



## Araştırma Makalesi • Research Article

### Sigorta Acentelerinin Karşılaştığı Etik Sorunlar: Düzce İlinde Bir İnceleme

*Ethical Problems Faced by Insurance Agencies: An investigation in Düzce Province*

Alparslan AKBAŞ<sup>a, \*</sup>

<sup>a</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Düzce Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sigortacılık ve Sosyal Güvenlik Anabilim Dalı, ORCID: 0000-0001-7408-1390

#### MAKALE BİLGİSİ

*Makale Geçmişi:*

Başvuru: 22.03.2022

Revizyon: 14.04.2022

Kabul: 26.04.2022

*Anahtar Kelimeler:* Sigorta Acentesi, Etik, Meslek Etiği, Sigorta

#### ÖZET

*Bu çalışma sigorta acentelerinin yaşadığı etik sorunlar ve çözüm yollarının tespiti için yapılmıştır. Türkiye’de bulunan 42 hayat dışı, 20 hayat emeklilik ve 5 tane de reasürans şirketine bağlı olarak faaliyet sürdüren Düzce ilindeki 62 sigorta acentesinden Düzce ilinde 21 acente ziyaret edilmiştir. Acente sahipleri ve sigorta teknik personelleri ile mülakat yapılarak tamamlanmıştır. Dünya’da gelişmiş ülkelerin ekonomik yapılarında önemli bir yer tutan sigortacılık sektörü, Türkiye’de de gelişmeye açık dinamik bir sektördür. Varlıklarının risklerini en aza indirmek isteyen bireylerin ve girişimcilerin risklerini devralarak toplanılan fonların finans piyasası aracılığıyla değerlendirilerek sermaye piyasasına yönlendirilmektedir. Böylelikle yatırımların önü açılmakta, maliyetsiz kaynak yoluyla ekonomi rahatlamaktadır. Gelişmiş ülkeler sektörün önemini kavrayarak birçok düzenleme ve desteklemeler yoluyla sigortacılık sektörünün gelişmesi sağlanmaktadır. Çalışmanın neticesinde Düzce ilindeki sigorta acentelerinin yaşadığı etik problemler olarak yoğun rekabet, sektörde hukuksal altyapısının yetersiz olması, sektörün örgütlenme hususunda altyapısının olmaması, sektörü denetleyecek ve standart çalışma şartlarını belirleyen bir kurumun olmaması gibi sorunlar tespit edilmiştir. Bu sorunlar karşısında yapılması gereken düzenlemeler ve alınması gereken önlemler hakkında sektör çalışanlarının da katkılarıyla değerlendirmelerde bulunulmuştur.*

#### ARTICLE INFO

*Article History:*

Received: 22.03.2022

Revised: 14.04.2022

Accepted: 26.04.2022

*Keywords:* Insurance Agency, Ethic, Professional Ethics, Insurance

#### ABSTRACT

*This study was carried out to determine the ethical problems and solutions experienced by insurance agencies. 21 out of 62 insurance agencies in Düzce, operating under 42 non-life, retirement and 5 reinsurance agents in Turkey, were visited. Each of these insurance agencies were visited in the province of Düzce. The research was completed by interviewing the executives and the technical staff of the insurance agencies. The sector of insurance which has an important part in developed countries, is open to improvement. By taking over the risk of individuals and the entrepreneurs who want to minimize the risk of their assets, the collected funds are evaluated through the financial market and directed to the capital market. So it makes the investments possible and the economy relieves with the help of costless resource. The results of the study show that the ethical problems of the insurance sector in Düzce are intense competition, lack of legal infrastructure and the absence of an institution to audit the sector and determine standard working conditions. Evaluations were*

\* Sorumlu Yazar / Corresponding Author

e-posta: [alparslanakbas81@gmail.com](mailto:alparslanakbas81@gmail.com)

Atif: Akbaş, A. (2022). Sigorta Acentelerinin Karşılaştığı Etik Sorunlar: Düzce İlinde Bir İnceleme, *Journal of Economics and Political Sciences*, 2 (1), 112-124.

*made about the regulations to be made in the face of these problems and the measures to be taken with the contributions of the sector employees.*

## 1. Giriş

Sigortacılık; müşterilerine sunduğu ürünler itibarıyla sağlık, hayat, tarımsal ürünler, sorumluluk, mühendislik, trafik, nakliye, inşaat ve konut gibi birçok alanı içine almaktadır. Sigortalanan bu alanlar ve ürünler açısından teminatların tespiti, fiyatlarının piyasa koşullarına uyumlu bir şekilde belirlenmesi, oluşabilecek hasarın ya da oluşmuş hasar aşamalarının yönetilmesi ve riskin giderilmesi için teminatların ödenmesi gibi tüm süreçler kendi içinde sistematik ama tüketiciye karmaşık gelen bir yapıdadır. Tüm bu aşamaların içinde, ürün satış ve ürünün kalitesi gibi konuların tüketiciye ulaştırılması için kullanılan dağıtım kanallarının kalitesi etik kurallara bağlılık ve uyumla ön plana çıkmaktadır. Etik kuralların ve ilkelerin sigortacılık sektörünün her alanında farkındalığın yüksek olması kalitenin artışı açısından beklenen ve istenen bir durumdur.

Sigortacılık sektörü Türkiye’de son yıllarda gelişmekte olup bünyesinde biriken fon büyüklüğü de hızla artmakta, biriken fonların sermaye piyasasında kullanılması önemli bir avantaj oluşturmaktadır. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de yapılacak yatırımlar için sermaye temini önemli bir sorun olarak çözülmeyi beklemektedir. Sigortacılık sektörünün piyasaya katkısı sadece verilen güvence ile değil aynı zamanda topladığı fon ve topladığı fonun yatırımların finansmanında kullanılabilmesi ile ölçülmelidir. Bu ölçüm sağlıklı yapıldığında sigortacılığın ülke ekonomisi için ne kadar önemli olduğu ortaya çıkacaktır.

Sigortacılık sektörünün tüketici ile buluşan en önemli unsuru sigorta acenteleridir. Acentelerde ürün satış ve hasar takibi gibi sektörün devamlılığı konusunda piyasaya güven veren sigorta aracıları çok önemli bir konuma gelmektedir. Çalışma hayatını düzenleyen yazılı kurallar her zaman yeterli olmamakta bazen teamüller ve beraberinde aracılardan kendi kanaatleri belirleyici olmaktadır. Bu durum beraberinde birçok avantaj sağladığı gibi suiistimalleri de beraberinde getirecektir. Sigorta acentelerinde yaşanan etik sorunların tespiti

ve kalıcı çözüm yollarının bulunması bu çalışmayı daha önemli hale getirmektedir.

Sigorta acentelerinin yaşadığı etik sorunları bu çalışmada öncelikle etik ve meslek etiği kavramları ele alınarak değerlendirilecektir. Etiğin boyutları hakkında bilgi verilerek konuya derinlik kazandırılacaktır. Sigorta tanımına ilave olarak sigortacılığın önemi vurgulanacaktır. Kavramsal çerçeve oluşturulmasının ardından sektör temsilcileriyle yapılan görüşmelerde tespit edilen sorunlar başlıklar halinde incelenecektir. Sonuç kısmında ise acente çalışanlarının belirttikleri sorunlara verdikleri çözüm önerileri değerlendirilecektir.

Türkiye’de sigortacılık sektöründe birçok kurum birbiri ile koordineli olarak çalışmak suretiyle piyasaya yön verirken sigortacılıkta etik konusunda sadece Türkiye Sigorta Reasürans ve Emeklilik Şirketler Birliği (TSB) sigorta sektöründe etik ilkelerin tespiti ve uygulamaları gibi alanlarda kongre ve bildiri çalışmaları yapmaktadır. Böylelikle sigortacılığın toplumsal güveni kazanması ve sektördeki kurum ve kuruluşların çalışanlarıyla beraber kendi aralarında ve müşterilerle ilişkilerinde aksaklıkları ortadan kaldırarak sektörde toplam kalitenin artırılması amaçlanmaktadır (TSB, 2021).

