



## TÜRKİYE’DE SİGORTA DAĞITIM KANALLARI VE SİGORTA ACENTELERİNİN SORUNLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Öğr.Gör.Recep ÇAKAR\*

Yrd.Doç.Dr. İsmail YILDIRIM\*\*

### Öz

Sigortacılık sektöründe dağıtım kanalları poliçe üretiminde vazgeçilmez bir unsurdur. Günümüzde yıllık üretilen sigorta primlerinin %60 gibi büyük bir bölümü sigorta acentelerinde üretilmektedir. Gerek sigorta primi üretiminde gerekse müşteriyle birebir ilişki açısından büyük öneme sahip sigorta acentelerinin karşılaşılabilecekleri sorunlar ve bu sorunların çözümü büyük önem taşımaktadır.

Bu çalışma sigorta acentelerinin sorunlarını tespit etmek ve çözüm önerileri geliştirmek amacıyla yapılmıştır. Çorum il merkezinde faaliyette bulunan 49 sigorta acentesi ile yüz yüze görüşülerek elde edilen anketler yardımıyla veriler oluşturulmuştur. Araştırma neticesinde sigorta acentelerinin mesleki olarak örgütlenememesi, bankaların sigortacılık faaliyetlerinden dolayı haksız rekabet yaşanması, sigorta şirketlerinin acentelerin sorunlarını dile getirmemesi acentelerin karşılaştığı sorunların başında gelmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sigorta, Sigorta Dağıtım Kanalları, Sigorta, Acente, Sigorta Acente Sorunları

## A STUDY ON INSURANCE DISTRIBUTION CHANNELS AND THE ISSUES FACING INSURANCE AGENCIES IN TURKEY

### Abstract

Distribution channels are essential for the insurance industry, especially in the policy filing process. Today, up to 60% of all the insurance premiums generated in a year account for the insurance agencies. The issues insurance agencies are facing and their solutions are of great importance as insurance agencies are playing a key role in insurance premium generation and one-on-one customer relations.

This study aims to identify the issues insurance agencies face with and to develop solutions accordingly. Research data was collected from 49 insurance agencies operating in the city center of Çorum using face-to-face interview and survey methods. As a result of this study, it was found that the lack of occupational organizations, unfair competition resulting from the insurance activities of banks and inability of insurance companies to address the issues of their agencies are among the most important issues insurance agencies are facing with.

**Keywords:** Insurance, Insurance Distribution Channels, Insurance, Agency, Issues Facing Insurance Agencies

## 1.GİRİŞ

Sigorta, Latince bir kelime olup “güvence” anlamını ifade eden “sicurta” kelimesinden Türkçe’ye geçmiştir. Kişilerin muhtemel risklere karşı güvenlik gereksinimi duymasının bir sonucudur (Güvel ve Güvel, 2004: 23). Amerikan Risk ve Sigorta Derneği sigortayı; “Tesadüfi olarak meydana gelen maddi hasarların karşılanması, risklerin anlaşmaya varılmış sigorta şirketlerine transfer edilmesi ve kayıpların sigortalılardan toplanan primlerden karşılanmasıdır” şeklinde tanımlamıştır (Rejda, 2008: 19). Böylece sigortanın, maddi kayıplara maruz kalanların kayıplarının yine sigortalılardan toplanan primlerle karşılandığı bir sistem olduğu söylenebilir (Dorfman, 2002: 2).

\* Hitit Üniversitesi Finans, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü [recepcakar@hitit.edu.tr](mailto:recepcakar@hitit.edu.tr)

\*\* Hitit Üniversitesi Finans, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü [ismailyildirim@hitit.edu.tr](mailto:ismailyildirim@hitit.edu.tr)



Sigorta sektörü bireylerin ve şirketlerin günlük yaşam ve faaliyetlerinin sürdürülmesini sağlayarak onları ekonomik, iklimsel, teknolojik, politik ve demografik risklere karşı korumaktadır (Insurance Europe, 2012: 3). Bu açıdan bakıldığında sigorta, sosyal ve ekonomik hayatta kişilere ve şirketlere güven veren, yaşamın vazgeçilmez bir parçası haline gelmektedir. Sigorta aynı zamanda fon üretme kapasitesi ile ülke sermaye piyasalarının gelişmesine katkı sağlamaktadır (Baltensperger and Bodmer, 2011: 4-5).

Sigorta alıcıları, rekabet ortamında verilen risk yönetimi hizmetleri, sigortanın kapsamı, sigorta şirketlerinin finansal gücü ve itibarı sigorta seçiminde belirleyici diğer faktörler arasındadır (Cummins and Doherty, 2006: 390). Sigorta şirketleri sigorta alıcılarına çeşitli dağıtım kanalları aracılığıyla ulaşmaktadırlar. Sigorta aracılığı büyük çoğunlukla sigorta şirketleriyle doğrudan doğruya irtibat kurmazlar. Sigorta aracılığı sigorta şirketini temsil eden ve şirket adına poliçe düzenleyen gerçek ve tüzel kişilerdir. Bu bakımdan sigorta aracılığı sigorta sektörü için büyük öneme sahiptir.

