

## TÜRKİYE'DE SİGORTA SEKTÖRÜNÜN SWOT ANALİZİ VE BİR ARAŞTIRMA

**Hatime KAMİLÇELEBİ**

Kırklareli Üniversitesi

Öğretim Görevlisi

hatimekamilcelebi@hotmail.com

### ÖZET

*Bu çalışmada Türk sigorta sektörünün iç ve dış çevresinde karşılaşılabileceği fırsatlar, üstünlükler, tehditler ve zayıflıklar ele alınmaktadır. Türk sigorta sektörü küreselleşmeyle birlikte hızlı bir değişim geçirmiştir. Dolayısıyla yabancı şirket birleşmeleri ve satın almaları yaygınlaşmıştır. Bu bağlamda sektörün fırsat ve tehditleri görebilmesi, sektör yapısının üstünlük ve zayıflıklarının belirlenmesi gerekmektedir. Türk sigorta sektörünün sürdürülebilirliğini sağlayabilmesi için sigortanın ekonomideki yerinin belirlenmesi ve sigorta konusunda devletin ve sektörün sigorta potansiyelinin farkına varılmasını sağlaması ve halkı bilinçlendirmesi gerekmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Fırsatlar, Üstünlükler, Zayıflıklar, Tehditler, Sigorta sektörü.

**Alan Tanımı:** Sigortacılık (Finansal İktisat)

## SWOT ANALYSIS OF INSURANCE SECTOR IN TURKEY AND A CASE STUDY

### ABSTRACT

*This paper examines the opportunities, strenghts, threats and weaknesses of internal and external enviornement of Turkish insurance sector. Turkish insurance sector has experienced a rapid change with globalization. Therefore, foreign mergers and acquisitions have increased in the insurance sector. In this context, the opportunities and the threats of the sector should be cared by the insurance sector, and the advantages and the weaknesses of the sector should be identified. For the sustainablity of the insurance sector in Turkey, the place of the insurance sector in Turkish economy is to be determined. It is also required that both the government and the insurance sector should provide public awarness on the potential of the insurance sector and the public should be informed about insurance.*

**Keywords:** Opportunities, Strengths, Weaknesses, Threats, Insurance sector.

**JEL Code:** G22 - Insurance; Insurance Companies

## 1. GİRİŞ

Sektörün iç ve dış çevresinin analiz ederek yakalayacağı fırsatları görmesi, zayıflıklarını gidermesi, üstün gördüğü tarafları sürdürüp yenilerinin eklenmesini sağlaması ve tehditleri fırsatlara dönüştürmesi açısından SWOT analizi yapılmıştır. Çalışmamızda ilk olarak, sektörün çevresi hakkında bilgi verilecek olup, müteakiben sigorta sektörünün fırsatları, üstünlükleri, tehditleri ve zayıflıkları genel bir çerçevede sıralanacak olup, son bölümde ise uygulama sonuçlarına yer verilecektir.

### 1.1. SWOT ANALİZİ

SWOT analizini ilk olarak Heinz Weilrich, 1982’de “The TOWS Matrix, a tool for situational analysis” makalesi ile ortaya atmıştır. TOWS’un açılımı olan, İngilizcedeki “Threats, Opportunities, Weaknesses, Strengths” kelimelerinin ilk harflerinden oluşmaktadır. (Weilrich, 1982:54) SWOT, işletmenin sektördeki rakiplerine oranla üstünlük (S) ve zayıflıkları (W) ile işletmenin içinde bulunduğu çevredeki fırsatlar (O) ve tehditleri (T) belirleyen bir analiz sürecidir. (Ülgen&Mirze, 2007:67) SWOT analizinin yapılabilmesi için öncelikle işletmenin uzak ve yakın dış çevresi ve iç çevresinin analizleri yapılmaktadır.