## 2. Literatür Taraması

Etik konusunda literatürde birçok çalışma bulunsa da sigortacılık sektöründe etik konusunda çalışma kısıtlı sayıdadır. Sektörün Türkiye’de gelişmekte olması bunda en büyük etken olduğu düşünülmektedir. Dünya ülkelerinde de sigortacılığın gelişmesi ve sektörün etik ilkelerinin oluşması arasında doğru yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir. Ekonomi piyasasının sermaye toplayan ve fon sağlayan etkin bir aracısı olarak gelişen sigortacılık sektörü beraberinde kendi etik ilkelerini de oluşturmakta ve sektör çalışanları arasında da zamanla etik ilkeler özümsemektedir.

Tepe Küçükoğlu (2012), çalışmasında şu değerlendirmelerde bulunmuştur; etik davranışlar gerek işletmenin itibarını gerekse işletmenin pazarladığı ürünlerin değerini

yükseltmesi itibariyle önemlidir. Diğer bir faydası ise ilişki içinde olunan müşterilerin ve kamuoyunun güveninin kazanılmasıdır. Etik ahlakın geliştiği bir ekonomik sistem kendi kendini geliştirdiği gibi yeni ürünlerin kazanılmasını ve pazarlamasını da kolaylaştırır. Çünkü etik kurallar ve davranışlar piyasada güven oluşturur ve saygınlığı artırır. Etik kuralların piyasada uygulanabilme hali önemli bir başarı ölçütü olarak kabul edileceği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tunay & Mercan (2019), çalışmalarında sigorta sektörü dünya piyasalarında önde olan ülkelerin ekonomilerine önemli oranda alan açan finansal bir sektördür. Sektörün dinamik yapısıyla henüz gelişmemiş ülkelerde lokomotif olma özelliği yanında yatırım yapmak isteyen finansal oyuncularında ilgi odağı olmaktadır. Sigortacılık sektörü için etik kurallar güven duygusunu oluşturan önemli bir dayanak noktası olmuştur. Sürekli olarak gelişmekte olan sektörün sınırları genişledikçe tüketicilerin değişik beklentilerinin de karşılanması gerekliliği doğmaktadır. Güven ilişkisini sağlayamayan firmalar arzu edilen büyümeyi sağlayamayacak sektörde oluşan paydan daha düşük fayda elde edeceklerdir. Bu durum piyasada oluşacak rekabetin olumsuz etkilerine de sebep olacaktır. Çalışmada Türkiye'deki şirketlerin etik kavramına yaklaşımı üzerine incelemesi yapılmıştır. İş etiğinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu gibi birçok etkene bağlı olarak değiştiği sonucuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda medeni durumun ise iş etiğine bakışı etkilemediği vurgulanmıştır. Özel sektör çalışanlarının kamu çalışanlarına göre etik yaklaşımlarının daha yüksek olduğu gözlemlendiği gibi sonuçlara varılmıştır.

Özüdoğru & Çetin (2017), sigortacılık sektörünün gelişen ülke ekonomilerinde önemli yer edinmesine rağmen, Türkiye'de sektör bilincinin tam olarak oluşmaması nedeniyle beklenen yerini almadığını çalışmalarında ifade etmişlerdir. Türkiye'de devletin yönlendirmesi ile başlayan sigortacılık sektörü yeterince gelişme gösterememiştir. Zira Türkiye'de toplumun eğitim seviyesinin düşüktür. Hukuki düzenlemelerin geleceği hayal ederek yapılması yerine mevcut sorunlara odaklanılarak yapılmaktadır. Oysa gelişmiş ülkelerde yasal altyapının, insan

kaynaklarının ve ekonomik piyasanın uygunluğu gibi etkenler sigortacılık sektörünü hızla büyütüştür. Ekonomik büyüme ve kalkınma için sigortacılık sektörünün ne kadar önemli olduğu fark edilmiş ve sektörün büyümesi için yasal altyapı hazırlanmıştır. Oysa Türkiye'de sigortacılık sektörüne yapılacak destek için sanki özel olarak sigorta şirketine destek olunuyormuş gibi düşünülerek kaçınılmıştır. Bu durum sigortacılık sektörünün gerçek değerini bulmasına her zaman engel olmuştur. Sigortacılık sektörünün pazarlama odaklı olmasından ziyade satış odaklı olup sonuçlarıyla ilgilenilmiştir. Müşteri ihtiyaçları ve beklentileri daima arka planda kalmış toplum zihninde sigorta bilinci tam olarak oturtulamamıştır çıkarımlarında bulunmuşlardır.

Çakar & Yıldırım (2015), Türkiye'de faaliyet gösteren sigorta firmaları çeşitli dağıtım kanalları ile tüketicilerle buluşmakta satış ve pazarlama faaliyetlerinde bulunmaktadır. Müşteriler ile yapılan sigorta sözleşmeleri sigorta şirketi tarafından yapılabildiği gibi acenteler, brokerler, bankalar ve interaktif kanallar vasıtasıyla da yapılmaktadır. Bu dağıtım kanallarından en önemlisi sigorta acenteleridir. Türkiye'de sigorta prim üretiminde liderliği sigorta acenteleri üstlenmektedir. Zira tüketiciyle sektörün buluşmasını gerçekleştiren unsur sigorta acenteleridir. Dolayısıyla acentelerin sigortacılık sektörüne ve sigorta şirketlerine katkısının çok fazla olduğu herkesçe dile getirilmektedir. Sigortacılık alanında prim yoluyla fon toplama ve sektör etik kurallarının oluşmasında acenteler en önemli unsurdur. Buna rağmen Türkiye'de sigorta acentelerinin sorunlarının dile getirilmeyişi, problemlerin çözümüne yönelik bir çalışma yapılmaması sigortacılık sektöründe kalite artışını olumsuz etkilemektedir gibi değerlendirmelerde bulunmuşlardır.

Holland, Mullins & Cunneen (2021) çalışmalarında sigortacılık sektörünün veri analizinde ve yapay zekânın kullanımında etik kurallar üzerinde durmuşlardır. Araştırma yapay zekâ dâhil yüksek teknolojiler kullanılırken tüketicilerin ya da sektörün nasıl korunacağı sorununa odaklanmıştır. Uygulanılan yöntemler izlenen yıllarda etik kurallar açısından birçok gelişme sektör yetkilileri tarafından olumlu karşılanmıştır. Sigorta uygulamalarında ise

araçların otomatik fren sistemi gibi, tüketicilerin hakkını koruyan ve sektöre düzen getiren kuralların uygulanmasının sağlanması yapay zekâ ile çok verimli olmuştur. İnsanın ihmal edebileceği birçok durumun yapay zekâ ile birlikte karmaşık ve yaygın kontrol mekanizmalarıyla aşılabileceği değerlendirilmiştir. Tüm sektörlerde etik kurallar insan kaynaklı olduğu, bilgi teknolojilerinin kullanımı ile birçok sorunun ortadan kaldırılacağına dair tespitlerde bulunulmuştur.

Akindola & Tsowa (2010), Afrika kıtasında gelişimini tamamlamamış bir ülke olan Nijerya'da sigorta şirketi yetkilileri ve temsilcileriyle hasar yönetimi departmanında yaşanan etik sorunlar ile ilgili araştırma yapmışlardır. "Sigorta sektöründe kalifiye iş gücünün yetersizliği ve eğitim seviyesinin düşüklüğü sektörde bulunan kural ve uygulamaların sigorta personellerince uygulanmadığı ve bu durumun personeller arasında ikilem oluşturup güven kaybına neden olduğu tespit edilmiştir. Nijerya'da sektör kural ve protokolleri olmasına rağmen sigorta sektöründeki oyuncular istediği gibi hareket etmekte, sektörel bir standardın oluşmasına engel olmaktadır. Devletin sektörü fonlaması gerekirken mevcut oluşan hasarların ödenmesini dahi geciktirmesi piyasanın gelişmesinin önünü kesmektedir. Ülkede sigortacılık sektörü halen kâğıt tabanlı olup internet ve bilgi teknolojisi ile iletişim imkânları sınırlıdır. Sektörde güven oluşmadığından sahtekârlık ve dolandırıcılık yüksek olup sorunların çözümüne yönelik adımlar atılmamaktadır. Oluşan hasarların ödemelerinde yaşanan aksaklıklar neticesinde yüksek tutarlı sigorta yaptırmak isteyen şirketlerin yurtdışında sigorta şirketlerini tercih etmesi ve tüm bu olumsuzluklar nedeniyle sigorta fon büyüklüğünün çok düşük seviyelerde olduğu" tespitleri yapılmıştır.