Sigorta şirketleri çeşitli dağıtım kanalları kullanmaktadırlar. Poliçeler direkt olarak sigorta şirketi tarafından satılabileceği gibi sigorta acentesi, brokerler, banka sigortacılığı, internet sigortacılığı vb. aracılı vasıtasıyla da satılabilmektedir. Türkiye’de sigorta aracılılarının sigorta prim üretim oranlarına bakıldığında sigorta acentelerinin ilk sırada geldiği görülmektedir.

Sigorta acentelerinin hem sigorta şirketlerine hemde sigortacılık sektörüne büyük katkılar sağladığı konuyla ilgilenen herkes tarafından kabul edilmektedir. Türkiye’de sigorta acentelerinin sorunlarını tespit etmeye yönelik yapılan çalışmalar sınırlı sayıdadır. Sigortacılık sektörünün sağlıklı işleyebilmesi, karlılıklarda artışların meydana gelmesi ve sürdürülebilmesi sigorta acentelerinin etkin faaliyetleriyle gerçekleşecektir. Bu bakımdan sigorta acentelerinin faaliyetleri esnasında karşılaştıkları sorunlar ve bu sorunların çözümü ülkemizde sigortacılık sektörünün işlevselliğini dahada artıracaktır. Çalışmamızın esas amacı da budur. Bu çalışmada sigorta acentelerinin teorik temellerine dair bazı açıklamalardan sonra sigorta acentelerinin sorunlarının tespitine yönelik uygulanan anket çalışmasına dair bulgular değerlendirilecektir.

## 2. TÜRKİYE’DE SİGORTACILIK SEKTÖRÜ VE DAĞITIM KANALLARI

Türkiye’de sigortacılık sektörü dinamik yapısıyla her geçen yıl büyüme göstermiştir. Türkiye’nin sahip olduğu genç nüfus potansiyeli ve buna karşılık sigortalılık oranının düşük kalması Türk sigorta pazarını cazip hale getirmektedir.

Ernst&Young’ın “Sigortacılık Öngörülerini 2013” raporunda, Türkiye’nin genç nüfus potansiyeli ve artan nitelikli insan gücü, sigortacılık sektörüne yönelik yapılan yasal düzenlemeler neticesinde Asya ve Avrupa’daki yatırımcıların ilgisini Türkiye’ye yönelteceği öngörülmektedir. Bu raporda Türk sigortacılık sektörünün, diğer gelişme gösteren sektörlerin başarısıyla birlikte içinde bulunduğu coğrafyada lider ve belirleyici bir konuma sahip olacağı belirtilmiştir.

Türk sigorta pazarıyla uluslararası sigorta pazarları karşılaştırıldığında henüz Türkiye’de sigortacılık sektörünün yeterli düzeye sahip olmadığı açıkça görülmektedir. Tablo 1’de Türkiye sigortacılık sektörünün uluslararası karşılaştırması yer almaktadır.



Tablo1: Dünya ve Türkiye Sigortacılık Sektörü Seçilmiş İstatistikleri (2013)

	Prim Üretimi (milyon \$)	Dünyadaki Payı (%)	Primlerin GSYİH'ya Oranı (%)	Kişi başı Prim (\$)
Dünya	4.640.941	100	6,28	652
İngiltere	329.643	7,1	11,5	4.561
Fransa	254.754	5,49	9,0	3.736
Almanya	247.162	5,33	6,7	2.977
AB 28	1.494.318	30,4	7,82	2.680
Türkiye	12.700	0,27	1,5	166

Kaynak: Türkiye Sigorta Birliği 2013 Faaliyet Raporu

2013 yılı Türkiye'nin prim üretimi İngiltere, Fransa, Almanya gibi Avrupa'nın gelişmiş ülkeleriyle kıyaslandığında oldukça yetersiz görünmektedir. Primlerin GSYİH'ya oranına bakıldığında Türkiye dünya ve Avrupa ortalamasının çok altındadır. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde gelir dağılımının düşük olduğu bir gerçektir. Bu nedenle sigorta primleri çoğu zaman bireylere ek maliyet yüklemektedir. Türkiye'de bireyler zorunlu olmadıkça sigortaya yönelmemektedirler.

Prim üretimi sigortacılık sektörünün gelişmişlik düzeyini gösterir. Dünya ve Avrupa Birliği ülkeleri rakamlarına bakıldığında Türkiye'nin sigortacılık alanında daha gideceği çok yol olduğu görülmektedir. Ancak Türkiye'de sigorta konusundaki potansiyel, zorunlu sigortaların artması, sigorta bilincinin yaygınlaşması, Bireysel Emeklilik için devlet desteği, sigorta acentelerine bireysel emeklilik aracılığı yetkilerinin verilmesi sigortacılık sektörümüzün güçlü yönlerini oluşturmaktadır.

Sigorta sektörü halkın sigorta bilinci ve refah seviyesinin artmasına bağlı olarak büyüyen bir sektördür. Ülke ekonomisine sağladığı kaynak ve istihdam olanakları itibarıyla küresel anlamda da hızla büyüyerek gelişen bir sektör konumundadır. Sektörde prim üretimleri sigorta şirketleri, acenteler, bankalar ve brokerler vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir.

