

TRAFİK VE KASKO SİGORTALARINDA HASAR SÜREÇLERİNE İLİŞKİN MÜŞTERİ ALGILARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLER (UŞAK İLİ ÖRNEĞİ)

Factors Affecting Customer Perceptions on Damage Process in Traffic And Casco Insurance (Case of Uşak)

Ercan ÖZEN¹ Halil YURDAKUL²

ÖZ

Türkiye’de Trafik ve Kasko sigortaları yüksek kaza oranları gibi nedenlerle zayıf olan sigortacılık sektörünün önemli dallarından birini oluşturmaktadır. Sigorta ile ilgili akademik çalışmaların daha çok poliçe satış sürecindeki konulara ağırlık verdiği görülmektedir. Bu nedenle çalışmada trafik ve kasko poliçesi satın alan bireylerin hasar süreçlerine ilişkin algıları belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaçla kolayda örnekleme ile yapılan anket çalışması ile 390 kişiden veri elde edilmiştir. Veriler, Faktör analizi ve Çoklu uyum analizine tabi tutulmuştur.

Bulgulara göre, trafik ve kasko sigortası sahiplerinin algı düzeyleri yüksektir. Faktör grupları arasında en öne çıkan faktör, “Suistimal” faktörü olmuştur. Buna göre şirketlerin hasar süreçlerini daha dikkatle ele almaları önerilmektedir. Bu süreçte diğer sigorta şirketlerine göre öne çıkan şirketlerin rekabet gücü kazanacağını beklemek mümkündür. Araştırma sonuçları şirketlerin yanında diğer politika yapımcıları ve araç sahibi sigorta müşterileri için de karar almada dayanak olacaktır.

Anahtar Kelimeler : Finans, Sigorta, Trafik, Kasko, Hasar, Algı, Müşteri

Jel Kodları : G22, G52

ABSTRACT

Traffic and Casco insurances are among the most important branches of the insurance sector, which is weak, because of reasons such the high accident rates in Turkey It is seen that academic studies on insurance mostly focus on issues in the policy sale process. For this reason, in this study, it was aimed to determine the perceptions of individuals purchasing traffic and motor insurance policies regarding the damage processes. For this purpose, data was obtained from 390 people through a survey, conducted with convenience sampling. The data were subjected to Factor analysis and Multiple correspondence analysis.

According to the findings, the perception levels of the traffic and insurance insurers are high. The most prominent factor among the factor groups is the “Misappropriation” factor. Accordingly, companies are advised to handle damage processes more carefully. In this process, it is possible to expect that the companies that stand out compared to other insurance companies will gain competitiveness power. The results of the research will be the basis for decision making for other policy makers and vehicle owner insurance customers as well as insurance companies.

Key words : Finance, Insurance Traffic, Casco, Damage, Perception, Customer

Jel Classification Codes : G22, G52

¹Doç.Dr.,Uşak Üniversitesi, Uygulamalı bilimler Yüksekokulu, Bankacılık ve Finans Bölümü. ercan.ozen@usak.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-7774-5153>

²Bu makale Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Tezli Yüksek Lisans Programı kapsamında hazırlanmakta olan Vatandaşların Trafik Ve Kasko Branşlarındaki Hasar Süreçlerine Yönelik Algılarının Belirlenmesi (Uşak İli Örneği) tez çalışmasından üretilmiştir.

Yüksek Lisans Öğrencisi, Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, halilyurdakul64@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-7465-5606>.

1.GİRİŞ

Sigorta ifadesi Türk Dil Kurumu tarafından, “bir şeyin veya bir kimsenin herhangi bir yönden ileride karşılaşılabileceği zararı gidermek için önceden ödenen prim karşılığında bu işle uğraşan kuruluşla yapılan iki taraflı bağlantı sözleşmesi” şeklinde tanımlanmaktadır (www.sozluk.gov.tr). Sigorta uygulamasını gerektiren risk kavramı da “günlük hayatta bireylerin karşılaşılabilecekleri tehlike ve ya bir şekilde zarar görme ihtimalinin varlığı” olarak tanımlanmıştır (Gökbayrak, 2018). Sigortacılıkta, bir riskin sigorta edilebilmesi için o riskin ekonomik ve maddi karşılığı belirlenebilmelidir. Ekonomik ve maddi zarar karşılığı belirsiz olan durumlarda sigortacılığa dair riskten bahsedilmesi uygun değildir (Gülbitti, 2007: 10).

Sigorta riskinin ortaya çıkması hasar veya zarar ile birlikte kendisini gösterir. Hasar, taraflarca düzenlenen sigorta sözleşmesi sonucu sigortacı tarafından üstlenilen riskin, poliçe teminatları ve limitleri dahilinde tesadüfi olarak ortaya çıkması olarak ifade edilir (Çuhacı, 2004: 166). Açılan hasar dosyaları bağımsız ve tarafsız sigorta eksperleri nezdinde incelenerek, ilgili eksperin ekspertiz raporu ile, hasarın kabulü, kısmi ve ya tamamen reddi şekillerinden birisi ile karara bağlanır (Uralcan, 2011: 111-112).

Sigortacılık bireylerin ve işletmelerin çok farklı alanlarda karşılaşılabilecekleri önemli zararların tazmin edilmesi açısından büyük değere sahiptir. Mala dayalı sigorta kollarında zararın karşılanması bireylerin yaşam standartlarını korumaktadır. İşletmelere ait varlıkların sigortalanması da işletme faaliyetlerinin durmasını önlemekte, işletmeler üretimlerini sürdürebilmektedir.

Her sigorta kolu farklı bir işleve sahiptir ve ayrı bir öneme sahiptir. Ancak, bu çalışmanın konusu motorlu araç sigortaları ile ilgilidir. Türkiye’de en çok tercih edilen sigorta kolları arasında trafik ve kasko sigortaları önde gelmektedir. Poliçe sayısı ve prim üretiminin bu dalda önemli rakamlara ulaştığı görülmektedir. Bu yoğunluk doğal olarak hasar yoğunluğunu da meydana getirmektedir.³

Temelde sigortalılar karşılaşmak istemedikleri, ancak karşılaşmaları durumunda kendileri için maddi kayıp doğuracak olan risklerini, belli bir prim ödenmesi karşılığında sigorta şirketine transfer ederek kendini güvenceye alır. Hasar meydana gelmesi durumunda da sigortalı zararını hasar dosyası açtırarak, sigorta şirketinden poliçede yazılı teminatlar ve limitler dahilinde, hasar süreci sonunda tazmin eder. Trafik ve kasko branşlarında gerek poliçe sayısı fazlalığı, gerekse de hasar yoğunluğu nedeniyle, sigorta şirketlerinin özellikle bu iki branştaki hasar süreçlerinin sigortalılar açısından memnuniyet ile sonuçlandırılması yüksek öneme sahiptir. Hasar sürecinde sunulacak nitelikli ve kaliteli hizmet sayesinde elde edilecek müşteri memnuniyeti, sigortalının sigorta şirketi ile devamlılığını ve poliçesinin yenilenebilirliğini etkiler. Sigorta yaptıran kişilerin elde edecekleri fayda yanında ödedikleri sigorta primleri poliçe satın almada önemli bir faktördür. Sigorta müşterilerine teklif edilecek kişiye özel prim önerileri, araç sigorta piyasasının sağlıklı gelişmesine destek olan önemli bir faktördür (Magri vd., 2019)

Taşıt ve kasko sigortalarında müşteri ile sigorta şirketi arasındaki iletişim, herhangi bir risk ortaya çıkmadığı sürece, poliçenin satın alınması ile birlikte sona ermektedir. Poliçe yenileme dönemine kadar da iki taraf arasında doğrudan bir iletişim yaşanmamaktadır. Bu koşulda müşteri ile sigorta şirketi arasında poliçe yenilemeyi etkileyecek olumsuz bir olay gelişme olasılığı çok düşük olacaktır. Ancak, iki taraf arasındaki en ciddi iletişim kaza/hasar yaşanması durumunda ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan zarar/hasarın tazmini için sigorta şirketinin eksper görevlendirmesi ve belirli bir zaman içinde hasarı tazmin etmesi söz konusudur. Aracın onarım ihtiyacı durumunda da pek çok şirketin geçici yedek araç tahsisi uygulamasına gittiği görülmektedir.

Trafik-Kasko sigortası müşterilerin sigorta hizmetlerinden esas memnuniyeti risklerin gerçekleşmesi durumunda yaşanacak sürece bağlıdır. En önemli sigorta tercih kriteri riskin gerçekleşmesinden tazmin süreci

³Türkiye Sigorta Birliği verilerine göre 2019 yılında trafik sigortası hasar ödemesi toplam 4.986.570.492 TL ve kasko sigortası hasar ödemesi toplam 5.481.805.881 TL’dir (www.tsb.org.tr, Erişim tarihi 30/05/2020).

sonuna kadar elde edilen deneyimlerden ortaya çıkacak memnuniyet düzeyi olmalıdır. Bu süreçte yaşananlara bağlı olarak mevcut ve potansiyel müşterilerde algı gelişmektedir. Ortaya çıkan bu müşteri algısı sonraki dönemlerde poliçe yenilenmesini ve sigorta şirketinin yeni müşteri kazanma performansını etkileyecektir. Bu nedenle sigorta şirketlerin tazmin dönemi ile ilgili müşterilerin algılarını ölçmeye ihtiyaçları bulunmaktadır. Diğer taraftan müşterinin tazmin sürecine ilişkin algı düzeyinin poliçe yenileme üzerindeki etkisini de görmek gerekir. Çalışmanın gerekçesi de bu ihtiyaçların giderilmesine destek olmaktadır.

2. TÜRKİYE'DE TRAFİK VE KASKO SİGORTALARI

Çalışmanın bu bölümünde, Türkiye'de trafik sigortasının ve kasko sigortasının ifade ettiği anlam, kapsam ve işleyişi yanında trafik ve kasko branşlarında 2019 yılına ait üretim ve hasar verileri değerlendirilmektedir.

2.1. Trafik Sigortası

Trafik sigortası, karşı tarafın motorlu aracında meydana gelebilecek zararı trafik sigortası genel şartları ve teminat limitleri dahilinde telafi edebilmek için zorunlu olarak yaptırılan sigorta şeklinde açıklanabilir (Akman ve İşler, 2012: 21). Trafik sigortasının amacı, motorlu bir araca sahip olan kişinin, aracın çalışması esnasında meydana gelecek kazada, birinin ölüm ve ya yaralanmasına ya da başka bir aracın, nesnenin zarar görmesine neden olması halinde, trafik sigortası limitlerine kadar sigortalıyı korumaktır. Diğer bir deyişle, bir aracın neden olduğu hasar teminat altına alınmaktadır. Türkiye'de trafik sigortasının düzenlenmesi, kanun ile zorunlu hale getirilmiştir (Yalçınkaya, 2019: 6).

Trafik sigortasının teminat kapsamlarını şu şekilde sınıflandırmak mümkündür (Ünlünen, 2018: 36-37):

- Maddi Zararlar Teminatı
- Kalıcı Sakatlık Teminatı
- Ölüm Teminatı

2.2. Kasko Sigortası

Kasko sigortası, motorlu kara aracının sigortalının kontrolü dışında çarpışması, yanması, çalınması vb. hasara uğraması halinde, sigortalının meydana gelen zararını karşılaması amacı ile düzenlenmektedir. Kasko sigortası, sigortalanan araçta meydana gelen hasarlar için düzenlenmekte olup, karşı tarafın aracında meydana gelecek hasarlar kasko sigortası kapsamı dahilinde değildir (Demiray Erol & Alma, 2016: 151).

Kasko sigortası, zorunlu olmaması nedeniyle ve sigortalı ihtiyaç ve taleplerine yanıt verebilmesi amacıyla, teminatları sınırlı ve teminatları geniş iki paket ile sigortalı aracın riskini güvence altına almaktadır. Kasko sigortası paketlerini şu şekilde sınıflandırmak mümkündür (Ünlünen, 2018: 38-39):

- Dar Kapsamlı Kasko
- Genişletilmiş Kasko

2.3. Trafik Sigortası ve Kasko Sigortası Verileri

Türkiye Sigorta Birliği verilerine göre 2019 yılında Trafik ve Kasko dallarında prim üretim tutarı toplamı 24,237 Milyon düzeyindedir. Zorunlu trafik sigortası primleri, motorlu araç sigortaları prim üretiminin %61,27'sini oluşturmaktadır. Görüldüğü gibi zorunlu olan trafik sigortalar primlerinin isteğe bağlı olan Kasko sigortalarından daha fazla prim üretmektedir. 2019 yılına ait prim üretimlerinin araç cinsine göre dağılımı Tablo 1'de yer almaktadır.

