

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK ANABİLİM DALI



DAĞITIM KANALI OLARAK
BANKA SİGORTACILIĞININ İŞLEVSELLİĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan : Alen KARABETYAN

İSTANBUL, 2010

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
BANKACILIK VE SİGORTACILIK ENSTİTÜSÜ
BANKACILIK ANABİLİM DALI

DAĞITIM KANALI OLARAK
BANKA SİGORTACILIĞININ İŞLEVSELLİĞİ

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan : Alen KARABETYAN

Danışman : Yrd. Doç. Dr. Hayati ERİŞ

İSTANBUL, 2010



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü

Aşağıda belirtilen lisansüstü tez, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği hükümlerinde belirtilen esaslar çerçevesinde jüri önünde savunulmuş ve jüri tarafından başarılı bulunmuştur.

TEZ BAŞLIĞI : Dağıtım Kanalı Olarak Banka Sigortacılığının İşlevselliği

TÜRÜ :Yüksek Lisans

TEZİ HAZIRLAYAN : ALEN KARABETYAN

ANABİLİM DALI : Bankacılık

SAVUNMA TARİHİ : 18.06.2010

JÜRİ ÜYELERİ :

GÖREVİ

ADI SOYADI

İmza

Danışman

Yrd.Doç.Dr.Hayati ERİŞ

Üye

Prof.Dr.Erişah ARICAN

Üye

Prof.Dr.Münevver ÇETİN

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
İÇİNDEKİLER.....	I
TABLO LİSTESİ	III
ŞEKİL LİSTESİ.....	IV
GİRİŞ.....	1

I. BÖLÜM

BANKA SİGORTACILIĞI VE DİĞER DAĞITIM KANALLARI

1.1. Banka Sigortacılığının tanımı	3
1.2. Bankalar dışındaki Sigorta aracılarının incelenmesi	6
1.2.1. Acenteler.....	6
1.2.2. Brokerlikler.....	12
1.2.3. Prodüktörler	17
1.3. Dağıtım Kanalı olarak Banka Sigortacılığının fonksiyonları.....	18
1.3.1. Banka Sigortacılığının Yapısı.....	19
1.3.2. Banka Sigortacılığının Uygulanma Şekilleri ve Verimliliği.....	21
1.4. Bankasürans Stratejileri.....	26
1.4.1. İşbirliğini Esas Alan Strateji.....	26
1.4.2. Ele Geçirmeyi(Aküzisyon) Esas Alan Strateji.....	28
1.4.2. Bütünleşmeyi Esas Alan Strateji.....	28
1.4.4. Kurmayı Esas Alan Strateji.....	29

II. BÖLÜM

BANKA SİGORTACILIĞININ GELİŞİMİ VE SERMAYE İLİŞKİSİ BULUNAN ŞİRKET ÇİFTLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1. Türkiye'deki Banka Sigortacılığının Son Yıllardaki Gelişimi ve Sektördeki Yeri	31
2.2. Türkiye'deki Bankasürans Üretimi Ve Üretimi Gerçekleştiren Şirket	
Gruplarının incelenmesi	47
2.2.1. Türkiye'deki Bankasürans Üretiminin incelenmesi	47
2.2.2. Türkiye'de Doğrudan Sermaye İlişkisi olan veya İkili Yapıda	
Çalışan Banka ve Sigorta Şirketlerinin İncelenmesi.....	55

2.3. Avrupa’da Banka Sigortacılığının Gelişim Nedenleri ve Örnekler	71
--	-----------

III. BÖLÜM

ANKET ANALİZİ VE MODEL OLUŞTURMA

3.1. Sigorta Çalışanlarına Uygulanan Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi	75
3.1.1. Banka ve Sigorta Şirket İlişkisinin Farklı Bakış Açılarında İrdelenmesine Yönelik Sorular ve Elde Edilen Cevaplar.....	77
3.1.2. Banka Sigortacılığında Mevcut Uygulamalar ve Önümüzdeki Dönemdeki Gelişim Beklentilerinin İrdelenmesi	86
3.1.3. Bankaların Sigortacılık İşlemlerini Gerçekleştirme Şekillerinin İrdelenmesi.....	93
3.2. Banka Çalışanlarına Uygulanan Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi	102
3.2.1. Banka ve Sigorta Şirket İlişkisinin Farklı Bakış Açılarında İrdelenmesine Yönelik Sorular ve Elde Edilen Cevaplar.....	103
3.2.2. Banka Sigortacılığında Mevcut Uygulamalar ve Önümüzdeki Dönemdeki Gelişim Beklentilerinin İrdelenmesi	112
3.2.3. Bankaların Sigortacılık İşlemlerini Gerçekleştirme Şekillerinin İrdelenmesi.....	119
3.3. Banka Sigorta Şirketi ve Banka Çalışanlarına Uygulanan Anket Sonuçlarının Karşılaştırılması ve Model Oluşturma	128
SONUÇ.....	132
EKLER.....	137
KAYNAKÇA	161

TABLolar LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1.1. Türkiye'deki acente sayıları ve bölgelere dağılımı.....	12
Tablo 1.2. Bankaların 2009 itibariyle Elementer branşlarda prim üretimleri	24
Tablo 1.3. Bankaların 2009 itibariyle toplam elementer branş üretimleri içindeki payı.....	25
Tablo 2.1. 2009 itibariyle elementer branşta son 4 yıllık dağıtım kanalı performansları	31
Tablo 2.2. 2009 itibariyle elementer branşta son 4 yıllık dağıtım kanalları payları.....	32
Tablo 2.3. 2009 itibariyle Hayat branşında dağıtım kanalı bazında son 4 yıllık primler.....	33
Tablo 2.4. 2009 itibariyle Hayat / Emeklilik branşı üretim kanalı bazında 4 yıllık Pazar payları.....	34
Tablo 2.5. 2009 itibariyle üretim kanalı bazında toplam prim üretimleri.....	36
Tablo 2.6. 2009 itibariyle üretim kanalı bazında son 4 yıllık Pazar payları	37
Tablo 2.7. 2009 itibariyle Türkiye'deki Sigorta Şirketleri prim üretimleri	48
Tablo 2.8. 2009 sonu Türkiye'deki sigorta şirketlerinin banka kanalı primleri.....	49
Tablo 2.9. 2009 itibariyle banka kanalı üretimi olmayan şirketler	50
Tablo 2.10. 2009 itibariyle Banka Kanalı üretimlerinin Şirketlerdeki Payları	51
Tablo 2.11. 2009 itibariyle banka üretimi olmaksızın şirketlerin üretim sıralaması.....	53
Tablo 2.12. 2009 sonu banka kanalı üretimi en yüksek 20 şirket	54

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Grafik 2.1. Son 4 yıl dağıtım kanalı bazında Pazar payları grafiği	33
Grafik 2.2. Hayat / Emeklilik Şirketleri Son 4 yıl dağıtım kanalı bazında P.P.ları	35
Grafik 2.3. 2009 itibariyle üretim kanalı bazında son 4 yıllık toplam Pazar paylar	38
Grafik 2.4. Türkiye'deki yabancı sermayeli Şirketlerin prim üretimindeki Tarihsel Gelişimi	46
Grafik 3.1. Sigorta şirketi çalışanları anket 1. soru cevapları	77
Grafik 3.2. Sigorta şirketi çalışanları anket 7. soru cevapları	78
Grafik 3.3. Sigorta şirketi çalışanları anket 11. soru cevapları	78
Grafik 3.4. Sigorta şirketi çalışanları anket 12. soru cevapları	79
Grafik 3.5. Sigorta şirketi çalışanları anket 14. soru cevapları	80
Grafik 3.6. Sigorta şirketi çalışanları anket 15. soru cevapları	81
Grafik 3.7. Sigorta şirketi çalışanları anket 17. soru cevapları	82
Grafik 3.8. Sigorta şirketi çalışanları anket 19. soru cevapları	82
Grafik 3.9. Sigorta şirketi çalışanları anket 21. soru cevapları	83
Grafik 3.10. Sigorta şirketi çalışanları anket 23. soru cevapları	84
Grafik 3.11. Sigorta şirketi çalışanları anket 30. soru cevapları	85
Grafik 3.12. Sigorta şirketi çalışanları anket 2. soru cevapları	86
Grafik 3.13. Sigorta şirketi çalışanları anket 8. soru cevapları	87
Grafik 3.14. Sigorta şirketi çalışanları anket 9. soru cevapları	88
Grafik 3.15. Sigorta şirketi çalışanları anket 16. soru cevapları	89
Grafik 3.16. Sigorta şirketi çalışanları anket 18. soru cevapları	89
Grafik 3.17. Sigorta şirketi çalışanları anket 20. soru cevapları	90
Grafik 3.18. Sigorta şirketi çalışanları anket 25. soru cevapları	91
Grafik 3.19. Sigorta şirketi çalışanları anket 29. soru cevapları	92
Grafik 3.20. Sigorta şirketi çalışanları anket 3. soru cevapları	93
Grafik 3.21. Sigorta şirketi çalışanları anket 4. soru cevapları	94
Grafik 3.22. Sigorta şirketi çalışanları anket 5. soru cevapları	95
Grafik 3.23. Sigorta şirketi çalışanları anket 6. soru cevapları	95
Grafik 3.24. Sigorta şirketi çalışanları anket 10. soru cevapları	96

Sayfa

Grafik 3.25. Sigorta şirketi çalışanları anket 13. soru cevapları	97
Grafik 3.26. Sigorta şirketi çalışanları anket 22. soru cevapları	98
Grafik 3.27. Sigorta şirketi çalışanları anket 24. soru cevapları	98
Grafik 3.28. Sigorta şirketi çalışanları anket 26. soru cevapları	99
Grafik 3.29. Sigorta şirketi çalışanları anket 27. soru cevapları	100
Grafik 3.30. Sigorta şirketi çalışanları anket 28. soru cevapları	101
Grafik 3.31. Banka çalışanları anket 1. soru cevapları	104
Grafik 3.32. Banka çalışanları anket 7. soru cevapları.....	104
Grafik 3.33. Banka çalışanları anket 11. soru cevapları	105
Grafik 3.34. Banka çalışanları anket 12. soru cevapları.....	106
Grafik 3.35. Banka çalışanları anket 14. soru cevapları	107
Grafik 3.36. Banka çalışanları anket 15. soru cevapları.....	107
Grafik 3.37. Banka çalışanları anket 17. soru cevapları	108
Grafik 3.38. Banka çalışanları anket 19. soru cevapları.....	109
Grafik 3.39. Banka çalışanları anket 21. soru cevapları	110
Grafik 3.40. Banka çalışanları anket 23. soru cevapları.....	110
Grafik 3.41. Banka çalışanları anket 30. soru cevapları	111
Grafik 3.42. Banka çalışanları anket 2. soru cevapları.....	113
Grafik 3.43. Banka çalışanları anket 8. soru cevapları	113
Grafik 3.44. Banka çalışanları anket 9. soru cevapları.....	114
Grafik 3.45. Banka çalışanları anket 16. soru cevapları	115
Grafik 3.46. Banka çalışanları anket 18.soru cevapları.....	116
Grafik 3.47. Banka çalışanları anket 20. soru cevapları	117
Grafik 3.48. Banka çalışanları anket 25. soru cevapları.....	117
Grafik 3.49. Banka çalışanları anket 29. soru cevapları	118
Grafik 3.50. Banka çalışanları anket 3. soru cevapları.....	120
Grafik 3.51. Banka çalışanları anket 4. soru cevapları	120
Grafik 3.52. Banka çalışanları anket 5. soru cevapları	121
Grafik 3.53. Banka çalışanları anket 6. soru cevapları.....	122
Grafik 3.54. Banka çalışanları anket 10. soru cevapları	123

Grafik 3.55. Banka çalışanları anket 13. soru cevapları	123
Grafik 3.56. Banka çalışanları anket 22. soru cevapları.....	124
Grafik 3.57. Banka çalışanları anket 24. soru cevapları	125
Grafik 3.58. Banka çalışanları anket 26. soru cevapları	125
Grafik 3.59. Banka çalışanları anket 27. soru cevapları.....	126
Grafik 3.60. Banka çalışanları anket 28. soru cevapları	127

ÖZET

Banka sigortacılığının 1980 yılı sonrasında gerek dünyada gerekse Ülkemizdeki önemi artmış olup özellikle son 5 yıllık periyot içerisinde tüketicilerin kredi kullanım oranlarında görülen artış sonucunda sigorta prim üretimleri de ciddi artış göstermiştir.

Tezin birinci bölümünde sigorta dağıtım kanalları ve bankaların hangi kanuni çerçevede poliçe tanzimi yapabildikleri bunun yanında banka sigortacılığında temel olarak hangi stratejilerin kullanılmakta olduğu aktarılmıştır.

İkinci bölümde ise banka sigortacılığının son 4 yıllık dönemde gösterdiği artış ve sigorta sektörü içerisindeki payı ele alınmıştır. Bunun yanı sıra Türkiye’de faaliyet gösteren dolaylı veya doğrudan sermaye ilişkisi olan Banka ve Sigorta Şirketlerinin Pazar payları ve mevcut potansiyelleri ele alınmıştır. Bu bölümde yine Avrupa’daki banka sigortacılığı hakkında da bilgilendirme yapılmıştır.

Üçüncü ve son bölümde ise 30 soruluk bir anket uygulaması yapılarak sigorta şirketlerinde çalışanların banka sigortacılığına yönelik gerek işleyişin iyileşmesi gerekse daha verimli bir yapının oluşması için izlenecek yöntemlere ilişkin düşünceleri sorgulanmaktadır. Banka ve sigorta şirketi çalışanlarına ayrı ayrı uygulanan anketlerden elde edilen sonuçlar soru ve soru grupları bazında karşılaştırılmakta ve sonuçlar analiz edilmektedir.

Sonuç olarak ilgili tez, hem bankaların Türkiye’deki sigortacılık faaliyetlerine ışık tutmakta hem de sigorta piyasasındaki konumunu ele almaktadır. Banka ve sigorta şirketleri arasındaki sermaye bağının verimi hangi ölçüde etkilediğini rakamsal olarak ikinci bölümde ortaya koyarken son bölümde mevcut yapının hangi yöntemlerle daha olumlu sonuçlar ortaya çıkaracağına ilişkin verilere ve bu verilerin analizlerine yer vermektedir.

Anahtar Kelimeler : Banka Sigortacılığı, bankasürans, sigorta dağıtım kanalları, Bankaların sigorta sektöründeki payı.

ABSTRACT

The importance of Bank insurance trade has increased after 1980 in Turkey and all around the world. Especially the increase that has been seen on the rates of credit uses by the consumers which take place in the period of last 5 years has become the reason for the significant increase of the insurance premium products.

In the first part of the thesis, the distribution channels of insurance, the legal and the policy arrangement that can be arranged by the banks and the basic strategies that are used in the bank insurance trade system are explained.

In the second part of the thesis, the increase that is seen on the bank insurance trade in the last four years and the part that it takes in the section of insurance is taken as the basic subject. Other than that, the banks and the insurance companies which play roles on the capital business directly or indirectly take place. The role that they play in marketing areas and the existing potential that they have are told. In this part, again, the information about bank insurance trade which takes place in Europe is being given.

In the third and the last part of the thesis, by having a 30 question survey among the workers, the healing process was aimed. The development process to have a more productive functioning, and to have a more productive structure is being considered and the procedures that should be followed are considered. The results that are gotten by the surveys that are applied to each of the workers one by one who are a part of banks and the insurance companies are compared to each other and analyzed.

As a result, this thesis is enlightening both the banks and the insurance trade companies proceedings and also it discusses their position in the market. By putting out the relationship of capital that is between the banks and the insurance trade companies, it shows how the productivity is effected numerically (this takes place in the second part) and we see new ways and data analysis which are really positive to get the existing structure forth.

Key Words: Bank Insurance, Bankassurance, Insurance distribution channels, The share of banks in the insurance sector

GİRİŞ

İnsanoğlu var oluşundan itibaren hayatta yeni keşifler yaparak devam etmiştir. Bu keşifleri, genelde insanlığın ihtiyaçları belirlemiştir. Tekerleğin keşfi, elektriğin keşfi hatta yakın zamanda telefonun ve cep telefonlarının icadı bunların başlıcalarıdır.

İnsanlar zaman içinde en önemli ihtiyaçlarından birinin de kendilerini güvende hissetmeleri olduğunu algılamışlardır. Bu algı sahip olduklarını kaybetmeme isteği, bir başka değişle kaybetme korkusu neticesinde oluşmuştur. Bu ihtiyacı da Sigorta kavramının oluşumu ile gidermişlerdir. Zaman içinde büyüyen dünyada Sigortacılık da finans sahnesindeki yerini almıştır.

Globalleşen dünyada sigortacılık ve bir başka hizmet sektörü olan bankacılık, aynı müşterilere farklı hizmetleri bir arada sunabilen ortak bir alan oluşturmuşlardır. Bu faaliyetin adı Bankasürans- Banka Sigortacılığı olarak adlandırılmıştır.

Sigortacılık ile Bankacılık uygulamada her ne kadar farklı finansal araçların sunumu olarak algılansa da değişen dünya koşulları ve pazarlama stratejileri özellikle insanların ihtiyaçlarını karşılamada kar maksimizasyonu sağlamak ve müşterilerin tüm ihtiyaçlarını aynı merkezden karşılamak adına aynı çatı altında toplanmıştır.

Sigortacılık aslında risklerin değerlendirilerek fiyatlandığı bir bilim dalıdır . Bankacılık ise aslen mevduatların değerlendirildiği borç alıp verme kavramının temel fonksiyon olduğu bir hizmet sektörüdür. Görüldüğu gibi bankacılığın aracı para iken sigortacılığın aracı risktir.

Bu tez ülkemizde henüz istenen seviyeye gelmemiş ama diğer yandan yıllar içerisinde yükselen bir grafik çizen Banka Sigortacılığı uygulamasının Ülkemizdeki durumunu, mevcut pazarın yapısı ve uygulama şekillerini incelemektedir. Bunun yanı sıra anket yöntemi ile Bankasüransa olan bakış açısını ölçerek model gelişimini esas almaktadır. Bu araştırma içerisinde yine Avrupa ülkelerinden de örneklemeler sunarak karşılaştırılma yapılmasına imkan tanımaktadır.

Tezin birinci bölümünde genel anlamda Bankasüransın tanımına yer verilmiştir. Ayrıca Sigorta sektörü içerisinde yer alan satış kanalları hakkında bilgi verilmektedir. Bankaların

sigorta dağıtım kanalı olarak kanunen hangi prosedüre tabi oldukları, işleyişin ne şekilde gerçekleştiği de bu bölümde ele alınmaktadır.

Ayrıca birinci bölüm içerisinde banka sigortacılığı stratejileri de ele alınmakta ve bu stratejilere ilişkin açıklamalara yer verilmektedir.

İkinci Bölüm Türkiye'deki banka sigortacılığının özellikle yakın dönemdeki gelişimi hakkında bilgiler içermektedir. Son 4 yıllık sigorta prim üretimi verileri içerisinde banka kanalı üretiminin payına ve değişimine yer verilen bu bölümde aracılık sözleşmesine dayalı olarak sadece banka ve sigorta şirketi olarak birbirleriyle çalışan ikili yapılar incelenmektedir. Özellikle bu bölümde ikili yapıda çalışan şirketlerin büyük bölümünün sermaye ilişkisi olduğuna vurgu yapılmaktadır.

Üçüncü bölümde ise finans sektöründe çalışanlara yapılan bir anket sonucunda banka sigortacılığı uygulamalarında en verimli satış modelinin nasıl oluşabileceğine ilişkin tespitlerde bulunulmaya çalışılmaktadır.

Bu anketteki temel amaç bankaların kısa zaman içerisinde önemli gelir kalemlerinden biri haline gelen sigorta satışlarında Türkiye piyasasının hala arzu edilen noktalarda olmadığını ancak yükselen bir ivmeye sahip olduğunun ön plana çıkarılarak, banka sigortacılığının daha verimli hale nasıl gelebileceğine ilişkin bir yapıyı ortaya çıkarabilmektir.

I. BÖLÜM

BANKA SİGORTACILIĞI VE DİĞER SİGORTA DAĞITIM KANALLARI

1.1. Banka Sigortacılığının Tanımı

‘Bankasürans (banka sigortacılığı), bankaların şubelerinde, anlaşmalı oldukları sigorta şirketlerinin ürünlerini bireysel veya kurumsal olarak talep edenlerin ihtiyaçlarına göre belirleyip tanıtan, pazarlayan ve satış sonrası destekte bulunan dağıtım kanalıdır.

Bankasürans, bir çeşit dağıtım kanalı olmakla birlikte ayrı bir birim veya departman değildir.’¹

‘Serbest piyasa koşulları içerisinde özellikle rekabetin en üst noktaya ulaştığı Bankacılık sektöründe, zaman içinde bankalar sundukları ürün ve hizmetlerin dışında fark yaratabilecek ürün veya hizmetlere yönelmeye başladılar. Buradaki amaç; bankaların mevcut fonksiyonlarının dışında gelir elde edebilecekleri ürünler yaratabilmek ve müşteriye almış oldukları hizmetlerin neticesinde ortaya çıkan diğer ihtiyaçlarını da tek elden sunabilmektir. Her iki amacı da kapsayan banka sigortacılığı uygulaması 1980’li yıllarda İngiltere’de bankaların sigorta ürünlerinin de satışını yapması ile başladı.

Bu uygulama ile bankalar hem yeni bir hizmet olarak sigortacılık faaliyetlerinde bulunarak farklılaşmayı ve yeni bir gelir kalemi oluşturmayı başardılar hem de kendi sundukları başta kredi hizmetleri olmak üzere diğer hizmetler neticesinde ortaya çıkan müşterilerin sigorta ihtiyacını tek bir kuruluş içinde karşılayabilme imkanına haiz oldular.’²

‘Uygulama olarak şu anki yapıya baktığımızda ise genelde banka sigortacılığı, uygulama stratejilerinde farklılıklar mevcut olsa da , banka şubelerinde kurulan ekipler veya görevli banka personelinin banka ürün ve hizmetlerinden yararlanan müşterilere çapraz satış mantığı doğrultusunda sigorta ürünlerinin sunumuna dayanmaktadır.

¹Gezgin,Z.(2010).Bankasürans 2010 27 Mayıs 2010,
<http://www.zeyneparslangezgin.com/documents/Bankasurans2010.ppt>

² Baturalp PAMUKÇU,“Yeni Bir Finansal Yapı Banka Sigortacılığı”, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü),s.6.

Bankasürasın sigorta sektörü bazında katkısı ise sektör açısından memnuniyet verici seviyededir. Şöyle ki hem ürün çeşitliliği, hem yüksek tahsilat yüzdesi, hem de müşteriye ulaşım süreç ve maliyetlerinin düşüklüğü dağıtım kanalı maliyeti açısından önem arz etmektedir.

Bu nedenle Bankasürans yeni yeni keşfedilen ve her bir banka ve Sigorta Şirketi içerisinde yeniden yapılandırılan, geliştirilen bir dağıtım kanalı olma yolunda ilerlemektedir.³

Ancak sadece Banka sigortacılığının bu özellikleri onun sigorta dağıtım kanalı olarak önem kazanmasını açıklamaya yetmemektedir.

‘Tüketicilerin uzun dönemli düşünme ve finansal planlama yapma eğilimlerinin olmadığı, riske karşı tedbir alma bilincinin tam oluşmadığı, harcanabilir gelir seviyesinin düşük olduğu ve dengesiz dağıldığı Türkiye’deki Sigorta piyasasında , şirketlerin başarıyı yakalaması için farklılaşması ve rakiplerine karşı rekabet avantajı yaratması gerekmektedir.

Sigorta şirketlerinin pazarda birbirlerine rekabet avantajı yaratacak yeteneklerinden en önemlilerinden birisi de geliştirdikleri ürün ve servislerin hedef müşteri kitlesine etkin bir yaklaşımla dağıtılması olduğu öngörülmektedir.

İşte bu noktada banka kanalı ile sağlanacak üretim hem şirketlerin rakiplerine göre bir üretim avantajı yakalamasını sağlayacak, hem müşteri adedini arttıracaktır. Ayrıca bu şekilde farklı ve karlı ürünlerin oluşturulması ve banka kanalı ile müşterilere bu ürünlerin sunulması ile verimliliğin artırılması sağlanacaktır.

Avrupa pazarında ise farklı ve etkin bir çok kanal kullanılmakla beraber en önemli kanallar olarak müşteri ile yüz yüze iletişimin gerçekleştirildiği direkt satış ekibi, acente ve brokerler ile banka şubeleri dikkat çekmektedir.

³ Gezgin,Z.(2010).Bankasürans 2010 27 Mayıs 2010,
<http://www.zeyneparslangezgin.com/documents/Bankasurans2010.ppt>

Yüz yüze kurulan iletişimde müşterilerin ihtiyaçları, beklentileri ve aynı zamanda endişeleri anlaşılabilir olarak bunları karşılayacak çözümler, diğer kanallara göre daha ikna edici bir yaklaşım ile sunulmaktadır.

Banka şubelerinin sigortaların dağıtımında önem kazanmasının temel nedenleri şunlardır;

- Bankaların finansal ihtiyaçlarını karşılanmasında güven yaratan bir marka olması
- Bankanın geniş mevcut bir müşteri portföyüne sahip olması, müşteri yönlendirmesi ve çapraz satış fırsatlarını değerlendirerek dağıtım verimliliğini artırması,
- Müşteri ile sık ve bilgi açısından zengin ilişkiler kurulması ve bu ilişkilerin satışa döndürülme potansiyeli,
- Banka şubelerinde yapılan satış ve pazarlama faaliyetleri maliyetinin diğer yüz yüze iletişimin gerçekleştiği kanallara göre düşük olması,
- Farklı finansal ihtiyaçların tek bir noktadan sunulması ile müşteriye rahatlık ve kolaylık sağlanmasıdır.