Tablo 2: Türkiye'de Üretilen Sigorta Primlerinin Satış Kanalları Bazında Dağılımı

Yazılan Primlerin Satış Kanalı	2012		2013		2014	
	Yıllık Prim Tutarı (TL)	Satış Kanalı Payları (%)	Yıllık Prim Tutarı (TL)	Satış Kanalı Payları (%)	Yıllık Prim Tutarı (TL)	Satış Kanalı Payları (%)
Merkez	1.338.565.935	6,75	1.566.471.686	6,47	1.615.940.963	6,22
Acente	11.943.292.256	60,24	14.496.136.046	59,83	15.310.275.593	58,91
Bankasürans	4.504.097.011	22,72	5.670.226.977	23,40	5.868.604.918	22,58
Broker	2.040.694.423	10,29	2.496.781.024	10,30	2.820.210.463	10,85
Diğer	-	-	-	-	374.520.745	1,44
Toplam	19.826.649.626	100,00	24.229.615.733	100,00	25.989.552.682	100,00

Kaynak: <http://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909>

Tablo 2 Türkiye'de üretilen sigorta primlerinin satış kanalları bazında dağılımlarını göstermektedir. Türkiye'de sigorta primi üretimi her yıl düzenli olarak artış göstermektedir. Prim üretiminde en büyük payı (%58,92) sigorta acenteleri almaktadır. Türkiye'de üretilen



primlerin yarından fazlası sigorta acenteleri aracılığıyla gerçekleştiriliyor olması sigorta acentelerinin önemini daha da artırmaktadır.

Sektörde faaliyet gösteren reasürans şirketleri, sigorta şirketleri, acenteler, brokerler, aktüer ve eksperler istihdam açısından önemli bir yere sahiptir (Çelikkol ve Dalkılıç, 2010: 73). Sigorta ve reasürans şirketlerinin merkez ve bölge teşkilatlarında pazarlama personeli de dahil olmak üzere 2014 yılı itibarıyla toplam 19.353 kişi istihdam edilmektedir (<http://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909>). Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine kayıtlı acente sayısı ise 15.787'dir (TOBB, 2015).

### 3. LİTERATÜR TARAMASI

Sigorta sektörünün sorunları tespiti ve çözüm önerilerine ilişkin yapılan çalışmalar mevcut olup bu kısımda, yapılan çalışmalar özetlenecektir.

Demirdağ (2013) yapmış olduğu çalışmada, sigorta acente sayısının Türkiye'de yeterli sayıda olduğunu ancak bankalarında sigortacılık faaliyeti gerçekleştirmelerinin hem haksız rekabete yol açtığı hem de hizmet kalitesini düşürerek sektöre olumsuz etki yaptığını vurgulamıştır. Ayrıca sigorta acentelerinin sorunlarının ortak olduğuna vurgu yapılarak ortak problemlerin üstesinden gelmek amacıyla mesleki örgütlenmelerin güçlendirilerek sektörün oyuncularının birlikte çalışmasıyla profesyonel sigortacılık anlayışına geçilebileceğini ifade etmiştir.

Aktaş (2013) yaptığı çalışmada, sigorta sektöründe faaliyet gösteren kurumların karmaşık, çok çeşitli yapılardan oluştuğu, özel kanunla kendilerine sigortacılık yapma hakkı verilen bu alanda uzman olmayan kuruluşların fazlalığına değinerek bu uygulamanın da haksız rekabeti doğurduğunu vurgulamıştır. Aktaş'a göre, yoğun rekabet sonucu zor durumda kalan acentelerin bağlı acente yapısı bozulmuş ve acenteler birden fazla sigorta şirketiyle çalışmaya başlamıştır. Hasar/prim oranının bozukluğundan kaynaklanan zararlar acentelere yüklenerek acentelik sözleşmeleri fesih edilmektedir. Oysa acenteler doğacak rizikoları önceden öngörme yetkisine ve kabiliyetine sahip değildir.

Kamilçelebi (2012) çalışmasında, sigortacılık alanında eğitim veren üniversite ve mezun sayısının yeterli düzeyde olduğu ancak sektörde sigortacılık eğitimi almış çalışan sayısının az olduğunu vurgulamıştır. Bunun sebebinin üniversite-sanayi işbirliği olanaklarının yetersizliğinden kaynaklandığını belirtmiştir. Ayrıca sigortacılığın gelişimi için sigortacılığın önemi ve gerekliliği konularında halkın bilinçlendirilmesi, sigortaya teşvik edilmesi, sektöre güvenin sağlanarak sigortanın sadece trafik, kasko ve emeklilik konularından ibaret olmadığını çalışmasında savunmuştur.

Çelikkol ve Dalkılıç (2010) sigorta sektörünün rekabet gücünün artırılması ve sektörün gelişimi için nitelikli insan gücünün önemi yapmış oldukları çalışmalarında ifade etmişlerdir. Bu bakımdan üniversitelerde sigortacılık programlarında sektörü ve gelişmeleri sürekli takip eden aynı zamanda sürekli araştırma ve öğrenmeye teşvik eden müfredatların oluşturulması gerektiğini belirtmişlerdir. Aynı zamanda sigortacılık eğitimi alan öğrencilerin etkin bir staj dönemi geçirmesi için üniversite sigorta şirketi arasındaki koordinasyon yapılarak öğrencilere sigortacılık alanında aldıkları bilgilerle uygulamayı birleştirmeleri sağlanmalıdır.