### 2.1. Etiğin Kavramsal Boyutu

Etik kelime kaynağına bakıldığında Yunan dilindeki "ethos" kelime kökünden doğmuş huy, seciye, mizaç gibi insan karakterini yansıtan bir kelime manasına gelmektedir. Beşeri ilişkilerde ana kuralların ve değerlerin doğru, yanlış, iyilik ve kötülük gibi ahlaki açıdan değerlendiren felsefi bir alandır (Kırel, 2000: 2).

İnsanlara yaşadıkları hayat boyunca yaptıkları eylemleri hangi ölçü, kural ve ilkelere göre yapması gerektiğini anlatan standartlardır. Toplumu oluşturan bireylerin tavır ve davranışlarına esas olan ahlaki kurallar bütünüdür. Burada bahsi geçen ahlaki kurallar ile kanunlar arasında önemli bir ilişki vardır. Bu ilişki toplumu oluşturan bireylerin yaşantılarında tavır ve davranışlarında yazılı kanunların değinmediği alanların etik kurallarca doldurulması halidir. Birbirini tamamlayan bu ilişki ile amaçlanan bir toplumu diri tutacak iyiliği, doğruluğu, dürüstlüğü ve adalet gibi değerleri hâkim kılarak toplumsal çürümeyi önlemektir (Yıldırım, 2013: 332).

Toplumdaki tüm bireylerin hayatını birlikte sürdürmesi bir mecburiyettir. Bu mecburiyetin dengesini ise etik kurallar, ahlaki davranışlar kurmaktadır. Toplumun güven ve huzur içinde yaşayabilmesi refahının devamının sağlanması çoğu zaman yazılı olmayan bu kurallara bağlıdır. Toplumu oluşturan bireylerin ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için çalışmak zorunda olduğu işleri ve işyerleri günlük hayatlarının önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Nasıl ki her insan çalıştığı işyerinde mutlu ve huzurlu olarak çalışmak istiyorsa aynı o çalışan gibi diğer çalışanlarda huzurlu bir çalışma ortamının hayalini kurarlar. Dolayısıyla iş hayatında düzeni sağlayan tüm ahlaki kurallara istisnasız herkes uymalı ve bu konuda aykırı davranışlar sergileyen iş arkadaşlarının da uyumu için çaba sarf edilmelidir (İştar Işıklı, 2018: 862).

Tüm insanların dünya yaşantısındaki istek ve arzuları çerçevesinde doğru-yanlış, iyi-kötü ayrımında hakkaniyetli olma, her işte görev ve mesuliyetlerini gerekleri açısından değerlendirme, yaşadığı hayatının isteklerinin ne kadarının gerçekleştiğini gerçekleştiren isteklerinin ne kadarının iyi olduğunun kıyaslanmasında bize olması gerekeni bildiren ve çevremizdeki herkes için de bir kriter olan değerler bütünü olarak da tanımlanan ahlak, bu değerleri tespit etme hedefi bulunan bir çalışma alanıdır (Yıldız, 2007: 23).

İş hayatında iş etiğini; çalışılan iş yerinde tüm branşlarda dürüstlüğe bağlı olma, doğruluk, güven, hakkaniyet, saygılı olma gibi davranışları temel alarak çalışılan iş hayatının her adımında bulunduğu çevre ile

uyumlu ve bu çevreye destek olmak olarak niteleyebiliriz. Çalıştığımız bir iş yerinde çalışan kişilerin adaletli çalışmayı, dürüstlüğü, yalnızca kendini düşünmek yerine diğergamlığı ve taraf tutmamayı, şeffaflığı ve yaptığı işi kendi işi gibi yapmayı çalışma hayatının kuralları olarak belirlemelidir (Tiyek & Peker, 2015: 114).

Genel olarak etiğin unsurları şöyle sıralanabilir;

\*Ahlak: Birey için huy da denilebilen ahlak, toplumun kendine göre yaşadığı kurallar bütünü ya da prensipler topluluğu denilebilir.

\*Olgular: Bir olayın kişilerin kendi istek ve arzuları neticesinde olagelen sonucu bilimsel olarak da ispatlanabilen durumdur.

\*Değer: Her bir birey için ya da bir toplum için uyma zorunluluğu hissedilen iyi-kötü ayrımında bir ölçek olarak kullanılan durumdur.

\*Kültür: Toplumun kendine özel ve kendinden sonraki nesillere aktardıkları maddi ve manevi her şeydir. Bireylerin içinde bulunduğu toplumdan elde ettiği bilgiler, inanç sistemi, ahlak, sanat, hukuk yanında örf ve adetlerden oluşan bir toplamdır (Gül & Gökçe, 2008).

Bir toplumda yazılı olan kanun ve kuralların bıraktığı boşlukları dolduran etiğin unsurları olup her biri ayrı ayrı değer ifade etmektedir. Etiğin unsurlarını ela aldığımızda kesinlik ifade edebilecek yargılardan yazılı kanunların oluştuğunu görebiliriz. Kalan kısmında yazısız olarak kaldığı ve etiği oluşturduğu söylenebilir.

## 2.2. Etiğin Boyutları

Etik ilkeler ve ilkelere bağlı olarak etik kurallar, toplumdaki ilişkiler üzerindeki sorgulayıcılığı yönüyle etik boyutları oluşturur. Etik kuralları bu temel esasa dayanarak etiği bireysel, toplumsal ve örgütsel boyutlar gibi değişik yorumlarla değerlendirilerek boyutlandırılırlar.

Etiğin en dar kapsamı bireysel boyutudur. Etik her ne kadar toplumsal olarak algılsa da bir toplum bireylerden oluştuğundan toplumsal değerler de etik süzgecinden geçerek toplumsal yapıyı oluşturur. Burada etik değerler her ne kadar kuramsal olarak değerlendirilse de uygulamada bireysel olarak göz önünde tutulur.

Etiğin bir diğer boyutu ise toplumsal boyutudur. Etik değerler insanların bir arada sağlıklı ve huzurlu yaşamasını hedefler ve bu konuda bir göstergedir. Toplumunu oluşturan her bir birey etik değerlere uyumu açısından bu konuya katkı yapar.

Etiğin önemli bir kısmı ise örgütsel boyutudur. Her ferdin, kurumun ve kuruluşun çalışma hayatında oluşturduğu ya da var olan değerlere uyumu, işletme içinde kendi çalışma standartlarına yaptığı katkının yanında içinde bulunduğu toplumun etik değerlerine de katkılar yapar. Çeşitli kültürlerle ait bireyleri bir arada tutan işletmeler bu farklılık içinde kendine özgü değerler altında bir birliktelik ile işletmenin devamlılığını sağlarlar. Bu devamlılık çalışanların ve kurumun yaşadığı çevre etik değerlerine de aykırı olmaması gerekir. Bu uyumluluk tam olarak sağlanırken aynı zamanda kurumsallaşmayı da beraberinde getirir. Zamanla bu etik değerler tüm örgütün ve çalışma hayatının özümsemesine ve kurumsal kimliğin oluşmasına dayanak olur. Değişik kültürlerden gelen bu bireylerin yasal mevzuat çerçevesinde ve etik değerler ışığında uyumlu bir şekilde ortak davranışlar sergilemesi aslında örgütsel etik değerlerin de temelini oluşturur (Gül & Gökçe, 2008: 380-382).

