

## 13 MART 1992 DEPREMİNDEN BEŞ YIL SONRA ERZİNCAN'DA DEPREM SİGORTASIA KARŞI TÜKETİCİ TUTUMLARI

Uğur GÜLLÜLÜ\*

**Özet:** Ülkemizde ve Doğu Anadolu Bölgesi'nde mal sigortacılığının mazisinin oldukça eskilere dayanmasına rağmen, sigortacılık sektörünün fazla gelişme sağladığı söylenemez. Konuya örnek olarak, deprem açısından birinci derecede riskli yöreler içinde bulunan Erzincan'da 1992 yılında tarafımızdan bir araştırma yapılmış, Erzincan halkının deprem sigortasını nasıl değerlendirdiği, Erzincan'ın depreme karşı sigorta açısından potansiyelinin ne olduğu araştırılmıştır. 13 Mart 1992 depreminin üzerinden beş yıl geçtikten, Erzincan yeniden imar edilip, depremin izleri büyük ölçüde silindikten sonra 1992'de yaptığımız araştırmadan elde edilen sonuçların geçerliliğini sınamak, Erzincanlıların depremi sigortası konusundaki tutumlarının değişip değişmediğini belirlemek için bu araştırma yapılmış, iki araştırmanın sonuçları karşılaştırılarak yorumlanmıştır.

### I. Giriş

13 Mart 1992 tarihinde Erzincan'da büyük bir deprem olmuş, resmi rakamlara göre 500 kişi hayatını kaybederken 2000'e yakın bina tamamen yıkılmış 9 bin bina ise çeşitli derecelerde hasar görmüştür. Deprem öncesinde Erzincan'da 1116 adet depreme karşı sigorta poliçesi akdedilmiş bunlardan 1010 adedine hasar tesadüf etmiş ve sigorta şirketleri tazminatlarını ödemişlerdir.<sup>1</sup>

Depremden üç ay sonra Erzincan'da yaşayan vatandaşların deprem sigortası konusundaki düşünce ve değerlendirmelerini öğrenmek amacıyla tarafımızdan bir araştırma yapılmış ve sonuçları yayınlanmıştır.<sup>2</sup>

Deprem sonrası Erzincan'ın yeniden imarı için özel bir yasa çıkarılmış, yurtiçi ve yurtdışından sağlanan büyük maddi destekle Erzincan yeniden imar edilmiştir. Depremin yaralarının sarılması, unutulması için yeterli kabul edilebilecek bir süre olan beş yıl geçtikten sonra deprem sigortacılığı konusunda bir tutum değişikliği olup olmadığını belirlemek için 1992'de

\* Prof.Dr. Atatürk Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü.

<sup>1</sup> T.C.Erzincan Valiliği, Deprem ve Erzincan, İstanbul, 1992, s.152.

<sup>2</sup> Uğur Güllülü, Erzincan'da Deprem Sigortacılığı, Atatürk Üniversitesi Yayını, No:761, Erzurum, 1993.

yapılan araştırma tekrarlanmıştır. Beş yıl ara ile elde edilmiş sonuçlar karşılaştırılmış ve sigortacılık, sigorta pazarlaması açısından irdelenmiştir.

## II. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

### A-Amaç ve Kapsam

Araştırmanın amacı; deprem olasılığı açısından ülkemizin birinci derecede riskli yörelerinden olan Erzincan'da deprem sigortasının nasıl değerlendirildiği, depremden beş yıl geçtikten ve Erzincan yeniden imar edildikten sonra bu konuda bir tutum değişikliği olup olmadığını belirlemek ve beş yıl ara ile yapılmış iki araştırmanın sonuçları arasındaki farkları ortaya koymak, elde edilen sonuçlara dayanarak sigorta pazarlaması konusunda önerilerde bulunmaktır.

Araştırmaya Erzincan il merkezinde yaşayan 18 yaşın üstündeki kişiler dahil edilmiştir. Deprem sonrası Erzincan'ın nüfusu 60.000 kişiye düşmüştür. %5 önem düzeyinde ve %5 hata payı ile örnek büyüklüğü 384 kişi olarak belirlenmiştir.<sup>3</sup> Örneğin seçiminde 1992'de yapılan araştırmadaki usule uyulmuş ve aynı mahallelerde yaşayanlara ev ve iş yerleri dolaşarak yüz yüze anket yöntemi uygulanmıştır.

### B-Yöntem

Araştırma birincil verilere dayandırılmıştır. Bu amaçla 21 sorudan oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formunda demografik özelliklerle ilgili 3, sigortanın değerlendirilmesi ile ilgili 18 adet soruya yer verilmiştir. Anket Atatürk Üniversitesi Erzincan M.Y.O. Muhasebe Bölümü'nden 20 öğrenci tarafından uygulanmıştır. Anketörlere anketi nasıl yapacakları konusunda bilgi verilmiştir. Her mahallede iki anketör birisi tek diğeri çift numaralı ev ve iş yerlerini 4'er numara atlayarak ziyaret etmiş ve kabul edenlere 26 Mayıs 1997 günü anketi uygulamıştır. Hazırlanmış olan 450 adet anket formundan 334'üne cevap alınmış ancak bunlardan 33'ü değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeye uygun bulunan 301 adet anket formundaki tüm cevaplar bilgisayara yüklenmiş ve SPSS programı ile analiz edilmiştir. Demografik özelliklerle ilgili cevaplar ile sigortacılığın değerlendirildiği cevaplar ayrı gruplar olarak incelenmiştir. İstatistik yöntemlerden  $\chi^2$  testi, likert ölçeği, sıra korelasyonu ve ortalamalar kullanılmıştır.