1) **Tablo 1. Trafik ve Kasko Sigortası Prim Üretimi (TL-2019)**

Araç Türü	Trafik-Yazılan Prim	Kasko-Yazılan Prim
1-Otomobil	8.012.427.046	6.617.379.724
2-Taksi	193.756.428	26.629.854
3-Minibüs (Sürücü dahil 10-17 koltuk)	653.847.914	178.858.729
4-Otobüs (Sürücü dahil 18-30 koltuk)	306.434.204	96.321.078
5-Otobüs (Sürücü dahil 31 ve üstü koltuk)	167.749.189	121.295.606
6-Kamyonet	3.033.219.920	1.043.467.960
7-Kamyon	943.449.794	384.802.999
8-İş Makinesi	29.260.750	21.577.227
9-Traktör	151.917.860	141.028.706
10-Römork	1.501.582	136.800.711
11-Motosiklet ve Yük Motosikleti	332.835.336	27.324.432
12-Tanker	23.002.864	27.135.097
13-Çekici	906.268.779	501.688.642
14-Özel Amaçlı Taşıt	94.264.326	58.516.105
15-Tarım Makinesi	1.364.434	3.407.472
Toplam	14.851.300.426	9.386.234.341

Kaynak: www.tsb.org.tr, 30.05.2020

Tablo 2’de ise 2019 yılında Trafik ve Kasko sigortalarında yapılan tazmin ödemeleri yer almaktadır. Tablo’da da görüldüğü üzere trafik sigortası prim tahsilatları (14.851.300.426 TL) kasko prim tahsilatından (9.386.234.341 TL) daha fazla olmasına rağmen, hasar ödemeleri kasko sigortalarında (5.481.805.881 TL) daha yüksektir.

Tablo 2. Trafik ve Kasko Sigortası Hasar Verileri (TL-2019)

Şirket Adı	Yazılan Primler	Sigortalılara Tazminat Ödemeleri	Eksper Ödemeleri	Masraf Ödemeleri
Trafik Sigortası	14.851.300.426	4.986.570.492	190.573.671	143.841.723
Kasko Sigortası	9.386.234.341	5.481.805.881	207.378.999	79.470.959
Toplam	24.237.534.767	10.468.376.373	397.952.670	223.312.682

Kaynak: www.tsb.org.tr, 30.05.2020

3.LİTERATÜR

Sigorta sektörüne ilişkin alan araştırmasına dayalı akademik çalışmaların pek çoğu sağlık, hayat ve emeklilik dallarına ilişkin araştırmalar yapıldığı görülmektedir. Buna karşılık motorlu araç sigortalarının daha az ele alındığı görülmektedir (Canol, 2018; Özüdoğru, vd, 2018; Bolat, 2019; Tanık, 2019; Gülbitti, 2007).

Canol, (2018)’un çalışması sigorta şirketlerinin müşteri memnuniyetini arttırmak için işlerini doğru, dürüstlüğe dayalı, rekabet altında adil, müşterilerin isteklerine karşılık verebilen, mevcut müşterilerini koruyan ve müşteri potansiyelini arttırmaya yönelik biçimde davranması gerektiği sonuçlarına varmıştır. (Özüdoğru, vd, 2018)’nin çalışması da müşterilerin sigorta şirketlerine olan güveni ve müşteri memnuniyetinin müşteri sadakatini arttırdığını göstermektedir. Kasko sigortasının tercihlerinin kişilerin demografik özelliklerine göre farklılık gösterdiği düşünülebilmektedir. Bu konu ile ilgili olarak Bolat (2019) tarafından yapılan araştırma müşterilerin demografik özelliklerine göre müşterilerin kasko tercihinde bir farklılaşma olmadığını ortaya çıkarmıştır. Buna karşılık Yayar ve Daşçı (2019) çalışmalarında hane halkı geliri, bireyin risk tutumu, hasarlı kaza varlığı, farklı kullanıcı varlığı ve otomobilin piyasa değeri gibi değişkenlerin kasko sigortası tercihinde etkili olduğunu belirlemiştir.

Canol, (2018)'in çalışmasına paralel biçimde Tanık (2019)'ın çalışması da müşteri memnuniyetinin gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Tanık (2019) lojistik sektöründe faaliyet gösteren firmaların emtia nakliyat sigortası ile hasar süreci ve müşteri beklentileri üzerine bir araştırma yapmıştır. Çalışma sonucunda; müşteri bilgi ve tecrübelerini göz ardı etmemek, müşteri taleplerini bütün yönleriyle ele alarak müşteri memnuniyetinin sağlanması gerektiği sonucuna ulaşmıştır (Tanık, 2019).

Hasar süreçlerine ilişkin yapılan çalışmalara ender biçimde rastlanmaktadır. Gülbitti (2007) çalışması ile Türkiye'de kasko sigortası hasar uygulamalarını değerlendirmiştir. Çalışma sonunda kasko sigortasının Türkiye'de poliçe sayısının ve buna bağlı olarak prim üretiminin sürekli artmasına rağmen teknik sonuçlarının olumsuz yönde ilerlediği tespit edilmiştir. Sigorta sektörüne ilişkin verilere ve hasar konusundaki olumsuzlukların incelenmesine dayanan bu çalışma ile; kasko sigortası hasarları ile tazminatın belirlenmesi ve ödenmesi işlemlerinde şirketlerin uygulamalarını gözden geçirmeleri, hizmet kalitesini artırıcı ve sigortalıların mağdur olmalarını engelleyici yöntemler geliştirmeleri gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Eygü & Soğukpınar (2012) çalışmasında araç sahiplerinin kasko sigorta poliçesi edinmesinde etkili olan faktörleri araştırmıştır. Çalışma sonucunda hasar ödeme hızı, poliçe prim tutarı, sigorta şirketinin servis anlaşmasının olmasının kasko sigortası tercihinde etkili olduğu belirlenmiştir. Gümüş & Özdemir (2018) da Aydın ilinde yaptıkları çalışmada Eygü & Soğukpınar (2012) gibi hasar ödeme hızının kasko sigortaları tercihinde önemli bir faktör olduğunu bulmuştur. Diğer önemli faktörler hasar anında sağlanan desteğin hızı ve önceki deneyimler olarak çalışmada yer almıştır. Demir vd. (2018) Adana ilinde Üniversite personeli üzerine yaptığı çalışmada şirket bilinirliği ve güven faktörlerinin demografik değişkenlere göre farklılaşmadığı görülürken, acentenin tavrı, şirket imkânları, güvence, ek teminatlar ve kasko deneyimi faktörlerinin demografik değişkenlere göre farklılaştığı görülmektedir. Çalışmaya göre kasko sigortası tercihinde en önemli faktörlerin sigorta şirketinin sahip olduğu imkanlar, güvence, ek teminatlar ve önceki kasko deneyimleri olduğu anlaşılmıştır.

Literatür incelenmesinde müşterilerin kasko sigortalılarından memnuniyet düzeyleri ve kasko sigortası tercihlerinde etkili olan faktörlerin ele alındığı görülmektedir. Hasar süreçlerinin az sayıda çalışmada sınırlı biçimde ele alındığı görülmektedir. Bildiğimiz kadarıyla önceki çalışmaların hasar süreçlerini detaylı olarak ele almadığı görülmektedir. Bu nedenle bu çalışma salt hasar süreçlerine ilişkin müşteri algılarının ölçülmesi bakımından literatürdeki bir boşluğun doldurulmasına katkı sağlayacaktır.

4. YÖNTEM VE BULGULAR

Çalışmada anket yöntemi kullanılmış ve kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Uygulanan anket formu hasar sürecine ilişkin sigortalıların algılarını detaylı olarak araştırabilmek için yazarlar tarafından oluşturulmuştur. Çalışma kapsamında Uşak ilinde trafik sigortası ya da trafik ve kasko sigortası yaptıran 390 kişiye ulaşılmıştır. Analiz için temel tanımlayıcı istatistiklerin yanında, Güvenilirlik ve Faktör analizlerini takiben Çoklu uyum analizi kullanılmıştır.

4.1. Çalışmanın Gereçesi

Sigorta talebi üzerinde etkili olabilecek pek çok etken bulunmaktadır. Bu etkenler sigorta kollarına göre farklılık yaratabilecektir. Üzerinde durulan konulardan biri de hizmet kalitesinin standart hizmet kalitesi ölçekleri ile araştırılmasıdır. Standart ölçeklerin trafik ve kasko sigortalılarında hasar süreçlerini detaylı olarak analiz etmede yetersiz kaldığı görülmektedir. Çalışma hasarın oluşması, hasarın tazmini, yedek araç hizmetinin sağlanması gibi kendine has özellikleri bulunmaktadır. Motorlu araç sigortalılarının en önemli yanı riskin gerçekleştiği zamanlarda ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle, bu tür sigortalarda poliçe satın alma kararı esas olarak riskin gerçekleşmesi sonrasında yaşananlara bağlı olarak ortaya çıkan algılarla ilgili olacaktır. Bu nedenle vatandaşların karşılaştıkları hasarlardaki hasar süreçlerine dair tecrübeleri, izlenimleri büyük öneme sahiptir.

4.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, vatandaşların, düzenlenmiş olan trafik ve kasko sigortası poliçeleri sonrasında ortaya çıkan hasar süreçlerine yönelik algılarının tespit ve analiz edilmesi; algı düzeyinin Poliçe satın almada rol oynayıp oynamadığının belirlenmesidir.

Araştırmada, Uşak İli'nde yaşayan vatandaşların poliçe satın aldıkları trafik ve kasko branşlarındaki karşılaştıkları hasar süreçlerine yönelik karşılaştıkları durumlar arası ilişkilerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde vatandaşların özellikleri ve trafik sigortası veya kasko sistemine yönelik mevcut durumu belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise trafik ve kasko branşlarındaki hasar süreçlerine yönelik algı ve tutumları belirlemeye yönelik bir ölçek yer almaktadır. Ölçek beşli likert biçiminde oluşturulmuş sorulardan oluşmaktadır. Yanıtlar "1 Kesinlikle katılmıyorum, 2 Katılmıyorum, 3 Kararsızım, 4 Katılıyorum, 5 Kesinlikle katılıyorum olacak şekilde kodlanmıştır.

4.3. Bulgular

Araştırmanın örneklemini 390 vatandaş üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma toplumunun %42,1'i kadın, %57,9'u erkek bireylerden oluşmaktadır. Bireylerin yaş dağılımlarına bakıldığında %46,4'ünün 18-29 yaş aralığında olduğu belirlenirken, % 47,4'ünün ise 30-49 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. 50 yaş ve üzeri bireylerin oranı ise % 6,2 olarak belirlenmiştir. Bireylerin gelirlerinin mod sınıfının 2501-5000 TL arasında olduğu ve toplumun % 56,2'sini oluşturduğu belirlenmiştir. Geliri 2500 TL ve daha az olan bireylerin oranı % 14,1 olarak belirlenirken 5000 TL'den daha yüksek gelire sahip olan bireylerin oranı ise %29,7 olarak hesaplanmıştır. Araştırmada evli bireyler yoğunlukta olup toplumun % 55,9'unu oluşturmaktadırlar. Bireyin % 52,6'sı lisans düzeyinde eğitime sahip iken lisansüstü eğitime sahip bireylerin oranı % 21,8 olarak belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 3'de verilmiştir.

Bireylere trafik sigorta veya kasko durumlarına yönelik mevcut durumları sorulmuş ve elde edilen sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir. Tablo 4'e göre;

Bireylerin % 95,4'ü daha önce kendisinin veya ailesinin aracına yönelik trafik sigortası yaptırdığı (TS1) belirlenmiştir. % 67,7'lik bir grup daha önce kendisinin veya ailesinin aracına yönelik kasko sigortası yaptırdığını (TS2) ifade ederken, %32,3'ü ise kendisinin veya ailesinin bir aracına kasko sigortası yaptırmamıştır. İçinde bulunulan dönemde ise, bireylerin % 86,2'sinin araçlarına yönelik trafik sigortasının (TS3) olduğu, % 13,8'inin ise trafik sigortasının olmadığı ortaya çıkmıştır. Trafik sigortası zorunlu bir sigorta olduğu için, sigortalanma oranı yüksektir. Ancak, kasko sigortası yaptırma oranı daha düşüktür (% 51,5). Ankete katılanların % 48,5'inin ise araçlarına kasko sigortası yaptırmadığı görülmektedir.

Tablo 3. Bireylerin Özellikleri ve Dağılımları

	Özellik	Sıklık	Yüzde		Özellik	Sıklık	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	164	42,1	Yaş	18-29 Yaş	181	46,4
	Erkek	226	57,9		30-49 Yaş	185	47,4
Gelir	2500 TL ve Altı	55	14,1		50 Yaş ve Üzeri	24	6,2
	2501 TL - 5000 TL	219	56,2	Eğitim	Lise ve Altı	49	12,6
	5001 TL - 7500 TL	105	26,9		Ön Lisans	51	13,1
	7501 TL ve Üzeri	11	2,8		Lisans	205	52,6
Medeni Durum	Bekar	172	44,1		Lisansüstü	85	21,8
	Evli	218	55,9				

Ankete katılan bireylerin % 43,3'ü trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunurken (TS5) % 56,7'si ise trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunmadığı belirlenmiştir. Aynı dönemde Kasko sigortası bünyesinde hasar karşılanması talebinde bulunanlar % 34,9'luk bir kesimi oluşturmaktadır.

Sigorta şirketlerine yapılan hasar tazmin talebi sonrasında bireylerin % 42,3'ü trafik sigortası aracılığıyla hasar ödemesi alırken (TS7), % 34,4'ü kasko sigortası poliçesi aracılığıyla hasar ödemesi almıştır (TS8).

