldukça sınırlı bir kullanıma sahiptir Sözkonusu bakir olan bu alan ciddi fırsatlar sunmakta olup; son dönemde yabancı ilgisi de bunu yansıtmaktadır. Elbette bu yüksek potansiyelin değerlendirilmesi, hane halkından firmalara kadar tüm kesimlerin risklerden korunma bilinci kazanması ile mümkün olacaktır. Bu bilinçlenmeyle, riske maruz olanlar risklerden korunarak ekonomik değerlerini güvence altına alabilecektir. Yanısıra, bu sayede riske maruz kesimler ana faaliyetlerine odaklanarak verimlilik artışı elde edebilecekleri gibi, sektörün yaratacağı istihdam artışının makroekonomiye sağlayacağı katma değer de altını çizmek gerekir. Maalesef, halihazırdaki tablo, sözkonusu potansiyeli harekete geçirmekten uzak görünmektedir. Bu durumu yansıtan çarpıcı örneklerden birisi olarak, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi’nin (SBM) Haziran 2020 verilerine göre zorunlu trafik sigortası bulunmayan araçların oranının %22 olması gösterilebilir.

Bir diğer örnek ise, finansal risklerden korunmak için başvurulabilen bir araç olan vadeli işlem sözleşmelerinden verilebilir. Zira vadeli işlem kontratları da bir tür sigorta sözleşmesine benzetilmektedir. Bu bağlamda örneğin, Türkiye ekonomisinin gerek cari açık gerekse yüksek dış borçlar nedeniyle kırılğan ve döviz hassasiyetinin yüksek

olması sürekli ekonomi gündeminde olan bir konu başlığıdır. Buna rağmen, özellikle döviz açık pozisyonu olan çok sayıda firmanın çok büyük bir bölümünün (hatta tamamına yakını demek mümkündür) türev araçları kullanarak riskten korunma konusundan hayli uzak olduğu görülmektedir (örneğin bknz. Karas ve Çelikkol, 2019). Bu sorunun çözümü noktasında genel anlamda finansal okuryazarlığın spesifik olarak ise sigorta okuryazarlığının artırılması ihtiyacı ortadadır.

Sigorta okuryazarlığı, yerli literatüre kazandırma noktasında, ilk kez bu çalışmada ele alınan bir kavram olup; dolayısıyla hâlihazırda, literatürdeki mevcut çalışmalarda herhangi bir tanımı bulunmamaktadır. Finansal okuryazarlık ile sigorta sektörü arasındaki ilişki incelendiğinde, sigorta okuryazarlığı için “*bireylerin sigortanın ne olduğu, teminat içeriklerinin, avantaj ve dezavantajlarının neler olduğu gibi sigortacılık sektörüne dair konularda bilgi sahibi olmaları*” şeklinde bir tanımlama yapılabilir. Doğası gereği, sunduğu hizmet nedeniyle sigorta konusu diğer finansal hizmetlere kıyasla daha farklı ve soyut bir boyut oluşturmaktadır. Bu durum sigortaya bakışı etkilemekte ve bu konudaki okuryazarlığın, finansal hizmetlerin diğer alanlarındaki okuryazarlığa göre daha yetersiz kalmasına yol açtığı öngörülebilir. Bu sebeple, bu alandaki eğitim ve bilinçlendirme çabalarına daha fazla enerji harcama gerekliliği sözkonusudur.

Çoğunluğu yabancı literatürde olmak üzere, finansal okuryazarlık ve sigortacılık konuları üzerine yürütülmüş bir hayli çalışma bulunmaktadır. Elbette bunların çok büyük bir bölümünün son küresel finansal krizin başlangıcından bu yana gerçekleştirildiği görülmektedir. Aşağıdaki tablolarda bu çalışmalar kısaca özetlenerek sunulmaktadır. Çalışmaların büyük bölümünü yabancı literatür oluşturmakla birlikte tabloların oluşturulmasında daha dengeli bir dağılımla, yerli literatürdeki çalışmalara biraz daha ağırlık verilmektedir. Bu bağlamda, çatı alan olması sebebiyle aşağıda öncelikle finansal okuryazarlık konusunda öne çıkan bazı çalışmalar Tablo 1’de sunulmaktadır.

Tablo 1. Finansal Okuryazarlık Konulu Çalışmalardan Bazıları

Yazar	Yıl	Araştırmanın Kapsamı	Bulgular
Chen and Volpe	1998	924 adet tesadüfi olarak seçilen üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık seviyelerini, finansal okuryazarlığın üniversite öğrencilerinin düşüncelerine ve kararlarına etkilerini incelemişlerdir. Anket uygulaması yapılmıştır.	Üniversite öğrencilerinin kişisel finans hakkında bilgili olmadıkları sonucuna varılmıştır.
Beal and Delpachitra	2003	Avustralya’daki Southern Queensland Üniversitesi’nde eğitim gören üniversite öğrencilerine anket çalışmasıyla finansal okuryazarlık seviyelerini incelemişlerdir.	Araştırmanın sonuçlarına göre, üniversite öğrencilerinin finansal okuryazarlık seviyelerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.
Lusardi ve Tufano	2009	ABD vatandaşlarının borç okuryazarlıklarını, bireysel borçluluk durumlarını ve finansal tecrübeleri hakkında araştırma yapmışlardır.	Çalışmanın sonuçları, borç okuryazarlık seviyelerinin düşük olduğunu ortaya koymaktadır.