<sup>3</sup> Orhan İdil, İşletmeler İçin Genel İstatistik, C.1, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Yayını, No:139, İstanbul, 1983, s.242.

### III. Cevaplar ve Analizi

#### A. Denekler Hakkında Genel Bilgiler

##### 1. Deneklerin Yaş ve Cinsiyet Durumuna Göre Dağılımı

Tablo: 1 Deneklerin Yaş ve Cinsiyet Durumuna Göre Dağılımı

Cinsiyet	Kadın		Erkek		Toplam	
	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %
0-20	3	6	14	5	17	6
21-30	17	35	88	35	105	35
31-40	16	33	81	32	97	32
41-50	10	20	52	21	62	21
51-60	2	4	12	5	14	4
61 +	1	2	5	2	6	2
Toplam	49	100	252	100	301	100

Ankete katılan 301 denneğin 49'u (%16.2) kadın, 252'si (%83.7) erkektir. 20 yaş ve daha küçük olan denek sayısı 17 kişidir (%6). Deneklerin en büyük grubunu 21-30 yaş grubunda bulunanlar oluşturmaktadır. Bu grubu sıra ile 31-40, 41-50 yaş grubu izlemektedir. 51-60 yaş arasında olanların oranı (%4), 61 yaşından büyük olanların oranı ise (%2)'dir. Bu durumda deneklerin çoğunluğunun aktif nüfus grubu içerisinde yer aldığı anlaşılmaktadır.

##### 2. Deneklerin Öğrenim Düzeyi

Ankete katılan 301 denneğin öğrenim durumuna göre dağılımı Tablo 2'de gösterilmiştir.

Deneklerin (%16.9)'u ilkokul, (%54.2)'si orta ve lise, (%28.9)'u ise yüksek öğrenim görmüş kişilerden oluşmaktadır. Deneklerin öğrenim düzeyi Türkiye ortalamasının üzerindedir. Bu durum araştırmanın il merkezinde yapılmış olması ve fazla eğitim görmüş kişilerin araştırmanın önemini kavrayarak ankete katılma konusunda daha istekli davranmış olmaları ile açıklanabilir.

Tablo 2: *Deneklerin Öğrenim Durumu*

Öğrenim Düzeyi	Sayı-Oran	Sayı	Oran %
İlk		51	16.9
Orta		163	54.2
Yüksek		87	28.9
Toplam		301	100

### 3. Deneklerin Meslek Gruplarına Göre Dağılımı

Meslekler altı grupta toplanarak sorulmuş ve Tablo 3'de gösterilen cevaplar alınmıştır.

Tablo 3: *Deneklerin Meslek Gruplarına Göre Dağılımı*

Meslekler	Sayı-Oran	Sayı	Oran %
Memur		63	21.0
Serbest meslek		85	28.2
İşçi		19	6.3
Çiftçi		9	3.0
Esnaf		109	36.2
Diğer		16	5.3
Toplam		301	100

Deneklerin en büyük grubunu (%36.2) oranı ile esnaflar oluşturmakta, sonra sıra ile serbest meslek mensupları (%28.2), memurlar (%21.0), işçiler (%6.3), diğer grubunda yeralanlar (%5.3), altıncı ve son sırada ise (%3) oranı ile çiftçiler gelmektedir. Araştırmanın il merkezinde yapılmış olması nedeniyle çiftçiler en küçük meslek grubunu, aynı nedenle esnaflar ile serbest meslek mensupları ise, en büyük meslek grubunu oluşturmaktadır.

### 4. Deneklerin Gelir Gruplarına Göre Dağılımı

İlin ekonomik durumu dikkate alınarak beş gelir grubu belirlenmiştir. En alt gelir grubunu 25 milyondan az geliri olanlar, en üst grubu ise 100 milyondan fazla geliri olanlar oluşturmaktadır. 1992'de yapılan araştırmamızda en alt grup 2.5 milyondan az, en üst grup 10 milyondan fazla gelire sahip olan kişilerden oluşmaktaydı. Sonuçlar Tablo 4'te görülmektedir.

Tablo 4: *Deneklerin Gelir Gruplarına Göre Dağılımı TL.*

Meslekler	Sayı-Oran	Sayı	Oran %
25 milyondan az		72	23.9
25-50 milyon		129	42.9
50-75 milyon		44	14.6
75-100 milyon		34	11.3
100 +		22	7.3
Toplam		301	100

Deneklerin en büyük grubunu 25-50 milyon TL. arasında gelire sahip olanlar oluşturmaktadır. İkinci sırada yer alan grubun geliri ise 25 milyon TL.'den azdır. Üçüncü sıradaki grubun geliri 75-100 milyon arasında değişirken en üst gelir grubunda bulunanların oranı (%7.3)'tür.