Fırsatlar, dış çevrenin ve yakın çevrenin analizi sonucunda işletme için olumlu sonuçlar yaratabilecek unsurlardır. Politik, yasal, teknolojik, sosyokültürel, demografik, uluslararası çevre, müşteriler, tedarikçiler, rakiplerin durumu fırsat yaratan unsurlar arasında sayılmaktadır. Tehditler, işletmenin varlığını sürdürememesine veya rekabet üstünlüğünü kaybetmesine neden olabilecek dış çevredeki değişimler sonucu ortaya çıkan durumlardır. Üstünlükler, işletmenin iç çevresinin analiziyle ortaya çıkartılan, rakiplerine karşı üstünlük sağlayabildiği varlık ve yeteneklerini kapsamaktadır. Zayıflıklar, işletmenin mevcut varlık ve yeteneklerinin rakiplerine oranla güçsüz ve düşük olduğu durumlardır. (Ülgen&Mirze, 2007:160-161)

## 2. TÜRKİYE’DE SİGORTA SEKTÖRÜNÜN MEVCUT DURUMU

2011 tarihi itibariyle toplam 59 sigorta ve 1 reasürans şirketi faaliyette bulunmaktadır. 59 sigorta şirketinden 53’ü özel, 6’sı kamu şirketi, 44’ü Türkiye’de kurulu yabancı ortaklı şirkettir. Şirketlerin 7’si hayat, 16’sı

hayat/emeklilik, 36'sı hayat-dışı şirkettir. (<http://www.tsrbsb.org.tr>) Sigorta ve emeklilik şirketleri personel sayısı 15.863'dür. 2011 yılı sonu itibariyle 16.614 sigorta acentesi, 92 broker bulunmaktadır. (<http://www.hazine.gov.tr>)

**Tablo 1 – Ülkelerin Toplam Prim Üretimi (2010)**

Sıra	Ülke Adı	Prim (Milyon \$)	Payı	Büyüme
1	ABD	1.162.160	26,88%	1,97%
2	JAPONYA	563.866	13,04%	11,45%
3	İNGİLTERE	300.242	6,94%	-2,91%
37	ARJANTİN	10.112	0,23%	26,67%
<b>38</b>	<b>TÜRKİYE</b>	<b>9.220</b>	<b>0,21%</b>	<b>17,41%</b>
39	LİEHTENSTEIN	8.990	0,21%	9,34%

*Kaynak: Ülkelerin Toplam Prim Üretimi <http://www.hazine.gov.tr>*

Tablo 1'e göre ülkeler itibariyle prim üretimlerinde ABD 1.162.160 milyon dolar prim üretimiyle ilk sırada yer almaktadır. ABD'yi Japonya ve İngiltere izlemektedir. Türkiye 9.220 milyon dolarlık prim üretimiyle Arjantin'den sonra 38. sırada yer almaktadır.

**Tablo 2. Ülkelerin Kişi Başına Prim Üretimi (2010)**

Sıra	Ülke Adı	Toplam (Hayat/Hayat Dışı) \$
1	İSVİÇRE	6.724,00
2	HOLLANDA	6.159,80
3	LÜKSEMBURG	5.536,80
64	ROMANYA	121,90
<b>65</b>	<b>TÜRKİYE</b>	<b>121,60</b>
66	SİRBİSTAN	99,60

*Kaynak: Ülkelerin Kişi Başına Prim Üretimi <http://www.hazine.gov.tr>*

Tablo 2'de ülkeler itibariyle sigorta sektörlerini karşılaştırsak; kişi başına düşen prim bakımından İsviçre'nin 6.724 ABD doları ile birinci, Hollanda'nın 6.159,80 ABD doları ile ikinci ve Lüksemburg'un 5.536,80 ABD doları ile üçüncü sırada yer aldığı, Türkiye'nin ise, Romanya'dan sonra kişi başına düşen 121,60 ABD doları prim ile 65. sırada olduğu görülmektedir.