Örgütsel etiğin kurumsallaşması yanında işletmenin ekonomik yapısına doğrudan bir getirisi olmayabilir. Ancak işletme çalışanları arasında otomatik bir oto-kontrol ile dolaylı olarak birçok yararı olacaktır. Çalışanlar arasında çalışma ahlakı, saygılı olma, dürüstlük gibi birçok özelliğe uyumu da mecburi kılacaktır. Etiğin kurumsallaşması ile işletmenin çalışanlarına karşı adaletli olma, tarafsızlık ve hakkaniyetli olma gibi özelliklere dikkat etmesi gerekecektir. Bu durum işçi işveren arasındaki ve işletme içinde ast-üst ilişkilerine de bir standart getirecektir. İşletme içinde toplu olarak etik uyumun sağlanması toplam kaliteyi artıracak ve verimin yükselmesini de sağlayacaktır (Alpay & Çetin, 2019: 24-25).

Dünyadaki her oluşumun her yapının doğal olarak ve mevcut yapısı içinde bazı niteliklere kendiliğinden sahip olur. Yapı içerisinde gerçekleşmesi beklenen yazılı ya da yazısız kurallar kendiliğinden bir takım özelliklere sahiptir. Türkiye'de kanun ve kurallar çerçevesinde, sigorta sektöründe doğal olarak

var olan örgütlenme etiğinin özelliklerinden da bahsedilmelidir;

### 2.2.1. Öğrenmeye ve Gelişmeye Uygun Olması

Sigorta işletmelerinin personellerini eğiterek ve işletme bilinçlerini artırarak mevcut halin üzerinde ideal etik kuralların nasıl olması gerektiği üzerinde dururlar ve kendiliğinden etik değerler ve kurallar oluşturarak çalışma standartlarını ve kalitesini yükseltirler. Bu durum eğitim yoluyla teorik bilginin kazanma aşamasında pratiğe dönüşmesi olarak da kabul edilebilir.

### 2.2.2. Bölüşülebilir ve Kapsayıcı Olması

Etik kurallar gaye edindiği güzel, hoş, mükemmel, iyi, doğru, dürüst ve kusursuz gibi kavramların toplum geneline yansıtılması ve tüm bireylerce paylaşılmasını amaçlar. Bunun yanında oluşabilecek tüm problemlerin giderilmesinde de herkes için geçerli olan çözümlenmeleri sunar. Kazanılan ya da oluşturulan örgütsel etik kuralların ve etik değerlerin tüm idareci ve personellerce öğrenilmesi ve özümsemesi, sonradan kazanılan örgüt üyelerine aktarılmasının örgüt için ne kadar önemli olduğunu göstermesi yanında toplum olarak da bu bilince sahip örgütlenmelerin ne kadar kıymetli olduğunu ortaya koyacaktır.

### 2.2.3. Özümsemesi

İnsanların etik kuralların oluşturulması safhasında toplumda kabullenilmesi ve pratik hayata tatbiki için mecburi tutulması ve biraz da dayatma olarak görülmesi çokta yadırganmamalıdır. Bu aşamadan sonra önemli olan etik ilkelerin toplumu oluşturan bireylerce özümsemesidir. Sigortacılık örgütlerinde etik kuralların özümsemesi sektör çalışanlarında daha iyiye ulaşılması için bir yönlendirmeye neden olacak ve bu durum örgüt çalışma felsefesinin oluşmasına da neden olacaktır.

### 2.2.4. Eylem Şekilleri İçermesi

Davranışsal içerikler olarak da ifade edilen eylem şekilleri örgütlenme etiğinin özelliklerinden biridir. Çalışma aşamasında öğrenilen ve özümsenen etik kurallar çalışılan örgütün mevcut kuralları ile de harmanlanarak örgüt çalışanlarını değişik olaylar karşısında dahi aynı eylemleri sergilemeye aynı davranış kalıplarını uygulamaya iter. Bu tür davranışsal

oluşumlar sektör çalışanlarını daha iyiye ulaşma doğru ve dürüstlükten ayrılmama ve en yüksek verimde çalışmasının gereği olur.

### 2.2.5. Örnek Olma Özelliği Taşımaları

Örgüt içinde etik kurallara uyulması çalışanların olaylar karşısında daima aynı davranış şekilleri sergilemesi bu yapının dış dünyaya güven vermesine ve tutarlı bir imaj sergilemesine sebep olur. Bu da her zaman olumlu bir referans olur. Etik kurallar örgüt içinde bir düzen sağladığı gibi örgüt dışına da bir örnek olma, referans olma özelliği taşır.

### 2.2.6. Durum Değerlendirmesi ve İç Kontrol İmkânı Sağlaması

Etik kurallar her işletmede örgütlenmede kendine has özellikler taşıdığı gibi İşletmelerin değerlendirme noktaları da değişiklik göstermektedir. Uygulanması zorunlu olan kanunların haricinde işletmede denetim birimleri etik kurallar sayesinde değerlendirilebilirler. Uygulanması zorunlu olan kanunlara göre etik kurallar daha çok toplumu oluşturan bireylerin hayat dinamiklerine daha yakın olduğundan özümsemesi daha kolaydır. Bu durum işletmenin kendi içinde daha iyiye ve güzele ulaşabilmek için etik kuralların ışığında bir iç kontrol mekanizması kuracak ve toplam kaliteyi artıracak bir davranışa yönlendirecektir (Gül & Gökçe, 2008).

## 2.3. Sigorta Tanım ve Önemi

Türk Ticaret Kanunu 1263. maddesinde sigortanın tanımı yapılmaktadır. Buna göre; sigortanın bir sözleşme olduğu, sigortacının bir bedel karşılığında başka birinin parayla değerlendirilebilir bir varlığında eksilme oluşturan hasarın oluşması halinde tazminat ödemeyi ya da bazı kişi ve kişilerin hayatlarında meydana gelen olumsuz hadiselerin karşılığında tazminat da denilen bir ödemeyi üzerine almasıdır.

Sigorta aynı ya da benzer risklerle karşılaşma durumunda olan insanların, oluşacak hasardan sonraki yeni durumun belirli bir prim ile karşılanması için yasal bir hakkın istenebilmesine sahip olunması halidir. Sigorta toplumu oluşturan bireylerin oluşacak hasarlarını birlikte giderme ihtiyacına karşın ortaya çıkmış bir uygulamadır. Risk henüz doğmamış ancak doğması muhtemel olan tehlikedir. Sigortanın da temel niteliği oluşması beklenen hasarın,

aynı hasarın oluşması muhtemel olan kişiler arasında dağıtılmasıdır. Sigortacılık sayesinde bir kişinin uğrayacağı hasar, aynı riski yaşayan ancak henüz hasar görmemiş insanların katılımı ile giderilmesi çok daha basit olmaktadır. Bu durum toplumu oluşturan kişilerin gelecek hayatları için endişelenmeden plan yapmalarına hayal kurmalarına yardımcı olur (Özüdoğru & Çetin, 2017: 58).

Sigorta hasarın gerçekleşmesi durumunda oluşacak zararı karşılayacak olan finansal bir oyuncudur. Burada oluşması beklenen hasar için sigortayı talep eden ve oluşacak riski karşılayacak olan taraflar arasında sigorta sözleşmesi imzalanır. Sigorta işlerinin yönetimi ve işleyişini takip eden sigorta şirketleri acenteler aracılığıyla oluşabilecek hasara karşı önlem almak isteyen, riskini öngörüp çözüm arayan kişi ve kuruluşlara sigorta teklifleri sunar ve böylelikle sigorta sözleşmesi oluşur.