#### 5. Deneklerin Mülkiyet Durumu, Binaların Türü ve Niteliği

Ankete katılan 301 kişinin 103'ü (%34.2) mülk sahibi, 198'i (%65.8) kiracı durumundadır. 1992 depremi sonrası yurtiçi ve dışından sağlanan mâli imkanlarla çok sayıda konut ve işyeri yapılmıştır. Bu nedenle kent sakinlerinin çoğunluğu halen mülkiyeti kendilerine intikal ettirilmemiş ev ve işyerlerinde ikamet etmektedirler. Bu nedenle cevaplayıcıların büyük bir kısmı kiracı durumundadır. Deneklerin sahip oldukları binaların türleri ise Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5: *Sahip Olunan Binanın Türü*

Bina Türü	Sayı-Oran	Sayı	Oran %
Müstakil ev		61	20.2
Apartman dairesi		109	36.2
İşyeri		131	43.6
Toplam		301	100

Deneklerin 61'i (%20.2) müstakil evlerde, 109'u (%36.2) apartmanlarda yaşamaktadır. 131 denek ise (%43.6) işyeri sahibi durumundadır. Deneklerin sahip oldukları binaların tipi ise dört grup halinde değerlendirilmiştir.

Tablo 6: *Binaların Tipi*

Bina tipi \ Sayı-Oran	Sayı	Oran %
Betonarme	216	71.7
Yığma	28	9.3
Prefabrik	49	16.2
Diğer	8	2.8
Toplam	301	100

Deneklerin kullandığı binaların (%71.7)'si betonarme, (%9.3)'ü yığma, (%16.2)'si prefabrik ve (%2.8)'i diğer tür binalardan oluşmaktadır. 1992 yılında yapılan araştırmada betonarme binaların oranı (%57), yığma binaların oranı(%35.5), prefabrik olanların oranı (%3.6) idi. Geçen beş yıllık dönem içerisinde Erzincan'daki binaların niteliğinde depreme dayanıklılık açısından önemli değişiklik yapıldığı ortaya çıkmış bulunmaktadır. Şöyle ki, deprem açısından riskli olarak kabul edilen yığma bina türünde önemli oranda azalma, prefabrik bina oranında ise büyük artış meydana gelmiş bulunmaktadır.

Deneklere halen kullandıkları veya sahip oldukları bölümün kaçınıcı kat olduğu da sorulmuş, alınan cevaplar Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: *Binaların Yüksekliği*

	Sayı	Oran %
Zemin	207	68.8
1	65	21.6
2	26	8.6
3	2	0.7
4	1	0.3
Toplam	301	100

Tablodan görüleceği üzere deneklerin (%68.8)' zemin katı, (%21.6)'sı birinci katı, (%8.1)'sı ise ikinci katı kullanmaktadır. Üç ve dördüncü katı kullanan deneklerin oranı (%1)'dir. Bu durum deprem sonrasında yapılan binaların en fazla üç kat olması ve cevaplayıcıların (%43.6)'sının büyük çoğunluğu zemin katlarda bulunan işyerlerinin sahipleri olmasından kaynaklanmaktadır.

## B. Deneklerin Deprem Sigortasını Değerlendirmesi

### 1. Deneklerin Sigortayı Tanımlamaları

Deneklere üç adet sigorta tanımı ile kendileri tarafından tanımlanması için bir seçenek verilmiş ve bunlardan hangisinin sigorta kurumunu ifade ettiğini işaretlemeleri istenmiştir. Verilen tanımlardan birincisi sosyal sigortayı, ikincisi bir tür vergi gibi kabul edilen zorunlu sigortayı, üçüncüsü özel sigortacılığın tümünü ifade eder biçimde hazırlanmıştır.

Deneklerin sigorta tanımlarına ilişkin olarak verdikleri cevaplar Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8: Deneklerin Sigortayı Tanımlaması

Tanımlar	Sayı-Oran	
	Sayı	Oran %
1.Devletin gelir elde etmek için uyguladığı yöntem	25	8.3
2.Emeklilik, yaşlılık durumunda yardım eden bir kurum	87	28.9
3.Olağanüstü durumlarda uğranılan zararları sözleşmeye göre karşılayan bir finans kuruluşu	165	54.8
4.Bir fikrim yok	16	5.3
5.Diğer	8	2.7
Toplam	301	100

Tablodan görüldüğü üzere deneklerin yarısından fazlası (%54.8), özel sigortacılığı doğru olarak tanımlamıştır. Sigortayı bir tür vergi gibi algılayanların oranı (%8.3)'dür. Deneklerin (%28.9)'u ise, sigortayı sosyal sigorta olarak tanımlamıştır. Sigorta konusunda fikri olmayanlar (%5.3) oranındadır. Sekiz denek ise diğer seçeneğini işaretlemiş ancak kendi tanımlarını yapmamışlardır.

1997 yılında yapılan araştırmada bu konuda alınan cevaplar 1992 tarihli araştırmadakine çok yakın düzeydedir. 1992 araştırmasında özel sigortacılığı doğru tanımlayanların oranı (%54.9), 1997'de (54.8)'dir. Sosyal sigorta olarak algılayanların oranı 1992'de (%27.2) iken 1997'de (%28.9), sigortayı vergi gibi algılayanların oranı 1992'de (%8), 1997'de (%8.3)'tür. Deneklerin (%54.8)'inin sigortayı doğru tanımlamış olmasını sigortacılık açısından olumlu bir gelişme

olarak kabul etmek gerekir. Ancak, 5 yıl sonra yapılan araştırmadan elde edilen sonuçtan hareketle son 5 yıllık dönemde Erzincan halkının sigortayı öğrenme, algılama ve tanımlamasında olumlu yönde bir gelişme olmadığı da ortaya çıkmış bulunmaktadır. Bu noktada sigorta şirketlerinin yapması gerekenler vardır. Sigorta şirketleri reklam ve tanıtım çalışmalarında şirketlerinin genel özelliklerini veya her şirketin yaklaşık benzer şartlarla sunduğu poliçenin özelliklerini anlatmak yerine, ödedikleri hasarları anlatmalı, müşterilerinin hasar tazminini kolay yaptıklarını belgeleri ile kamu oyunun bilgisine aktarmalıdır.<sup>4</sup>

Özel sigortayı doğru tanımlama ile eğitim düzeyi, gelir düzeyi, sahip olunan binanın niteliği ve cinsi arasında bir ilginin varlığı araştırılmış ve bu amaçla  $\chi^2$  testi uygulanmıştır.