Temizel ve Bayram	2011	Çalışmada Anadolu Üniversitesi İİBF öğrencilerinin temel düzeyde finansal okuryazarlık seviyesi belirlenmeye çalışılmıştır. 433 geçerli anket verisi üzerinde analiz gerçekleştirilmiştir.	Öğrencilerin finansal durumlarını yönetmede kendilerini olduğundan daha başarılı algıladıkları tespit edilmiştir. Bu nedenle, finansal okuryazarlık düzeyinin yükseltilmesini sağlayacak program içeriklerinin eğitim müfredatlarında yer alması gerektiği belirtilerek; basılı materyallerin yanında, İnternet gibi mecralardan faydalanma gereğinin altı çizilmektedir.
Akbulut ve Rençber	2015	Bu çalışmada 42 bireyin katılımıyla Çanakkale, Adana ve Gaziantep illerinde küçük çaplı işletme sahiplerine anket yöntemi uygulanmıştır.	İşletmelerin gösterecekleri faaliyet süreçlerine göre bireylerin finansal okuryazarlık düzeylerinin değişebileceği sonucuna varmışlardır. Finansal okuryazarlık düzeyiyle başarı seviyesi arasında anlamlı bir ilişki olmadığını da tespit etmişlerdir.
Dalkılıç ve Kırkbeşoğlu	2015	Çalışmada 400 öğrenciye anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmada, t testi, ANOVA ve Korelasyon yöntemleri kullanılmıştır.	Finans dersleri alan öğrenciler ile finans dışı ders alan öğrencilerin sigorta bilinci arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna varmışlardır.
Kılıç, Ata ve Seyrek	2015	Çalışma Gaziantep Üniversitesi'nde yürütülmüş olup; anket uygulaması yapılmıştır. Kota örnekleme yöntemi uygulanarak 12 farklı fakülteden 40'ar öğrenci olmak üzere 480 öğrenci katılmıştır.	Finansal okuryazarlık seviyesinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada bayan öğrencilerin finansal okuryazarlık seviyelerinin erkeklerden daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin güncel finansal konularda daha duyarlı oldukları anlaşılmıştır.
Ahmetoğulları ve Parmaksız	2017	Araştırma Hilvan Meslek Yüksek Okulundaki büro, inşaat ve bankacılık bölümündeki öğrencilere uygulanmıştır. Tesadüfi örnekleme yöntemiyle toplam 144 deneğe ulaşılarak anket yapılmıştır.	Analiz sonucunda, finansal okuryazarlıkla finansal sıkıntı ve kredi kartı tutumu arasında pozitif bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.
Barmakı ve Şener	2017	Hacettepe Üniversitesindeki öğrencilerinin finansal okuryazarlık seviyelerini belirlemeye çalışmışlardır. 500 öğrenci üzerinden yürütülen bu çalışmada öğrencilerin çeşitli sosyo-ekonomik, demografik ve tanımlayıcı özelliklerine de bakılmıştır.	Öğrencilerin finansal okuryazarlığa ilişkin sorulardan %53.62'sine doğru cevap verdikleri görülmüştür. Öğrencilerin finansal okuryazarlık seviyelerinin orta düzeyde olduğu bulunmuştur.
Şahin ve Barış	2017	Çalışma Tokat'taki kamu çalışanlarına yönelik uygulanan 427 anket verisinin analizi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Geçerli olan anket verileri lojistik regresyon yöntemiyle analiz edilmiştir.	Finansal olayları takip etme, yaş, hane halkının geliri, temel düzey finansal okuryazar olma kamu çalışanlarının tasarruf davranışı üzerinde anlamlı pozitif etkiye sahiptir. Buna göre, bireylerin finansal okuryazarlık seviyelerinin yükseltilmesinin özel tasarrufların artırılmasında bir politika aracı olarak kullanılabilmesi öngörüsünde bulunulmuştur.
Driver, Brimble, Freudenberg and Hunt	2018	Görüşme şeklinde yapılan bu çalışmada Avustralya'daki sigorta okuryazarlığını incelemek için bilgilendirilmiş ve bilgilendirilmemiş katılımcıların görüşlerine başvurulmuştur.	Analiz sonuçları incelendiğinde tüketicilerin sigorta okuryazarlığı seviyelerinin düşük olduğu, ürün bilgisinin zayıf olduğu ve güvensizlik gibi sonuçları tespit etmişlerdir.

Üst konsept olan finansal okuryazarlığın altında yer alan sigorta okuryazarlığı konusuyla doğrudan ilişkili çalışmalara yabancı literatürde rastlanmakta olup; yerli literatürdeki araştırmalarda sigortacılığın farklı

boyutlarının incelendiği görülmektedir. Bununla birlikte, gerek dış gerekse iç literatürde konuyla ilişkili çalışmalardan bazıları aşağıda Tablo 2’de özet halinde sunulmaktadır.

Tablo 2. Sigortacılık Konulu Çalışmalardan Bazıları

Yazar	Yıl	Araştırmanın Kapsamı	Bulgular
Luhnen	2009	Almanya’da hayat dışı branşlarda faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin etkinliği, veri zarflama analizi yöntemiyle incelenmiştir.	Sigorta şirketinin büyüklüğü ile etkinlik arasında pozitif bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.
Njegomir and Stojic	2010	Eski Yugoslavya bölgesindeki sigortacılığın ekonomik büyümeyi teşvik etmedeki ekonomik büyüme ve sigorta ve bankacılığın etkileşimi üzerindeki etkisini incelemişlerdir.	Sigorta şirketlerinin hem sigorta risk yönetimi hem de tazminat sağlayıcıları ve kurumsal yatırımcılar olarak ekonomik büyüme üzerinde olumlu etki sağladığı tespit edilmiştir.
Dalkılıç ve Çelikkol	2010	Türkiye’de sigorta sektöründe istihdam edilen personelin mevcut durumu, eğitim düzeyi ve eğitim gelişimi incelenmiştir. Sigorta eğitimi ile ilgili güncel gelişmeler ışığında, sigorta sektöründe istihdam edilecek personelin eğitimi ile ilgili öneriler sunulmuştur.	Sigorta sektörünün ihtiyaç duyduğu personelin yetiştirilmesinde üniversitelere, sektör üst kuruluş ve birliklerine, sektörde faaliyet gösteren meslek gruplarına ve çıkarılacak yasalar ve yönetmelikler bağlamında devlete önemli görevler düştüğü sonucuna varmışlardır.
Tennyson	2011	10 sorudan oluşan bir anketle 362 kişiden oluşan bir örneklem üzerinde tüketicilerin sigorta okuryazarlığı araştırılmıştır.	Örnekleme oluşturan tüketicilerin sigorta okuryazarlığı düzeyinin düşük olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Okuryazarlık düzeyi demografik faktörlere göre değişkenlik göstermekte olup; sigorta okuryazarlığı ile anlamlı korelasyonu en yüksek olan değişkenlerin finansal eğitim ve kişisel finansa yönelik ilgi olduğu görülmektedir.
Yurdakul ve Dalkılıç	2016	Türkiye’de faaliyet gösteren 38 hayat dışı sigorta şirketinin internet siteleri ve dijital sigorta uygulamasında hangi seviyede olduklarını tespit etmeye çalışmışlardır.	Hayat dışı sigorta şirketlerinin dijital sigorta uygulamalarına başladığı ve dijital gelişmelere ayak uydurdukları tespit edilmiştir.
Akpınar	2017	Sigorta sektöründeki acentelerin yeri ve önemi, sayısal verilerle tespit edilmeye çalışılmıştır.	Acentelerin gelecek yıllarda sektör açısından vazgeçilmez konumunu sürdüreceği sonucuna ulaşılmıştır.
Karaman	2018	Antalya ilinin Alanya ilçesinde faaliyet göstermekte olan 50 sigorta acentesine yarı yapılandırılmış anket formu ile mülakat yapılmıştır.	Toplumun sigortacılık konusunda yeteri kadar bilgi sahibi olmadığı, suistimaller sonucu yapılan haksız ödemelerin olduğu, acentelerde kalifiye personel eksikliğinin olması ve yetkisiz kişilerin sigortacılık yapması sorunları tespit edilmiştir.

3. Veri ve Yöntem

Araştırmada bir nitel analiz tekniği olarak, derinlemesine mülakat türlerinden biri olan yarı-yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Mülakat yöntemi, nitel araştırmalarda sık kullanılan bir veri toplama yöntemidir. Görüşme yöntemi, araştırılan konu hakkında, geçerli ve güvenilir veriler elde etmekte faydalı bir yöntemdir. Bu yöntem, araştırmanın sorusunun ve amacının net olarak ortaya konmadığı hallerde de, bunları formülize etmeye yardımcı olabilmektedir (Saunders vd., 2009). Açık uçlu araştırma sorularıyla yürütülen mülakat tekniği, bilhassa alanyazın yeterli olmadığında önemli faydalar sağlamakta; incelenen konunun daha detaylı bir biçimde, etrafıca

irdelenmesine yönelik esneklik avantajı sunmaktadır. Yanısıra bu yöntemin, araştırmacıya keşfetme ve elde edilen verilerden kurama ulaşma imkânı sağlaması, tümevarımcı bir özellik avantajı sunmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 1999). Derinlemesine mülakat yöntemine kaynak teşkil eden sorular, ucu açık sorulardan hazırlanmıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat ise; hem sabit seçenekli cevaplamayı hem de ilgili alanda derinlemesine gidebilmeyi birleştirmektedir (Kıncal, 2010). Araştırmada, Türkiye’de faaliyet gösteren 8 sigorta şirketinin bölge müdürü ve müdür yardımcıları ile gerçekleştirilen derinlemesine mülakat çalışması yer almaktadır. Örnekleme yöntemi olarak amaçsal örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem çalışmaya bağlı olarak zengin

bilgiye sahip olduğu düşünülen bireylerin seçilerek derinlemesine çalışmaların yapılmasına olanak sağlamaktadır. Amaçlı örnekleme yöntemi doğa ve toplumdaki olgu yada olayların açıklanmasında ve keşfedilmesinde faydalı olmaktadır (Gürsakar, 2014). Araştırmada, 8 sigorta şirketinin yöneticileriyle randevu alınmak suretiyle mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Görüşme sağlanan yöneticiler Anadolu, Allianz, Axa, HDI, Groupama, Güneş, Sompö ve Mapfre sigorta şirketlerinin bölge müdürü veya yardımcısı düzeyinde yöneticileridir. Derinlemesine mülakatta yöneticilere 10 adet soru yöneltilmiş ve her bir soruya verilen cevaplar betimsel analiz yöntemi ile yorumlanmış ve sigorta okuryazarlığının sigorta sektörüyle bağlantısına dair tespitlerde bulunmaya çalışılmıştır. Betimsel analiz, farklı veri toplama tekniklerinden elde edilen verilerin, daha önceden belirlenen temalara göre özetlenmesi ve yorumlanmasını sağlayan bir analiz türüdür (Özdemir, 2010).