Sahip olunan malda oluşabilecek hasara karşı maddi değerinin düşünerek sigorta yaptırma fikri ekonomik bir düşünce olarak ortaya çıkmıştır. Sigorta ile ilgili yapılan araştırmalarda malın iktisadi değerinin korunması düşüncesinden yola çıkılmış olsa da sigortanın en önemli işlevi olan ekonomik olarak toplumun dayanışması ve yardımlaşması düşüncesi ile gelişmeye devam etmiştir. İktisadi piyasanın vazgeçilmez bir aracı ve ekonomik bir enstrümanı haline gelen sigortacılık kendine ait sigorta hukukunu doğurmuştur (Özbolet, 2007).

Sigortacılık sektörü yapısı itibarıyla ciddi bir istihdam alanı oluşturmaktadır. Sigorta şirketlerinde ve acentelerde 80 binin üzerinde insana iş imkânı sağladığı tahmin edilmektedir. Dolayısıyla Türkiye’de sigortacılık sektörü istihdam açısından da önemli bir sektördür (Çelikkol & Dalkılıç, 2010).

Sigorta kavramının oluşmasında en büyük etken hayatı koruma içgüdüdür. İlk çağlardan günümüze toplumun refah düzeyi ile ilgili olan sigorta sektörü gelişerek varlığını sürdürmüştür. Risklerin belirlenmesi, incelenmesi, oluşacak hasarın öngörülmesi, oluşmuş hasarın tespiti gibi birçok husus sigortanın niteliğini ve niceliğinin geliştirilmesini zorunlu kılmıştır. Tüm bu hususlar sigortacılık alanında eğitimlerin ne

kadar önemli olduğunu göstermiştir(Aslan, 2015:109).

Hasar görmesi ihtimali olan varlığın sahibi olan bireyler ya da kuruluşların oluşacak değer kaybını sigorta firmalarına mal etmesi durumudur. Bunun karşılığında sigortalılar sigorta kuruluşlarına belirli bir bedel öderler. Risk primi de denilen bu bedelleri toplayan sigorta firmaları oluşacak parasal büyüklüğü ihtiyacı olan para piyasası aracılara devrederek önemli bir kaynak yaratma işlevi de görürler. Bunun yanında sigorta deprem, yangın gibi mal kaybına neden olan doğal afetlerin ve hasar anında oluşacak sermaye kaybının da önlenmesi için çok hayati bir görev üstlenir. Finansal hayata olduğu gibi ictimai hayatın sağlıklı bir şekilde devamı için sigortacılık çok önemlidir (Yenisu, 2019).

Sigortacılık alanında şirketlerin ve acentelerin kendi aralarında yüksek bir rekabet söz konusudur. Sigortacılığın ilk başladığı günlerden günümüze ilk dönemlerde daha çok şirketler arasında olan rekabet, zamanla bankaların da sigortacılık sektörüne girmesiyle yerini banka şubeleri ile acenteler arasında rekabete bırakmıştır. Sigortanın müşteriye ulaştırılırken pazarlama sürecinde müşteriye hizmet verme hızı, verilen hizmetin güvenilir oluşu, satışın etkililiği yapılan satış açısından önem taşır. Dolayısıyla sigorta şirketleri açısından acentelerin müşteriye dokundukları son nokta olmaları itibarıyla çok önemlidir. Bu önem aynı şekilde sigortacılık yapan bankalar içinde, şubelerinde kendini gösterir. Yapılan pazarlamada işine hakim, motivasyonu yeterli ve pazarlama gücü yüksek personel çok önemlidir.

### 3. Yöntem

Çalışma sigortacılık acentelerinin yaşadığı etik sorunlara yöneliktir. Acentelerin çalışma hayatında uyacakları etik kurallar ve bu kurallara uyum sağlanmadığı takdirde sektörde ne gibi sorunların oluşacağı, oluşan sorunlara karşın ne gibi çözüm yollarının olması gerektiği gibi sorular sigortacılık sektörünün en önemli oyuncusu olan acentelere sorulmuştur. Acente sahipleri yanında teknik personellere de bu sorular yöneltilmiş sektörün yaşadığı etik problemlerin taban çalışanlarca nasıl algılandığı tespit edilmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın evrenini Düzce ilindeki acenteler ve çalışanları oluşturmaktadır. Düzce ilinde Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinde (TOBB) kayıtlı 61 acente bulunmaktadır (TOBB, 2021). Bu acentelerden 16 tanesi ziyaret edilmiş ve 36 sigortacı ile mülakat gerçekleştirilmiştir. Acente olmayan ancak sigortacılık hizmeti veren 3 işyeri 2 banka şubesi olmak üzere 9 kişi ile de bu mülakat aynı özelliklerde gerçekleştirilmiştir. Toplamda 21 işyeri gezilmiş 45 kişi ile sigorta acentelerinin yaşadığı etik problemler konusunda mülaki olunmuştur.

Görüşme yapılan kişilere çalışmanın daha iyi ifade edilebilmesi için kodlar verilmiştir. Acentede çalışanlar S1-S2-S3 diye, banka personelleri B1-B2-B3 ve acente olmayan fakat kendi işyerinde sigortacılık faaliyeti yürütenler ise P1-P2-P3 olarak kodlanmıştır.

#### 4. Bulgular

Türkiye’de 40 Hayat Dışı, 21 Hayat ve Emeklilik ve 3 reasürans olmak üzere 63 adet aktif sigorta şirketi vardır (TSB, 2021). Bunlardan bazıları ortak faaliyette bulunmaktadır. Bu şirketlerden acentelik almak isteyen her firma Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine kayıt yaptırmalı ve düzenli olarak ödemelerini yapmalıdır.

Daha evvel acentelik faaliyeti acentelik alınan şirketin çalıştığı sigorta şirketi ile sınırlı iken, yapılan düzenleme ile sigorta havuzu oluşturulmuş ve acenteler mevcut bir riski üstlenebilecek tüm şirketlerin tekliflerini görebilmektedir. Havuz sisteminde sigorta şirketleri ise dönemsel olarak kendi karlılık durumlarını da gözeterek tekliflerini

düzenlemektedir. Bu durum piyasada faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin riski, birbirlerine yakın oranlarda yüklenmelerini sağlamaktadır. Dolayısıyla havuz sistemi sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin haddinden fazla risk alarak finansal bir bozulmaya girmeden çalışmalarını sağlamaktadır.

Mülakat yapılmak suretiyle görüşülen sigortacılık sektör çalışanlarının demografik bilgileri aşağıdaki aşağıda Tablo 1’de sunulmuştur.

Acente statüsü olmayan fakat sigortacılık faaliyeti gerçekleştiren işyerlerinde çalışan kişilerle yapılan görüşmelerde acentelerin yaşadığı etik sorunların daha çeşitli ve gerçekçi olması dikkate değer görülmüştür.

Çoğunlukla sigortacılık sektöründe çalışan kişilerin SEGEM sertifikası aldığı ya da sigortacılık eğitimine katılarak sınavdan başarısız olduğu görülmüştür. İki acente sahibi yirmi yılın üzerinde sigortacı olduğunu söylemesine rağmen SEGEM sertifika başvurusu dahi yapmaması dikkate değer görülmüştür. Sektörde bilinirliği yüksek olan bir acente sahibi ise ilkökul mezunu olup mesleğin tüm inceliklerine hâkim olması ayrı bir durumdur.

Sigortacılık sektöründe eğitim deyince akla ilk gelen SEGEM eğitimleri olmaktadır. Sınavdan evvel gününbirlik ya da birkaç saatlik eğitimler olmakta ve tüm meslek hayatı boyunca böyle kalmaktadır.