Çeşitli düzeyde öğrenim görmüş kişilerin sigortayı doğru tanımlama oranları birbirinden farklıdır. Örneğin, ilkokul mezunlarında sigortayı doğru olarak tanımlayanların oranı (%27) iken orta öğrenim görmüş deneklerde bu oran (%52), yüksek öğrenimli deneklerde ise (%76)dır.

Eğitim düzeyi ile sigortayı doğru tanımlama arasında bir ilginin olup olmadığı test edilmiş ve 0.05 önem düzeyi, 8 serbestlik derecesinde  $\chi^2 = 42.73$  olarak hesap edilmiştir.  $42.73 > 3.35$  olduğundan eğitim düzeyi ile sigortayı doğru olarak tanımlama arasında bir ilgi olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre, eğitim düzeyi yükseldikçe sigortayı doğru tanımlama oranı artmaktadır.

Gelir düzeyi ile sigortayı doğru tanımlama arasında ilgi olup olmadığı test edilmiş, 0.05 önem düzeyi 16 serbestlik derecesinde  $\chi^2 = 25.41$  olarak hesaplanmıştır.  $25.41 > 2.92$  olduğundan gelir düzeyi ile sigortayı doğru tanımlama arasında bir ilgi olduğu anlaşılmıştır. Dolayısıyla, gelir düzeyi yükseldikçe sigortayı doğru tanımlama oranı da yükselmektedir. Örneğin, 25 milyondan az geliri olanlarda doğru tanımlama oranı %46 iken, 100 milyondan fazla gelire sahip olanlarda bu oran %55'tir. 1992 tarihli araştırmada ise bir ilgi kurulamamıştır.

Sahip olunan binanın niteliği ile (müstakil ev, apartman dairesi, işyeri) sigortayı doğru tanımlama arasında ilgi olup olmadığı test edilmiş 0.05 önem düzeyi ve 12 serbestlik derecesinde  $\chi^2 = 23.91$  olarak hesap edilmiştir.  $23.91 > 3.05$  olduğundan sahip olunan binanın niteliği ile sigortayı doğru tanımlama arasında bir ilginin varlığı anlaşılmıştır. Sahip olunan binanın tipi ile sigortayı doğru tanımlama arasında 0.05 önem düzeyi ve 16 serbestlik derecesinde bir

<sup>4</sup> İlhan Erdoğan, İsteğe Bağlı Sigorta Hizmetine Karşı Tutum, İstanbul, 1993, s.171



ilgi olduğu belirlenmiştir ( $\chi^2$  38.88 > 2.92). Apartman dairesinde ikamet eden deneklerde sigortayı doğru olarak tanımlama oranının diğerlerinden daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Herhangi bir varlığını sigorta yaptırma konusunda olumlu düşünceye sahip olma ile sigortayı doğru tanımlama arasında 0.05 önem düzeyi ve 8 serbestlik derecesinde ilgi olduğu anlaşılmıştır ( $\chi^2 = 39.95 > 3.35$ ). Olumlu düşünceye sahip olanlarda doğru tanımlama oranı daha yüksektir.

Yaş ile sigortayı doğru tanımlama arasında 0.05 önem düzeyi ve 20 serbestlik derecesinde bir ilgi olduğu anlaşılmıştır ( $\chi^2 = 44.20 > 0.159$ ). Yaş ilerledikçe sigortayı doğru tanımlama oranı yükselmektedir. Örneğin, 20 yaşından küçüklerde oran %47 iken, 21-30 yaş grubunda olanlarda %66'dır.

Herhangi bir sigortaya sahip olanların sigortası olmayanlara göre sigortayı doğru tanımlama oranı daha yüksektir. Aşağıdaki Tabloda çeşitli sigortalara sahip olanların sigortayı doğru tanımlama oranları gösterilmiştir.

Tablo 9: Sigortaya Sahip Olanların Sigortayı Doğru Tanımlama Oranları

Bina türü	Sayı-Oran		1992
	Sayı	Oran %	Araştırması Oranları
Hayat	36	66.6	36
Deprem	85	60.0	51
Kasko	83	58.0	48
Hırsızlık	27	70.0	19
Sel-Su Baskını	21	62.0	13
Hastalık	24	62.5	15
Emeklilik	54	55.5	30

## 2. Deneklerin Sigorta Yaptırma Konusundaki Düşünceleri

Deneklerin sigorta yaptırma konusundaki düşünceleri Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablodan görüldüğü üzere deneklerin (%63.8)'i sigorta yaptırma konusunda olumlu düşünceye sahiptir. Olumlu düşünceye sahip deneklerin hangi sigortaları yaptırmayı düşündükleri sorulmuş alınan cevaplar sıralanmış ve Tablo 11'de gösterilmiştir.

Tablo 10: *Deneklerin Sigorta Yaptırma Konusundaki Düşünceleri*

Seçenek	Sayı-Oran	Sayı	Oran %
Sigortayı yaptırmaya evet		192	63.8
Sigortayı yaptırmaya hayır		109	36.2
Toplam		301	100

Tablo 11: *Deneklerin Yaptırmayı Düşündükleri Sigorta Türleri*

Sigorta türü	Sayı-Oran	Sayı	Oran %
Deprem		85	44.3
Hayat		83	43.2
Emeklilik		54	28.1
Kasko		42	21.8
Yangın		36	18.7
Hastalık		24	12.5
Diğer		14	7.3
Toplam		301	100

Tablodan görüldüğü gibi sigorta yaptırmaya olumlu düşünmeye sahip olan denekler sırasıyla deprem (%44.3), hayat (%43.2), emeklilik (%28.1), kasko (%21.8), yangın (%18.7), hastalık (%12.5) ve diğer sigorta türlerini (%7.3) tercih etmişlerdir. Diğer seçeneğini işaretleyen 14 denek hangi sigortayı yaptırmayı düşündüğünü belirtmemiştir.

### 3. Deneklerin Sahip Olduğu Sigorta Türleri

Deneklere 8 ayrı sigorta türünden hangilerine sahip oldukları sorulmuş ve alınan cevaplar sıralanarak Tablo 12'de gösterilmiştir.

Tablodan en fazla sayıda sahip olunan sigorta türünün emeklilik olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum cevaplayıcılardan bir kısmının işçi ve memur olduğu için sosyal sigortayı özel sigorta gibi anlamalarından kaynaklanmaktadır. Bu seçeneği sırasıyla hayat, deprem, kasko, yangın, hırsızlık, hastalık, sel ve su baskını sigortaları izlemektedir. 1992'de yapılan araştırmada ise sıralama deprem, kasko, hayat, yangın, hırsızlık, sel ve su baskını şeklindedir. İki araştırmadan elde edilen sonuçların birlikte değerlendirilmesinde deprem

sigortasının 1992'de birinci sırada iken 1997'de ikinci sıraya gerilediği, kasko sigortasının 1992'de ikinci sıradayken 1997'de üçüncü sıraya gerilediği, hayat sigortasının 1992'de üçüncü sırada iken 1997'de birinci sıraya yükseldiği görülmektedir. Bu durumu 1992'den sonra yaptırılan konutların depreme karşı daha dayanıklı olarak inşa edilmiş olmaları ve sigorta şirketlerinin deprem sigortası yapmak konusunda isteksiz davranmaları ile açıklayabiliriz.

Tablo 12: *Deneklerin Sahip Oldukları Sigortalar*

Sigorta türü	Sayı	Sayı
Emeklilik		96
Hayat		60
Deprem		56
Kasko		54
Yangın		36
Hırsızlık		27
Hastalık		23
Sel, su baskını		21

#### 4. Deneklerin Sigortayı Değerlendirmesi

Deneklerden 61'inin (%20.3) uğradığı herhangi bir zarar nedeniyle sigorta ile muhatap olduğu anlaşılmıştır. Bu kişiler sigorta kurumunu ekspertiz süresi, tazminatın ödenme süresi, acentanın ilgisi, karşılaşılan formaliteler açısından "çok iyi"den "çok kötü"ye kadar beş farklı derecede değerlendirmişlerdir. Alınan cevaplar 5'li likert ölçeği ile analiz edilmiş ve Tablo 13'de gösterilmiştir.

Tablo13: *Hasar Durumundaki İlgisi Açısından Sigortanın Değerlendirilmesi*

Kriter	Sayı-Oran	Örnek Büyüklüğü	Değişkenin Puanı X	Önem Düzeyi (*)
Ekspertiz süresi		61	2.71	Orta
Tazminatın ödenme süresi		61	2.98	Orta
Acentanın ilgisi		61	2.60	Orta
Karşılaşılan formaliteler		61	2.91	Orta

(\*) 1-2.33 yüksek (iyi), 2.34-3.66 = orta, 3.67-5.00 = düşük (kötü)

Ölçeğe göre, denekler dört kriter açısından sigortanın hasar durumunda müşterisine gösterdiği ilgiden "orta" derecede memnundurlar. 1992 yılında yapılan araştırma da ise ekspertiz süresi "orta", tazminatın ödenmesi süresi "kötü", acentanın ilgisi "iyi", formaliteler "kötü" olarak değerlendirilmiştir. İki araştırmanın sonuçları birlikte ele alındığında; ekspertiz süresinin değerlendirilmesinin değişmeden aynı kaldığı, tazminatın ödenme süresinde iyileşme olduğu, acentanın ilgisinin biraz azaldığı, formalitelerin ise iyileştiği anlaşılmaktadır. Buradan hareketle Erzincan'da 5 yıl içerisinde sigorta kurumunun genel değerlendirilmesinde bir iyileşmenin ortaya çıktığı, sigorta kurumunun imajının yükseldiği söylenebilir. Durum aşağıda grafikte gösterilmiştir.

Grafik 1: Sigorta Şirketlerinin Sigortalılarınca Değerlendirilmesi

Kriter	Değerlendirme			
	İyi	Orta	Kötü	
1		2.71		
2		2.98		
3		2.60		
4		2.91		
	1	2	3	4

##### 5. Deneklerin Sigorta Yaptırma Konusundaki Düşünceleri

Ankete katılanlardan 209 cevaplayıcının ev ve/veya işyerlerinin 1992 depreminde hasar gördüğü, 92'sinin ise hasar görmediği anlaşılmıştır. 35 deneğin (%11.6) 1992 yılında depreme karşı sigortaya sahip olduğu, 266'sının (%88.4) ise deprem sigortasının olmadığı anlaşılmıştır.

Tablo 14: *Hasar Görme ve Sigortalanma Durumu*

Hasar/Sigorta	1992 Depreminde Hasar Gördü mü?		Binanız Sigortalı mıydı?	
	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %
Evet	209	69.4	35	11.6
Hayır	92	30.6	266	88.4
Toplam	301	100	301	100

1992 depreminde deprem sigortasına sahip olanların 28'i (%80)'i yeniden sigorta yaptırmış, 7 (%20)'si ise sigorta yaptırmamıştır. Deprem sigortasına sahip deneklerin (%80) gibi yüksek bir oranının yeniden sigorta yaptırmış olmasını sigorta hizmetine bağlılık yaratılmış olması ve tekrar satın almanın sağlanması açısından önemli kabul etmekteyiz.

Deneklere ev ve/veya işyerlerini depreme karşı sigortalamayı düşünüp düşünmedikleri de sorulmuş ve 180 cevaplayıcının sigorta yaptırmayı düşündüğü (%59.8), 121 cevaplayıcının (%40.2) düşünmediği belirlenmiştir. Deneklerin (%59.8)'inin sigorta yaptırmayı düşünmesi Erzincan'da sigortacılık açısından oldukça büyük bir pazar potansiyelinin varlığını göstermektedir.

1992 yılında yapılan araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, depreme karşı sigorta yaptırmayı düşünenlerin oranı (%63) idi. Geçen 5 yıl içerisinde depremin yaralarının büyük ölçüde sarılmış ve deprem korkusundan uzaklaşmış olmasına rağmen, depreme karşı sigorta yaptırmayı düşünenlerin oranında önemli bir düşme meydana gelmiştir. Bu durum, Erzincan'da deneklerin deprem sigortası konusunda bilinçli olduklarını aynı zamanda pazar potansiyelinin de yüksek olduğunu göstermektedir.

Deprem sigortasına sahip olan ve olmayanların sigorta yaptırmayı düşünüp düşünmedikleri sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 15'de gösterilmiştir.

Tablo 15: *Deneklerin Sigorta Yaptırma Konusundaki Düşünceleri*

Sigortaya Sahip Olma	Deprem Sigortası Olanlar		Deprem Sigortası Olmayanlar	
	Sayı	Oran %	Sayı	Oran %
Evet	25	71.4	96	36.0
Hayır	10	28.6	170	64.0
Toplam	35	100	266	100

Deprem sigortasına sahip olan deneklerde sigorta yaptırmayı düşünme oranı (%71.4), olmayanlarda ise (%36)'dır. Dolayısıyla sigortaya sahip olanların yeniden sigorta yaptırmaya daha yatkın oldukları sonucu çıkmaktadır. Öte yandan 1992 yılında yapılan araştırmada sigortası olanlardan yeniden sigorta yaptırmayı düşünenlerin oranı (%44) idi. 1997'de yeniden sigorta yaptırmayı düşünenlerin oranının artışı Erzincan'da sigorta imajının yükselmiş olması ile açıklayabiliriz.

#### 6. Deprem Sigortası Yaptırma Nedenleri

Deprem sigortasına sahip olan deneklerin bu kararı almalarında nelerin etkili olduğunu belirlemek amacıyla 7 seçenekli bir soru yöneltilmiş, her seçeneği önem derecesine göre sıralamaları istenmiştir. Cevapların tartılı aritmetik ortalamaları alınmış ve önem derecelerine göre sıralaması yapılmıştır. Tablo 16'da sıralama gösterilmektedir.

Tablo 16: *Depreme Karşı Sigorta Yaptırma Nedenleri*

Sıra No:	Sigorta Yaptırma Nedeni	T.A.O.
1	Mallarımı kordduğu için	1.70
2	Sigortaya güveniyorum	2.72
3	Mecbur olduğum için	3.31
4	Hasar durumunda tatmin edici tazminat aldım	3.51
5	Sigorta primi ödeyebileceğim düzeyde	3.57
6	Sigorta şirketimden memnunum	3.87
7	Diğer	5.61

Tablodan deneklerin sigorta yaptırmalarında en önemli etkenin "malının korunması" faktörü olduğu, sonra sırasıyla sigortaya güven, zorunluluk, tatmin edici tazminat alma, primlerin uygunluğu, sigorta şirketinden memnuniyet faktörleri gelmektedir. Bu durum sigortanın Erzincan halkının zihninde doğru olarak konumlandığını göstermektedir.

## 7. Deprem Sigortası Yaptırmama Nedenleri

Deneklerin deprem sigortası yaptırmama kararlarında hangi faktörlerin etkili olduğunu belirlemek amacıyla 7 seçenekli bir soru yöneltilmiş ve her seçeueği önem derecesine göre sıralamaları istenmiştir. Cevapların tartılı aritmetik ortalaması alınmış ve sonuç Tablo 17'de gösterilmiştir.

Tablo 17: *Depreme Karşı Sigorta Yaptırmama Nedenleri*

Sıra No	Sigorta Yaptırmama Nedeni	T.A.O.
1	Primler yüksek	1.88
2	Sigortaya güvenim yok	2.73
3	Zamanında ödeme yapmıyorlar	2.85
4	Yıkılan devlet yaptırıyor	3.17
5	Deprem sigortasını bilmiyorum	3.35
6	Diğer	3.94
7	Sigorta dini inançlarıma uygun değil	4.76

Tablodan deneklerin sigorta yaptırmama nedenleri arasında "primlerin yüksekliğinin" birinci derecede önemli olduğu, ikinci sırada bir güven kuruluşu olan "sigortaya güvensizliğin" yer aldığı, üçüncü derecedeki önemli faktörün "sigortaların zamanında ödeme yapmaması" olduğu, dördüncü derecedeki faktörün "yıkılanların devlet tarafından yaptırılması", beşinci derecede önemli faktörün, "deprem sigortası konusunda bilgisizlik", altıncı derecede deneklerin kendi özel nedenleri, yedinci derecede ise "sigortanın dini inançlarla bağdaşmaması" gelmektedir.

1992 yılında yapılan araştırmadan elde edilen sonuçlar dikkate alındığında zaman içerisinde sigorta yaptırmama nedenlerinin nisbi önemlerinin değiştiği ortaya çıkmaktadır. Örneğin "primlerin yüksekliği" 1992 yılında ikinci derecede öneme sahip bir faktör iken, 1997'de birinci derece öneme sahip olmuştur. "Sigortacıların zamanında ödeme yapmaması" 1992 araştırmasında altıncı derecede önemli iken 1997 yılında üçüncü derece öneme sahip olmuştur. "Yıkılanın devlet tarafından yaptırılması" seçeneği de 1992 araştırmasına göre bir derece önem kazanmıştır. "Sigortanın dini inançlarla bağdaşmaması" faktörünün önemi ise aynı kalmıştır. İki araştırmadan elde edilen sonuçları birlikte değerlendirdiğimizde; sigorta yaptırmama konusunda sigortaya duyulan güvensizliğin azaldığı, sigorta primlerinin yüksekliği ile sigorta şirketlerinin geç ödeme yapmaları faktörlerinin önem kazandığı, diğer faktörlerin

sıralamasında ise önemli farklılıkların meydana gelmediği anlaşılmaktadır. Bu durumu ülkemizde bölgeler arasındaki gelir dağılımının giderek bozulması, dolayısıyla Doğu Anadolu Bölgesi'nin yoksullaşması ve sigorta primlerinin 1995 yılında çok yükseltilmesi ile prim ödeme süresinin kısaltılmasına bağlamaktayız.

#### 8-Sigorta Yaptırma Düşüncesini Doğuran Nedenler

Deneklerin sahip oldukları varlıkları sigorta yaptırmalarında hangi faktörlerin etkili olduğunu ortaya çıkarmak için 7 seçenekten oluşan bir soru yöneltilmiş bu soruya 268 denek cevap vermiştir. Tablo 18'de deneklerin sigorta yaptırmaları konusunda etkili olan faktörlerin sıralanması gösterilmektedir.

Tablo 18: *Depreme Karşı Sigorta Yaptırma Düşüncesini Doğuran Sebepler*

Sebepler	Sayı-Oran	Sayı	Oran %
Zarar görme ihtimalinin yüksekliği		138	51.5
13 Mart 1992 depremi		50	18.6
Zorunlu olması		21	7.8
Yakınların		16	6.0
Okuduğum yayınlar		16	6.0
Sigorta satışçısı		15	5.5
Reklamlar		12	4.6
Toplam		268	100

Tablodan görüldüğü gibi, deneklerin sigorta yaptırmalarına etki eden faktörlerden "her an zarar görme ihtimali" birinci derecede "13 Mart 1992 depremi" ikinci derecede, "zorunlu olması" üçüncü derecede, "yakınlar" dördüncü derecede, "okunulan yayınlar" beşinci derecede, "sigorta satışçısı" altıncı derecede, "reklamlar" ise yedinci derecede öneme sahiptir. Bu sonuca göre yüz yüze satış ve reklamın yeni müşteri kazanma konusunda etkisinin olmadığı ortaya çıkmaktadır. Oysa ki, sigortaya müşteri kazandırmada sigorta satışçısının çok etkin bir faktör olduğu bilinmektedir. Bu durum Erzincan'da



sigorta şirketlerinin "pazarlamama"<sup>5</sup> yaklaşımını sürdürdüklerini ya da yöredeki sigorta satışçılarınun başarısızlığını göstermektedir. Bu araştırılması gereken bir konudur. 1992 yılında yapılan araştırmada "13 Mart depremi" birinci derecede, "her an zarar görme" ikinci derecede, "yakınlar" üçüncü derecede, "okunulan yayınlar" dördüncü derecede, "sigorta satışçısı" beşinci derecede, "reklamlar" altıncı derecede, "zorunlu olması" yedinci derecede öneme sahipti. İki araştırmanın sonuçları birlikte ele alındığında; beş yıl sonra "her an zarar görme ihtimalinin yüksekliği" ve "zorunluluk" faktörünün önemlerinin arttığı, diğerlerinin önemlerinin değişmediği ve 13 Mart 1992 depreminin sigorta yaptırma konusunda halen etkili olduğu anlaşılmaktadır.