**Tablo 3. Ülkelerin Prim Üretiminin Gayri Safi Yurtiçi Hasılaya (GSYİH) Oranı (2010)**

Sıra	Ülke Adı	Toplam (Hayat/Hayat Dışı) %
1	TAYVAN	18,51
2	GÜNEY AFRIKA	13,35
3	HOLLANDA	13,11
74	DOMİNİK	1,31
<b>75</b>	<b>TÜRKİYE</b>	<b>1,25</b>
76	SİRİ LANKA	1,22

**Kaynak: Ülkelerin Prim Üretiminin Gayri Safi Yurtiçi Hasılaya Oranı** <http://www.hazine.gov.tr>

Tablo 3’de ülkeler itibariyle Türkiye’deki sigorta sektörünün konumunu belirlemek amacıyla prim üretimlerinin gayri safi yurtiçi hasılaya oranlarını karşılaştırsak; Tayvan’ın %16,80 ile birinci sırada, Türkiye’nin % 1,30’luk oranla 75. sırada yer aldığı anlaşılacaktır.

## **2.1. TÜRK SİGORTA SEKTÖRÜNÜN SWOT ANALİZİ**

Bu bölümde sigorta sektörünün üstünlükleri, zayıflıkları ve karşılaşılabilecek fırsat ve tehditleri üzerinde durulacaktır.

**Türk Sigorta Sektörünün Üstünlükleri :** İstihdam sağlayıcı rolüyle sosyal refah düzeyinin yükselmesine yardımcı olan sigorta sektörü, sermaye piyasasına önemli ölçüde fon yaratabilecek bir potansiyele sahip bulunmaktadır. (Kahya, 2000:24) Sektörde çalışanların eğitim düzeyinin giderek yükseldiği görülmektedir. Sektörel istihdamda ilköğretim ve lise düzeyinde eğitim görenlerin oranı azalırken, yükseköğretim ve lisansüstü öğrenim görenlerin sayısı ve oranı artmaktadır. Eğitim dallarına göre lisans ve lisans üstü eğitim görenler arasında sigorta eğitimi almış işçi sayısı artmaktadır. (Taşkın&Şener, 2004:18-19) Tarım sigortaları için sigorta priminin % 50’si oranında devletin prim desteği bulunmaktadır. (Resmi Gazete. S: 27447. 2009) Türkiye’de çoğu sigorta şirketi “ISO 9001” kalite belgesi almıştır.

Sigortacılıkla ilgili bilgilerin alanıabilceği Sigorta Bilgi Merkezi 2008’de faaliyetine başlamıştır ve alt bilgi merkezleri ise, Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi, Sağlık Sigortası Bilgi Merkezi, Hayat Sigortası Bilgi Merkezi ve Sigorta Hasar Takip Merkezi’dir.(<http://www.tsrbs.org.tr>) Emeklilik Gözetim Merkezi, bireysel emeklilik sisteminin güvenli ve etkin biçimde işletilmesini sağlamak ve katılımcıların hak ve menfaatlerini korumak üzere Hazine Müsteşarlığı tarafından görevlendirilmiştir. (Resmi Gazete. S: 26754. 2008.) TRAMER sistemiyle trafik ve kasko sigortaları için taşıtların sigortaları hakkında bilgi alınabilecek istatistikî altyapı oluşturulmuştur. Sigorta Eğitim Merkezi ise, sektörde nitelikli eleman istihdamını artırmak amacıyla eğitim programı hazırlayan, seminerler düzenleyen bir kurumdur.

Doğal Afet Sigortaları Kurumu tarafından oluşturulan zorunlu deprem sigortası (Resmi Gazete. S: 23919. 1999) deprem gibi katastrofik bir riski temin etmektedir. Güvence hesabı, sigortalının belirlenememesi halinde ve sigortasını yaptırmamış olanların neden olduğu bedensel zararları, sigorta şirketinin iflası halinde maddi ve bedeni tazminat tutarları, kapsamındaki zorunlu sigortaların sağladığı teminatlara ilişkin bedeni olarak (yaralanma, sakatlık, ölüm gibi) zarar

görenlerin tedavi masraflarını karşılamakta ve kaza sonrasında sakat kalma halinde sakatlık, ölüm halinde ise destekten yoksun kalma tazminatı ödemektedir. (Resmi Gazete. S: 26594. 2007.)