**Tablo 1:** Katılımcıların Demografik Bilgileri

SEGEM Belge Var mı?	Sayı	Yüzde	Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Evet	35	77	Kadın	29	64
Hayır	10	22	Erkek	16	36
Sigortacılık Eğitimi	Sayı	Yüzde	Yaş	Sayı	Yüzde
Aldım	39	87	30 Yaş altı	28	62
Almadım	6	13	30 Yaş üzeri	17	38
Sektör Deneyimi	Sayı	Yüzde	Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde
0-5 Yıl	13	29	Lise	8	18
5-10 Yıl	18	40	Önlisans	6	13
10 yıl üstü	14	31	Lisans	30	69

**Kaynak:** Sigortacılarla yapılan mülakatlar/ anketler

Acentelerde genç çalışanlar çoğunlukta olup genel itibarıyla ön lisans ya da lisans mezuniyet ağırlıktadır. Ancak sigortacılık bölümlerinden mezun olan toplam 3 kişi ile

görülmüştür. Bu durum çoğunlukta olan diğer mezunların SEGEM sertifika eğitimi gibi kısa bir eğitimin haricinde hiç eğitim alınmadığını da göstermektedir. Sigortacılık



bölüm mezunlarının ise okudukları dersler ile pratik uygulamaların çok farklı olduğunu belirtmişlerdir. Buna rağmen sigortacılık

bölüm mezunları sektörde öne çıkabilmek için kendi bölümlerine ayrıcalık beklentisi içerisinde oldukları görülmüştür.

**Tablo 2:** Sigortacılıkta Etik İle En Çok Kullanılan İfadeler

SIRA	İFADELER	GÖRÜŞÜLENLER	f
1	Bilinçsizlik	S29-S11-S6-B4-B2-P3-S7-S33-S20	9
2	Güven	S4-S6-B4-P2-S35-S14-S31-S26	8
3	Güvensizlik	S32-S21-S28-P1-S36-S12-S24	7
4	Eğitim	S5-S18-S13-S27-S10	5
5	Acente	S17-P1-S23-S25-S3	5
6	Komisyon	S4-P1-S17-S15	4
7	Rekabet	S1-B6-B1-S16	4
8	Suistimal	S30-S19-P3	3
9	Lüks	S2-S22-S9	3
10	İsraf	S6-S8-B2	3

**Kaynak:** Sigortacılarla yapılan mülakatlar

Çalışmada görüşme yapılan sigortacılık sektörü çalışanlarının sigortacılıkta etik konusunda en çok vurguladıkları kelimeler yukarıda derlenmiştir. Görüşme yapılanlarca sigortacılıkta bilinçsizliğe vurgu yapılmıştır. Aynı zamanda güven ve güvensizlik de en çok değerlendirilen kelimelerdir. İlginç olan ise tüketicilerde bilinci, güveni ya da güvensizliği oluşturacak olan asli muhatabın yine bunu dile getiren sigorta personelleri olmasıdır. Bu durumun çalışanların mesleğe başlarken ya da devamında düzenli bir eğitim ve gelişim takviminin olmaması olduğu düşünülmektedir. Bahsi geçen her ifadenin birden fazla kez dile getirilmesi sektörde yaşanan problemlerin birden fazla olduğuna işaret etmektedir (Karaman, 2018:36).

Görüşmelerden elde edilen bilgiler aşağıda başlıklar halinde değerlendirilmiştir.

#### 4.1. Sigorta Bilinci ile İlgili Sorunlar

Toplumun eğitim seviyesinin ve eğitim kalitesinin düşük olması sigorta bilincini doğrudan etkiliyor. Yapılan görüşmelerde “Zorunlu sigortalar dışında insanlar sigorta yaptırmayı düşünmüyor. Yapılan sigortada ise başlarına bir iş geldiği zaman araştırma ve sorgulama yoluna gidiliyor.(S2)” “Geçim zorluğu, fiyatlar, sigortayı lüks görenler, sigortayı ve sigortacılığı dini açıdan uygun görmeyenler de sektörün genişlemesini engelliyor.(S35)” “Gönüllü olarak yapılan sigortalarda (Kasko vs.) dahi fiyatın en uygununu yaptırıyor, teminatlarına

bakmadan fiyatı yüksek olan olmasının deniyor.(S3)” gibi yorumlar elde edilmiştir.

#### 4.2. Sigortacılıkta Etik Kurallar ile İlgili Sorunlar

Sektörde ortak havuz sistemi ile tüm acenteler aynı fiyatları teklif ettiğinden ve de aynı kar marjı ile çalıştığından şeffaflık sağlanmıştır. Buna rağmen “bazı acenteler kendi komisyon oranının bir kısmını indirim yaparak müşteri çekme gayretine girdikleri(S4)” tespit edilmiştir. Bu durumun tüketicilere olumlu yansımaları olmuştur. Ancak sigorta şirketinin fiyat teklifinin de altına inmesi etik görülmemektedir. Bunun yanında hasar gerçekleştiği anda sigortacı aranarak aynı anda sigorta yaptırılmak istenmiş sigortacı bilerek ya da bilmeyerek kasıtlı yapılan bu duruma sahip çıktığı da görülmüş böylelikle “müşterilerin hasar yükünü sigortaya bindirmek istediklerine şahit olunmuştur.(S30)” Sigorta acentelerinin fazladan teminat göstererek primleri yükseltmeleri de mümkün olduğu gibi “tüketicinin kendi malına zarar vererek zarar tazmininde fazladan ücret talebi (S29)” de sıklıkla gerçekleşen bir durumdur.

#### 4.3. Sigortacılıkta Ekonomik Sorunlar

Sigorta şirketlerinin hasar frekanslarının (hasar gören varlıklarla, sigortalanan toplam varlık oranı) yükselmesi ile zarar oluşacağından tarifelerin yükselmesi fiyat dalgalanmalarına yol açmakta ve bu durum acenteleri zor durumda bırakmaktadır. Burada oluşan “fiyat dalgalanmaları acente

komisyonlarını da düşürmekte ve acente gelirleri serbest piyasanın insafına kalmaktadır.(S4)” Oluşan hasarlarda yetkili eksperler şirket menfaatini gözeterek değerinin altında tespitler yapınca ise tüketici mağdur olmakta, bu durum ise acenteye yansımaktadır. “Oluşturulan poliçenin geçerliliği tahsilata bağlı olmak suretiyle hemen ödenmesi öngörülürken, hasar ödemesi uzun süre beklemektedir.(S5)”“Yapılmış poliçenin bir süre sonra iptali ile müşteriye kullanmadığı zaman hesaplanarak ödeme yapılırken acenteden tüm komisyonu düşülmekte acente mağdur edilmektedir.(S17)” Bu durumda acentenin hakkını savunacağı bir mekanizma bulunmamaktadır.

#### 4.4. İnsan Kaynakları ile İlgili Sorunlar

Sektörün kendine özgü bölümleri daha yeni mezun vermeye başladığından genellikle farklı bölümlerden mezunlar sigortacılıkta çalışmaktadır. Dolayısıyla iş başvurusunda bulunan bir kişiye acente başlangıç seviyesinden işi öğretmeye başlıyor. Bazı acenteler çalışanlarında işe başlarken SEGEM sertifikası sormazken bazı acenteler ise “prensipten edindiği üzere mesleki belgesini ilk şart olarak öne sürüyor.(S5)” Kendi bölümünden mezun olsa da teorik bilgi ile piyasada tutunmak çok zor olduğundan sahada çalışmaya başladığında diğer bölümler ile eşit şartlarda rekabet etmek zorunda kalınmaktadır. Meslek hayatına yeni başlayan personellerin piyasaya yönelik pratik mesleki bilgileri sahada öğrenince, daha doğrusu “teknik personelin yetiştirilmesi acenteye bırakılınca mesleği temsilde aksaklıklarda yaşanmaktadır.(S18)” “Mesleğe başladıktan sonra pratik bilgiye erişen çalışanlarda heyecan ve istek kayboluyor zira aracılık ettiği toplam poliçe bedelinin çok azı kadar ücrete çalışıyor.(S4)” Yapılan mülakatlarda sadece iki kişi (S5-S6) kariyer odaklı ve profesyonel bir şekilde bu mesleği tercih ettiğini söylemiştir. Kendi bölümünden mezun olan kişinin ise farklı bir nedenle bu sektörde olması da manidardır.