Tablo 4. Bireylerin Trafik Sigortası ve Kasko Sigortası ile Bağlantı Düzeyi

	Durum	Sıklık	%
TS1-Daha önce sizin veya ailenizin aracına trafik sigortası yaptırdınız mı?	Hayır	18	4,6
	Evet	372	95,4
TS2-Daha önce sizin veya ailenizin aracına kasko sigortası yaptırdınız mı?	Hayır	126	32,3
	Evet	264	67,7
TS3 - Şu anda Trafik Sigortanız var mı?	Hayır	54	13,8
	Evet	336	86,2
TS4 - Şu an Kasko Sigortanız var mı?	Hayır	189	48,5
	Evet	201	51,5
TS5- Trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulundunuz mu?	Hayır	221	56,7
	Evet	169	43,3
TS6 - Kasko sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulundunuz mu?	Hayır	254	65,1
	Evet	136	34,9
TS7- Kasko sigortası poliçenizle hasar ödemesi aldınız mı?	Hayır	225	57,7
	Evet	165	42,3
TS8 - Kasko sigortası poliçenizle hasar ödemesi aldınız mı?	Hayır	256	65,6
	Evet	134	34,4

Araştırmada bireylerin trafik ve kasko branşlarındaki hasar süreçlerine yönelik algı ve tutumları bir ölçekle elde edilmiştir. Ölçek 21 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin kaç boyutta toplandığını görebilmek için Keşfedici Faktör Analizinden (KFA) yararlanılmıştır. Ortak faktör yapıları belirlenmeden önce veri setinin faktör analizi için yeterli örneklem hacmine sahip olup olmadığını belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin Measure (KMO) ölçümüne bakılmış ve 0,852 olarak hesaplanmıştır. Bulunan bu istatistik örneklem hacminin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Faktör yükleri matrisinin elde edilmesinde yararlanılan korelasyon matrisinin birim matrisi olup olmadığı Bartlett's Testi ile incelenmiş ve istatistiksel açıdan anlamlı bir sonuç bulunmuştur (P=0,0001). Dolayısıyla korelasyon matrisi birim matris değildir ve faktör yüklerinin elde edilmesi için uygun bulunmuştur. Ölçekte yer alan maddelerin ölçekle olan korelasyonları diğer bir ifadeyle ağırlıklarına bakılmış ve tüm maddelerin ağırlığının 0,550 üzeri olduğu belirlenmiştir. Ölçeği bozan veya 0,40 birimlik bir ilişkinin altında madde olmadığından ölçekten çıkartılan (Extraction) bir madde bulunmamıştır. Keşfedici faktör analizi sonucuna göre birbirinden bağımsız beş faktör elde edilmiştir. Yöntem olarak Temel Bileşenler yöntemi, rotasyon olarak da tüm yöntemler uygulanmıştır. Quartimax yöntemi hariç Varimax, Equamax, Direct Oblimin ve Promax döndürme yöntemlerinde faktör boyutları aynı sonuçları vermektedir. Araştırmada Varimax yöntemi raporlanmıştır. Keşfedici Faktör Analizi sonucunda özdeğeri 1'den büyük beş faktör toplam varyansın % 74,695'ini açıklamaktadır. Toplam varyansın % 20,319'ini açıklayan F1 '**hasar ödeme faktörü**', toplam varyansın % 16,66'ini açıklayan F2 '**sigorta kapsamı**' faktörü olarak tanımlanmıştır. Toplam varyansın % 12,838'ünü açıklayan üçüncü faktör ise '**suistimal**' faktörü, toplam varyansın %12,648'ini açıklayan F4 ise '**hasar ödeme süresi**' faktörü olarak isimlendirilirken, son faktör '**prim maliyeti**' faktörü olarak isimlendirilmiş ve toplam varyansın % 12,229'unu açıkladığı belirlenmiştir. Faktör analizi sonucu elde edilen faktörlerde yer alan maddelerin güvenilirlikleri de incelenmiştir. Güvenirliğin bir ölçüsü olarak Cronbach's Alpha istatistiği esas alınmıştır. Beş faktörde de Cronbach's Alpha istatistiğinin 0,70'den daha büyük olduğu ve 0,750 ile 0,902 arasında yer aldığı belirlenmiştir. Dolayısıyla Özdamar (2015)'e göre tüm ölçekler yüksek güvenilirlik düzeyine sahiptir ve ölçek toplum taramalarında ve bilimsel yargıların oluşturulmasında güvenle kullanılabilir ölçeklerdir. Ölçeklerin

ortalamalarına bakılmış ve ölçek ortalamalarının 3,144 ile 3,551 arasında yer aldığı belirlenmiştir. Faktör analizi sonuçları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

	İfadeler	Çıkarma	F1	F2	F3	F4	F5
S4	Trafik sigortası hasar süreçlerinde sigorta şirketi-oto tamirhanesi-sigorta eksperisi hasar-onarım sürecini uyum içerisinde sonuçlandırmaktadır	,800	,857				
S3	Trafik sigortası hasarlarında sigorta şirketleri hasar ödememi zamanında yapmaktadır	,751	,791				
S2	Trafik sigortası hasarlarında sigorta şirketleri hasar ödememi eksiksiz yapmaktadır.	,700	,763				
S8	Kasko sigortası hasarlarında sigorta şirketleri hasar ödememi eksiksiz yapmaktadır	,759	,639				
S5	Anlaşmalı Kaza Tespit Tutanağı (KTT) ve Mobil Kaza Tutanağı trafik sigortası hasar sürecini kolaylaştırır ve hızlandırır.	,779	,636				
S13	Kasko sigortasında, sigorta şirketiyle anlaşmalı olan servisler hasar sürecini kolaylaştırır ve hızlandırır.	,788	,604				
S9	Kasko sigortası hasar süreçlerinde sigorta şirketi-oto tamirhanesi-sigorta eksperisi uyum içerisinde hasar sürecini sonuçlandırmaktadır.	,717	,541				
S17	Kasko sigortası ile satın alınan ikame araç teminatının kapsam ve limitleri, hasar sürecinde yeterlidir.	,831		,871			
S16	Kasko sigortası ile satın alınan mini onarım teminatının kapsam ve limitleri, hasar sürecinde yeterlidir.	,780		,824			
S18	Kasko sigortası ile satın alınan yol yardım-asistans hizmetlerinin kapsam, kalite ve hızı yeterlidir.	,688		,680			
S19	Hasar sonrasında Kasko poliçemde sürpriz muafiyetlere rastlamadım.	,773		,621			
S15	Kasko sigortasında beyan üzerine ödenen hasarlar, hasar süreçlerinde suüstimallere meydan verebilmektedir	,713			,799		
S6	Anlaşmalı Kaza Tespit Tutanağı (KTT) ve Mobil Kaza Tutanağı trafik sigortası hasar süreçlerinde suüstimallere meydan verebilmektedir	,573			,640		
S21	Trafik ve kasko sigortası hasar sürecinden memnuniyet düzeyim, ilgili sigorta şirketiyle poliçemi yenileme durumumu etkiler.	,784			,555		
S20	Trafik ve kasko sigortası hasarlarında hasar sürecini güvendiğim için poliçemi düzenleyen aracı(acente, broker, prodüktör vb.) üzerinden yürütürüm.	,660			,538		
S10	Kasko sigortası hasar süreçlerinin uzamasında acentelerin de payı bulunabilmektedir.	,777				,824	
S12	Kasko sigortası hasar süreçlerinin uzamasında sigorta şirketlerinin de payı bulunabilmektedir.	,749				,671	
S11	Kasko sigortası hasar süreçlerinin uzamasında eksperlerin de payı bulunabilmektedir.	,840				,652	
S14	Kasko sigortasında beyan üzerine ödenen hasarlar, hasar sürecini kolaylaştırır ve hızlandırır.	,721				,566	
S1	Teminat limitleri ve trafik sigortası hasar süreçleri dikkate alındığında, Trafik sigortası için ödemiş olduğum prim tutarı yüksektir.	,738					,833
S7	Kasko sigortası teminatları ve kasko sigortası hasar süreçleri düşünüldüğünde, kasko sigortası için ödemiş olduğum prim tutarı yüksektir.	,765					,807
	Özdeğer	4,267	3,499	2,696	2,656	2,568	
	Açıklanan varyans	20,319	16,660	12,838	12,648	12,229	
	Açıklanan toplam varyans	20,319	36,980	49,818	62,466	74,695	
	Kaiser-Meyer-Olkin Measure	,852					
	Bartlett's Test of Sphericity	6712,4	P	,000			
	Cronbach's Alpha	0,902	0,886	0,789	0,833	0,750	
	Ölçek ortalama	3,333	3,144	3,485	3,304	3,551	

Ölçek boyutları ile birimlerin özelliklerine göre farklılıklar araştırılırken veya trafik sigorta ya da kasko durumu ile ilişkilendirilebilmesi için her ölçekte yer alan maddeler toplanmış ve madde sayısına bölünmüştür. Böylece her bireyin ölçeğe olan ortalama skorları belirlenmiş olacaktır. Ortalama skorlar 1 ile 5 arasında olacağından ölçeklere yaklaşım değişmeyecektir. Daha sonra trafik sigorta veya kasko durumu ile ilişkilerin görülebilmesi için ortalama skor değerleri ikili hale getirilmiştir. İkili hale getirilen değişkenler ile trafik sigorta veya kasko durumları ilişkilendirilecektir. İlişkilendirmeler Çoklu uyum analizi ile

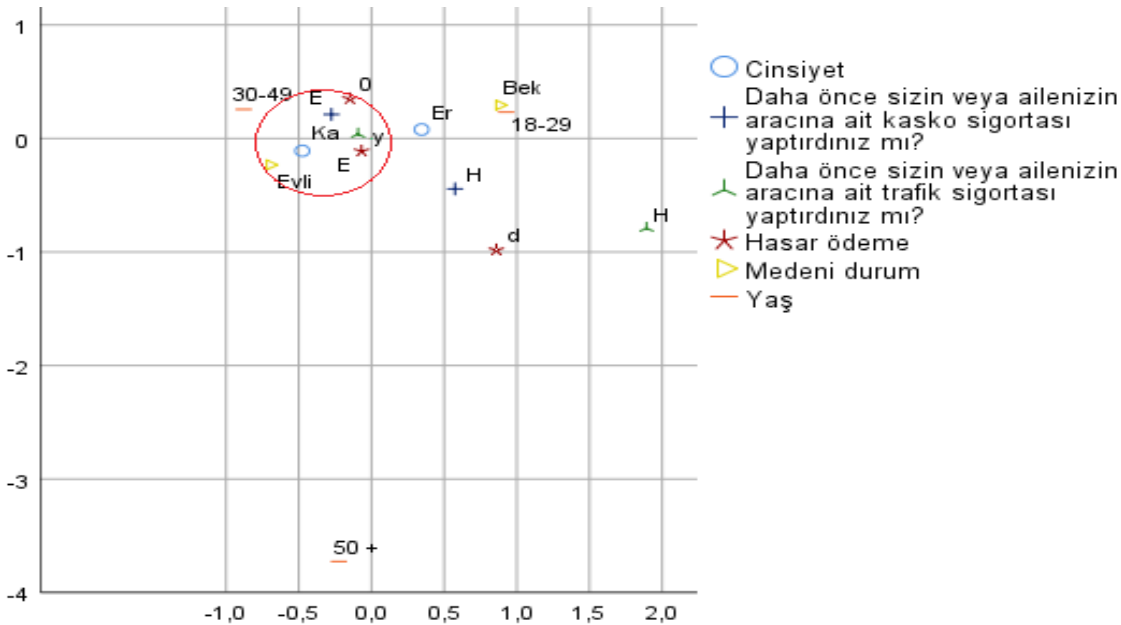
araştırılacaktır. Uyum analizi, değişkenlerin kategorileri arasındaki benzerliklerin ya da farklılıkların uzaklıklar cinsinden ifade edilmesi ve hangi alt kategorinin diğer kategorilere göre daha çok benzer olduklarını bulmayı amaçlar. Ayrıca değişkenlerin alt kategorileri arasındaki benzerlikleri daha az sayıda boyutta grafiksel olarak görüntülemeyi amaçlamaktadır. Çoklu uyum analizi basit uyum analizinin üç ve daha fazla kategorik değişken için bir genellemesidir (Özdamar, 2004: 461). Çoklu uyum analizinden elde edilen sonuçların grafikte gösterimi yorumların daha kolay yapılmasını ve her bir değişkene ait kategoriler arasındaki ilişkilerin daha anlaşılır ve açıklanabilir olmasını sağlamaktadır (Gümüş vd., 2008: 47).