#### IV. Sonuç

1-Özel sigortacılık yörede doğru olarak anlaşılmakta ve tanımlanmaktadır. Özel sigortayı doğru olarak tanımlayanların oranı 1992'de %54.9, 1997'de ise %54.8'dir. Bu anlamda beş yıllık dönemde bir değişme olmadığı ortaya çıkmaktadır. Oysa ki, toplumun eğitim ve gelir düzeyinin yükselmesi, önemli olaylar, sigorta sektöründeki rekabet, reklam ve diğer tanıtma çabaları nedeniyle sigortayı doğru olarak tanımlama oranının yükselmesi gerektiği düşünülmektedir. Mevcut durumu yörede sigorta kuruluşlarının etkili olmadığı, yeterli oranda tanıtma ve satış yapmadığı, toplumu bilinçlendirme görevini yeterince yerine getirmediği şeklinde değerlendirmekteyiz.

2-Araştırmaya katılanların %63.8'i sahip olduğu herhangi bir varlığına sigorta yaptırmayı düşünmektedir. Bu durum, sigortacılık açısından yörede büyük bir potansiyel olduğunu göstermektedir. Sigorta kuruluşlarının daha etkili çalışmasıyla bu potansiyelin büyük kısmının fiili talebe dönüşeceği tahmin edilmektedir.

3-1992 yılında yapılan araştırmadan elde edilen sonuçlara göre; denekler sigorta yaptırma isteği açısından deprem sigortasına birinci, kasko sigortasına ikinci derecede önem vermekteydiler. 1997 yılında yapılan araştırmada ise, deprem sigortası yaptırma isteğinin ikinci, kasko yaptırma isteğinin üçüncü derecede öneme sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuçtan; deprem ve kasko sigortalarına sahip olmanın öneminin azaldığı, hayat sigortasına sahip olmanın

<sup>5</sup> Muhittin Karabulut, Bir Röportaj, Reasürör, Sayı:3, Milli Reasürans TAŞ., İstanbul, Ocak 1992, s.19

öneminin arttığı, diğer sigorta türlerine sahip olma isteğinde bir değişme olmadığı anlaşılmaktadır.

4-Deneklerin ekspertiz ve tazminatın ödenme süresi, acentanın ilgisi ve formaliteler açısından sigortayı değerlendirmelerinde; ekspertiz süresinin aynı şekilde değerlendirildiği, tazminatın ödenme süresinde iyileşme olduğu, acentanın ilgisinin biraz azaldığı, formalitelerin ise iyileştiği anlaşılmıştır. Bu sonuçtan hareketle, beş yıl içerisinde Erzincan'da sigorta kurumunun imajının yükseldiği söylenebilir.

5-1997 yılında yapılan araştırmada, 13 Mart 1992 depreminde, deprem sigortasına sahip olanların %80'inin sigortasını devam ettirdiği belirlenmiştir. Bu sigorta hizmetine yüksek oranda bir bağımlılığın olduğuna, aynı zamanda sigorta potansiyeli açısından uygun bir pazarın varlığına da işaret etmektedir.

6-Beş yıl içerisinde deneklerin sigorta yaptırmama nedenlerine verdikleri önemin sırasının değiştiği belirlenmiştir. Örneğin; "primlerin yüksekliği" 1992 yılında ikinci derecede önemli faktör iken, 1997'de birinci derece önemli hale gelmiş, "tazminatın gecikmesi" 1992'de altıncı derecede öneme sahip iken 1997'de üçüncü derece önemli düzeyine yükselmiştir. "Yıkılanın devlet tarafından yaptırılması"nın önemi 1997'de bir derece yükselmiş, "sigortanın dini inançlarla bağdaşmadığı" faktörünün önemi aynı kalmıştır. Ulaştığımız bu sonuçlardan; sigortaya güvensizliğin azaldığı, bir başka ifade ile güvenin arttığı, ancak gelir azlığının sigorta yaptırmama da en önemli faktör haline geldiği anlaşılmaktadır.

7-Depreme karşı sigorta yaptırma düşüncesini doğuran sebeplerin sıralanmasında iki araştırmanın sonuçları arasında yüksek oranda bir benzerlik olduğu ( $r=0.81$ ), 13 Mart 1992 depreminin korkusunun halen önemli bir etken olarak kabul edildiği belirlenmiştir.

Beş yıl ara ile yapılmış iki araştırmadan elde edilen sonuçlar, sigortacılık sektörünün bölgede gelişebilmesi için potansiyelin var olduğunu ancak, bölge için özel bir sigortacılık yaklaşımı gerektiğini, yeni yasal düzenlemeler ile sigorta yaptırmayı düşünenlerin hem de sigorta şirketlerinin devlet desteğine ihtiyaç duyduğunu göstermektedir.

**Summary:** It has been long, time the goods insurance concept in Turkey and East Anatolia Region, it cannot be said that a particular progress can be achieved. In order to study this progress, Erzincan province where is in the first degree Earthquake area, is chosen and People's attitude and Earthquake insurance potential are evaluated in 1992. After five years from the Earthquake in March. 13 th 1992, and reconstruction is being finished, we tested our result to get validity of our research. These results and comparisons are presented in this article.

### **Kaynaklar**

- İlhan Erdoğan, **İsteğe Bağlı Sigorta Hizmetine Karşı Tutum**, İstanbul, 1993.  
Muhittin Karabulut, **Bir Röportaj, Reasürör**, Sayı:3, Milli Reasürans TAŞ., İstanbul, Ocak 1992.  
Orhan İdil, **İşletmeler İçin Genel İstatistik**, C.1, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Yayını, No:139, İstanbul, 1983.  
T.C. Erzincan Valiliği, **Deprem ve Erzincan**, İstanbul, 1992.  
Uğur Güllülü, **Erzincan'da Deprem Sigortacılığı**, Atatürk Üniversitesi Yayını, No:761, Erzurum, 1993.