4. Bulgular

Mülakat katılımcılarına yöneltilen 10 soruda sigorta okuryazarlığının ülkemizdeki mevcut durumunu tespit etmek ve geliştirilmesine yönelik yapılabilecekler konusundaki önerileri ortaya koymak gibi amaçlar hedeflenmiştir. Her ne kadar soru sayısı 10 olarak ifade edilmiş olsa da, bazı sorular kendi içinde bir biriyle bağlantı birkaç sorudan oluşmaktadır. Sorularda gerek sektör çalışanlarının gerekse müşteri kitlesini oluşturanların sigorta okuryazarlık durumu sektörün doğrudan içinde yer alan üst düzey yöneticilerin perspektifinden ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Mülakat katılımcılarına öncelikle, Sigorta Poliçesinin Bilinirliği ve Acente Çalışanının Müşteriyi Bilgilendirme Durumunu ölçmek üzere düzenlenmiş ilk soru altında, bir biriyle bağlantılı “*Sigorta şirketi olarak en çok hangi poliçeleri satıyorsunuz? Müşteri aldığı poliçeyi ne kadar biliyor? Acente çalışanları poliçeyi satarken müşteriyi bilgilendiriyor mu?*” sorularından oluşan üç soru yöneltilmiştir. Verilen cevaplarda bir fikir birliğinden söz etmek mümkündür. Buna göre, en çok satılan poliçelerin trafik, kasko ve DASK olduğu görülmektedir. Elbette, bu noktada teminat yada prim büyüklüğü değil, poliçe sayısı itibarıyla bir çokluk ifade edilmektedir. Müşterilerin satın aldıkları ürün hakkında bir hayli yetersiz bilgiye sahip olduğu ve satınalmada neredeyse tek belirleyicinin prim olduğu ifade edilmektedir. Diğer taraftan, acente çalışanlarının da müşteriyi yeterince bilgilendirmediği ifade edilmektedir. Bunlarla birlikte, sınırlı düzeyde de olsa, son dönemde müşterilerin bilinçli hareket etme konusunda çabalarının varlığından sözeden bir katılımcı da olmuştur. Yine aynı katılımcı, acente çalışanlarının müşterileri bilgilendirerek yaptığı sigorta poliçelerinin yenilenmesinin daha kolay olduğunu da ifade etmiştir. Bu tespit, gerek sigorta okuryazarlığının gelişiminin gerekse acente çalışanlarının bu yöndeki çabalarının önemini ortaya koymaktadır.

Müşterilerin satın aldıkları sigorta poliçesi hakkında bilgi sahibi olmasının ve finansal okuryazarlıklarının yüksek olmasının sigorta şirketlerinin faaliyetlerini nasıl etkilediğini ölçmek adına; mülakat katılımcılarına ikinci olarak “*Müşterilerin sigorta poliçesini iyi bilmesi ve finansal okuryazarlığın artması sigorta şirketine avantaj mı yoksa dezavantaj mı sağlar?*” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların verdikleri cevaplarda bir fikir birliği olduğu rahatlıkla görülmektedir. Öyle ki, tüm katılımcılar, müşterilerin sigorta poliçelerini iyi bilmelerinin ve finansal okuryazarlığın artmasının hem müşterilerin kendisi hem de sigorta şirketi için avantaj sağlayacağını ifade etmişlerdir. Müşterinin aldığı sigorta ürünü hakkında bilgi sahibi olmasının gerek hasar anında oluşabilecek sorunların ortadan kalkmasına gerekse sigorta şirketlerinin kendilerini geliştirerek, poliçe içeriklerinde daha iyi teminatlar sunabilmesini sağlayacağı belirtilmiştir.

Mülakat katılımcılarına üçüncü olarak “*Finansal okuryazarlığın artmasının sigorta sektörüne katkı sağlayacağını düşünüyor musunuz?*” sorusu sorulmuştur. Bir önceki sorunun bir tamamlayıcısı olmak üzere, bu soruyla finansal okuryazarlığın gelişmesinin sektöre ne gibi faydalar sağlayabileceğini tespit etmek hedeflenmiştir. Katılımcıların cevaplarında fikir birliği görülmekte olup; finansal okuryazarlığın artmasının gerek sigorta sektörüne gerekse ekonomiye katkı sağlayacağı görüşü ön plana çıkmaktadır. Yöneticiler, finansal okuryazarlığın gelişmesinin hem bilinçli bireylerin sayı ve oranının hem de sektöre olan güven duygusunun artmasına yardımcı olacağını ifade etmektedir. Ayrıca, sigorta bilinirliğinin artması ile birlikte sigorta çeşitliliğinin ve poliçe sayısının artacağı da öngörülmektedir.

Dördüncü olarak mülakat katılımcılarına “*Sigorta sektöründe bilgilendirme ve finansal okuryazarlık eksikliği olduğunu düşünüyor musunuz?*” sorusu yöneltilmiştir. Verilen cevaplar incelendiğinde, ortak cevaplar göze çarpmaktadır. Buna göre, sigorta sektöründe bilgilendirme ve finansal okuryazarlık eksikliği olduğu konusunda yöneticilerin tamamı hemfikirlerdir. Sektörde yer alan acenteler içerisinde bilgi eksikliği bulunduğu; acente çalışanlarının kendilerini geliştirerek daha iyi bir vizyona sahip olmaları gerektiği beklentisi ortaya çıkmaktadır.

Mülakat katılımcılarına beşinci olarak “*Sigorta acentelerinde çalışanların sigorta okuryazarlık konusundaki bilgi düzeylerinin ne ölçüde yeterli olduğunu düşünüyorsunuz?*” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruyla, acente çalışanlarının finansal okuryazarlık düzeyine yönelik bilgi edinmek amaçlanmıştır. Bir önceki soruda sektöre ilişkin olarak daha genel bir ifadeyle ve finansal okuryazarlık yönlü sorulan soru, bu kez daha spesifik bir biçimde acentelerin sigorta okuryazarlık düzeyini ortaya koymak adına yöneltilmiştir. Bazı yöneticiler bir önceki soruyu cevaplarken, bu soruya da cevap olacak içerikte görüşlerini dile getirmişlerdi. Katılımcıların tamamı acente çalışanlarının, sattığı ürün konusunda sahip olduğu bilgi düzeyinin ve dolayısıyla sigorta okuryazarlığının

yetersizliği konusunda görüş birliği içerisinde. Acente çalışanlarının ürün konusunda bilgi donanımına sahip olması son derece önemlidir. Zira hizmetin satılmasında müşteri ile temas noktasını onlar oluşturmaktadır. Bununla birlikte; yöneticiler, acente çalışanlarının hem sigorta okuryazarlık düzeylerinin yetersizliği hem de prim odaklı anlayışlarının sonucunda, teminat içeriklerine dikkat etmediklerini hatta müşteriye gerekli bilgilendirmeyi yapmaktan kaçındığını ifade etmektedir. Hasar ödemelerinde yaşanan sorunlar bu durumun bir yansıması olarak görülmektedir. Katılımcılardan birisi, çalışan sirkülasyonunun yüksek olmasını da acente çalışanlarının yetersizliğine sebep olan faktörlerden birisi olarak ifade etmiştir.