**Türk Sigorta Sektörünün Zayıflıkları:** Sigorta kavramının sosyo-kültürel ve ekonomik yapı içinde gerekli yere sahip olmaması; sigorta acentelerinin yaptığı hatalı sigortacılık uygulamalarıyla sigortaya karşı oluşan yanlış düşünceler, sigorta talebine yönelmeyi teşvik eden bir ekonomik gelişme düzeyinin ortaya çıkamaması sigorta sektörünün gelişmesini engellemektedir.(Saran, 1998:19-27) Sigortanın ekonomi açısından öneminin kavranmamış olması sektörün imajını yanlış oluşturan bir etkidir. Sigorta sektörünün ülke ekonomisinin neredeyse altyapısını oluşturan bir sektör olarak; (Saran, 1998:19-25) ekonomik kayıpları (riskleri) karşılamak, tasarruflar kanalıyla fon sağlamak, sosyal refaha katkıda bulunmak ve istihdam yaratmak, uluslar arası ekonomik ilişkilerin ve ticaretin genişletilmesinde etken olmak, vergi kaynağı yaratmak ve sigorta primlerinin oluşturduğu fonlarla bankalar vasıtasıyla kredi sağlamak, fiyatların daha gerçekçi ve istikrarlı olmasının sağlanmasında araç olmak gibi konularda büyük yarar sağlayan birer mali kurum oldukları, toplumun büyük bir kesimi tarafından bilinmemektedir. Sosyal fayda ile ilişkili olan sigorta sektörünün, sanat, spor, eğitim ve sağlık projelerinde tanıtım imkânları etkin kullanılmamaktadır.(Taşkın ve Şener, 2004:16)

Sektörde personel transferleri yüksek oranda yaşanmaktadır. Acentelerin sattıkları poliçeleri yeterince tanımaması ve müşteriye bilinçlendirememesi sonucu poliçe iptalleri artmaktadır. Bu da sektöre tekrar kazandırılması çok zor olan memnuniyetsiz müşteri kitlesi yaratmaktadır. Aşırı rekabet sonucu fiyatların aşırı şekilde düşmesi, riski yüksek branşların ağırlığının artması, sunulan ürün ve hizmetlerde yetersizlik, teknolojik altyapı yetersizliği, yönetim ve organizasyon yetersizliği yaşanmaktadır.

İnsanlar sigorta bilincine yeteri kadar sahip olamadığı için talepte de bulunamamaktadır. Sigorta maliyetlerinin yüksekliği, prim/tahsilât sorunu ve hayat sigortası şirketlerinde etkin fon yönetiminden yoksunluk gibi sorunlarda yer almaktadır. Türkiye’de tek bir reasürans şirketinin bulunması ve sektörün büyüklüğünün yetersizliği nedeniyle uygun reasürans anlaşmalarının yapılamaması sektörün teknik maliyetini artırıcı bir etki yaratmaktadır. Emeklilik sözleşmeleri bazı yanlış uygulamalar yüzünden insanlar üzerindeki güveni zedelemiştir. Zorunlu sigorta sayısı oldukça azdır. Bu da sektörün gelişmesine olumsuz etki yaratmaktadır.(Çiftçi, 2004:132-134) Her yıl düzenlenmesi gereken

zorunlu trafik sigortasında dahi sigortalılık oranı 2011 yılı sonu itibariyle %78,30'da kalmaktadır. (<http://www.hazine.gov.tr>)