#### 4.5. Hukuksal Sorunlar

“Acentelerde yapılan poliçelerde hasar oluşuncaya kadar hukuki bir sorun yaşanmıyor.(P3)” “Acente olabilmek için TOBB’a kayıt yaptırıp aidat ödenirken, sigorta şirketlerine ciddi bir teminat yatırırken bir emekli, galerici ya da emlakçı gibi biri yaptığı

işe ilave olarak sigortacılık yapmaktadır.(P1)” Bu durumu ya da genel olarak sektörü takip eden denetleyen bir kurum bulunmamaktadır. “Şikayet olması halinde Ticaret Odasından bir yetkili önceden haber vermek suretiyle denetim yapmaktadır ancak önceden haber verilen kişi denetime hazır olduğundan bu kayıt dışılık önlenememektedir.(S6)” Sektörü temsil eden 5684 sayılı sigortacılık kanunu yetersiz kalmaktadır. Sigortacılık kanun sektörü düzeni sağlaması gerekirken “bana bir daha gelme kanunu”(S11) olmuştur. Örneğin mesleği yapabilme şartlarının çerçevesi olmadığından herkes sigortacılık yapabilmekte, denetimin yetersizliğinden ise haksız rekabet artmaktadır. “Can ve mal sigortalarında oluşacak hasarlarda her acentenin birlikte çalıştığı bir avukatı olmalı ki hukuki destek yoluyla acentenin ve hasar gören tüketicinin hakları savunulmalıdır.(S6)” Yapılan mülakatlarda teknik personellerin çoğunluğunun 5684 sayılı sigortacılık kanununu okuduğu ancak hatırlamadığı bilgisine ulaşılmıştır.

#### 4.6. Sigortacılık Ürünleri ve Pazarlaması Sorunları

“Sigortacılık gibi her zaman rekabetin yaşandığı sektörlerde sürekli gelişme ve yenilik sunmak gerekiyor. Teknoloji çağında insanları tatmin etmek çok zorlaşıyor.(S2)” “Sigorta şirketleri kendi reklamlarını ön plana çıkarmak suretiyle acenteyi sahada yalnız bırakıyor.(S7)” Ürün bazlı reklam müşteriye bilinç kazandıracak gibi satışları da artıracaktır. “Ürün ön planda olmayınca satışları artırıp karı artıracak tek kanal acente satışları oluyor. Bu durum acentelerin ve personellerin üzerinde yoğun baskı oluşturuyor.(B4)” Bu baskı personeli tüketiciyi bilgilendirmeden ziyade satış yapılacak bir unsur olarak görmesine neden oluyor.

#### 4.7. Sigortacılığın Yapısal Sorunları

Sigortacılık sektörünün etkin bir denetim mekanizmasının olmaması, acentelerin haklarını koruyacak, sektör çalışanlarının hakkını savunacak bir örgütlenmenin olmaması birçok zorluğu beraberinde getirmektedir. Yeteri kadar kurumsallaşmanın olmaması sektör kültürünü ve meslek etiğini de oluşturmamıştır. Acenteler sigorta şirketlerine karşı bir hak talep edemediği gibi

personellerde acentelere karşı bir talepte bulunamamaktadır. Bu durum karşılıklı olarak tarafların hak kayıplarına neden olmaktadır. Söz hakkının olmaması kişide değersizliği oluşturmaktadır ve meslek, gerektiği seviyeye ulaşamamaktadır.

Sigortacılık sektöründe önemli bir paya sahip “hayat sigortaları çoğunlukla bankalar aracılığıyla yapılmaktadır.”(B5) Kredilerde zorunlu tutulan hayat sigortaları bankaca üretilmesi de krediye ön şart kabul edilmektedir. Bu gibi “büyük hacimli sigortalar sermaye yeterliliği bakımından bankalarca yapılmakta ve piyasada bankalara yönelik bir ayrıcalık doğmasına neden olmaktadır.”(S5) Banka şubelerinde kredi servisi çalışanları şubelerinde kendi müşterisinin mecburen sigorta yaptırması ile, sürekli müşteri takibi yapan acentelerin çok üzerinde sigorta hacmine ulaşmakta ve haksız rekabet oluşmaktadır. Yapılan mülakatlarda acente teknik personelleri yöneltilen sorulara mesleki olarak cevap verirken banka personelleri sigortacılığı genel olarak “ilave yük”(B1) olarak gördüklerini beyan etmişlerdir. “Banka çalışanlarının sigorta çalışmalarının ücretlerinde bir değişime neden olmaması”(B3) bunun en büyük sebebi olduğu beyan edilmiştir.

#### 4.8. Sigorta Sektörünün Rekabet Sorunları

Sigortacılık sektöründe çalışmaya başlayıp takip eden yıllarda mesleki olarak kendini yetiştiren personellerin sigortacılığı başka bir işinin yanında ilave bir iş olarak görmesi en büyük rekabet sorununu oluşturmaktadır. “Bazen bu kişi bir emekli olduğu gibi emlakçı, galerici, fatura tahsilat ofisi ya da bir komisyoncu da olabilir.”(P2) Tanıdığı biri vasıtasıyla sigorta ekranını açabilmesi yada iletişim kanallarıyla ulaşarak poliçeyi oluşturabilmekte ve bunun önünde hiçbir engel bulunmamaktadır.

Dijitalleşme hızla artarken internet kanalıyla kişilerde sigortaya ulaşabilmekte ve acentelerin online sigortacılar almaktadır. Hiçbir bedel ödmeden tüketiciler bilgisayarları başında kendi poliçelerini oluşturabilmektedir. Oluşan acenteler açısından haksız rekabet mi yoksa tüketiciler açısından serbest piyasa ekonomisinin dijitalleşme ile sağladığı avantaj mı olduğu bilinmemektedir. Burada tüketicinin bilgilendirilme imkânı çok düşük olup sadece fiyat odaklı olduğu bilinmelidir. Sonraki

zamanlarda oluşacak hasar ile birçok sorunu da beraberinde getireceği unutulmamalıdır. “Dijital sigortacılık yaygınlaştığında acentelerin rekabet şartlarının zorlaşacağı”(S21) sektör çalışanları tarafından beyan edilmektedir.

#### 5. Sonuç ve Öneriler

Sigorta personelleri ya da tüketiciler tarafından yanlış hazırlanan poliçeler yada hasar anında yapılan yanlış tespitler yoluyla sigortacılık sistemi ekonomik açıdan zorlanmakta ve sigorta primleri yükselerek diğer dürüst tüketicilerin zarar görmesine neden olmaktadır. Sigorta poliçeleri hazırlanırken ya da hasar tespiti yapılırken daha ince detaylar tüm yönleriyle hüküm altına alınarak çerçeve tam olarak çizilmeli, sigorta süreci kimsenin iyi niyetine bırakılmamalı sonradan kimsenin mağdur olmaması sağlanmalıdır.

Türkiye’de toplumun en büyük eksikliğinin eğitim olduğu farklı mecralarda sık sık dile getirilmektedir. Finansal okur-yazarlık da bireylerin sorunlarının başında gelmektedir. Ortaöğretim seviyesinden yüksek okullara kadar finansal bilinç yeni nesillere aşılmalı, lisans düzeyinde ise iktisadi ve idari bilimlerde ve dahi sosyal bilimler bölümlerinde branş dersi olarak verilmelidir. Böylelikle sigortacılık alanı için zaman içinde bilinçli personeller ve bilinçli tüketiciler oluşacaktır. Böylelikle sigortacılık sektörünün etik sorunlarının zamanla azalacağı ve daha profesyonel bir yapının sektöre hâkim olacağı tahmin edilmektedir.