Lusardi (2006) finansal eğitimi, finansal tüketici veya yatırımcıların mali ürünler ve kavramlar hakkında bireylerin anlayışlarının geliştirilmesi, bilgi ve objektif tavsiyelerle finansal riskler ve fırsatlar arasında tercihte bulunabilecek farkındalığa sahip olmasını ve bilinçli tercihler yapmalarını sağlayan finansal refahı artırma süreci olarak tanımlanmaktadır. Finansal okuryazarlık eğitimiyle bireylerin daha doğru kararlar verdikleri görülse de daha etkili finansal kararlar verebilmeleri için davranışsal motivasyonun da artırılması gerekmektedir. Davranışsal motivasyonu artırmak için üç tane finansal eğitim programlarıyla bireylerin finansal okuryazarlık seviyelerinin yükseltilmesi hedeflenmektedir. İlk olarak bireylerin finansal bilgi açısından, basit ve bileşik faiz, paranın satın alma gücü, enflasyon, kredi maliyetleri, yatırım ve tasarruf eğitimlerinin verilmesi gereklidir (Barmakı ve Şener, 2017). İkinci olarak finansal davranış açısından bireylerin, satın alma davranışları, bireysel mali durumlarının takibi, borç ve kredilerini düzgün yönetebilmesi, finansal ürün seçimi, tasarruf ve yatırım konularındaki davranışlarını geliştirme ve değiştirmeye yönelik eğitim verilmelidir. Son olarak da bireylerin finansal tutum açısından, gelecekteki planlarını iyi yapmaları, paralarını iyi yönetebilmeleri, bilinçli tüketim ve gelecek için düzenli birikim yapmaları gerekmektedir (Alkaya ve Yağlı, 2015). Bireylerde finansal okuryazarlık eğitimi düşük olduğunda hatalı finansal davranışlar sergileyebilmektedirler. Özellikle, bireylerin yanlış finansal ürünler seçmeleri, finansal planlama yaparken bütçe yapmamaları, gereksiz yere ürünler alıp finansal masraf yapmaları, gereken tasarrufun yapılmaması, ürünlerin fiyat ve özelliklerine bakılmaması, finansal tavsiyeler almak istememeleri ve sigorta yaptırmamaları şeklinde sıralanabilmektedir (Capuano ve Ramsay, 2011).

Altınca soru başlığı altında katılımcılara “Acente çalışanlarına eğitim veriyor musunuz? Veriyorsanız, bu eğitimin içinde finansal okuryazarlık ne ölçüde var? Vermiyorsanız, gelecekte bu yönde bir planlamanız bulunuyor mu?” soruları yöneltilmiştir. Bu soruya alınan geri dönüşler göstermektedir ki, sigorta firmaları acente çalışanlarına ve sahiplerine eğitim vermektedir. Fakat çalışanlara yönelik eğitimlerin ürün odaklı olduğu görülmekte olup; genellikle ürün içeriği, satış eğitimleri ve

sigorta ekranının nasıl kullanılması gerektiği anlatılmaktadır. Çalışanlara finansal okuryazarlık eğitimi verildiğini sadece bir yönetici belirtmiştir. Diğer taraftan, sekiz katılımcıdan ikisi acente sahiplerine ileri düzeyde finansal okuryazarlık eğitimi verildiğini ifade etmiştir.

Mülakat katılımcılarına yedinci olarak “*Sigorta yaptırmayanların yaptırmama nedeninin finansal okuryazarlık veya sigorta okuryazarlığıyla ne ölçüde ilişkili olduğunu düşünüyorsunuz?*” sorusu yöneltilerek; toplumda sigorta yaptırmamanın sigorta okuryazarlığı ile ilişkisinin olup olmadığına yönelik ölçümleme yapılmaya çalışılmıştır. Soruya alınan cevaplarda, yöneticilerin toplumdaki sigorta yaptırmama nedenini finansal okuryazarlık yerine, spesifik olarak sigorta okuryazarlığı ile ilişkilendirdiği görülmektedir. Söz konusu durum, bu çalışmanın amaçladığı üzere; sigorta okuryazarlığının bir kavram olarak ele alınması ve finansal okuryazarlığın yanısıra, geliştirilmesi için ayrıca çaba gerektiğini ortaya koymaktadır. Bireylerin sigortayı bir ihtiyaçtan öte külfet olarak algılaması yönünde ifade edilen yönetici görüşleri bu durumun tipik bir yansımasıdır. Diğer taraftan, bireylerin sigorta yaptırmama konusuna açıklık getirmek üzere yöneticilerin sundukları nedenlerin başında ekonomik faktörler gelmektedir. Hane halkının yetersiz gelir düzeyinin yüksek sigorta primlerini karşılamayı zorlaştırdığı ifade edilmektedir. Bir katılımcı ise, yasal mevzuata özellikle dikkat çekerek primlerin yükselmesinde alınan bazı yargı kararlarının etkili olduğunu belirtmiştir. Son olarak, sigorta yaptırmama nedenleri arasında bir yönetici dini nedenleri de ileri sürmüştür.

Konunun teknoloji ile olan bağlantısını değerlendirmek adına; sekizinci sırada mülakat katılımcılarına “*Mobil uygulamaların içeriğine sigorta okuryazarlığı ile ilgili bölüm eklemek hakkında ne düşünüyorsunuz?*” sorusu yöneltilmiştir. Bilindiği üzere, günümüz dünyasında teknolojik gelişmelerin etki etmediği bir alan neredeyse kalmamıştır. Ticarete online alışverişin payı ger geçen gün artmaktadır. Özellikle, bazı dönem ve gelişmeler bu yöndeki eğilimleri daha da yükseltmektedir. Örneğin, bu çalışmanın kaleme alındığı 2020 yılı ortaları itibarıyla etkisini bir hali hissettiren COVID-19 salgını dijital platformdan alışverişin zirve yapması sonucunu beraberinde getirmiştir. Gerek bilgiye ulaşma gerekse her türden mal ve hizmetin online satın alınabildiği günümüzde, sigorta hizmetlerine yönelik bilgilendirme ve satın alma işlemleri de bundan ayrı düşünülemez. Konuya ilişkin yöneltilen soruya geri dönüşlerde sekiz katılımcıdan altısı, sigortacılık ürün ve hizmetlerinin mobil uygulamalarda yer bulmasının faydalı olacağını düşünürken; iki katılımcı aksi yönde görüş belirtmiştir. Aksi görüş belirten yöneticiler ise, buna gerek olmadığını çünkü bu tür bir hizmetin yalnızca sigorta okuryazarlığı olan bireylere hitap edeceğini; bunun dışında, müşterilerin web üzerinden bilgi ve hizmetlere zaten ulaşabileceğini ifade etmişlerdir. Bir diğer deyişle, söz konusu iki katılımcının olumsuz görüş belirtmesi genel anlamda teknoloji adaptasyonuna yönelik olmaktan ziyade; mobil

uygulamalara yöneliktir. Çoğunluğu oluşturan altı katılımcı ise, mobil uygulamalar sayesinde yapılacak tanıtımlarla birlikte bireylerin sigorta okuryazarlığının artacağını, uygulamaların hem maliyetlerin azalmasına hem de işlemlerin hızlı bir şekilde yürütülmesine fayda sağlayacağını belirterek, müşterilerin hasar süreçlerini daha kolay takip etmelerini de sağlayacağını ifade etmişlerdir. Sözkonusu katılımcılar, böylelikle sigorta bilincinin ve sigorta okuryazarlığının artacağına inanmaktadır.

Mülakat katılımcılarına dokuzuncu olarak birbiriyle bağlantılı “*Sigorta okuryazarlığı konusunda akademik çalışmaların yapılmasının sektöre katkı sağlayacağını düşünüyor musunuz? Sigorta okuryazarlığıyla ilgili projelerin yapılması konusundaki düşünceleriniz nelerdir?*” soruları yöneltilmiştir. Şirket yöneticileri sözbirliği içinde olup; sigorta okuryazarlığı alanında akademik çalışmaların yapılmasının sigorta okuryazarlığına ve sektöre katkısı olduğunu ifade etmekte, akademik çalışmaların yapılmasının gerekliliğine inanmaktadır. Sektördeki firmaların üniversitelerle işbirliği içinde sempozyum, seminer ve çalıştay faaliyetleri yürüttüklerini belirterek; sigorta bilincinin ve okuryazarlığının gelişmesi için bunların artarak devamlılığının sağlanmasına yönelik görüşlerini ortaya koymuşlardır.

Geleceğe dönük beklentilerini ortaya koymak adına, mülakat katılımcılarına son olarak “*Finansal okuryazarlığın yada sigorta bilincinin artışı ile birlikte önümüzdeki dönemlerde sigorta sektöründe nasıl bir değişim olacağını öngörüyorsunuz?*” sorusu sorulmuştur. Öncelikle, yöneticilerin tamamı sigorta okuryazarlığının gelişmesinin sektörün geleceğine olumlu yansımaları olacağını belirtmişlerdir. Bu bağlamda, sigortalılık oranında artış olacağı öngörüsünde bulunmuşlardır. Sigorta okuryazarlığı ve bilinirliği arttıkça, hem sektöre yönelik güvende hem sigorta ürünlerinin çeşitliliğinde ve hem de teminat içeriklerinde artış beklenmektedir. Bu ortak görüşlerin yanısıra, katılımcılardan bazıları dijitalleşmenin etkilerini önplana çıkartarak, bu duruma ayak uyduramaması halinde acentelerin pazar payının risk altında olacağını ifade etmişlerdir. Bir yönetici bu olumlu gelişmelerin sektöre yönelik yabancı sermaye ilgisini artıracığının altını çizerek; iki yönetici yerli reasürans şirketlerinin sayısında artış yaşanacağı öngörüsünde bulunmuşlardır.

5. Sonuç ve Öneriler

Bireysel finansal okuryazarlık artışı sigorta sektörünün gelişimi için oldukça gerekli görünmektedir. Bununla birlikte, finansal okuryazarlık konsepti içerisinde sigorta okuryazarlığı kavramının da yer almasının sigorta sektörüne yönelik güvenin ve sigortalılık oranının artmasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Sigorta okuryazarlığı, “*bireylerin sigortanın ne olduğu, teminat içeriklerinin, avantaj ve dezavantajlarının neler olduğu gibi sigortacılık sektörüne dair konularda bilgi sahibi*

olmaları” şeklinde tanımlanabilir. Sigorta okuryazarlığı, tüketicilerin maliyetlerini kontrol altında tutarken aynı zamanda menfaatlerinin daha iyi korunmasında etkili olabilecektir. Sigorta işlemlerinin karmaşıklığı bireylerin sigorta yaptırmaya dönük karar almalarını zorlaştırabilmektedir. Toplumun önemli bir kesimi sigorta yaptırmayı ihtiyaç olarak görmemektedir. Sigorta okuryazarlık seviyesinin artması, bireylerin daha fazla sigorta yaptırmaya ve sigorta poliçesinde yer alan teminatların daha iyi bilinmesine olanak sağlayabilecektir.