Sigortacılık eğitimi veren 1 adet yüksek lisans ve 1 adet doktora programı olup, meslek yüksek okul kontenjanları ise 2012 yılı için 10.903, yüksek okul ve fakülte kontenjanı ise 497 öğrenci olarak ([www.osym.gov.tr](http://www.osym.gov.tr) (19.09.2012)) açılmasına ve mezun verilmesine karşın, mezun öğrenciler çok düşük bir oranda (2007 verilerine göre %3) sigorta şirketlerince istihdam edilmektedir. Mezun olanların yabancı dil bilgisinin yetersizliği ve sigorta sektörüyle üniversite işbirliğinin zayıflığı istihdamın yaklaşık %3'te kalmasının nedenleri arasındadır. Sigorta şirketlerinin de yetişmiş elemana ihtiyacı var iken bu yetişmiş elemanların çok az bir kısmının sigorta şirketlerinde istihdam edilebiliyor olması geriye kalanların farklı sektörlere gitmesine neden olmaktadır. Sigorta şirketleri ise; kendi personelinin hizmet içi eğitim vermek için kaynak harcayarak yetiştirmek zorunda kalmaktadır. (Oksay, 2007:196-231) 2007 yılında yapılan bir araştırmaya göre mevcut potansiyel sigorta sahiplerinin dörtte üçüne yakın kısmı Türkiye'de sigorta sektörünü güvenilir ve sağlam bir sektör olarak değerlendirmektedir. Dörtte birlik kısmın sektörü değerli bulmama nedenleri; vaat edilenlerin yerine getirilmemesi, sigorta sektörüne ilişkin olumsuz duyular ile hasar ödemelerinin tam ve zamanında yapılmamasıdır. İnternet üzerinden elektronik ortamda sigorta satışının yapıldığı yerler veya direkt satış ekipleri etkin kullanılmamaktadır. (Su, 2007:46-57) Sigorta poliçesinin ağır bir hukuk diliyle yazılmış olması sonucunda anlaşılabilirliğinin azalması müşterinin güvenini azaltmaktadır. (Saran 1998:26-27)

2008 krizinde AIG sigorta şirketinde yaşanan olumsuz durum, mali ürünler birimleri tarafından kabul edilen işlerin etkin risk kontrollerine tabi tutulmaması nedeniyle ortaya çıkmıştır. Sigorta ve finans sektöründeki çöküşün temel nedeninin kötü risk yönetimi olduğu şüphesizdir.(Reactions, 2009:30) Sigorta şirketlerinin, risk yönetimini etkin bir şekilde uygulamaması nedeniyle doğru sigorta fiyatı belirlenememektedir.(Çiftçi, 2004:132-134) Şirketlerin risk ve getiri yapısını ve faaliyetlerinin niteliğini izlemek, maruz kalınan risklerin tanımını, ölçümünü ve kontrol edilmesini sağlamak amaçlı risk yönetimi biriminin her sigorta şirketinde bulunmasına yönelik hazırlanan yönetmeliğin (Resmi Gazete, Sayı: 26913. 2008) henüz 2008 yılında çıkarılması sektörün risk yönetimi açısından zayıf olduğunu göstermektedir.

**Türk Sigorta Sektörünün Fırsatları:** Sektörde rekabet arttıkça ürün ve hizmet kalitesinde de gelişim sağlanmaktadır.(Çiftçi, 2004:132-134) Depremlerin sıklıkla yaşandığı ülkemizde zorunlu deprem sigortası için önemli bir pazar yer

almaktadır. Avrupa ülkelerinde etkisi daha fazla hissedilen kriz sonucunda ülkemize yönelik yapılabilecek yatırımlar önemlidir.

**Türk Sigorta Sektörünün Tehditleri:** Türk sigorta sektörünün finans sektöründe istenilen ağırlığa sahip olamamasının nedenleri arasında gelir seviyesi düşük insanların fazlalığı ve ekonomik istikrarsızlık sayılabilir. (Aybay, 2002:22) Finansal kriz ve hükümet politikaları sonucu uygulanan koruma politikaları sigorta şirketlerinin sorunlarını arttırmaktadır.(Çiftçi, 2004:132-134)

Doğal afet türündeki katastrofik risklerin güvence altına alınması ile ilgili bazı devletler kişilerin deprem sigortası yaptırmasını zorunlu tutarak veya doğal afet hasarlarını yönetmek için fona katkı sağlamalarını isteyerek sigorta üzerinde etken rol oynamaktadırlar. Sigorta, ekonomik kalkınmanın itici gücü ve servetin korunmasıyla vergi gelirlerinin devamlılığını sağlayan yollardan biridir.

Sigortacılığın gelişmiş olduğu ülkelerde sigorta yaptıрма bilinci, okullardaki eğitim programlarıyla topluma öğretilmiş ve tanıtılmıştır. Ülkemizde bu bilinç yeterince oluşturulmamıştır. (Taşkın&Şener, 2004:16) Deprem riskinin yüksek olduğu ülkemizde deprem poliçe sayısının azlığı sigortalanma bilincinin düşüklüğünü göstermektedir. Ülkemizde bireylerin sigortaya ayırdıkları pay gelişmiş ülkelere oranla çok düşüktür. Mali güçleri açısından büyük bir farkla pazarımıza gelen yabancı sigorta şirketleri; benchmarking, inovasyon, dış kaynaklardan yararlanma ve değişim mühendisliği gibi uyguladıkları modern yönetim teknikleriyle rekabet üstünlüğü sağlamaktadırlar. (Kamilçelevi&Okur, 2010:33) AB sürecinde sunulacak yeni kurallar ve sermaye yeterlilik şartları rakipler için uyum sağlanmış düzenlemeler iken, sektörümüz açısından zorluklar içerebilecektir. Acenteler ve direkt satış ekipleri ile yapılan üretimin yetersiz yönleri, yabancı rakiplerin imaj, hizmet vb. konulardaki rekabeti aleyhimize işleyecektir.(Su, 2007:46-60)

## 2.2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR

Araştırmanın amacı, sigorta sektöründe fırsatların, üstünlüklerin, zayıflıkların ve tehlikelerin belirlenmesidir. Anket 12-15 Mart 2012 tarihleri arasında Bankacılık Sigortacılık programında eğitim gören ve bazıları sigorta sektöründe çalışmış olan ikinci sınıf öğrencileri ile yapılmıştır. İlk üç soru ankete katılan kişilerin cinsiyetlerini, yaşlarını ve sigorta sektöründe çalışıp çalışmadıklarına yöneliktir. Diğer sekiz soru ise sektörle ilgili görüşlerini içermekte olup, ankette SPSS'le beşli likert yöntemi kullanılmıştır. Ankette %52,4'ü (33) bayan ve %47,6'sı (30) erkeklerden oluşmaktadır ve yaşları 19 ila 24 arasında değişmektedir. Sigorta

sektöründe iş veya staj deneyimi olanlar ise %58,7'dir. Aşağıda diğer sekiz soruya verilen cevapların yüzdeleri yer almaktadır.

**Tablo 4. Anket Sonuçları**

	kesinlikle katılmıyorum	katılmıyorum	kararsızım	katılıyorum	kesinlikle katılıyorum	Toplam
Sigorta şirketlerinin sigortayı yayabilmek için yaptığı girişimleri olumlu buluyorum.	%1,6	%,9	%12,7	%68,3	%9,5	%100
Sigorta şirketleri veya acentelerde rahatlıkla iş bulabileceğimi düşünüyorum.	%1,6	%9,5	%60,3	%15,9	%12,7	%100
Sigorta şirketlerinde çalışan veya çalışmak isteyenlere, eksperlere ve acentelere SEGEM tarafından eğitim verilmesini olumlu buluyorum.	%1,6	%3,2	%4,8	%44,4	%46,0	%100
Sigorta şirketlerinin ürünlerini iyi tanıtmadığını düşünüyorum.	%4,8	%28,6	%25,4	%34,9	%6,3	%100
Türkiye'deki sigorta şirketi ve acente sayısını yeterli buluyorum.	%4,8	%23,8	%25,4	%39,7	%6,3	%100
Halkın sigorta ile ilgili yeterli bilgisi olduğunu düşünüyorum.	%38,1	%46,0	%7,9	%4,8	%3,2	%100
Sigortalılık oranının düşük olması kişilerin gelir durumunun düşük olmasından kaynaklanıyor.	%4,8	%20,6	%9,5	%31,7	%33,3	%100
Yabancı sigorta şirketlerinin Türkiye'de faaliyetinde bulunmasını olumlu buluyorum.	%15,9	%19,0	%20,6	%42,9	%1,6	%100