Uşak ilinde yaşayan bireylerin cinsiyet, medeni durum, yaş değişkenleri ve TS1 ve TS2 değişkenleri ile trafik ve kasko branşlarındaki hasar süreçlerine yönelik hasar ödeme algılamaları arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. Çoklu uyum analizine göre;

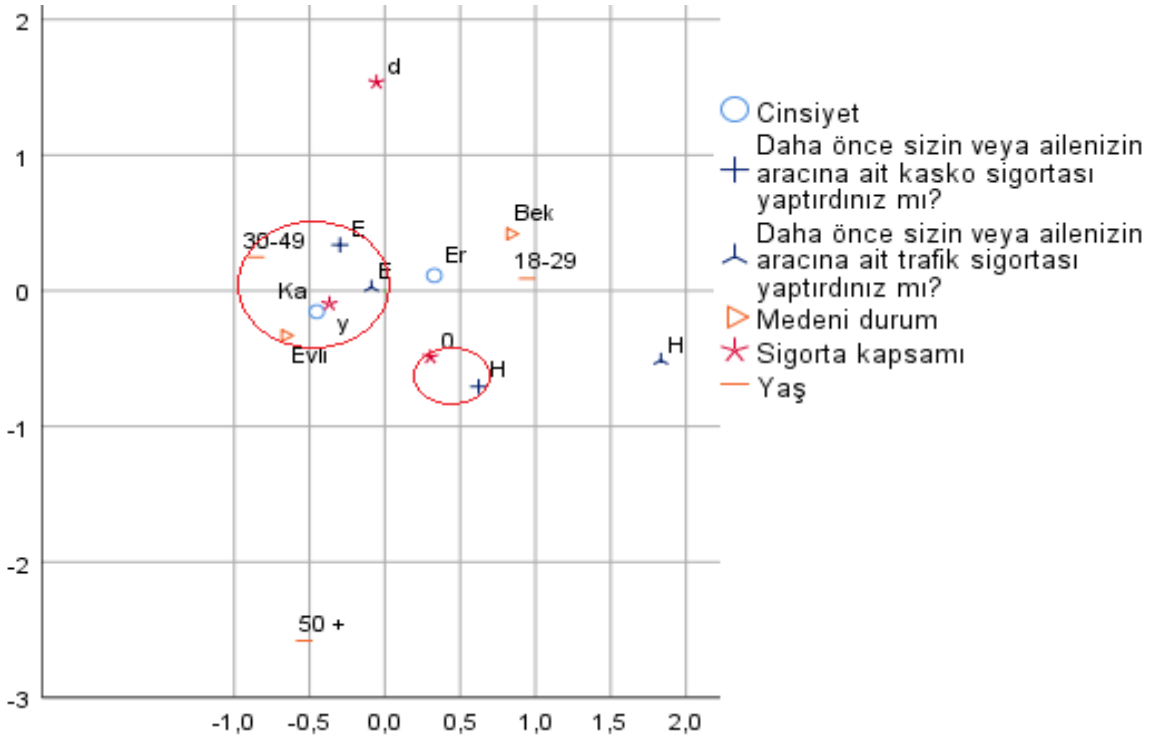
- Kadın bireyler, evli olan bireyler, daha önce kendisinin ve ailesinin aracına kasko sigortası yaptıran ve kendisinin ve ailesinin aracına trafik sigortası yaptıran bireylerin hasar süreçlerine yönelik hasar ödeme algılamaları yüksek bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar Grafik 1’de verilmiştir.

Bireylerin cinsiyet, medeni durum, yaş değişkenleri ve TS1 ve TS2 değişkenleri ile hasar süreçlerine yönelik sigorta kapsamı arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. Çoklu uyum analizine göre;

- Kadın bireyler, evli olan bireyler, daha önce kendisinin ve ailesinin aracına ait kasko sigortası yaptıran ve kendisinin ve ailesinin aracına trafik sigortası yaptıran ve yaşı 30-49 arasında olan bireylerin sigorta kapsamı algılaması yüksek bulunmuştur.
- Daha önce kendisinin veya ailesinin aracına kasko sigortası yaptırmayan bireylerin sigorta kapsamı algılaması orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar Grafik 2’de verilmiştir.



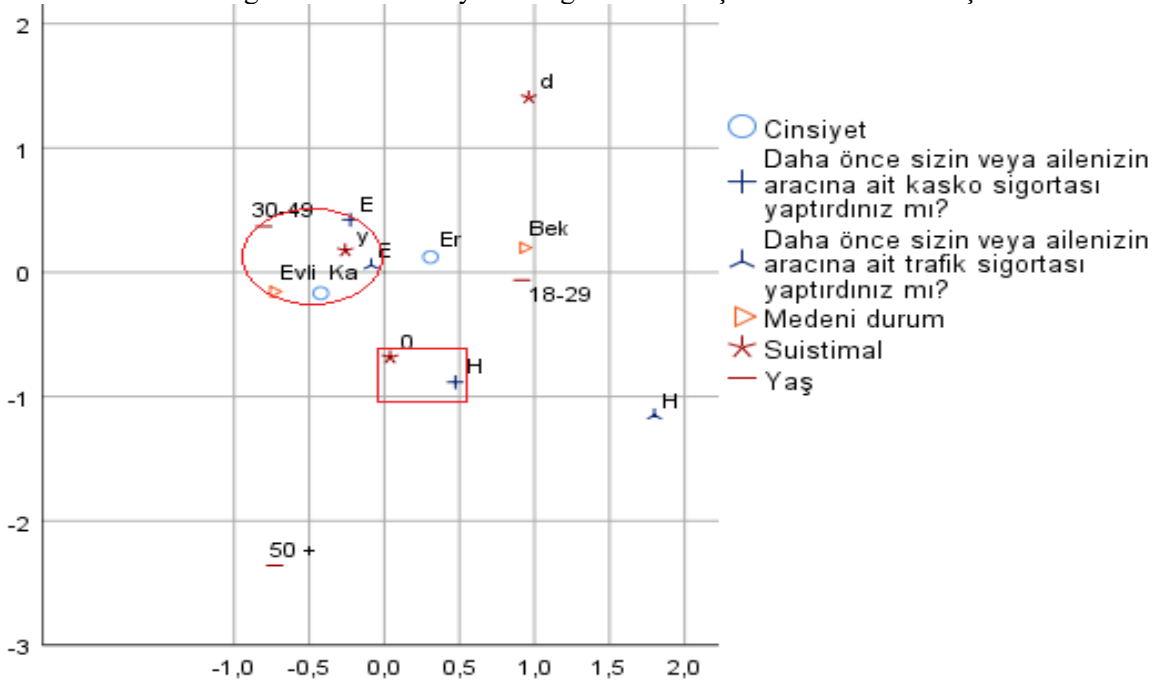
Grafik 1. Bireylerin Özellikleri, TS1 ve TS2 ile Hasar Ödeme İlişkisi



Grafik 2. Bireylerin Özellikleri, TS1 ve TS2 ile Sigorta Kapsamı İlişkisi

Bireylerin cinsiyet, medeni durum, yaş değişkenleri ve TS1 ve TS2 değişkenleri ile hasar süreçlerine yönelik "suiistimal" algılaması arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. Çoklu uyum analizine göre;

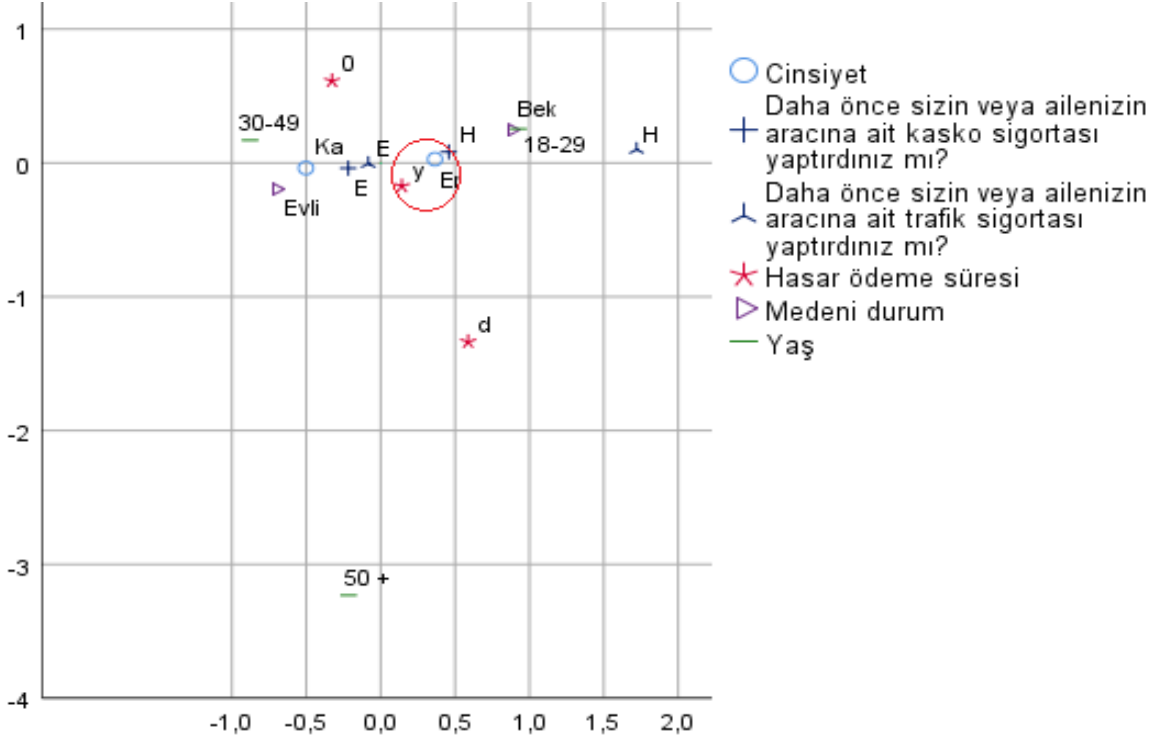
- Kadın bireyler, evli olan bireyler, daha önce kendisinin ve ailesinin aracına ait kasko sigortası yaptıran ve kendisinin ve ailesinin aracına trafik sigortası yaptıran ve yaşı 30-49 arasında olan bireylerin hasar süreçlerine yönelik suiistimal algılaması yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.
- Daha önce kendisinin veya ailesinin aracına kasko sigortası yaptırmayan hasar süreçlerine yönelik suiistimal algılaması orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar Grafik 3'de verilmiştir.



Grafik 3. Bireylerin Özellikleri, TS1 ve TS2 ile Suistimal İlişkisi

Bireylerin cinsiyet, medeni durum, yaş değişkenleri ve TS1 ve TS2değişkenleri ile hasar süreçlerine yönelik hasar ödeme süresi arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. Çoklu uyum analizine göre;

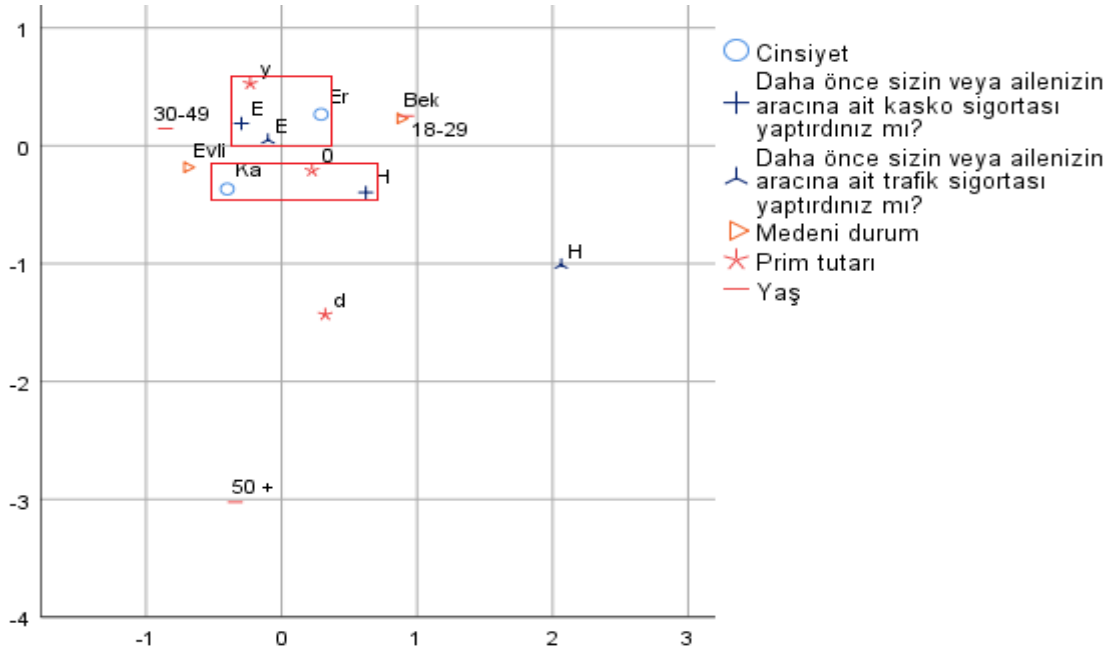
- Erkek bireyler, daha önce kendisinin ve ailesinin aracına ait kasko sigortası yaptırmayan bireylerin hasar ödeme süresi algılaması yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. . Elde edilen sonuçlar Grafik 4’de verilmiştir.



Grafik 4. Bireylerin Özellikleri, TS1 ve TS2 ile Hasar Ödeme Süresi İlişkisi

Bireylerin cinsiyet, medeni durum, yaş değişkenleri ve TS1 ve TS2değişkenleri ile hasar süreçlerine yönelik prim maliyet algısı arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. Çoklu uyum analizine göre;

- Erkek bireyler, daha önce kendisinin ve ailesinin aracına ait kasko sigortası yaptıran ve kendisinin ve ailesinin aracına trafik sigortası yaptıran bireylerin prim maliyet algısı yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.
- Daha önce kendisinin ve ailesinin aracına ait kasko sigortası yaptıran kadın bireylerin prim maliyet algısı orta düzeyde olduğu bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar Grafik 5’de verilmiştir.