İnsanoğlunun mevcut varlığının olası hasarlara karşı güvence altına almak sigortanın insan hayatında vazgeçilmez bir yer edinmesine neden olmuştur. Bu durum ülkemizde sigortacılık bilincini sürekli olarak yükseltmiş olsa da henüz istenilen seviyeye eriştirmemiştir. Son yıllarda bazı sigortalarda yapılan hukuki düzenlemeler sigortacılıkta tabana yayılma oranlarını artırmıştır. Örneğin deprem sigortası olmadan konutlarda herhangi bir satış ya da abonelik işleminin olmaması sigortayı zaruri kılmış ve toplumda bu bilinci yerleştirmiştir(Kaplan, 2009;353).

Tüketicilere yansıyan sigorta maliyet tutarları yüksek olmakla birlikte toplumun gelir seviyesinin de düşüklüğünü göz önüne çıkarmıştır. Gelişmiş ülkelerdeki sigorta

oranlarının Türkiye'ye oranla hayli yüksek olduğu karşılaştırmaları ülkemizin gelir seviyesiyle birlikte düşünüldüğünde anlamsız hale gelmektedir.

Sigortacılık sektörünün önemli bir sorunu ise piyasada yaşanan rekabettir. Zira sektörde kurumsal bir örgütlenmenin olmaması sigorta acentelerinin haklarının savunulmasını zorlaştırmaktadır. Acente olabilmek için bir işletme belirli yükümlülükler altında ve şartlar çerçevesinde çalışırken acente olmadan kayıt dışı yollarla poliçe üretilmesinin önüne geçilememekte ve takibi yapılamamaktadır. Denetimin olmadığı sektörlerde her türlü kayıt dışılık oluşmakta ve sektörde etik kurallar oturmamaktadır. Uzun yıllardır sektörde çalışan acente sahiplerinin hiçbir denetleme görmediklerini ifade etmeleri denetimden bu kadar uzak olunması hayli ilginçtir. Sektörde denetleme hizmette kaliteyi de getirecek ve kayıt dışılığı da önleyecektir. Denetim yeni istihdamı da doğuracak ve üniversitelerden yeni mezun olan gençlerle dinamizm sağlanırken üretilen hizmette kalite de yükseltilecektir.

Sigorta acentelerinin en büyük rakibi, asli işi sigortacılık olmayan banka şubeleridir. Prim üretiminde dikkate değer bir büyüklüğü olan bankaların kendi ürünleri yanında, satışında tüketiciyi mecbur tuttuğu sigorta ürünleri ile ön sıralarda yer almaktadır. Bankaların daha çok kar ve satış odaklı çalışmaya odaklanmasında müşterileri yeterince bilgilendirmemekte ve mağduriyet yaşayan tüketici nezdinde sigortacılık güven kaybetmektedir. Rekabeti düzenleyen bir takım yenilikler yapılırsa da sigorta şirketleri, sahada yüksek meblağlı sigortaları acentelerin yapmasına izin vermezken bir banka şubesi kolaylıkla yüksek meblağlı riskleri karşılamakta ve haksız rekabete öncüdür. "Büyük balık karlılığıyla küçük balığı yemekte" ve sigortacılık karının büyük kısmını bankalar elde etmektedir.

Sigorta acentelerinin aracılık ettiği hasar tazminat ödemeleri gecikmeleri acentelerin mağdur olmasına ve tüketici nezdinde güven kaybına neden olmaktadır. Oysa sigorta şirketlerinin sahadaki tüketiciye dokunan parmak uçları gibi çalışan acentelerin her türlü sorunlarının giderilmesi elzemdir. Kesilen poliçeden sonra hasar oluştuğunda tüketici doğrudan muhatabı olan sigorta şirketini değil de doğrudan poliçeye aracılık eden sigortacısını ararken sigorta

şirketlerinin acentelerin yaşadığı problemleri görmezden gelmesi adil değildir.

Türkiye'de sigortacılık şirketleri tüketicilere sigorta satışını kendileri ya da sigorta aracıları eliyle yapmaktadır. Dolayısıyla ülkemizde sigorta primlerinin çoğunluğu acenteler vasıtasıyla üretilmektedir. Bu durum sigortacılık alanında acenteleri ön plana çıkarmakta ve sektör sorunlarının merkezinde konumlandırmaktadır. Sigorta acentelerinin yaşadığı tüm problemleri çözüme kavuşturmak, sigortanın asli görevi olan riski paylaşmak ve finans piyasasının desteklenmesi görevlerinde doğrudan etkili olacaktır. Etik problemler adlı bu çalışmanın farklı bölgelerde devamının sağlanması sektörel bazı sorunların öne çıkmasında da etkili olacak, sektör temsilcilerinin daha iyi şartlarda çalışmasını sağlayacaktır.

### Kaynakça

- Alpay, S. & Çetin, A. (2019). Sigorta Hileleri: Türk Sigorta Sektörüne Yönelik Bir Değerlendirme. *Management and Political Sciences Review*, 1 (2) , 7-28.
- Aslan, H. (2015). Takaful (Islamic Insurance) Applications in Turkey: Problems And Proposals. *International Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 1 (1) , 93-117.
- Akindola, O. A. & Tsowa, I. L. (2010). *Ethical issue: A problem in Nigeria insurance companies*. (Master's Thesis) Blekinge Institute of Technology, School of Management, Sweden.
- Çakar, R. & Yıldırım, İ. (2015). Türkiye'de Sigorta Dağıtım Kanalları ve Sigorta Acentelerinin Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi* , (51) , 424-435.
- Çelikkol, H. & Dalkılıç, N. (2010). Türkiye'de Sigorta Sektöründe İstihdam, Eğitim ve Geleceğe İlişkin Öneriler. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 2 (2) , 73-80.
- Gül, H. & Gökçe, H. (2008). Örgütsel Etik ve Bileşenleri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1) , 377-389.
- Holland, C. P., Mullins, M., & Cunneen, M. (2021). *Creating Ethics Guidelines for Artificial Intelligence (AI) and Big Data Analytics: The*

*Case of the European Consumer Insurance Market*. SSRN 3808207.

İştar Işıklı, E. (2018). Hastane Çalışanlarının Meslek Etiği Hakkındaki Görüşlerinin ve Etik Sorunlarının İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17 (66) , 861-873.

Kaplan, Ç. (2009). Kamu Yönetiminde Etik ve Kamu Çalışanlarının Etik Kavramını Algılayışları. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14 (3), 343-355.

Karaman, D. (2018). Sigortacılık Sektörünün Güncel Sorunlarının Belirlenmesi: Alanya'da Bir Araştırma. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (10) , 29-37.

Kırel, Ç. (2000). *Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması*, Eskişehir: A.Ü.A.Ö.F. Yayınları.

Küçüköğlü, M. T. (2012). Etik Değerler ve Etiğin Kurumsallaşması. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 4 (1) , 177-185.

Tiyek, R. & Peker, K. (2015). Örgütsel Etik Davranışlar: Bir Araştırma. Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6 (1) , 113-136.

Mercan, A. & Tunay, N. (2019). Sigorta Sektöründe İş Etiği Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, Ekonomi ve Siyaset Özel Sayı*, 57-72.

Özbolat, T. (2007). *Temel Sigortacılık*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Özdoğan, H. & Çetin, Ç. (2017). "Türkiye'de Sigortacılıkta Güncel Sorunlar". *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*. Cilt.52 (2) :57-70.

TOBB, (2021). *Sigorta Acenteri*, <https://www.tobb.org.tr/SigortacilikMudurlugu/SigortaAcenteleri/Sayfalar/Levhaya-Kayitli-Acente-Sorgu-Sayfasi.php>. (Erişim Tarihi:17.10.2021)

TSB, (2021). <https://www.tsb.org.tr/tr> (Erişim Tarihi:17.11.2021)

Yenisu, E. (2019). Sigortacılık Sektörü ve Ekonomik Büyüme ilişkisi: Türkiye Örneği. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4 (2) , 206-217.

Yıldırım, İ. (2013). Türk Sigortacılık Sektörünün yumuşak Karnı: sigorta

suiistimalleri Sorunu. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5 (1) , 331-340

Yıldız, A. (2007). *Kobilerde İş Ahlakı: Adapazarı Örneği*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı,