



## Sigortacılık Sektörünün Güncel Sorunlarının Belirlenmesi: Alanya'da Bir Araştırma\*

**Öğr. Gör. Dr. Davut Karaman**  
Alaaddin Keykubat Üniversitesi  
davut.karaman@alanya.edu.tr

### Özet

Bu çalışma, sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin güncel sorunlarını ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla Antalya ili Alanya ilçesinde faaliyet gösteren 50 sigorta acentesi işletmecisi ile yapılandırılmış anket formu ile mülakat yapılmıştır. Mülakat formunda sigortacılık sektöründe günümüzde en çok karşılaştıkları sorunları ifade etmeleri istenmiştir. Katılımcıların en fazla ifade ettikleri sorunlar, halkın sigortacılık konusunda yeterince bilinç sahibi olmaması, suistimaller sonucu yapılan haksız ödemeler, kalifiye personel eksikliği, komisyon oranlarının düşmesi, sigorta şirketlerinin acentelere destek vermemesi ve müşteriyle karşı karşıya bırakması, fiyat istikrarsızlığı, yetkisiz insanların sigortacılık yapması ve hukuki boşluklardır. Sigorta sektörünün gelişmesi için belli periyotlarda benzer araştırmalar yapılmalıdır. Ayrıca gerekli yasal düzenlemelerin hayata geçirilmesi de sorunların çözümü için yararlı olacaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Sigortacılık, Türk Sigorta Sektörü, Güncel Sorunlar, Alanya, Antalya.

### Insurance Sector Determination of the Current Issues: A Research in Alanya

### Abstract

This study was conducted in order to reveal the current problems of the companies operating in the insurance sector. For this purpose, a semi-structured questionnaire was interviewed with 50 insurance agency operators operating in Antalya province of Alanya. In the interview form, they have been asked to express the problems they face most frequently in the insurance sector today. The problems that the participants most express are the lack of awareness about insurance, unjust payments made as a result of misconduct, lack of qualified personnel, falling Commission rates, failure of insurance companies to support the companies and facing the Customer, Price instability, insurance of unauthorized people and legal gaps. Similar researches have to be done in certain periods for the development of the insurance sector. In addition, the implementation of the necessary legal arrangements will be useful for the solution of the problems.

**Keywords:** Insurance, Turkish Insurance Sector, Current Problems, Alanya, Antalya.

### GİRİŞ

Geçmişten bugüne yaşanan tecrübeler sonucu insanoğlu yaşamını bir takım zorluklar ve riskler altında sürdürmek zorunda olduğunu öğrenmiştir (Sayın, 2008: 1). Bu nedenle kendini korumak için çeşitli önlemler almaya çalışmış ve içinde bulunduğu yaşam koşullarına göre farklı ortamlarda farklı çözümler üretmiştir (Oral, 2002: 1). Yıllardır yaşananların bir sonucu olarak günümüzde riskler genellikle öngörülebilir hale gelmiştir. İnsanlar her zaman malını, canını korumak ve muhafaza etmek için kendi imkanları ile bir takım önlemler almaktadırlar. Ancak bu imkanların yeterli olmaması nedeniyle riskler tam olarak güvence altına alınamamaktadır. Bu amaçla oluşturulan bireysel tasarruf gibi yöntemler özellikle az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde henüz istenen seviye de değildir. Çünkü bu ülkelerin ekonomik gelişmişlik düzeylerinin düşük olmasından dolayı tasarruf olanakları yeterli düzeyde değildir.

\* Bu çalışma, 28-30 Nisan 2018 tarihlerinde Antalya'da gerçekleştirilen Uluslararası Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Sempozyumu'nda sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

Yılların kazanımını bir anda kaybetme ve geri alamama güdüsüyle yeni yöntemler geliştirilmiştir. Bu yöntemler; kimi zaman bireysel olarak bir tasarrufta bulunma şeklinde olduğu gibi, kimi zaman da bireylerin bir araya gelmesi ile oluşturulan sandıklar, fonlar ve vakıflar gibi sosyal oluşumlardır. Geçmişten günümüze kadar birçok toplumda bahsi geçen yöntemler veya bu yöntemlere benzer farklı uygulamaların yer aldığı da görülmektedir (Aslan, 2015: 94).

Hızla gelişen, değişen dünyada sektörlerin neredeyse tamamı ve bu sektörlerde çalışanlar sürekli bir değişimle karşı karşıya kalmaktadır (Tatlıdil ve diğerleri, 2013: 21). Yaşanan bu hızlı değişimler ve gelişmeler ile insanların maruz kalabileceği olası riskler de her geçen gün artmaktadır. Bu nedenle muhtemel risklerin gerçekleşmesi sonucu ortaya çıkan kayıpların hem bireye hem de topluma vermiş olduğu zararları en asgari düzeye indirebilmek amacıyla sigortacılık sistemi ortaya çıkmıştır. Sigorta, risklerin gerçekleşmesi durumunda bireylerin karşılaşılabilecekleri zararların ve yaşanacak gelir kayıplarının karşılanması amacıyla kullanılan mali bir araçtır. Bu nedenle de ülke ekonomisinin gelişebilmesi için önemli bir sistemdir. Sigorta ürünlerinin yeterince kullanılmaması durumunda ise hem bireyler hem işletmeler risk alma konusunda bir takım zorluklar yaşamakta ve varlıklarını gerektiği gibi koruyamamaktadırlar (Tanrıöven ve diğerleri, 2015: 99).

Sigortanın öneminin artmasıyla birlikte güven sorunları da doğmaktadır. Sektörde geçmiş yıllarda yaşanan suistimallerin mirası olarak halen sigortaya ve sigortacıya olan güvende bir takım sıkıntılar devam etmektedir. Bu güven ihtiyacını sağlamak için sigortalı ile sigorta şirketi arasındaki araçlara (acenteler vb.) büyük görevler düşmektedir. Çünkü araçlar hem müşteri hem de sigorta şirketi ile doğrudan teması olan, şirket adına müşteriye güven veren ve karşılığında fon toplayan birimlerdir. Sektöre olan olumsuz algının ortadan kaldırılması ve güvenin artırılması, müşteri ihtiyaçlarının doğru tespit edilmesi ve bu ihtiyaçların karşılanması için sigorta araçları en büyük görevi üstlenmektedirler. Ayrıca tüm bunlar yapılırken potansiyel sigortalının konu ile ilgili yeterli düzeyde bilgilendirilmesi de yine araçlar tarafından yapılmaktadır (Saka, 2017: 34). Sektörde çalışanlara verilen eğitim sigorta sektörünün verimliliğinin ve rekabet gücünün artmasını sağlayacaktır. Nitelikli çalışanlar sigorta müşterilerine, doğru sigorta teminatları önerilmesini, yeterli ve eksiksiz bilgilendirme yapılmasını sağlayacak ve böylece sektöre olan güven artacaktır (Çelikkol ve diğ., 2010: 74).

### **1. Sigorta ve Risk Kavramı**

Sigortacılık sektörü gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler açısından potansiyeli yüksek ve dinamik bir sektör konumundadır. Sigortacılık henüz gelişmemiş ülkelerde ise göz ardı edilebilmektedir. Sigortacılığın temelinde sosyal güvenlik kavramı bulunmaktadır. Richardson (1970) kavramı içeriği, genişliği, derinliği ne boyutta olursa olsun bireylere tanımlanabilen riskler karşısında maddi koruma ve emniyet sağlayan kurum ve kuruluşlar topluluğu şeklinde tanımlamıştır. Gerek (2001) ise sosyal güvenlik kavramını bir toplumda yer alan bütün bireylerin meydana gelebilecek tüm tehlikelerden korunabilmesi amacıyla alınan önlemler bütünü şeklinde tanımlamaktadır. Risklerin sigorta edilmesi, kişiler veya organizasyonlar, karşılaşılabilecek zararın ve gelir kaybının ekonomik sonuçlarından kendilerini korumak için belli bir prim karşılığında risklerini devir etmek için tercih ettikleri pratik ve en çok kullanılan metottur (Emhan, 2009: 218).

Tüm bu tanımlamalardan anlaşılacağı üzere sosyal güvenlik toplum içerisinde risklere ve tehlikelere karşı güvende olma durumuna işaret etmektedir. Sosyal güvenliğin topluma sağladığı güvence hem zamanın getireceği tehlikelere karşı koruma hem de geleceğin belirsizliğine karşı bir garantidir (Avcı, 2011: 2). Sosyal güvenliğin toplum ve toplum içerisinde yer alan her bireyin karşılanması gereken sosyal bir ihtiyacı olduğu gerçeği de, sosyal güvenlik kavramının önemini ortaya koyan önemli bir tespit olarak karşımıza çıkmaktadır (Özbolet, 2007: 49).

Daha öncede belirtildiği gibi sosyal güvenlik ihtiyacı günlük hayatın olağan akışı içerisindeki olası risklerden korunma düşüncesini içerisinde barındırmaktadır. Bu durumda sosyal güvenlik olgusunun ortaya çıkmasında en etkili faktörün söz konusu risklerden korunma güdüsü olduğunu ifade etmek yanlış olmayacaktır. Birant Yıldız'ın sigortacılığın duayeni olarak kabul edilen David Kohen ile yaptığı söyleşide ortaya çıkan pek çok durum tam anlamıyla olmasa da bu konuya işaret etmektedir. David Cohen, Babiller dönemine kadar götürdüğü sigortacılık tarihine ilişkin önemli açıklamalar yapmıştır.

Zamanın ticaret merkezi konumunda bulunan Babil’de kervan tüccarları ile bunlara sermaye sağlayan kişiler arasında ticaret kervanlarının soyulma riskine karşı sigorta benzeri anlaşmalar yapıldığını, daha sonra bu anlaşmaların Babil Kralı Hammurabi tarafından yasalaştırıldığını ifade etmiştir (Yıldız, 2015: 68). Görüldüğü üzere risk kavramı sosyal güvenlik kavramının temel bir ögesi konumundadır.

Avcı (2011: 1) toplumların karşı karşıya olduğu bazı risklerin hem toplumu hem de ekonomileri temelden etkileyebilecek kadar büyük olabileceğini belirtmiştir. Bu tür riskler sosyal risklerdir ve yönetimleri için büyük çabalar gerekmektedir. Bu nedenle bu tür risklerin yönetimi toplumu oluşturan fertlerin eline bırakılmamalıdır. Şimşek (2008: 8) sosyal riskleri mesleki, fizyolojik ve sosyoekonomik olarak sınıflandırmaktadır. Bu kapsamda sosyoekonomik riskler; işsizlik, evlilik, çocuk sahibi olma ve aile yardımdır. Fizyolojik riskler; sakatlık, hastalık durumu, analık, yaşlılık hali, yaşamın son bulmasıdır. Mesleki risk grubuna giren riskler ise; meslek hastalıkları, olası iş kazaları ve yaralanmalardır. Bireylerin yaşamların boyunca karşılaştıkları söz konusu riskler belirli zamanlarda telafisi olmayacak şekilde büyüebilmekte ve insanlar bunlarla baş edemez hale gelebilmektedir. Doğal olarak bireyler bu durumla bir daha karşılaşmak veya benzer sorunları tekrar yaşamak istememektedir (Yapı Kredi Emeklilik, 2004). Riski göze alamama noktası ise sosyal güvenliğin başladığı ufuk çizgisini ifade etmektedir.

Sanayi devrimi öncesi dünyada ekonomi daha çok kırsal kesimlerde yürütülen tarımsal faaliyetlerden ibaretti. Bu dönemde sosyal güvenlik toplum içi dayanışma yoluyla sağlanmaktaydı. Evlilik, doğum, ölüm, hastalık, dul kalma gibi durumlarda gerek aile içi, gerekse toplumsal dayanışma yoluyla bireylere yardım edilmiştir. Çalışan bireyler birikim yapma ve aileye yardımcı olma yoluyla sosyal güvenliğe katkıda bulunmuştur. Yine bu dönemde çeşitli yardım kuruluşları ve özellikle dini tabanlı hayır kuruluşları toplumda alım gücü düşük veya hiç olmayan bireylerin ihtiyaçlarını karşılama görevi üstlenmişlerdir (Bağlan, 2006: 16). Ekonominin tarımsal üretimden el işçiliğine kaymaya başladığı yıllarda kırsal alanlardan şehirlere göç hareketleri meydana gelmiştir. Bu durum belirli alanlarda uzmanlaşmış olan esnaflar arası dayanışmayı beraberinde getirmiş ve meslek odaları, kooperatifler gibi mesleki kuruluşlar oluşmaya başlamıştır (Talas, 1979: 322).

Sanayi devrimi sonrasında makineleşmeyle birlikte sanayi sektöründe istidam oranları yükselmiştir. Henüz bilimsel anlamda çok ileride olmama durumu üretilen makinelerde ciddi sorunlar yaşanmasına ve teknik yetersizlikler sonucunda ciddi kazalar yaşanmasına zemin hazırlamıştır. İş hayatını düzenleyen yasaların eksikliği insanların uzun süreler çalıştırılmasına, çocuk ve kadınların iş hayatında kapasitelerini aşan şekilde istihdam edilmelerine sebep olmuştur. Ayrıca iş yerleri de sağlık ve güvenlik açısından çok iyi durumda değildi. Bu durum mesleki hastalıklar, sakatlıklar, ölümlü iş kazaları gibi pek çok olumsuzluğu beraberinde getirmiştir. İşçiler yaşanan olumsuzluklar karşısında çaresiz bir konumda kalmıştır. Yaşanan olumsuzlukların artan bir şekilde devam etmesi ülke yönetimlerini harekete geçirmiştir. İşçilerin maruz kaldığı sıkıntıları ve zararları ortadan kaldırmak adına çalışmalar yürütülmüş ve peş peşe yasalar çıkartılmaya başlanmıştır. Çıkartılan yasalarla çalışanların sosyal hakları sigortalarla güvence altına alınmaya başlanmıştır (Tunçomağ, 1990: 16).

Almanya’nın sosyal sigortacılık alanında yaşanan 1880 krizinde işçi sınıfını ayakta tutmaya ve onlara destek olmaya yönelik bazı tasarılar geliştirilmiştir. Bismark Modeli olarak adlandırılan bu tasarı sosyal güvenlik politikalarına ilişkin ilk uygulamalar olarak kabul edilmektedir (Güzel, 2005: 63). 1883 yılında İtalya’da, 1894 yılında Norveç’te, 1897 yılında İngiltere’de, 1898 yılında Danimarka ve Fransa’da, 1903 yılında ise Belçika ve Hollanda’da çıkartılan benzer yasalarla da işçilerin bazı hakları koruma altına alınmış ve meydana gelen olumsuzluklardan işverenlerde kısmen sorumlu tutulmuştur (Erol ve Yıldırım, 2004: 51). Sosyal Güvenlik alanında ikinci önemli basamak Amerika’da 1935 yılında kabul edilen Sosyal Güvenlik Yasası’dır. Yine sosyal güvenlik alanında yaşanan bir diğer önemli gelişme ise Beveridge Raporu’dur. 1942 yılında hazırlanan rapor sosyal güvenlikte tek elden yönetim anlayışına dayalıdır. Yani kazanç durumunu dikkate almamaktadır (Avcı, 2011: 3; Güzel, 2005: 65). Sosyal güvenlik ve sigortacılık alanındaki gelişmeler bunlarla sınırlı değildir. Sektör günümüzde gelişmeye ve yayılmaya devam etmektedir.

Sigortacılık sektörü gelişiminin yanında bazı sorunlarla da karşı karşıya kalmaktadır. Konuyla ilgili yapılmış olan çalışmalarda bu sorunlar bazı başlıklar altında toplanmıştır. Yıldırım (2013) yapmış olduğu çalışmada Türk sigortacılık sektöründe yaşanmakta olan sigorta suistimallerine dikkat çekmiştir. Çalışma sonuçlarına göre Türkiye’de uydurma hasar veya kaza tertipleme, oluşan hasarı olduğundan fazla göstermek, düşük prim ödemek için yanlış bilgiler vermek, sigorta şirketlerinin eksik prim aktarması vb. durumlar sıklıkla yaşanmaktadır. Bu durum, sigorta şirketlerini büyük zararlara uğratmakta, dürüst ve sigorta şartlarına uyan sigortalılar tarafından ödenen primlerle oluşan fonların suistimalciler tarafından boşa harcanmasına neden olmaktadır. Sigorta şirketleri bu zararı karşılamak için primleri yükseltmektedir. Böylece zarar müşterilere de yansımaktadır.

Yıldırım (2015) yılında yapmış olduğu çalışmada yine suistimallere dikkat çekmiş ve ahlaki tehlike kavramını gündeme getirmiştir. Sahte kaza tespit tutanakları, planlanmış hasar, hasar sonrası sigortalama, sahte belge, prim, -vurup kaçtı- beyanı, kendi malına zarar verme şekillerinde yapılan suistimler ahlaki tehlike olarak adlandırılmıştır. Bunun sonucunda şirketlerin kar marjında azalma, likiditelerinde daralma, artan maliyetlerden dolayı sigorta primlerin artmasına bağlı olarak şirketlerin mali yapılarında bozulmalar meydana gelmesi, sahte hasarlarla birlikte yapılan ödemelerin finansal sıkıntılar doğurması gibi durumlar ortaya çıkmaktadır. Müşteriler açısından ise yaşanan suistimallerin maliyetlerini karşılamak için daha yüksek prim ödeme, yaşanan gerçek hasar durumlarında incelemenin olduğundan uzun sürmesi ve zan altında kalma gibi durumlar görülebilmektedir.

Kamilçelebi (2012) ise Türk sigortacılık sektörünün SWOT analizini yaptığı çalışmada sektörün karşı karşıya olduğu önemli sorunlara işaret etmiştir. Bunlar; sektörde sigortacılık mezunu çalışan sayısının az olması, halkın sigorta konusunda yeterli bilgi düzeyinde olmaması, halkın tüm sigorta türleri konusunda bilgilendirilmesinin gerekliliği, şirketlerin acente seçiminde yeterli özeni göstermemesi, acentelerin müşterilerle olan diyalog sürecinde aksaklıklar yaşanması, sigorta şirketlerinin ürünlerini yeterince tanıtamamasıdır.

Özdoğru ve Çetin (2017), çalışmalarında Türk sigorta sektörünün güncel sorunlarını ele almıştır. Sigortacılığın yeterince tanıtılmaması, halkın gelir seviyesinin ek ödemelere imkan vermemesi, ülke ekonomik yapısının sektörün gelişimine elverişli olmaması, kalifiye personel eksikliği, sigorta araçlarının pazarlamayı bir kenara bırakarak doğrudan satışa yönelmesi, sigortanın lüks olarak görülmesi, dini ve töresel inançların sigortaya olan bakış açısını olumsuz etkilemesi, Türkiye’deki sigorta şirketlerin teknoloji, alt yapı ve insan kaynakları açısından dünyadaki diğer şirketlerden çok geride kalmaları, ar-ge ve eğitim alanına yeterince önem verilmemesi, enflasyonun yüksek olması sebebiyle paranın zaman değerinin sürekli değişmesi ve bunun taksitli satışlarda şirket aleyhine olması, sigorta şirketlerinin ve acentelerinin kendi içlerindeki iletişim probleminin işlem sürelerini uzatması gibi sorunlar, sektörde yaşanmakta olan başlıca önemli sorunlar olarak tespit edilmiştir.

Çakar ve Yıldırım (2015) yapmış oldukları çalışma ile sigorta acentelerinin sorunlarını tespit etmeye çalışmışlardır. Buna göre, bankaların faaliyetlerinden dolayı sektörde haksız bir rekabetin yaşandığı, aşırı rekabetin acentelerin karlılığına olumsuz etkide bulunması, acentelerin mesleki olarak örgütlenememesi, şirketlerin hasar ödemelerini zamanında yapmamasının acenteleri zor durumda bırakması, komisyonların düşük olması, zorunlu sigorta uygulamalarının yetersizliği, yetişmiş işgücü bulmanın zor olması, sigorta şirketlerinin acentelerin haklarını korumaması ve sorunlarını dile getirmemesi vb. çalışmada tespit edilen temel sorunlardır.

Bu çalışmada sigortacılık sektöründe faaliyet gösteren acentelerin güncel sorunlarını tespit etmek amacıyla, acente sahipleriyle mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Elde edilen sonuçlar bir sonraki bölümde ele alınmış ve çalışma sonlandırılmıştır.

## 2. Araştırmanın Yöntemi ve Bulgular

Çalışma kapsamında Antalya ili Alanya ilçesinde faaliyet gösteren ve rastgele seçilen 50 sigorta acentesi sahibi ile mülakat gerçekleştirilmiştir. Bu kişilere ilişkin demografik özellikler Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1:** Katılımcılara Yönelik Demografik Bulgular

Cinsiyet	N	%	Medeni Durum	n	%
Erkek	29	58	Evli	20	40
Kadın	21	42	Bekar	30	60
Yaş	N	%	Çalışan Personel Sayısı	n	%
30 ve altı	18	36	4 ve altı	30	60
31 ve üstü	32	64	5 ve üstü	20	40
Sektör Deneyimi	N	%	Sigortacılık Eğitimi Alma	n	%
10 yıl ve altı	29	58	Evet	36	72
11 yıl ve üstü	21	42	Hayır	14	28

Tabloda görüldüğü üzere araştırmaya katılan acenta sahiplerinin 29'u (%58) erkek, 21'i (%21) kadındır. Katılımcıların 20'si evli, 30'u ise bekar. 30 yaş ve altında olan katılımcı sayısı 18 iken, 31 yaş ve üzerinde olan katılımcıların sayısı 32'dir. Katılımcıların 30'u 4 ve daha az sayıda personel istihdam ederken, 20'si 5 ve üzeri sayıda personel istihdam etmektedir. İşletme sahiplerinin 29'u 10 yıl ve daha az sektör deneyimine sahipken, 11 yıl ve üzerine sektör deneyimine sahip katılımcı sayısı 21'dir. Sigorta acentesi sahiplerinin yarısından fazlası (%72) sigortacılık eğitimi aldığını belirtmiştir.

Türk sigorta sektörünün yaşadığı güncel sorunları tespit edebilmek amacıyla işletme sahiplerine yarı yapılandırılmış anket formları aracılığıyla sektörde en çok karşılaştıkları sorunları ifade etmeleri istenmiştir. Elde edilen cevaplar belirli başlıklar altında toplanmış toplamda dokuz kategori oluşturulmuştur. Bunlar; bilinç, etik, ekonomik, insan kaynakları, hukuki ve yasal, ürün ve pazarlama, yapısal, rekabet ve güvendir. Her bir kategoriye ait sorunlar tablolar halinde aşağıda verilmiştir.

Türk sigortacılık sektöründe **bilinç** ilgili yaşanmakta olan sorunlar Tablo 2'de verilmiştir. Buna göre katılımcılar sigortacılık sektörünün yaşamakta olduğu en önemli sorunlardan birisi olarak toplumun sigortacılık konusunda yeterli düzeyde bilgisinin olmamasını göstermişlerdir.

**Tablo 2:** Sigortacılık Sektöründe Bilinç ile İlgili Sorunlar

<b>Bilinç</b>	Sigortacılık bilincinin Türkiye'de oturmamış olması.
	Bireylerin sigortayı lüks olarak görmesi.
	Bireylerin sigorta konusunda yeterince bilgisinin olmaması.
	Sigorta kavramının bireylerde yalnızca sağlık ve araç sigortasını anımsatması.
	Sigortacılıkla ilgili yeterince bilgi verilmemesi.
	Geçmişten gelen yanlış bilinç ve inanışlar.
	Bilinçsiz sigortalıların varlığı sebebiyle getirilen fiyat odaklı sigortacılık.
	Toplumsal eğitim seviyesinin düşük olması.

Sigortacılık sektöründe yaşanmakta olan bir diğer sorun **etik** sorunlardır. Tablo 3'te görüldüğü üzere müşterilerin eksik bilgilendirilmesi, müşteriler tarafından poliçelerin suiistimal edilmesi, rakiplerin etik olmayan satışları bu konuda yaşanan başlıca sorunlardır.

**Tablo 3:** Sigortacılık Sektöründe Etik Sorunlar

<b>Etik</b>	Müşterilerin eksik bilgilendirilmesi.
	Sigortanın yalnızca bir kağıt parçası olarak görülmesi.
	Müşteri suiistimalleri.
	Şirketlerin müşterileri ekonomik bir nesne olarak görmesi.
	Etik olmayan rakip satışları.
	Acentaların kendi komisyonlarından kısım müşteriye indirim yapması.

Tablo 4'te gösterilen **ekonomik** sorunlar katılımcıların büyük çoğunluğu tarafından dile getirilen önemli konulardan birisidir. Uygulanmakta olan kasko fiyatları arasında büyük farkların olması, dönemsel fiyat dalgalanmaları, komisyonların düşürülmesi, tahsilatta yaşanan sıkıntılar bu konuda ifade edilen sorunların başında gelmektedir.

**Tablo 4:** Sigortacılık Sektöründe Ekonomik Sorunlar

<b>Ekonomik</b>	Kaskolarda rakam fark makasının çok açık olması.
	Fiyat dalgalanmaları.
	Komisyon ve gelir vergisinin farklılık arz etmesi.
	Komisyonların düşmesi.
	Acentaların çalışanlara düşük ücret ödemek zorunda kalması.
	Tahsilat

Sigortacılık sektöründe yaşanmakta olan ve katılımcılar tarafından da ifade edilen **insan kaynakları** sorunları Tablo 5'te sıralanmıştır. Okullarda donanımlı bireylerin yetiştirilememesi, kalifiye personellerin sektörden uzaklaşması, personellerin özensiz çalışması ve sektörde sigortacılık anlamında yetersiz temsilcilerin bulunması, bu alanda yaşanan önemli sorunlardır.

**Tablo 5:** Sigortacılık Sektörünün İnsan Kaynakları Sorunları

<b>İnsan Kaynakları</b>	Okullarda donanımlı bireylerin yetiştirilememesi.
	Kalifiye personellerin sektörde çalışmayı istememesi.
	Personelin özverisiz ve isteksiz davranması.
	Sektör temsilcilerinin temsil açısından yetersiz kalması.

Tablo 6'da sigortacılık sektörünün **hukuki ve yasal** sorunlarına yer verilmiştir. Buna göre katılımcılar 5684 sayılı sigortacılık kanununun güncellenmesi gerektiğini, denetimin eksik olduğunu, zorunlu sigorta sayısının kanunlarla artırılmasının gerekli olduğunu, sektöre giriş şartlarının kolay olduğunu ve her kuruma sigorta acentası olma yetkisinin kısıtlanması gerektiğini belirtmişlerdir.

**Tablo 6:** Sigortacılık Sektörünü Hukuki ve Yasal Sorunları

<b>Hukuki ve Yasal</b>	Merdiven altı sigortacılık.
	Sigortacılık bilgisi ve tecrübesi olmayan kişilerinde bu işi yapabiliyor olması.
	5684 sayılı kanunun günün şartlarına göre güncellenmemesi.
	Adli ve İdari cezaların caydırıcılıktan uzak olması.
	Sektöre giriş şartlarının kolay olması.
	Denetim Eksikliği
	Acentaların birinci sınıf defter olarak görülmesi sonucu ortaya çıkan vergi yükü.
	Zorunlu sigorta sayısının az olması.
	Acentaların tek iş yapma yasağı ve tek iş yasağı olmayan kurumların sigorta acentacılığı yapılması.

Türk sigortacılık sektöründe yaşanmakta olan **ürün ve pazarlama** sorunlarının katılımcılar gözüyle değerlendirilmesi Tablo 7’de sunulmuştur. Buna göre; sigorta işletmeleri halkı bilinçlendirmek ve pazarlama yapmak yerine doğrudan satışa odaklanmaktadır. Şirketler dağıtım kanallarını iyi seçmemekte, ar-ge faaliyetlerine gereken önemi vermemektedirler. Ayrıca yeni ürün geliştirme aşamasında pazarın ihtiyaçları yerine işletme karlılığını ön planda tutmaktadırlar.

**Tablo 7:** Sigortacılık Sektörünün Ürün ve Pazarlama Sorunları

<b>Ürün ve Pazarlama</b>	Yanlış reklam (pazarlama ve bilinçlendirme yerine doğrudan satışın hedeflenmesi)
	Dağıtım kanallarının iyi seçilmemesi
	Yeni ürünler geliştirmek ve tanıtmak yerine mevcut ürünler için satış için baskı yapılması.
	Ar-ge nin ikinci planda kalması
	Sektörün araç poliçeleri üzerine yoğunlaşması
	Yeni ürün geliştirmede pazarın ihtiyaçları yerine işletme karlılığının ön planda tutulması.

Türk sigorta sektörünün yaşamakta olduğu **yapısal** sorunlar Tablo 8’de sıralanmıştır. Sigortacılık sektöründe sektörü temsil gücüne sahip bir birliğin veya mesleki örgütlenmenin olmaması, şirketlerin acentalara baskı yapması, herhangi bir poliçe iptalinde acenta komisyonunun da iptal edilmesi, kurumsallaşmanın tam olarak sağlanamaması, bayilik verme aşamasında sigorta şirketlerinin zorluklar çıkarması ve acentaların sigorta şirketlerinin isteklerine boyun eğmek zorunda olması, sektörün önemli yapısal sorunlarıdır.

**Tablo 8: Sigortacılık Sektörünün Yapısal Sorunları**

<b>Yapısal</b>	Sigortacılık sektörüne yönelik bağımsız bir birlik veya örgütlenmenin olmaması.
	Sigorta şirketlerinin acentalara baskı yapması.
	Sigorta şirketlerinin hasar ödemelerini zamanında yapmaması.
	Police iptalinde komisyonlarında iptal olması.
	Kurumsallaşamama.
	Acentaların sigorta şirketlerinin isteklerini reddedememesi.
	Sigorta şirketlerinin bayilik vermede zorluklar çıkarması.

Acenta sahipleri, bankaların sigorta yapmasını, poliçe üretmek için müşteriye sıkıştırmalarını, dağıtım kanalı fazlalığını, internet sigortacılığının fazlalığını, acentaların dijitalleşmede geri kalmasını ve sigorta şirketlerinin acentalar arası ayırım yapılmasını önemli **rekabet** sorunları olarak sıralamıştır (Bkz.Tablo 9).

**Tablo 9: Sigortacılık Sektörünün Rekabet Sorunu**

<b>Rekabet</b>	Bankaların sigorta yapması.
	Bankaların poliçe üretmek için müşteriye sıkıştırmaları.
	Dağıtım kanalı fazlalığı.
	İnternet sigortacılığının yaygınlaşması.
	Acentaların dijitalleşmede yetersiz kalması
	Sigorta şirketlerinin acentalar arası ayırım yapması.

Katılımcılar sigorta sektöründe kurumlar arasında **güven** problemi yaşandığını, sigorta şirketlerinin hasar ödemelerini geciktirmesinin ve kaza yapan araçların sahiplerine geç teslim edilmesinin önemli bir güvensizlik oluşturduğunu beyan etmişlerdir (Bkz. Tablo 10).

**Tablo 10: Sigortacılık Sektörünün Güven Sorunu**

<b>Güven</b>	Acentalar arası güvensizlik.
	Acentalar ve şirketler arası güvensizlik.
	Sigorta şirketlerinin ödemeleri geciktirmesi.
	Kaza yapan araçların sahibine geç teslimi.
	Police şartlarının zamanında yerine getirilmemesi.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Sigortacılık sektörü bir hizmet sektörüdür. Yani somut ürüne dayalı bir satış ve pazarlama yapılmamaktadır. Müşteriler tamamı ile soyut bir ürün satın almaktadır. Bu nedenle diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi sigorta işletmeciliğinde de güven ön plandadır. Gerek kurumlar arası



gerekse kurumlar ve müşteriler arasında güven tahsis edilmesi ise var olan sorunların minimize edilmesi yoluyla sağlanacaktır.

Sektör temsilcilerinin ifade etmiş oldukları sorunların dokuz kategori altında toplanması, birikmiş sorunlar yumağının da bir göstergesidir. Sigorta acentalarını bir araya getirecek, yaşanan sorunları tespit edip, ilgili kurum ve kuruluşlara iletecek mesleki bir örgütlenmenin olmaması, söz konusu sorunların büyüyerek devam etmesine neden olmaktadır. Nitekim çalışma kapsamında elde edilen veriler, literatür bölümünde atıfta bulunulan çalışmalarda değinilen sorunlarla benzerlik göstermektedir. Bu durum, sorunları ele alıp çözüm yolları arayacak bir kurumun eksikliği olarak değerlendirilmektedir.

Katılımcılar sektörde asıl işi acentacılık olmayan kurumlarında faaliyet gösterdiğini belirtmiştir. Yapılacak yasal bir düzenleme ile sektöre giriş koşullarının katılaştırılması ve belirli kriterler getirilmesi bu durumu önleyeceği gibi, haksız rekabetinde önüne geçecektir. Ayrıca, dağıtım kanallarının sayısında bir düşüş yaşanması da kaçınılmaz olacaktır. Böylece acenta başı müşteri sayısında yaşanan artış prim gelirlerinin de yükselmesini sağlayacaktır.

Sigorta şirketlerinin önemle üzerinde durması gereken bir başka konu ise halkın bilinçlendirilmesidir. Sadece satış üzerine hareket etmek halk nezdinde acentalara olan güveni düşürmekte ve sigortanın olumsuz bir imaja bürünmesine neden olmaktadır. Bu nedenle sigortacılığın hedef kitleye detaylıca anlatılması, sigortanın bir lüks değil bir ihtiyaç olduğu bilincinin yerleştirilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda nitelikli personel sorununun giderilmesi için sektör üniversite işbirliğinin etkin hale getirilmesi, teorik eğitimlerin yanı sıra uygulamalı eğitimlerin artırılması yararlı olacaktır.

#### KAYNAKÇA

- Aslan, H. (2015). Türkiye’de Tekafül (İslami Sigorta) Uygulamaları: Problemler ve Çözüm Önerileri. *International Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 1(1), 93-117.
- Avcı, E., (2011). Türkiye’de Bireysel Emeklilik Sistemi ve Bireysel Emeklilik Şirketlerinin Etkinliği, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Bağlan, C., (2006). Dünya’da ve Türkiye’de Bireysel Emeklilik Sistemi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kütahya.
- Çakar, R., Yıldırım, İ. (2015). “Türkiye’de Sigorta Dağıtım Kanalları ve Sigorta Acentelerinin Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma”. *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı.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.
- Emhan, A. (2009). Risk Yönetim Süreci ve Risk Yönetmekte Kullanılan Teknikler. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3).
- Erol, A., Yıldırım, E., (2004). Tüm Yönleriyle Bireysel Emeklilik Sistemi, Yaklaşım Yayınları, Ankara.
- Gerek, N., (2001). Sosyal Güvenlik Hukuku, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Güzel, A., (2005). Türk Sosyal Güvenlik Sisteminde Öngörülen Reform Mevcut Sorunlara Çözüm mü?, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, C.4, 61-76.
- Kamilçelebi, H. (2012). “Türkiye’de Sigorta Sektörünün SWOT Analizi ve Bir Araştırma”. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*. Cilt 4(1), 45-54.
- Oral, A.İ., (2002). Dünyada ve Türkiye’de Sosyal Sigortalar Kapsamında Sağlık Sigortası Uygulamaları, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:1331, Eskişehir.
- Özbolat, T., (2007). Temel Sigortacılık, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

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

Richardson, J.H., (1970). İktisadi ve Mali Yönüyle Sosyal Güvenlik, Çev. Yazgan, T., Fakülteler Matbaası, İstanbul.

Saka, E. Türkiye'de Sigortacılık Faaliyetleri ve Bankasürans. Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi, 1(2), 33-52.

Sayın, H. O. (2008). Türkiye'de Sigorta Sektörünün Gelişimi Açısından Vergilendirmenin Rolü Ve Önemi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.

Şimşek, N., (2008). 5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanununa Göre Sigortalı Emeklilik Mevzuatı ve İşlemleri, Sosyal Güvenlik Kurumu Başkanlığı, Ankara.

Talas, C., (1979). Sosyal Ekonomi, S. Yayınları, Ankara.

Tanrıöven, C., Gürbüzer, I. (2015). Dünyada Mikro Sigorta Uygulamalarının Karşılaştırılması ve Türkiye'de Uygulanabilirliği. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(2), 97-121.

Tatlıdil, H., İçen, D. (2013). Sigorta Sektörünün Çok Boyutlu İlişki Analizi Yöntemleri ile İncelenmesi. Bankacılar Dergisi, 84(1), 21-36.

Tunçomağ, K., (1982). Sosyal Güvenlik Kavramı ve Sosyal Sigortalar, Beta Yayınları, İstanbul.

Yapı Kredi Emeklilik, Bireysel Emeklilik Sistemi İlgili Mevzuat Eğitim Kitabı, İstanbul, 2004.

Yıldırım, İ. (2013). "Türk Sigortacılık Sektörünün Yumuşak Karnı: Sigorta Suistimalleri Sorunu". *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*. Cilt 5(1), 331-340.

Yıldırım, İ., (2015). "Sigortacılıkta Suistimaller ve Ahlaki Tehlike Sorunu: Türk Sigorta Sektörüne Yönelik Bir Değerlendirme". *The Journal of Academic Social Science Studies*, No.36, 203-213.