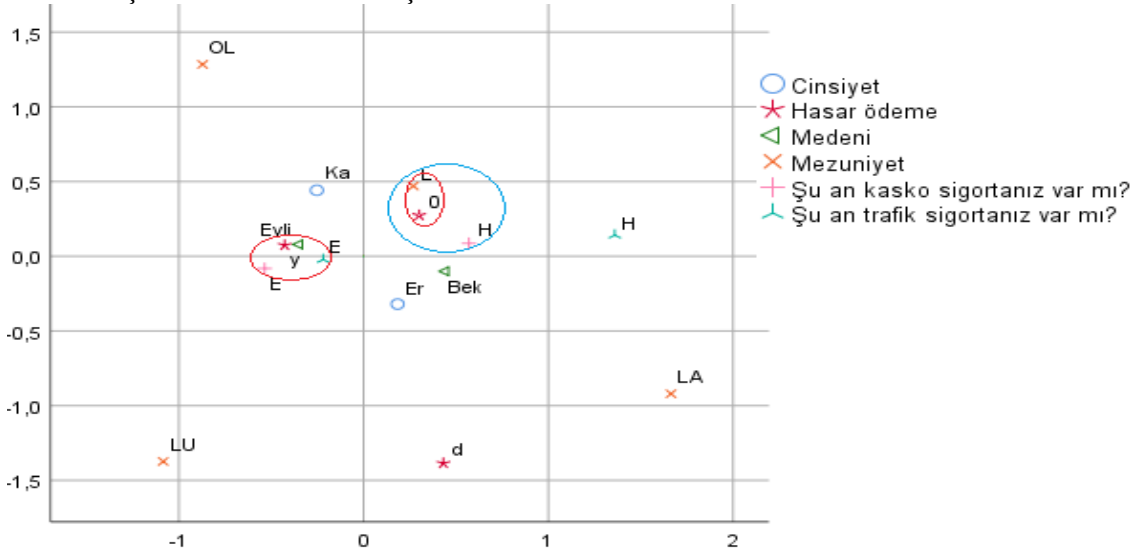


Grafik 5. Bireylerin Özellikleri, TS1 ve TS2 ile Prim Maliyet İlişkisi

Bireylerin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, TS3 ve TS4 değişkenleri ile hasar süreçlerine yönelik hasar ödeme algısı arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. Çoklu uyum analizine göre;

- Evli ve şu an kasko ve trafik sigortası olan bireylerin hasar ödeme algısı yüksek bulunmuştur.
- Eğitimi lisans olan bireylerin hasar ödeme algısı orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu kümeye daha sonraki benzerlik düzeyinde şu an kasko sigortası olmayanlar katılmaktadır.

Elde edilen sonuçlar Grafik 6'da verilmiştir.

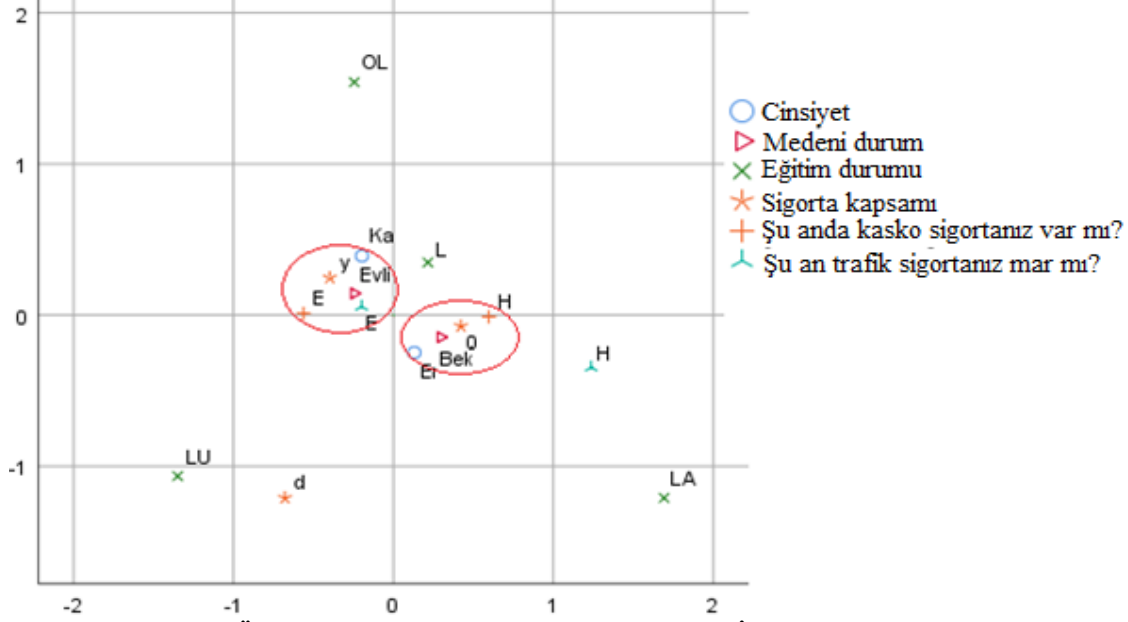


Grafik 6. Bireylerin Özellikleri, TS3 ve TS4 ile Hasar Ödeme İlişkisi

Bireylerin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, TS3 ve TS4 değişkenleri ile hasar süreçlerine yönelik sigorta kapsamı algısı arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. Çoklu uyum analizine göre;

- Kadın bireyler, evli bireyler, kasko ve trafik sigortası olan bireylerin sigorta kapsamı algısı yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.

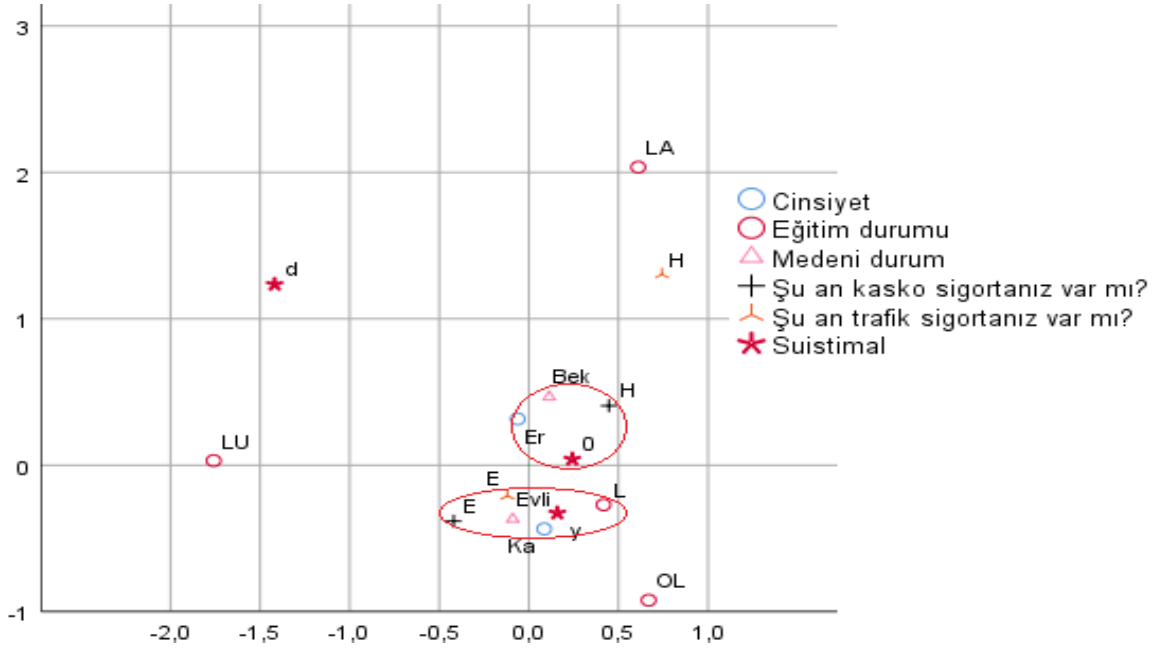
- Erkek bireyler, bekar bireyler ve kasko sigortası olmayan bireylerin sigorta kapsamı orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar Grafik 7’de verilmiştir.



Grafik 7. Bireylerin Özellikleri, TS3 ve TS4 ile Sigorta Kapsamı İlişkisi

Bireylerin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, TS3 ve TS4 değişkenleri ile kötüye kullanmaya yönelik suistimal algısı arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. Çoklu uyum analizine göre;

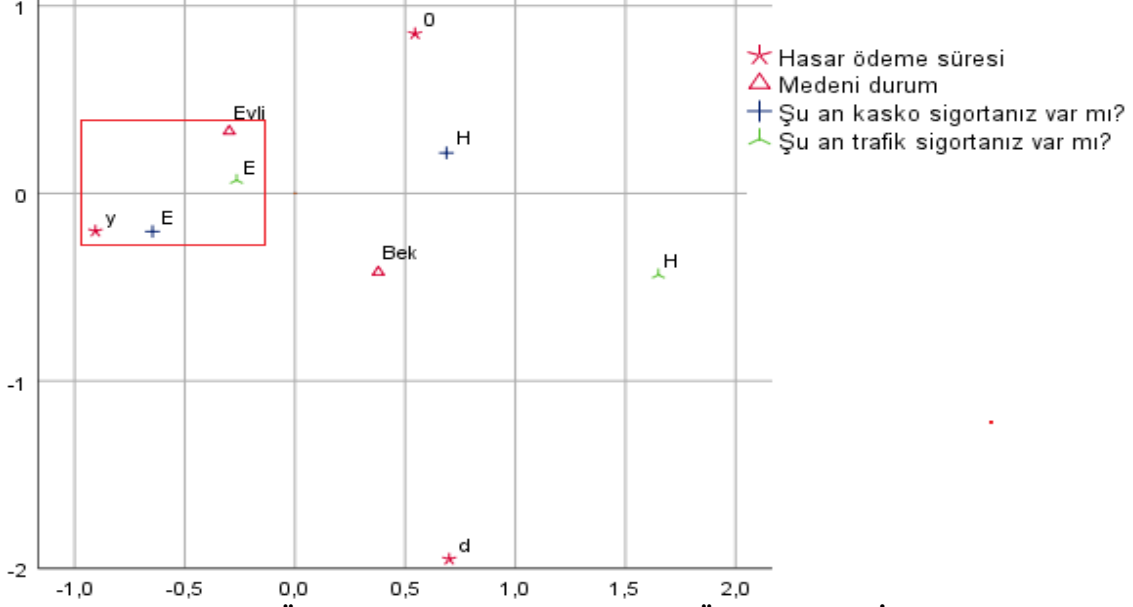
- Kadın bireyler, evli bireyler, lisans eğitimine sahip olan ile kasko ve trafik sigortası olan bireylerin suistimal algısı yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.
- Bekar bireylerin, erkek ve şu an kasko sigortası olmayan bireylerin suistimal algısı orta düzeyde bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar Grafik 8’de verilmiştir.



Grafik 8. Bireylerin Özellikleri, TS3 ve TS4 ile Suistimal İlişkisi

Bireylerin hasar ödeme süresiyle ilişkili değişkenleri belirlemek için çoklu uyum analizinden yararlanılmış ilişki bulunan değişkenler Grafik 9’da verilmiştir. Grafik 9’a göre;

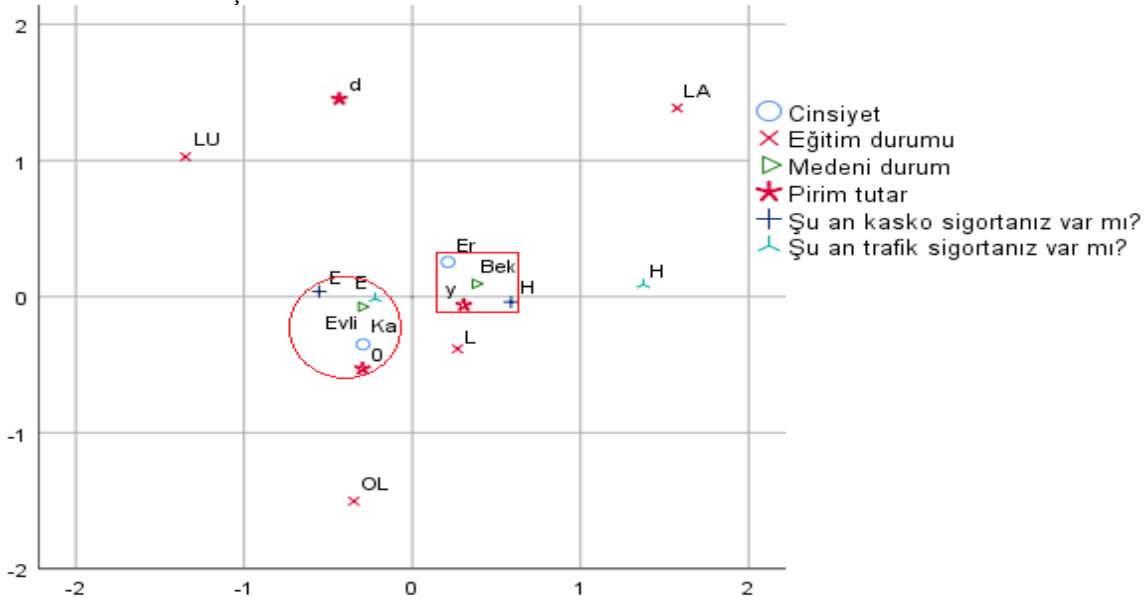
- Evli ve trafik ve kasko sigortasına sahip olan bireylerin hasar ödeme süresinin yüksek olduğunu düşünmektedirler. Elde edilen sonuçlar Grafik 9’da verilmiştir.