Çiftçi (2010) yaptığı çalışmada ülkelerin kalkınması için önemli bir kaynak sağlayan sigorta sektörünün kaynaklarının etkin ve karlı kullanılarak kazanç oranlarının artırılması sektörün büyümesini beraberinde getireceğini belirtmiştir. Çiftçiye göre, sigorta şirketlerinin rekabet dolayısıyla ve yetkin insan kaynağından yoksunluğu sebebiyle prim hesaplama ve tahsilatlarında yaşanan problemler etkin bir risk yönetimi gerçekleştirememesine neden olmaktadır. Eğitimli insan kaynağı eksikliği ve birçok acentenin sigortacılığı tali iş olarak yürütmesi sigortacılığa yeterince talep yaratılamamasına yol açmıştır. Ayrıca sektörde uzmanlaşmalar teşvik edilerek atıl bulunan potansiyelin kullanılması sektörün hızlı gelişimini sağlayacağı vurgulanmıştır.

Literatürde doğrudan doğruya sigorta acentelerinin sorunlarını araştırmaya yönelik yapılan çalışmalar yeterli kadar yer almamaktadır. Bu çalışmanın bu yönüyle literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## **4. SİGORTA ACENTELERİN SORUNLARININ TESPİTİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA**

### **4.1. Amaç**

Araştırmanın amacı Çorum ilinde faaliyette bulunan sigorta acentelerinin sorunlarının tespit edilerek çözüm önerilerinin geliştirilmesi için dayanak teşkil etmek.

### **4.2. Önem**

Türkiye’de sigorta prim üretiminin yaklaşık % 60’ı sigorta acenteleri tarafından gerçekleştirilmektedir. (Türkiye Sigorta Birliği, 2015). Sektörün sunduğu sigortacılık hizmetinin tanıtımı, pazarlanması ve satış sonrası hizmetler konusunda genellikle muhatap olan acentelerin sorunlarının tespit edilmesi sektörün gelişimi için yapılacak iyileştirmelerde referans alınacaktır. Literatürdeki çalışmalar genellikle sigorta şirketlerinin sorunlarına yönelik olarak yapılmış bu çalışmada ise sektörün görünmeyen yüzü olan acentelerin sorunları ele alınarak sektörün gelişimi için katkı sunacaktır.

### **4.3. Kapsam ve Sınırlama**

Sigorta acenteleri faaliyete başlamadan önce Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) nezdindeki levhaya kayıt olmaları gerekmektedir. Faaliyet gösteren sigorta acentelerinin bilgileri TOBB ve illerdeki Ticaret ve Sanayi Odalarından öğrenilebilir. Bu çalışmada TOBB ve Çorum Ticaret ve Sanayi Odasının sigorta acenteleri listesi birlikte dikkate alınmıştır. Sigorta acenteleri ziyaretlerinde TOBB sigorta acenteleri listesinin güncel olmadığı anlaşılmıştır. Bundan dolayı Çorum ili merkezinde Ticaret ve Sanayi Odasına Kayıtlı tüm acenteler araştırma kapsamına alınmıştır. Çorum Ticaret ve Sanayi Odası’ndan alınan verilere göre 17 Mart 2015 tarihi itibarı ile Çorum merkezde kayıtlı 59 acente bulunmaktadır. Acentelerin 49 una ulaşılarak anket formu doldurulmuştur. Türkiye’deki acentelerin tamamına ulaşmak zaman ve maliyet gibi olanaksızlıklar sebebiyle çalışma Çorum ili ile sınırlandırılmıştır.



#### 4.4. Yöntem

Çalışmada yüz yüze görüşme yöntemi ile anket uygulanmıştır. Anket soruları iki bölümden oluşmuş; ilk bölümde acentelerin profillerinin tespitine yönelik 8 soru, ikinci bölümde acentelerin sorunlarına yönelik 13 soru bulunmaktadır. İkinci bölümdeki sorular beşli likert ölçeğinde hazırlanmış, 1-5 kadar ‘Kesinlikle Katılmıyorum-Kesinlikle Katılıyorum’ şeklinde derecelendirilmiştir.

Araştırma sonuçlarının değerlendirilmesinde aritmetik ortalama aralıkları aşağıdaki şekilde yorumlanmıştır (Tekin, 2009).

- 1,00 – 1,80 Kesinlikle Katılmıyorum
- 1,81 – 2,60 Katılmıyorum
- 2,61 – 3,40 Kararsızım
- 3,41 – 4,20 Katılıyorum
- 4,21 – 5,00 Kesinlikle Katılıyorum

#### 4.5. Bulgular

Sigorta acentelerinin sorunlarının tespitine yönelik yapılan araştırma bulguları iki kısımdan oluşmaktadır. İlk kısımda acentelerin profil özelliklerinin olduğu, ikinci kısımda da acentelerin sorunlarının tespitine yönelik soruların analiz edildiği bölüm bulunmaktadır.

Analizde kullanılan ölçeğin Güvenilirlik analizinde Alfa katsayısı (Cronbach Alpha Coefficient) esas alınmıştır. Güvenilirlik analizi, ölçeğe göre hazırlanmış anketlere verilen yanıtların tutarlı olup olmadığını ölçmektedir.

Alfa katsayısı, ölçekte bulunan “k” ifadesinin varyansları toplamının genel varyans sayısına oranlanmasıyla bulunan ağırlıklı standart değişimlerin ortalamasını ifade etmektedir. Alfa katsayısı, ölçeklerin güvenilirliğini aşağıdaki katsayılara göre sınıflandırmaktadır. (Özdamar, 1999: 513-522).

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$  Ölçek Güvenirliği Yok,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$  Düşük Güvenilir Ölçek,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$  Güvenilir Ölçek,
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$  Ölçek Güvenirliği Yüksek.

Tablo 3: Çalışmanın Güvenilirlik Analiz Sonucu

Cronbach Alpha Değeri	Geçerli Örneklem Sayısı	Soru Sayısı
,723	48	13

Çalışmada 49 anketin tamamı esas alınıp güvenilirlik analizi yapıldığında sonuç %70’in altında çıkmaktadır. Güvenirliği düşüren 1 anket analizden çıkartılmıştır. Anketin güvenilirlik analizi sonuçları 0.723 olarak hesaplanmıştır. Bu katsayı ile güvenilir bir anket kategorisini girmektedir. Acentelerin profillerine yönelik sonuçlar yorumlanırken 49 anketin tamamı dahil edilmiştir.



#### 4.5.1. Acentelerin Hukuki Yapılarına İlişkin Göstergeler

Bu çalışmada sigorta acentelerinin profillerine yönelik elde edilen sonuçlar frekans dağılımları ve yüzde dağılımları esas alınarak yorumlanmıştır. Tablo 4, ankete katılan sigorta acentelerinin profil özelliklerine yönelik bulguları içerir.

Tablo 4: Araştırmaya Dâhil Edilen Sigorta Acentelerinin Profil Yapılarının Dağılımı

	Sayı	Yüzde
<b>Sigorta Acentelerinin Hukuki Yapısı</b>		
Gerçek Kişi	22	44,9
Limited Şirket	25	51,0
Anonim Şirket	2	4,1
Toplam	49	100,0
<b>Sigorta Acentelerinin Faaliyet Süreleri</b>		
1 yıl ve daha az	3	6,1
1-5 yıl	3	6,1
5-10 yıl	10	20,4
10 yıl ve üstü	33	67,3
Toplam	49	100,0
<b>Acentelerin Çalıştığı Sigorta Şirketi Sayısı</b>		
1 Sigorta Şirketi	3	6,1
2 Sigorta Şirketi	4	8,2
3 Sigorta Şirketi	13	26,5
4 Sigorta Şirketi	5	10,2
5 Sigorta Şirketi ve Üstü	24	49,0
Toplam	49	100,0
<b>Acentede Çalışan Kişi Sayısı</b>		
1 Sigorta Personeli	4	8,2
2 Sigorta Personeli	15	30,6
3 Sigorta Personeli	12	24,5
4 Sigorta Personeli	10	20,4
5 ve üstü	8	16,3
Toplam	49	100,0

Araştırmaya dahil edilen sigorta acentelerinin özelliklerinin dağılımlarına bakıldığında (Tablo 3); yarıdan fazlasının (%55,1) tüzel kişiliğe sahip olduğu görülmektedir. Ankete katılan sigorta acentelerinin faaliyet süreleri incelendiğinde 33 sigorta acentesi (%67,3) 10 yıl ve daha üzeri bir süredir faaliyetlerini devam ettirmektedirler. Yeni kurulan yani faaliyet süresi 1 yıl ve daha altında olan sigorta acentesi 3 (%6,1)'dir. Sigorta acentelerinin çalıştığı sigorta şirketi sayılarına bakıldığında 5 ve üzeri sigorta şirketiyle çalışan acentelerin sayısı 24 (%49)'dur. Sigorta acentelerinde çalışan personel sayısına bakıldığında acentelerin 45'inde (%91,8) 2 ve üzeri personel istihdam edilmektedir. Ankete katılan acentelerin uzun süredir faaliyetlerini devam ettirdiği ve çalıştığı sigorta şirketi sayısını artırarak müşterilerine farklı fiyat ve türde poliçe sunduğu görülmektedir.



Tablo 5: Sigorta Acente Sahipleri/Müdürlerinin Eğitim Durumlarının Dağılımı

	Sayı	Yüzde
<b>Eğitim Durumu</b>		
Lise ve Dengi	26	53,1
Ön lisans	12	24,5
Lisans	10	20,4
Lisansüstü	1	2,0
Toplam	49	100,0
<b>Lise ve Üniversitede Sigortacılık Eğitimi Alma Durumu</b>		
Evet	8	16,4
Hayır	40	81,6
Yanıtsız	1	2,0
Toplam	49	100,0

Sigorta acentelerinin sahipleri (gerçek kişiler) ve müdürlerinin (tüzel kişiler) eğitim durumlarının dağılımları incelendiğinde (Tablo 5); 26 acente sahibi/müdürü (%53,1) lise ve dengi okul mezunu olduğu görülmektedir. Lise ve üniversitede sigortacılık eğitimi alıp almama durumlarına bakıldığında 40 acente sahibi/müdürü (%81,6)'sı herhangi bir sigortacılık eğitimi almadığı görülmektedir. Sigortacılık teknik bilginin yoğun olarak kullanıldığı bir sektör olmasına rağmen bu işin içinde olan acente sahipleri/müdürleri lise ve üniversite eğitimleri boyunca herhangi bir sigortacılık eğitimi almadığı görülmektedir. Mesleğin içinden gelerek uygulamayla teknik bilgi ve beceri kazandıkları görülmektedir.

Tablo 6: Sigorta Acentelerinin Faaliyet Hacimlerine Yönelik Dağılımı

	Sayı	Yüzde
<b>Yıllık Sigorta Primi Üretim Tutarı</b>		
0-100.000 TL	1	2,0
100.001-250.000 TL	6	12,2
250.001-500.000 TL	8	16,3
500.001-750.000 TL	10	20,4
750.001- üstü	23	46,9
Yanıtsız	1	2,0
Toplam	49	100,0
<b>Aylık Satılan Ortalama Poliçe Sayısı</b>		
0-150 Adet	11	22,4
151-300 Adet	16	32,7
301-450 Adet	6	12,2
451-üstü	15	30,6
Yanıtsız	1	2,0
Toplam	49	100,0

Sigorta acentelerinin faaliyet hacimlerine göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 6); 750.000 TL ve üstü yıllık prim üretimiyle çalışan acente sayısı 23 (%46,9)'tür. Aylık satılan poliçe adedine bakıldığında 151-300 adet arası poliçe satan acente sayısı 16 (%32,7)'dir. 450 ve üstü poliçe aylık ortalama poliçe satan acente sayısı ise 15 (%30,6)'dır.





### 3.5.2 Acentelerin Sorunları

Sigorta acentelerinin sorunlarına yönelik yöneltilen cümlelerden sigorta acentelerinin vermiş olduğu yanıtlar Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 7: Sigorta Acentelerinin Sorunlarına Yönelik Frekans Dağılımları

Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ort.
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Bankaların sigorta faaliyetlerinden dolayı haksız rekabet yaşanmaktadır.	1	2,1	0	0,0	1	2,1	14	29,2	32	66,7	4,58
Sektördeki aşırı rekabet acente karlıları düşürmektedir.	1	2,08	1	2,08	3	6,25	17	35,42	26	54,17	4,38
Sigorta Acenteleri mesleki olarak örgütlenememektedir.	1	2,1	2	4,2	7	14,6	14	29,2	24	50,0	4,21
Sigorta şirketinin hasar ödemelerini zamanında yapmaması acenteleri zor duruma düşürmektedir	2	4,2	2	4,2	2	4,2	22	45,8	20	41,7	4,17
Sigorta aracılık komisyon oranları yeterli değildir.	2	4,2	3	6,3	7	14,6	15	31,3	21	43,8	4,04
Zorunlu sigorta uygulamaları yeterli değildir.	2	4,2	1	2,1	7	14,6	21	43,8	17	35,4	4,04
Gururla sigorta acentesiyim diyebiliyorum.	2	4,2	5	10,4	6	12,5	17	35,4	18	37,5	3,92
Sektörde yetişmiş işgücü bulmakta zorlanıyorum.	1	2,1	5	10,4	8	16,7	19	39,6	15	31,3	3,88
Mevcut yasal düzenlemeler sigorta acentelerinin aleyhinedir.	0	0,0	3	6,3	20	41,7	12	25,0	13	27,1	3,73
Sigorta sektörü güvenilir bir sektör olarak görülmektedir.	3	6,3	9	18,8	5	10,4	24	50,0	7	14,6	3,48
Çalışmamın karşılığını maddi ve manevi alıyorum.	6	12,5	9	18,8	12	25,0	17	35,4	4	8,3	3,08
Sigorta şirketleri acentelerinin haklarını korumaktadır.	10	20,8	16	33,3	11	22,9	8	16,7	3	6,3	2,54
Sigorta şirketleri acentelerin sorunlarını dile getirmektedir.	13	27,1	10	20,8	16	33,3	6	12,5	3	6,3	2,50

Tablo 7’de görüldüğü üzere “bankaların sigorta faaliyetlerinden dolayı haksız rekabet yaşanmaktadır”, “aşırı rekabet acentelerin karlılarını düşürmektedir”, “sigorta acenteleri mesleki olarak örgütlenememektedir” ibareleri sigorta acenteleri tarafından ağırlıklı olarak “kesinlikle katılıyorum” şeklinde tasdik edilmiştir.

Sigorta acenteleri “sigorta şirketinin hasar ödemelerini zamanında yapmaması acenteleri zor duruma düşürmektedir” ve “sigorta aracılık komisyon oranları yeterli değildir” ibarelerine “katılıyorum” şeklinde yanıt vermişlerdir. Sigorta sektörünün yasal düzenlemelere bakış açısı için sorulan “zorunlu sigorta uygulamaları yeterli değildir” ve “mevcut yasal düzenlemeler sigorta acentelerinin aleyhinedir” ibarelerine “katılıyorum” şeklinde yanıt vermişlerdir. Sigorta acenteleri “çalışmamın karşılığını maddi ve manevi alıyorum”, sigorta



şirketleri acentelerinin haklarını korumaktadır” ve “ sigorta şirketleri acentelerin sorunlarını dile getirmektedir” ibarelerine ağırlıklı olarak “kararsızım” şeklinde yanıt vermişlerdir.