Ankete katılanların %68'i sigorta şirketlerinin sigortayı yayabilmek için yaptığı girişimleri olumlu bulmaktadır. Ankete katılanların %60'ı sigorta şirketlerinde rahatlıkla iş bulabilme konusunda kararsızdır. %27'lik kısmı iş bulabileceğini düşünmektedir. %90,4'ü Sigorta şirketlerinde çalışan veya çalışmak isteyenlere, eksperlere ve acentelere SEGEM tarafından eğitim verilmesini olumlu bulmuştur. Ankete katılanların %34,9'ü sigorta şirketlerinin ürünlerini iyi tanıtmadığını düşünmektedirler. %28,6'sı ise ürünleri iyi tanıttığını düşünmektedir. Ankete katılanların %39,7'si sigorta şirket sayısını yeterli bulur iken %23,8'i yeterli bulmamaktadır. Ankete katılanların %84,1'i halkın sigorta ile ilgili yeterli bilgisi olmadığını düşünmektedir. Ankete katılanların %65'i kişilerin gelir durumunun sigortalılık oranıyla paralel olduğunu düşünmektedir Yaklaşık. %25'i bu duruma katılmamaktadır, %9,5'u kararsızdır. Ankete katılanların 42,9'u Türkiye'de yabancı sigorta şirketlerinin bulunmasını olumlu karşılamaktadır. Yaklaşık %35'i olumlu karşılamamaktadır. %20,6'sı kararsızdır.



### 3. SONUÇ

Sigorta sektörünün yabancı sermayeli şirketlerin girişiyle yapısının değiştiği, birleşme ve satın almaların çokça yaşandığını görmekteyiz. Halkın sigortaya olan talebinin az olduğu ülkemizde, refah seviyesi arttıkça sigortaya daha çok talep olduğu düşünülmektedir. Sigortacılık eğitimi veren yüksek okul ve üniversitelere rağmen sektörde sigortacılık mezunu çalışan sayısı azdır. Sigorta sektöründe sigortacılık eğitimi almış kişilerin istihdam edilmesi gerekmektedir. Sigorta şirketleri ve medya tarafından halkın sigortanın faydaları ve gerekliliğinin elzem olduğu konusunda bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi, sigortaya teşvik edilmesi, sektöre güvenin sağlanması gerekmektedir. Sigorta şirketleri ve acenteler halka sigorta hakkında eğitim vermeli, sigortanın kasko, trafik ve emeklilik sigortalarından ibaret olmadığını vurgulamalıdır. Sigorta şirketlerinin acente seçimine daha özen göstermesi, acentelerin de sigortalıyla olan diyalogu üzerinde iyileştirme çalışmaları yapması, müşteri memnuniyeti ve bağlılığı sağlaması gerekmektedir. Ayrıca sigorta şirketlerinin uyguladığı kalite yönetim sisteminin acentelere de uygulama gerekliliği getirilmelidir. Sigorta şirketlerinin modern yönetim tekniklerinden faydalanarak, rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri ve sigortalıya daha hızlı, etkin ve kaliteli hizmet verilmesi ve hasarlarının zamanında karşılanması bakımından teknolojik altyapılarının geliştirilmesi gerekmektedir.