Grafik 9. Bireylerin Özellikleri, TS3 ve TS4 ile Hasar Ödeme Süresi İlişkisi

Bireylerin prim tutarına yönelik algılamaları ile kişisel özellikleri ve trafik ve kasko sigortasının varlığı arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 10’da verilmiştir. Grafik 10’a göre;

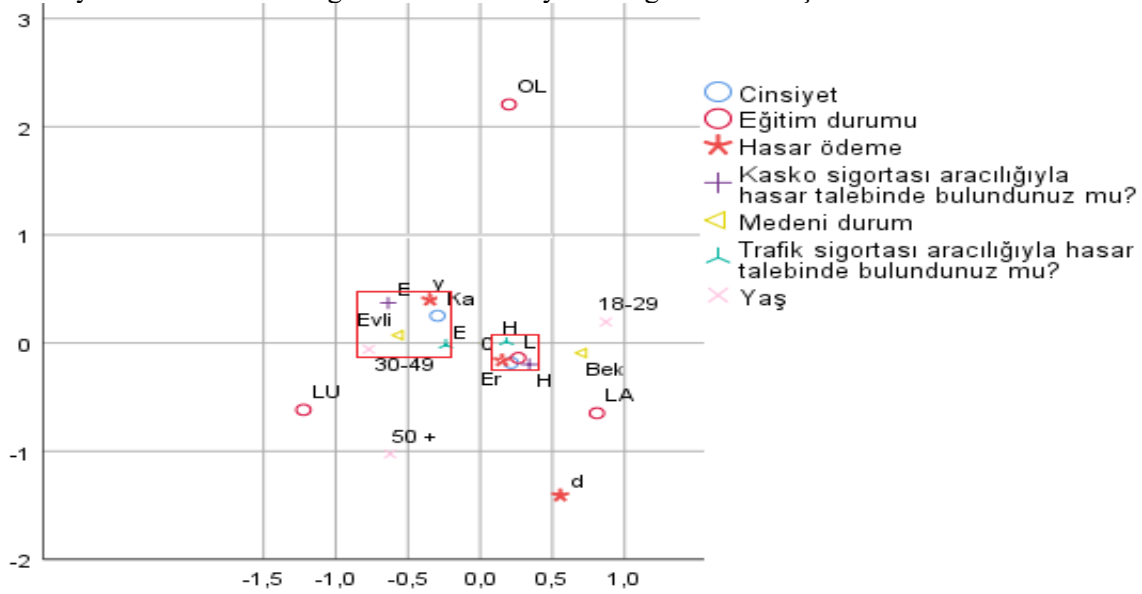
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler ve kasko sigortası ve trafik sigortası olan bireylerin prim tutarına yönelik algılamaları orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.
- Cinsiyeti erkek, medeni durumu bekar olan ve kasko sigortası olmayan bireylerin prim tutarı yüksek olarak belirlenmiştir.



Grafik 10. Bireylerin Özellikleri, TS3 ve TS4 ile Prim Tutarı İlişkisi

Bireylerin hasar ödemeye yönelik algılamaları ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası ve kasko sigortası ile hasar talebinde bulunma durumu (TS5 ve TS6) arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 11’de verilmiştir. Grafik 11’a göre;

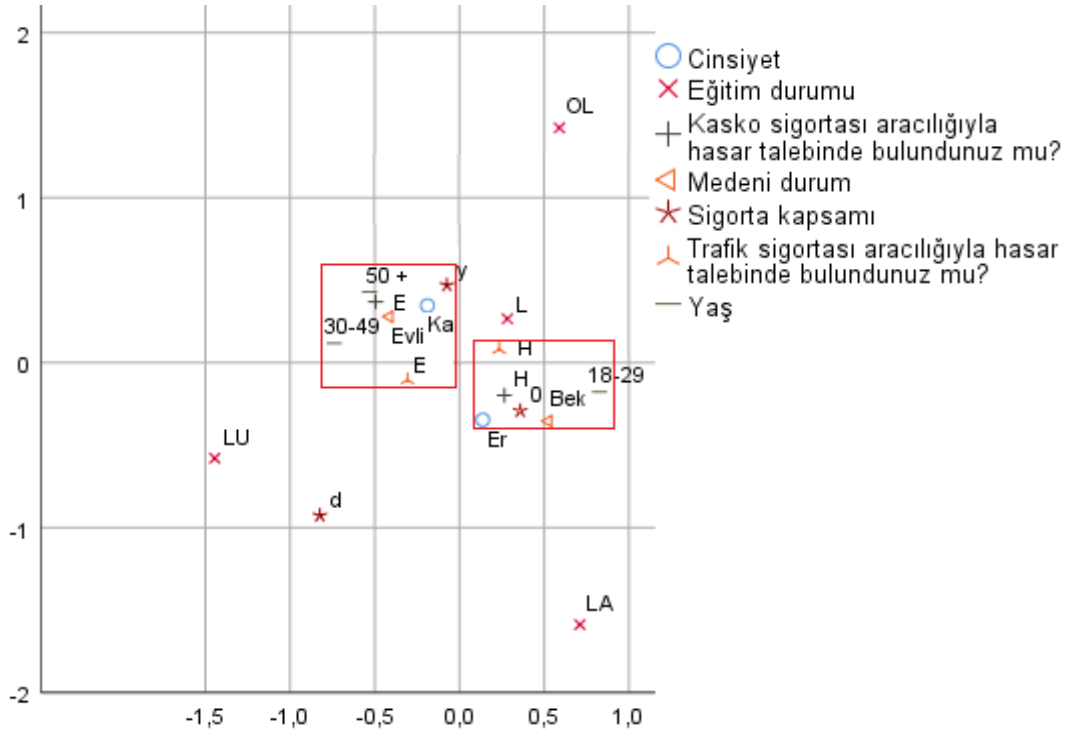
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler ve kasko sigortası ve trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunan, yaşı 30-49 arasında olan bireylerin hasar ödeme algısı yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur.
- Erkek bireylerin, eğitimi lisans olan, kasko sigortası ve trafik sigortası ile hasar talebinde bulunmayan bireylerin hasar ödeme algılaması orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Grafik 11. Bireylerin Özellikleri, TS5 ve TS6 ile Hasar Ödeme İlişkisi

Bireylerin sigorta kapsamına yönelik algılamaları ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası ve kasko sigortası ile hasar talebinde bulunma durumu (TS5 ve TS6) arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 12’de verilmiştir. Grafik 12’a göre;

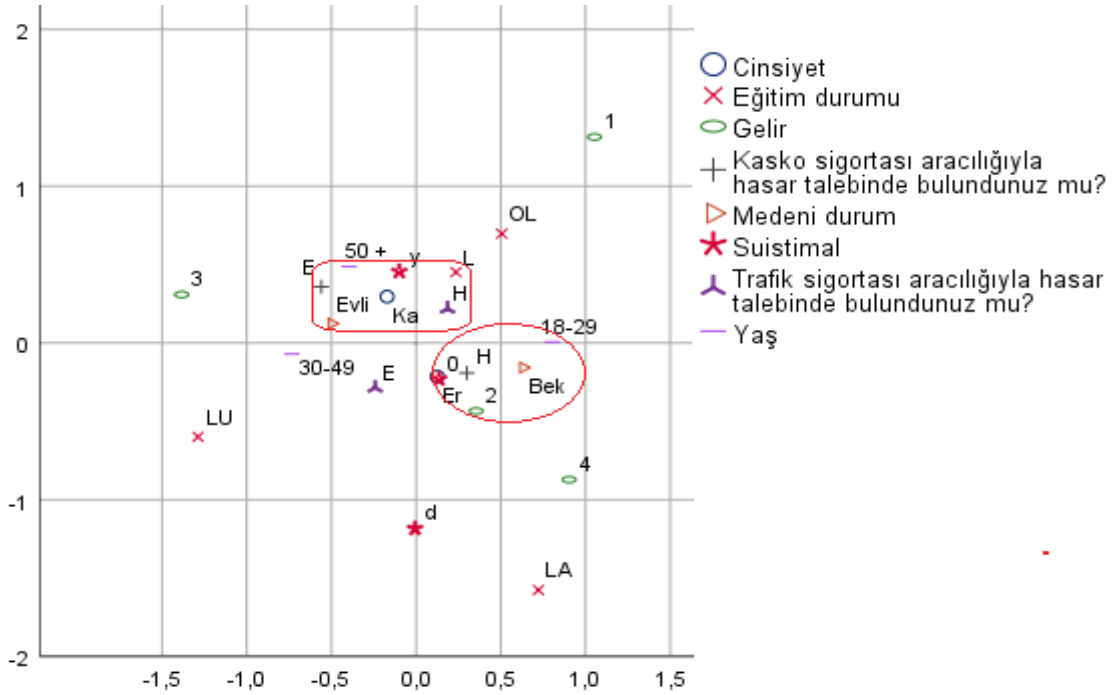
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler, yaşı 30 + olan bireyler ve kasko sigortası ve trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunan bireylerin sigorta kapsamı algısı yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.
- Medeni durumu bekar olan, erkek bireyler, yaşı 18-29 arasında olan bireyler ve kasko sigortası ve trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunmayan bireylerin sigorta kapsamı algısı orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Grafik 12. Bireylerin Özellikleri, TS5 ve TS6 ile Sigorta Kapsamı İlişkisi

Bireylerin hasar süreçlerini kötüye kullanmaya yönelik suistimal algılamaları ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası ve kasko sigortası ile hasar talebinde bulunma durumu (TS5 ve TS6) arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 13’de verilmiştir. Grafik 13’e göre;

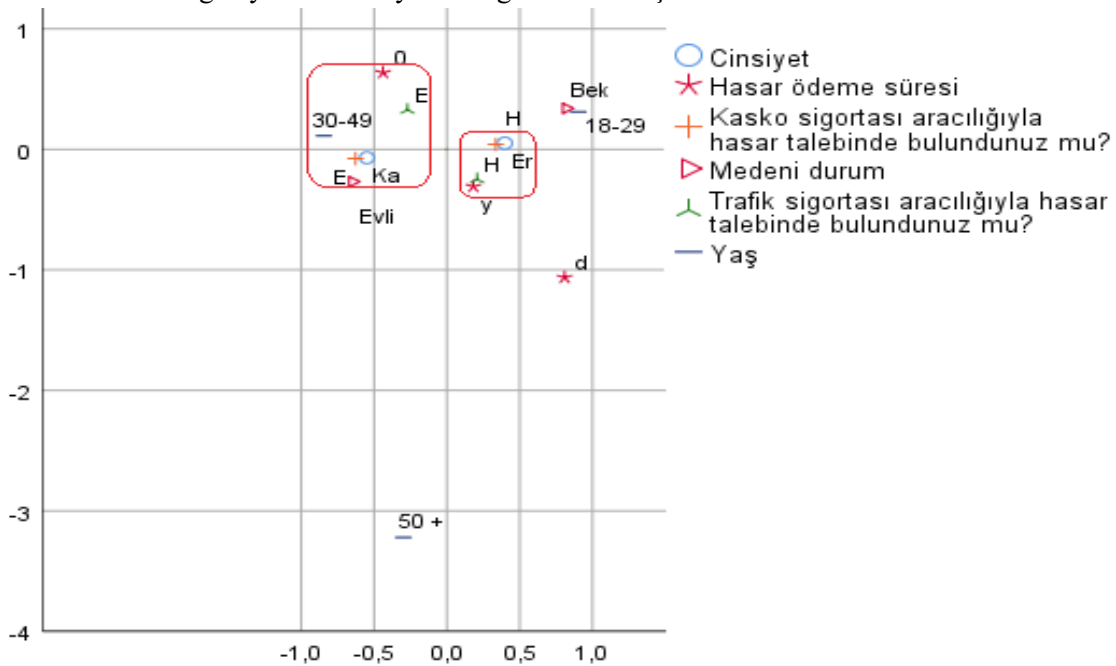
- Medeni durumu evli olan, eğitimi lisans olan, kadın bireyler, yaşı 50 + olan bireyler ve kasko sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunan ancak trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunmayan bireylerin suistimal algısı yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.
- Medeni durumu bekar olan, erkek bireyler, yaşı 18-29 arası olan bireyler ve kasko sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunmayan bireylerin suistimal algısı orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Grafik 13. Bireylerin Özellikleri, TS5 ve TS6 ile Suistimal İlişkisi

Bireylerin hasar süreçlerinden hasar ödeme sürecine yönelik algılama ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası ve kasko sigortası ile hasar talebinde bulunma durumu (TS5 ve TS6) arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 14’de verilmiştir. Grafik 14’e göre;