Çalışmada ülkemizde sigorta okuryazarlığının mevcut durumu sigorta şirketleri yöneticilerinin perspektifinden incelenmiştir. Bu amaçla, belli başlı sekiz sigorta şirketinden (sektör pazar payı toplamı %54) bölge müdürü seviyesinde yöneticiyle mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Kendilerine yöneltilen sorulara katılımcıların vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde, finansal okuryazarlığın ve sigorta okuryazarlığının artmasının sigorta sektörüne önemli katkıları olacağı vurgusu öne çıkmaktadır. Ayrıca, sigorta okuryazarlığının artmasıyla, bireylerin hem sigorta sektörü hem de sigorta ürünleri hakkında bilgi sahibi olabilecekleri; poliçe çeşitliliğinin artmasının ve poliçe oranlarının yükselmesinin mümkün olabileceği ifade edilmiştir. Böylelikle, sigorta bilinirliğinin gelişmesinin bilinçli bireylerin artmasını sağlayacağına dönük değerlendirmeler sunulmuştur.

Mülakat sonuçlarına göre, ülkemizde bireylerin en çok satın aldığı poliçeler trafik, kasko ve zorunlu deprem sigortası poliçeleridir. Ayrıca müşterilerin sigorta poliçesi satın alırken teminatlara dikkat etmediği ve prime göre karar verdikleri katılımcılar tarafından vurgulanan temel sorunlar arasında görülmektedir. Sigorta okuryazarlığı seviyesi arttıkça bu sorunların azalacağı öngörülmektedir. Göze çarpan bir başka tespit ise, acente çalışanlarının sigorta okuryazarlık seviyelerinin düşük olduğu ve bu sebeple müşterileri yeterli derecede bilgilendirmedikleridir. Bu durum acente çalışanlarının, müşterilere sigorta işlemleri sırasında yanlış teminat sunmalarına sebebiyet verebilmektedir. Ayrıca acentelerde çalışan teknik personellerin yeterli bilgi birikimlerinin ve tecrübelerinin olmaması ve kısıtlı maaşla çalışmaları da sigorta okuryazarlık seviyelerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu sorun, donanımlı personel yapısının oluşmasının önünde engel teşkil etmektedir. Sigorta şirketleri tarafından finansal okuryazarlık yada sigorta okuryazarlığı eğitimleri acente sahiplerine sunulmakta iken; acente çalışanlarına yönelik verilen eğitimlerin ürün odaklı ve satış eğitimi biçiminde olduğu görülmektedir. Bu durumda, müşteri ile doğrudan temas halinde olan acente çalışanlarının bu eğitimden mahrum kaldığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, sigorta şirketlerinin verdikleri eğitimlerde bu konudaki eksiklikleri gidermeleri gerektiği değerlendirilmektedir. Yanısıra, eğitim sisteminin hemen her kademesinde gerek finansal okuryazarlık ve gerekse sigorta okuryazarlık düzeyinin artırılmasına yönelik eğitimlerin sunulması gerekliliği

vurgulanmaktadır.

Sigorta okuryazarlığının artması ile birlikte, bireyler sigortaya dair geliştirilmekte olan mobil uygulamalar hakkında bilgi sahibi olacak ve bu uygulamalar sayesinde poliçelerini, hasar süreçlerini, fonlarını rahatça takip edebileceklerdir. Mobil uygulamaların etkin bir şekilde kullanılmasıyla bireylerin hem uzmanlarla rahat iletişim kurmalarının sağlanacağı hem de sigorta sektöründeki hizmet süresinin kısılacağı öngörülmektedir. Teknolojinin gelişmesinin sigorta sektörü üzerindeki olumlu yansımaları kısa vadede olmasa da uzun vadede etkili olabilecektir. Dolayısıyla, teknolojinin gelişmesiyle birlikte bireylerin sigorta şirketlerinin mobil uygulamalarını kullanarak sigorta işlemlerini daha kısa sürede bitirebilmeleri öngörülmektedir.

Gerçekleştirilen görüşmelerde, ilerleyen yıllarda sigorta okuryazarlığı seviyesinin yükselmesiyle birlikte bireylerin sigorta poliçesindeki teminatların kapsamını daha iyi anlayacakları öngörülmektedir. Ayrıca sigorta bilinirliğinin artması hem sigortalı sayısının artmasına hem de sigorta türlerinin çeşitlenmesine katkı sağlayacaktır. Sigorta okuryazarlığı ve finansal okuryazarlık seviyelerinin yükselmesi, bireylerin daha rahat finansal kararlar almasına, sigorta işlemlerini ve hasar anında taleplerini daha bilinçli oluşturmalarına imkan verecektir. Sigorta okuryazarlığı alanında ilklerden sayılabilecek bu tür çalışmaların devamının gelmesi konuya yönelik farkındalığı artıracaktır. Gelecekte konuya ilişkin gerçekleştirilecek çalışmalarda, konunun farklı yönlerinin farklı kesimler üzerinde ve farklı yöntemlerle araştırılması gerek literatüre gerekse ülkenin sosyo-ekonomik gelişimine ciddi katkılar sunacaktır.