### KAYNAKLAR

Aybay, Serdar. *“Türk Sigorta Sektörünün Gelişimi, Sorunları ve Çözüm Önerileri: Güncelleştirilmiş Pazarlama Karması - 7 P’si Yaklaşımıyla Uygulamalı Bir Araştırma”*, Reasürör Dergisi. 2002

Çiftçi, Hakkı. *“Türk Sigorta Sektörünün Sorunları: DEA Analizi ile Türk Sigorta Şirketlerinin Etkinlik Düzeylerinin Belirlenmesi”*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. C.: 13. S.: 1. 2004.

Emeklilik Gözetim Merkezi Çalışma Esaslarına İlişkin Yönetmelik. (2008). Resmi Gazete. Sayı: 26754.

Güvence Hesabı Yönetmeliği. (2007). Resmi Gazete. Sayı: 26594.

Kahya, Mehmet. *“Sigorta Sektörünün Ekonomik Kalkınmadaki Yeri ve Önemi ile Fon Yaratma İşlevi ve Sermaye Piyasalarındaki Etkinliği”*. Reasürör Dergisi. S.: 37. 2000.

Kamilçelebi, Hatime ve Mehmet Emin Okur, *“Rekabet Üstünlüğünün Sürdürülebilirliği İçin Yeni Yönetim Tekniklerinin Önemi ve Seçilmiş Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Araştırma”*. TSEV Sigorta Araştırmaları Dergisi. S: 7. 2010.

Oksay, Suna. “II. Uluslararası Sigorta Sempozyumu Risk ve Sigorta Bilinci Eğitimi”, İstanbul: TSEV Yayın No: 27 (Ed.: Suna Oksay) 2007.

Reactions. “*Sigorta ve Reasürans Şirketlerinin 2009 Yılında Dikkate Alması Gereken On Konu*”. (Çev: Güneş Karakoyunlu) Reasürör Dergisi. 2009.

Saran, Mine. “*Sigortacılık Sektöründe İmaj Sorununun Çözümünde Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Kullanılması*”, Reasürör Dergisi. S:27. 1998.

Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik. (2008). Resmi Gazete, Sayı: 26913.

Su, Mustafa. II. Ulusal Sigorta Sempozyumu Bildiri Kitabı. “*Küresel Sigorta Piyasaları ve Türk Sigorta Sektörünün Rekabet Gücü*”, İstanbul: Ceyma Matbaacılık. (Ed.: Suna Oksay) TSRŞB Yayın No: 24. 2007.

Tarım Sigortaları Havuzu Tarafından Kapsama Alınacak Riskler, Ürünler ve Bölgeler ile Prim Desteği Oranlarına İlişkin Karar. Resmi Gazete. S: 27447. 2009.

Taşkın, Ercan ve Yelda Şener, “*Küreselleşme Sürecinde Türk Sigorta Sektörünün Önüne Çıkabilecek Sorunlar, Bu Sorunları Aşabilmek İçin Alınması Gereken Önlemler - Global Normlu Sigorta Sektörü.*” Reasürör Dergisi. S: 51. 2004.

Türk Sigortacılık Sektörü Hakkındaki Genel Bilgiler, Trafik Sigortalılık Oranları (2012). <http://www.hazine.gov.tr>

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Resmi İnternet Sitesi “Türkiye’de Sigortacılık”(2012). <http://www.tsrbs.org.tr/sayfa/turkiyede-sigortacilik> (22.03.2012)

Ülgen, Hayri ve Kadri Mirze, Stratejik Yönetim, 4. Bs. İstanbul: Arıkan Yay. 2007

Wehrich, Heinz. “*The TOWS Matrix – A Tool for Situational Analysis*”, Long Range Planning. Vol:15 Issue: 2. 1982.

Yüksek Öğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu. (2012). [www.osym.gov.tr](http://www.osym.gov.tr)

Zorunlu Deprem Sigortasına Dair Kanun Hükmünde Kararname. Resmi Gazete. Sayı: 23919. 1999.