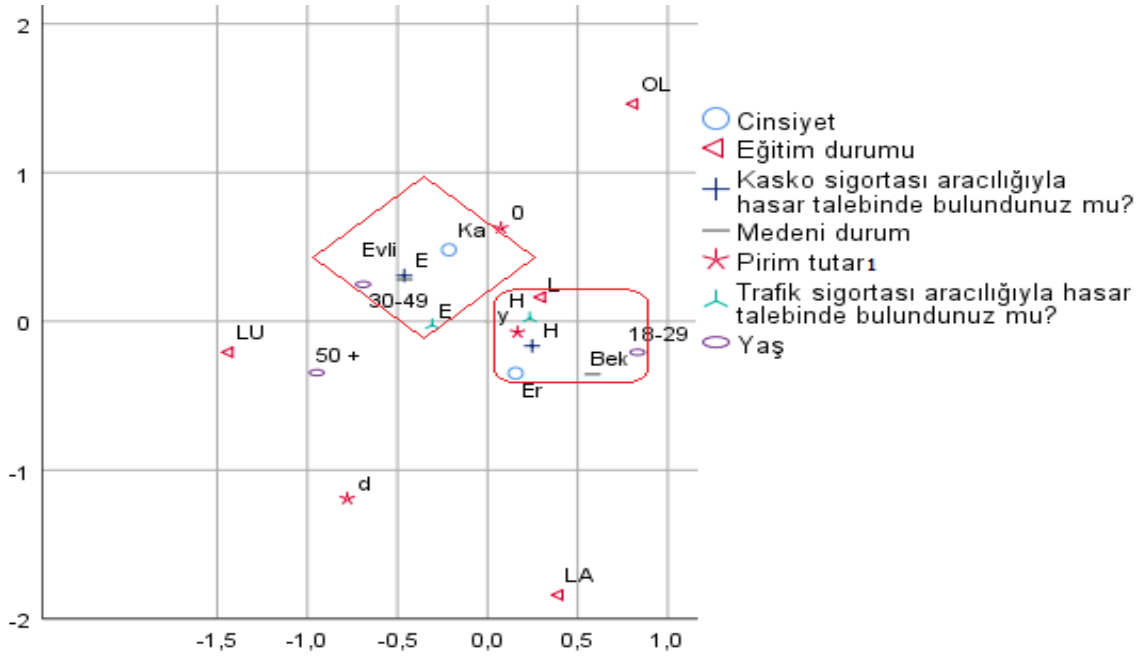
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler, yaşı 30-49 arasında olan bireyler ve kasko sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunan ve trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunan bireylerin hasar ödeme süreci algısı orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.
- Erkek bireyler, ve kasko sigortası ve trafik sigortası ile hasar talebinde bulunmayan bireylerin hasar ödeme süreci algısı yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Grafik 14. Bireylerin Özellikleri, TS5 ve TS6 ile Hasar Ödeme Süresi İlişkisi

Bireylerin hasar süreçlerinden prim tutarına yönelik algılama ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası ve kasko sigortası ile hasar talebinde bulunma durumu (TS5 ve TS6) arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 15’de verilmiştir. Grafik 15’e göre;

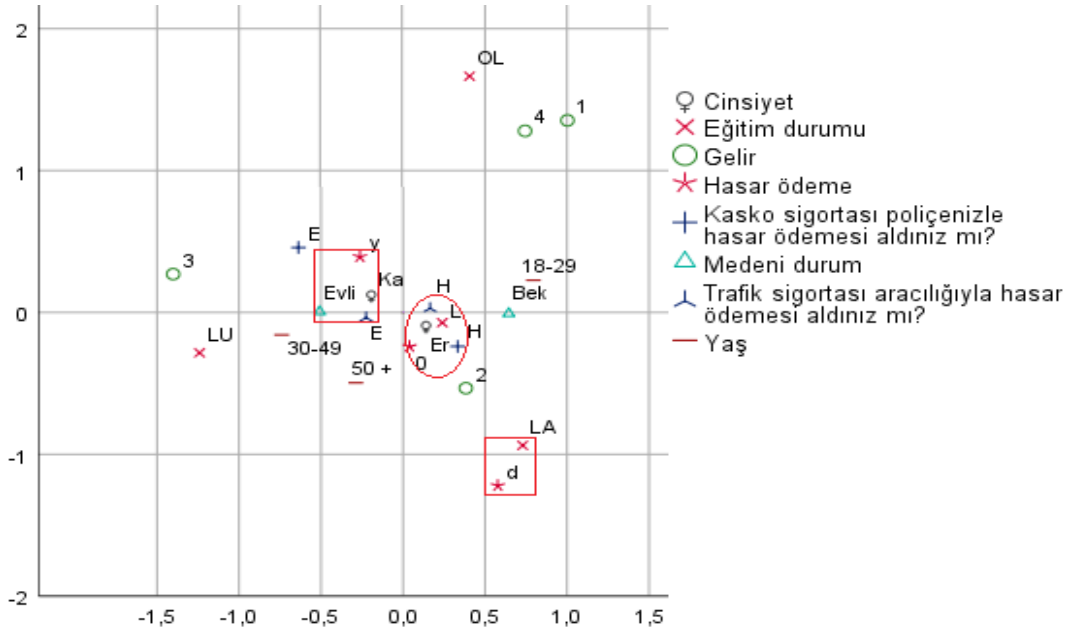
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler, yaşı 30-49 arasında olan bireyler ve kasko sigortası aracılığıyla ve trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunan bireylerin hasar prim tutarı algısı orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.
- Medeni durumu bekar olan, erkek bireyler, yaşı 18-29 arasında olan bireyler, eğitimi lisans olanlar ve kasko sigortası aracılığıyla ve trafik sigortası aracılığıyla hasar talebinde bulunmayan bireylerin hasar prim tutarı algısı yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Grafik 15. Bireylerin Özellikleri, TS5 ve TS6 ile Prim Tutarı İlişkisi

Bireylerin hasar süreçlerinden hasar ödemeye yönelik algılamaları ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası ve kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi (TS7 ve TS8) alıp almama arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 16’da verilmiştir. Grafik 16’a göre;

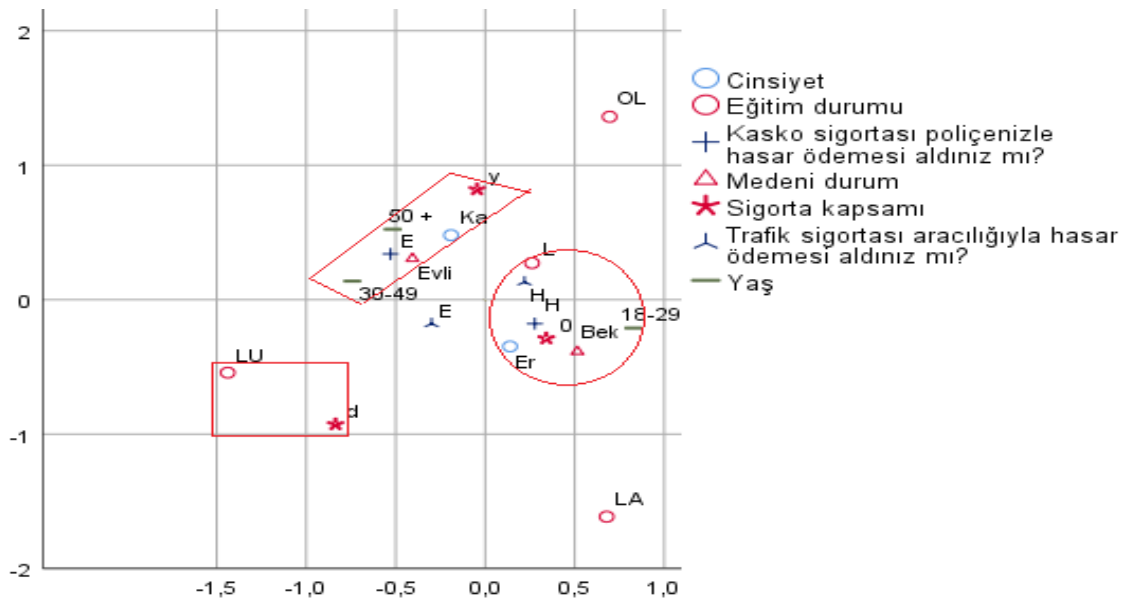
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler ve trafik sigortası aracılığı ile hasar ödemesi alan bireylerin hasar ödemeye yönelik algılamaları yüksek bulunmuştur.
- Cinsiyeti erkek olan, lisan mezunu olan bireyler, trafik sigortası veya kasko sigortası poliçesiyle hasar ödemesi almayan bireylerin hasar ödemesi algılaması orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.
- Lise ve daha az eğitime sahip olan bireylerin hasar ödemesi algılaması düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Grafik 16. Bireylerin Özellikleri, TS7 ve TS8 ile Hasar Ödemesi İlişkisi

Bireylerin hasar süreçlerinden sigorta kapsamına yönelik algılamaları ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası ve kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi (TS7 ve TS8) alıp almama arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 17’de verilmiştir. Grafik 17’ye göre;

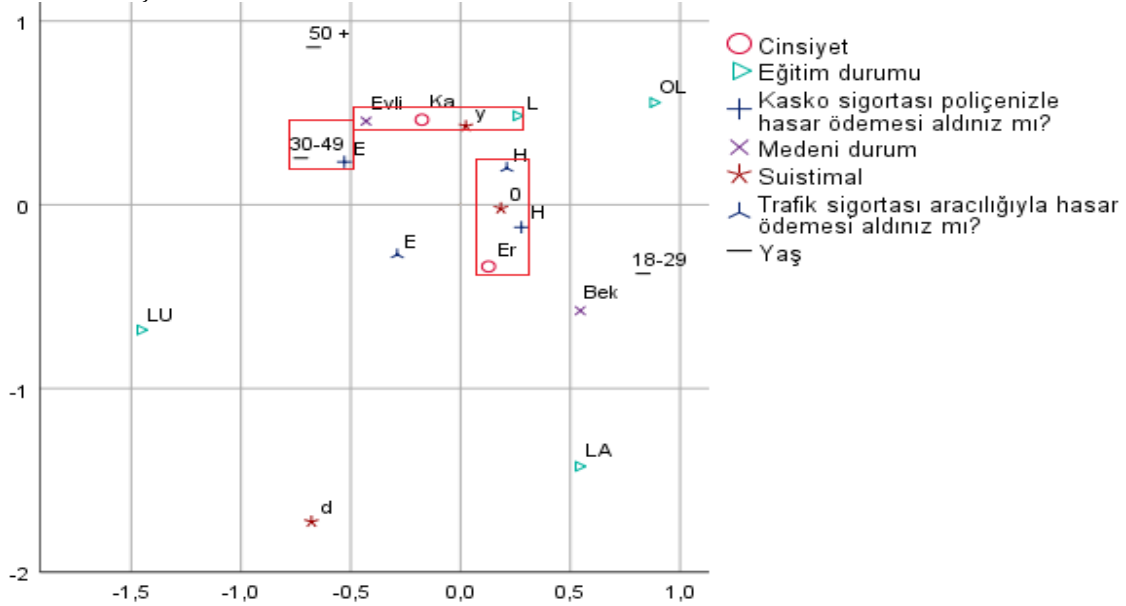
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler, yaşı 30’dan büyük olan ve kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi alan bireylerin hasar ödemeye yönelik algılamaları yüksek bulunmuştur.
- Medeni durumu bekar olan, erkek bireyler, yaşı 18-29 arasında olan, lisans mezunu ve gerek kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi gerek trafik sigortası aracılığıyla hasar ödemesi almayan bireylerin hasar ödemeye yönelik algılamaları orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.
- Lisansüstü eğitime sahip olan bireylerin sigorta kapsamı algılaması düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Grafik 17. Bireylerin Özellikleri, TS7 ve TS8 ile Sigorta Kapsamı İlişkisi

Bireylerin hasar süreçlerini kötüye kullanmaya yönelik suistimal algılamaları ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası aracılığıyla veya kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi alıp almama (TS7 ve TS8) arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 18’de verilmiştir. Grafik 18’e göre;

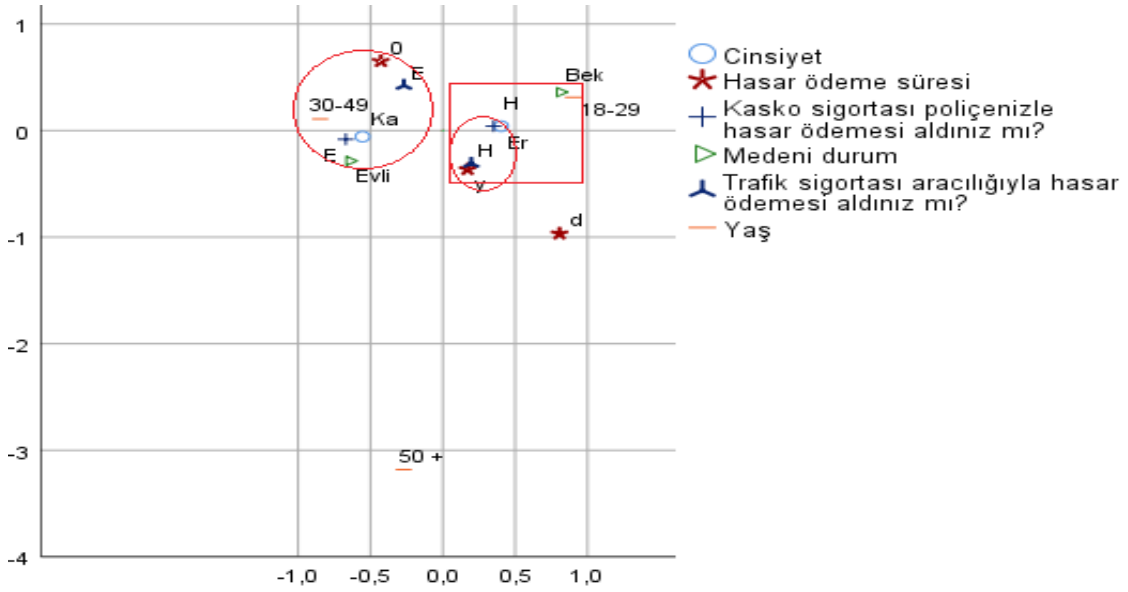
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler, yaşı 30-49 arasında olan, lisans mezunu ve kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi alan bireylerin suistimal algılaması yüksek bulunmuştur.
- Cinsiyeti erkek olan bireyler ve kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi almayan benzer şekilde trafik sigortası aracılığıyla hasar ödemesi almayan bireylerin suistimal algılaması orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Grafik 18. Bireylerin Özellikleri, TS7 ve TS8 ile Suistimal İlişkisi

Bireylerin hasar süreçlerinden hasar ödeme süreci ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası aracılığıyla veya kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi alıp almama (TS7 ve TS8) arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 19’da verilmiştir. Grafik 19’e göre;

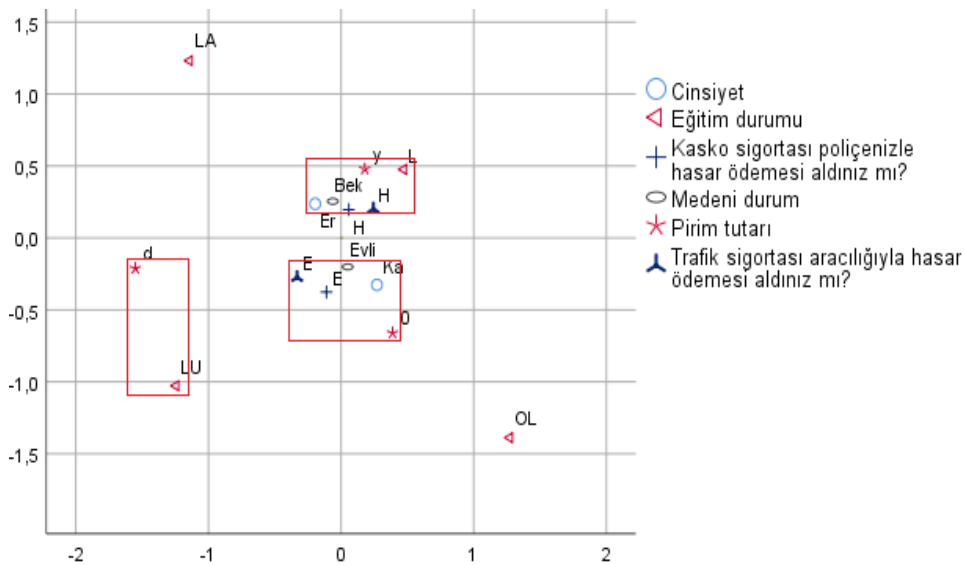
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler, yaşı 30-49 arasında olan ve hem kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi alan hem de trafik sigortası aracılığıyla hasar ödemesi alan bireylerin hasar ödeme süresi algılaması orta derecede olduğu belirlenmiştir.
- Cinsiyeti erkek olan ve hem kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi almayan hem de trafik sigortası aracılığıyla hasar ödemesi almayan bireylerin hasar ödeme süresi algılaması yüksek derecede olduğu belirlenmiştir. Bu küme genişletilirse medeni durumu bekar olan bireyler ve yaşı 18-29 yaş aralığında olan bireyler de dahil olmaktadır.



Grafik 19. Bireylerin Özellikleri, TS7 ve TS8 ile Hasar Ödeme Süresi İlişkisi

Bireylerin hasar süreçlerinden prim tutarı ile kişisel özellikleri ve trafik sigortası aracılığıyla veya kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi alıp almama (TS7 ve TS8) arasındaki ilişkiler çoklu uyum analizi ile araştırılmıştır. İlişkili bulunan değişkenlere yönelik ilişkiler Grafik 20’de verilmiştir. Grafik 20’e göre;

- Medeni durumu bekar olan, erkek bireyler, lisans eğitimine sahip olan bireyler ve hem kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi almayan hem de trafik sigortası aracılığıyla hasar ödemesi almayan bireylerin prim tutarı algılaması yüksek derecede olduğu belirlenmiştir.
- Medeni durumu evli olan, kadın bireyler ve hem kasko sigortası poliçesi ile hasar ödemesi alan hem de trafik sigortası aracılığıyla hasar ödemesi alan bireylerin prim tutarı algılaması orta derecede olduğu belirlenmiştir.
- Lisansüstü eğitime sahip bireylerin prim tutarı algılaması düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir.



Grafik 20. Bireylerin Özellikleri, TS7 ve TS8 ile Prim Tutarı İlişkisi

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Ekonomi kendi içinde oldukça çok çeşitli sayıda risk barındırmaktadır. Riskler; hayat, sağlık, eşya, işyeri, finansal olmak üzere çeşitlenmektedir. Finansal risklerin yönetimi özel finansal tekniklerle gerçekleştirilmektedir. Sigortalara çoğunlukla sadece kaza, hazar gibi zararların tazmininin giderilmesi açısından bakılsa da, bu tür olayların arka perdesinde bir finansal kayıp olasılığı da söz konusudur. Sigorta sektörü sağlam bir ekonomik sistemin önemli bir parçası olarak görülmelidir. Sistemin bu yapısını sürdürmesi bir taraftan sigorta sektöründeki şirketlerin karar ve eylemlerine bağlıdır. Diğer tarafta yer alan sigortalıların davranışları da diğer önemli ikinci unsuru oluşturmaktadır.

Sigortalıların alacakları kararlar, sektör için sistemin talep yönünü ortaya koymaktadır. Talep gücünü sigortalılar oluşturmaktadır. Bu kimselerin davranışlarını da sahip oldukları algılar belirleyecektir. Bu bakımdan bireylerin sigorta konusundaki algılarının analizinin yapılması sistem için bir ihtiyaçtır.

Türkiye gibi ülkelerde bireylerin sigortacılık sisteminden uzak oldukları bilinmekte ancak, daha çok trafik ve bağlantılı sigortalara biraz daha fazla ilgi gösterdikleri görülmektedir. Bu durumda sistemin geliştirilmesi noktasında bu noktanın sağlam temellere oturtulması gerekir. Sistemin geliştirilmesinde konu ile ilgili olarak yapılan akademik çalışmaların katkısı devam etmektedir. Motorlu araçlarla ilgili olarak yapılan literatür çalışmalarının çok geniş olmadığı görülmekte, özellikle sigortalarda riskin gerçekleştiği durumlar sonrasında bireylerin ne tür davranış kalıpları geliştirdikleri analiz edilmelidir. Bu çalışma, bahsedilen literatürdeki hasar süreçlerine ilişkin birey algısının ölçülmesi noktasındaki eksikliği gidermeye katkı sağlamak için yapılmıştır.

Analiz sonuçları, sigortalı algısının beş ayrı faktör halinde toplandığını göstermektedir. Faktör gruplarının ortalama skorlarına bakıldığında değerlerin 3,333 ile 3,485 arasında değişme gösterdiği ve birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Bu da her algı düzeyinin benzer derecede öneme sahip olduğu anlamına gelmektedir.

Uyum analizi sonuçları genellikle kadınların, evlilerin, daha önce trafik ve kasko sigortası yaptıranların algı düzeylerinin daha yüksek olduğunu yansıtmaktadır. Diğer taraftan 30-49 yaş aralığındaki bireylerin de farklı algı düzeylerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır. Bazı algı faktörlerinde erkeklerin kadınlarla yer değiştirebildiği de görülmektedir. Mevcut durumda trafik ve/veya kasko sigorta poliçeleri satın almış olanlarda da algı düzeyi çıkmaktadır. Suistimal faktörüne bakıldığında erkek ve bekarların daha duyarlı olduğu anlaşılmaktadır. Prim tutarı yükseldiğinde erkekler ve bekarlar ön plana çıkmakta ve kasko sigortası talebi azalmaktadır. Bulguların literatür ile geniş boyutlu kıyaslama imkanı oldukça kısıtlıdır.

Çalışma bulguları sigorta şirketlerin sigorta poliçesi satma konusunda gösterdikleri çabaların yanında hasar- zarar tazmini süreçlerine de yüksek derece ilgi göstermesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Çünkü faktör grupları arasında en yüksek puan "suistimal" faktörü sahiptir. Suistimal durumu, sigortalıdan sigorta şirketine doğru bir tehdit olarak algılansa da, diğer taraftan sigortalıların haklarının sigorta şirketine karşı korunması da bir başka dikkate alınması gereken ayrıntıdır. Bulgular özellikle sigorta şirketleri, piyasada düzenleyici olarak yer alan otoriteler tarafında politika oluşturmada dikkate alınmalıdır. İleriki çalışmalarda algı düzeylerinin sektördeki şirketler bazında araştırılması mümkün olabilir. Bu durumda sigorta şirketlerinin kendilerini rakipleri karşısında birkaç adım öne çıkaracak yeni bir kanıt-reklam unsuruna sahip olacaktır.

KAYNAKÇA

- Akman, A., & İşler, M. C. (2012). Trafik İş Kazalarının İş Sağlığı ve Güvenliği Mevzuatı Açısından Değerlendirilmesi. *Uluslararası Mühendislik Araştırma ve Geliştirme Dergisi*, 4(2), 21-25.
- Demir, M., Bardakçı, S., & Günel, Y. (2018). Cumhuriyet Üniversitesi Personelinin Araç Kaskosu İçin Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlerin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 259-279.
- Bolat, A. (2019). Araç Kaskosu Yaptırma Algısı Ve Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlerin Tespiti: Düzce Üniversitesi Örneği, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Canol, S. (2018). Türk Sigorta Sektöründe Hayat Sigortası Branşında Müşteri Memnuniyetini Arttırmak İçin Stratejik Öneriler. *Ekonomi İşletme ve Maliye Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 39-55.
- Çuhacı, Y. K. (2004). Açıklamalı Sigorta ve Reasürans Terimleri Sözlüğü. *İstanbul: Ceyma Matbaacılık*.
- Demiray Erol, E. & Alma D. (2016). Kasko Sigorta Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Celal Bayar Üniversitesi Personeline Uygulama. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(32), 148-167.
- Eygü, H., & Soğukpınar, F. (2012). Araç Sahiplerinin Kasko Sigorta Poliçesi Edinmesinde Etkili Olan Faktörlerin Araştırılması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3: 148-163.
- Gökbayrak, Ş. (2018). İş Güvenliğinde Risk Kavramı, Bilgi Yayınevi, Ankara.
- Gülbitti, L. (2007). Kasko sigortasının incelenmesi ve Türkiye’de kasko sigortası hasar uygulamalarının değerlendirilmesi, T.C. Marmara Üniversitesi, Bankacılık Ve Sigortacılık Enstitüsü Sigortacılık Anabilim Dalı Yüksek Lisans tezi, İstanbul.
- Gümüş, U. T., & Özdemir, S. (2018). Sigortacılıkta Risk Ve Kasko Sigortası: Kasko Sigortasının Tercih Edilmesi Üzerine Aydın İlinde Bir Uygulama. *Kara Harp Okulu Bilim Dergisi*, Haziran / June 2018, 28(1), 1-29.
- Gümüş, M., Keleş Ç., & Hamarat, B. (2008). Yerel Halkın Turizm Etkilerini Algılaması: Yeşilyurt köyü ve Küçükkuşu Beldesi Örneği, *3.Ulusal Balıkesir Turizm Kongresi Kongre Bildiri Kitabı*, 17-19 Nisan 2008, 45-50. 1.Baskı Nobel Yayın. Ankara.
- Magri, A., Farrugia, A., Valletta, F., & Grima, S. (2019). An Analysis of the Risk Factors Determining Motor Insurance Premium in a Small Island State: The Case of Malta, *International Journal of Finance, Insurance and Risk Management*, IX (1-2), 63-85.
- Özdamar K., (2015) Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi, Nisan Kitabevi, 10. Baskı, Eskişehir.
- Özudođru, H., Şekeroğlu, S., & Fidanli, O. (2018). Sigorta İşletmelerinde Müşteri Tatmini, Sadakati Ve Güveni Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Third Sector Social Economic Review*, 53(2), 416-432.
- Tanık, E. (2019). Lojistik Sektöründe Faaliyet Gösteren Firmaların Emtea Nakliyat Sigortası ile Hasar Süreci ve Müşteri Beklentileri Üzerine Bir Araştırma, İstanbul Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Uralcan, G. Ş. (2012). Sigorta Faaliyetlerinin İşlevsel Açından Değerlendirilmesi ve Türk Sigorta Sektörünün Bu Bağlamda Dünya Sigorta Şirketleriyle Karşılaştırılması. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 125-134.



Ünlener, F. B. (2018). Ankara ilinde konut poliçesi hasarı oluşan sigortalıların sigorta farkındalığı (Master's thesis, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü). Ankara.

www.sozluk.gov.tr, Erişim Tarihi 28/05/2020.

www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909, Erişim Tarihi 31/05/2020.

www.tsb.org.tr/sigorta-tanimlari.aspx?pageID=648, Erişim Tarihi 30/05/2020.

Yalçınkaya, A. (2019). Genel Hatları ile Karayolları Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası. *Ankara Barosu Dergisi*, 1. 399-457.

Yayar, R., & Daşçı, A. (2019). Kasko Sigortası Tercihini Etkileyen Faktörler: Kars İli Örneği. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi*, (13). 8-21.