#### 4.SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sigorta insanların hayatında vazgeçilmez bir unsurdur. Sahip oldukları değerleri meydana gelebilecek risklere karşı güvence altına almak her bireyin önceliklerinden birisidir. Ülkemizde sigortalılık ve sigorta bilinci son zamanlarda yaygın hale gelse de henüz istenilen düzeyde değildir. Zorunlu sigortalara yönelik yapılan yasal düzenlemeler (örneğin tapu işlemlerinde, elektrik, su aboneliklerinde istenilen zorunlu deprem sigortası gibi) sigortalılık oranlarını biraz olsun yukarı çekmiştir. Ancak Avrupa Birliği ülkeleriyle kıyasladığımızda sigortalılık oranımız alt seviyelerde kalmaktadır.

Sigortanın sosyo-ekonomik krizlerin önüne geçmek, toplanan primlerin ekonomiye kazandırılmasıyla yatırımların önünü açmak ve ekonomiye uzun vadede fon temin etmek gibi işlevleri bulunmaktadır. Uluslararası alanda bakıldığında bugün gelişmiş ülkelerde sigorta sektörünün fon yaratma kapasitesi büyük oranda işlevsel haldedir ancak ülkemiz açısından değerlendirdiğimizde sigorta sektörünün ekonomiye kaynak sağladığını söylemek mümkün olmamaktadır.

Sigorta şirketleri müşterilere sigorta poliçelerini doğrudan yâda sigorta aracıları vasıtasıyla sunmaktadırlar. Türkiye’de üretilen sigorta priminin yarısından fazlası sigorta acenteleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Türkiye’de sigorta acentelerinin bu pozisyonu onların önemini dahada artırmaktadır. Sigorta prim üretiminde önemli paya sahip olan sigorta acentelerinin sorunlarının varlığı ve bu sorunların çözümü elbette ki ele alınması gereken önemli konular arasındadır.

Sigorta acentelerinin sorunlarını tespit etmek amacıyla yapılan bu çalışmada Çorum ilinde faaliyet gösteren 49 sigorta acentesine anket uygulanarak veriler toplanmıştır. İstatistiksel analize tabi tutulan verilerden elde edilen sonuçlar sektörde önemli bir yere sahip olan acentelerin gelişimi için katkı sunacaktır.

Sigorta acentelerinin en önemli sorunları arasında rekabet gelmektedir. Sigorta acenteleri bankaların sigortacılık faaliyetlerinden dolayı haksız rekabet yaşadığı görüşündedirler. Aynı zamanda serbest tarife rejiminden dolayı sigorta şirketleri arasındaki rekabet poliçe fiyatlarına da yansımaktadır ve bu durum sigorta acentelerinin karlarını olumsuz etkilemektedir.

Sigorta şirketlerinin hasar ödemelerini zamanında yapmamaalarının sigorta acentelerini zor duruma düşürdüğü aynı zamanda sigorta aracılık komisyonlarının yetersiz olması sigorta acentelerinin karşılaştığı diğer sorunlar arasında yer almaktadır. Günümüzde sigorta acenteleri sigorta eksperleri gibi çalışmaktadırlar. Sigorta müşterisi hasar meydana geldiği zaman doğrudan doğruya sigorta şirketlerinin hasar merkezlerini aramak yerine poliçeyi satın aldığı sigorta acentesini aramayı tercih etmektedirler.

Sigorta acenteleri ağırlıklı olarak mevcut yasal düzenlemelerin kendi aleyhlerine olduğunu düşünmektedirler. Yeni yapılan yasal düzenlemelerde sigorta acentelerinin faaliyetlerine yönelik çeşitli düzenlemeler getirilmiştir. Acentelerin faaliyetlerini yerine



getirebilmeleri için asgari sermaye tutarları ve asgari fiziki şartlarda yapılan düzenlemeler arasındadır. Zorunlu sigortalara yönelik son yıllarda yapılan düzenlemeler ise acenteler tarafından ağırlıklı olarak yeterli görünmemektedir.

Halk arasında geçmişten bu yana sigortacılık mesleğinin güvenilir bir meslek olmadığı kanısı hâkimdir. Ancak yapılan bu araştırmada sigorta acenteleri ağırlıklı olarak sigorta sektörünün güvenilir bir sektör olduğu kanaatinde dirler.

Araştırmaya katılan sigorta şirketlerinin büyük bir kısmı sigorta şirketlerinin sigorta acentelerinin haklarını korudukları konusunda ağırlıklı olarak kararsız kalmışlardır. Yine aynı şekilde sigorta şirketleri sigorta acentelerinin sorunlarını dile getirmektedir ifadesi de sigorta acenteleri tarafından ağırlıklı olarak ne kabul edilmiş ne de reddedilmiştir.