Kaynakça

- Ahmetoğulları, K. & Parmaksız, H. (2017). Finansal İyilik Halinin Finansal Okuryazarlık ve Kredi Kartı Tutumuyla İlişki. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(48), 317-330.
- Akbulut, R. & Rençber, Ö. F. (2015). Finansal Okuryazarlık ve Girişimcilikte Başarı: Örnek Bir Uygulama. II. Uluslararası Girişimcilik ve Kariyer Sempozyumu, Muğla, 406-414.
- Akpınar, Ö. (2017). Sigorta Sektöründe Pazarlama Süreci: Acentelerin Rolü ve Önemi. *Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 45-61.
- Alkaya, A. & Yağlı, İ. (2015). Finansal Okuryazarlık-Finansal Bilgi, Davranış ve Tutum: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İİBF Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(40), 585-599.
- Bahadır, E., Şahin, A. & Ergin, E. (2014). Finansal Okuryazarlık: İşletme Bölümü Öğrencileri Üzerine Bir Çalışma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(34), 847-864.
- Barmakı, N. & Şener, A. (2017). Üniversite Öğrencilerinin

Finansal Okuryazarlık Düzeyleri. *Journal of Current Researches on Social Sciences*, 7(3), 67-88.

- Beal, D. J. & Delpachitra, S. B. (2003). Financial Literacy among Australian University Students. *Economic Papers*, 22(1), 65-78.
- Capuano, A. & Ramsay, L. (2011). What Causes Suboptimal Financial Behaviour? An Exploration of Financial Literacy, Social Influences and Behavioural Economics, Financial Literacy Project. *University of Melbourne Legal Studies Research Paper No. 540*, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1793502>.
- Chen, H. Y. & Volpe, R. P. (1998). An Analysis of Personal Financial Literacy among College Students. *Financial Services Review*, 7(2), 107-128.
- Dalkılıç, N. & Kırkbeşoğlu, E. (2015). The Role of Financial Literacy on the Development of Insurance Awareness. *International Journal of Economics and Finance*, 7(8), 272-280.
- Dalkılıç, N. & Çelikkol, H. (2010). Türkiye’de Sigorta Sektöründe İstihdam, Eğitim ve Geleceğe İlişkin Öneriler. *Ekonomi Bilimler Dergisi*, 2(2), 73-80.
- Demir, N., Kaderli, Y. & Özdemir, M. (2016). TR32 Bölgesinde Finansal Okuryazarlık Düzeyinin Belirlenmesi ve Geliştirilmesine Yönelik Çözüm Önerileri Projesi. Adnan Menderes Üniversitesi Vakfı, 1-66.
- Driver, T., Brimble, M., Freudenberg, B. & Hunt, K. (2018). Insurance Literacy in Australia: Not Knowing The Value of Personal Insurance. *Financial Planning Research Journal*, 4(1), 53-75.
- Finansal Okuryazarlık ve Erişim Derneği (FODER). (2016). <http://www.fo-der.org/foder-nedir/>, Erişim Tarihi: 19 Aralık 2016.
- Gürsakal, N. (2014). Çıkarımsal İstatistik. 6. Baskı, Dora Yayıncılık, Bursa.
- Karaman, D. (2018). Sigortacılık Sektörünün Güncel Sorunlarının Belirlenmesi: Alanya’da Bir Araştırma. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(10), 28-37.
- Karaş, G. & Çelikkol, H. (2019). Foreign Trade and Hedging of Exchange Rate Risk: Analysis of TR33 Region in Turkey. *Chapter in Finance and Accounting 1 (Ed. T. Çürük)*, Akademisyen Kitabevi, Ankara.
- Kılıç, Y. H., Ata, A. & Seyrek, İ. H. (2015). Finansal Okuryazarlık: Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 129-150.
- Kıncal, R. Y. (2010). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Nobel yayıncılık, 1.baskı, Ankara.
- Luhnen, M. (2009). Determinants of Efficiency and Productivity in German Property-Liability Insurance: Evidence for 1995-2006. *Geneva Papers on Risk &*

- Insurance*, 34(3), 483-505.
- Lusardi, A. & Tufano, P. (2009). Debt Literacy, Financial Experiences, and Overindebtedness. *NBER Working Paper*, No. 14808, 1-46
- Lusardi, A. (2008). Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice? *Paolo Baffi Centre Research Paper Series*, No. 2009-35, SSRN-id1336389.
- Lusardi, A. (2006). Financial Literacy and Financial Education, Review and Policy Implications. *NFI Policy Brief*, No. 2006-PB-11, 1-12, SSRN-id923437.
- Njegomir, V. & Stojic, D. (2010). Does Insurance Promote Economic Growth: The Evidence From Ex-Yugoslavia Region. *Ekonomika I Praksa DBK*, GOD XIX(1), 31-48.
- OECD INFE (2011). Measuring Financial Literacy: Core Questionnaire in Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy, 3-27.
- Özdemir, M. (2010). Nitel Veri Analizi: Sosyal Bilimlerde Yöntembilim Sorunsalı Üzerine Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 323-343.
- Saunders, M., Philip, L. & Adrian, T. (2009). *Research Methods for Business Students*. Pearson Education Limited, Essex, İngiltere.
- Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM). (Haziran 2020). Trafik Sigortası Raporları, <https://www.sbm.org.tr/tr/trafik-sigortasi-raporlari>, Erişim Tarihi: 7 Ağustos 2020.
- Şahin, M. & Barış, S. (2017). Finansal Okuryazarlık ve Tasarruf Davranışları: Kamu Çalışanları Üzerine Bir İnceleme. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 7(2), 77-103.
- Temizel, F. & Bayram, F. (2011). Finansal Okuryazarlık: Anadolu Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12(1), 73-86.
- Tennyson, S. (2011). Consumers' Insurance Literacy: Evidence From Survey Data. *Financial Services Review*, 20(3), 165-179.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (1999). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Yurdakul, M. & Dalkılıç, N. (2016). Sigortacılık Sektöründe Dijital Çağ. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 50, 49-67.