Bütün bu sonuçlar neticesinde çeşitli öneriler getirilecek olursa;

1. Bankalardan kredi kullananların sigorta yaptırırken sigorta şirketlerini istediği gibi seçme hakkına sahiptir. Kredi kullananların bu hakkı kullanmaları sağlanmalı ve bilinçlendirilmelidir.
2. Bankalarında sigortacılık faaliyetlerinden tamamen çekilmelerini mevcut düzen içerisinde sağlamak oldukça zordur. Sigorta acenteleriyle aynı koşullara sahip olmalarına yönelik yeni düzenlemeler aradaki haksız rekabeti ortadan kaldırmaya yönelik yapılacak en önemli adım olacaktır.
3. Sigorta acentelerinin en büyük sorunlarından birisi merdiven altı üretim gerçekleştiren sigorta sahtekârlarıdır. Bu durum mesleğe büyük zararlar vermektedir. Sigorta acenteleri faaliyetleri boyunca neredeyse hiç denetlenmediklerini dile getirmektedirler. Sektördeki çürük elmaların ayıklanması açısından denetimlerin sıklaştırılması hayati öneme sahiptir. Denetim konusunda yeterli eleman bulunamaması durumunda üniversitelerin ilgili bölümlerinden denetimler konusunda işbirliğine gidilebilir.

Bu çalışma sigorta acentelerinin sorunlarını tespit etmeye yönelik gerçekleştirilmiştir. Bundan sonra bu konuyla ilgili yapılacak çalışmalarda kapsamın daha da geliştirilmesi Türkiye'nin çeşitli bölgelerinden örneklem oluşturulması yararlı olacaktır.

## KAYNAKLAR

- Aktaş, B. *Sektör Aracıları: Sorunlar, Beklentiler*, I. Ulusal Sigorta ve Aktüerya Kongresi, Ankara, S:381-386, 6-7 Haziran 2013.
- Baltensperger, E. And F. Bodmer. (2011). "The Social and Economic Value of Insurance: A Primer", <http://www.zurich.com/internet/main/SiteCollectionDocuments/insight/social-and-economic-value.pdf> (Erişim Tarihi: 16.05.2015)
- Cummins, D. J. and N.A. Doherty. (2006). "The economics of insurance intermediaries". *The Journal of Risk and Insurance*, Vol. 73, No. 3, 359-396.
- Çelikkol, H. ve Dalkılıç, N. *Türkiye'de Sigorta Sektöründe İstihdam, Eğitim ve Geleceğe İlişkin Öneriler*, *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, Cilt: 2, 2010.
- Çiftçi, H. *Türk Sigorta Sektörünün Sorunları; DEA Analizi ile Türk Sigorta Şirketlerinin Etkinlik Düzeylerinin Belirlenmesi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt :13, 2004.
- Demirdağ, N. *5684 Sayılı Sigortacılık Yasasına Göre Sigorta Araacıları Kimlerdir? Aralarındaki Farklılıklar Nelerdir?*. Ulusal Sigorta ve Aktüerya Kongresi, Ankara, S:387-396, 6-7 Haziran 2013.



Dorfman, M. (2002). Introduction to Risk Management and Insurance, (Seventh edition). New Jersey: Prentice Hall.

Güvel, E.A ve A.Ö. Güvel. (2004). Sigortacılık. Ankara: Seçkin Yayınları.

Kamilçelebi, H. *Türkiye’de Sigorta Sektörünün Swot Analizi Ve Bir Araştırma*, Ekonomi Bilimleri Dergisi, Cilt 4, 2012.

Özdamar, K. (1999), SPSS ile Biyoistatistik (3. Baskı). Eskişehir: Kaan Kitabevi.

Rejda, G.E. (2008). Principles of Risk Management and Insurance. Addison Wesley.

Tekin, H. Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme. 23. Baskı, Ankara: Yargı Yayınevi, 2009

OBB, Levhaya Kayıtlı Acenteler, 2015, (<http://www.tobb.org.tr/SigortacilikMudurlugu/SigortaAcenteleri/Sayfalar/Levhaya-Kayitli-Acente-Sorgu-Sayfasi.php>) (Erişim Tarihi: 10.05.2015)

Türkiye Sigorta Birliği (2013) Faaliyet Raporu-2013 <http://www.tsb.org.tr/Document/Yayinlar>

Türkiye Sigorta Birliği (2014) Resmi İstatistikler, <http://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler>

Türkiye Sigorta Birliği, Genel Sigorta Verileri, 2015, (<http://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909>) (Erişim Tarihi: 05.05.2015)

### İnternet Kaynakları

[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/BB\\_Kuresel\\_bankacilik\\_ongoruleri/\\$FILE/Kuresel\\_sigortacilik\\_ongoruleri.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/BB_Kuresel_bankacilik_ongoruleri/$FILE/Kuresel_sigortacilik_ongoruleri.pdf)

Insurance Europe. (2012). “How insurance Works”, <http://www.insuranceeurope.eu/uploads/Modules/Publications/how-insurance-works.pdf>, (Erişim Tarihi: 16.05.2015)

OBB, Levhaya Kayıtlı Acenteler, 2015, (<http://www.tobb.org.tr/SigortacilikMudurlugu/SigortaAcenteleri/Sayfalar/Levhaya-Kayitli-Acente-Sorgu-Sayfasi.php>) (Erişim Tarihi: 10.05.2015)

Türkiye Sigorta Birliği (2013) Faaliyet Raporu-2013 <http://www.tsb.org.tr/Document/Yayinlar>

Türkiye Sigorta Birliği (2014) Resmi İstatistikler, <http://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler>

Türkiye Sigorta Birliği, Genel Sigorta Verileri, 2015, (<http://www.tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909>) (Erişim Tarihi: 05.05.2015)