1990 lı yıllarda banka sigortacılığının öneminin artması ile beraber acente ve broker kanallarının penetrasyon seviyelerinde önemli düşüşler oldu. Banka kanalının acente ve broker gibi geleneksel sigorta kanallarına göre öneminin artmasına başlıca sebep olarak; bu kanalların daha düşük maliyeti olması ve müşteriye ulaşma konusunda daha zengin alternatifler sunması olarak ifade edilebilir.⁴

Bu noktada diğer dağıtım kanallarını gerek kanuni gerekse işleyiş olarak tanımamız özellikle Türk Sigorta sektörü içerisindeki dağıtım kanallarının payını ölçtüğümüz bölüm için bize ön fikir sağlayacaktır.

⁴ İcan, H. (2002). *Etkin Bir Dağıtım Kanalı Banka Sigortacılığı*, Activline, 1 (4), 1-3.

1.2. Bankalar Dışındaki Sigorta Araçlarına Genel Bakış

Bankasürans uygulamaları dışında sigorta satışı 3 farklı kanalla yapılabilmektedir. Bu araçlar; acenteler, brokerlikler ve prodüktörlüklerdir.

1.2.1. Acenteler

‘Türk Ticaret Kanunu ve Sigorta Kanunu’nda acentenin tanımı yapılmıştır. Buna göre; Her ne ad altında olursa olsun, sigorta şirketine tabii bir sıfatı olmaksızın, bir sözleşmeye dayanarak, belli bir yer veya bölge içerisinde, daimi bir suretle, Türkiye’deki sigorta şirketlerinin sözleşmelerine aracılık eden veya sigorta şirketi adına yapan gerçek veya tüzel kişilere sigorta acentesi denir.’⁵

Sigorta acenteliği gerçek ve tüzel kişilerce yapılır. Sigorta acenteliği yapmak isteyenlerin Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğince tutulan levhaya kayıt olmaları gerekmektedir. Sigorta acenteliği yapacakların niteliklerine ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

Sigorta acenteliği yapacaklar, Müsteşarlıktan bu nitelikleri taşıdıklarını gösteren bir belge olarak levhaya kayıt olmak için Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine başvurur. Müsteşarlık belge alınmasına ilişkin işlemlerin incelemeye ve onaya hazır hale getirmesi için Odalar ve Borsalar Birliğine görev verebilir. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği bu işlemlerin gerçekleştirilmesi için uygun gördüğü ilgili sivil toplum ve meslek kuruluşları ile işbirliği yapabilir.

Aşağıdaki hallerde sigorta acentesinin kaydı levhadan silinebilir;

- a) Sigorta acenteliği yapması için gerekli nitelikleri kaybetmişse,
- b) Hakkında meslekten çıkarma kararı verilmişse,
- c) Levhaya yazılmasına müteakip altı ay içinde faaliyete geçmezse,
- d) Sigorta acenteliğinden ayrılmışsa,

⁵ Özbolat, M. (2009). Sigortacılıkta Yönetim organizasyonu ve üretim kaynakları. *Temel sigortacılık* (2. Bası) içinde (137). Ankara: Seçkin Yayınları.

- e) Ticaret veya ticaret ve sanayi odasından kaydı silinmişse,
- f) Tespit edilen kayıt ücretini süresi içinde yatırmamışsa veya aidatını üç yıl üst üste hiç ödememişse Levhadan silinir.⁶

Levhadan silme kararı verilmeden önce sigorta acentesinin yazılı savunması istenir. Levhadan silme kararının verilmesi için sigorta acentesinin savunmasının dinlenmesi veya savunması dinlenmek üzere kendisine yapılan çağrıya uymamış olması gerekir. Levhadan silinme kararı gerekçeli olarak verilir.

Levhadan silinmeyi gerektiren hallerin sona erdiğini ispat eden sigorta acentesi, levhaya yeniden yazılma hakkını kazanır. Ancak, hakkında meslekten men kararı verilmiş olan kişinin bir daha levhaya yazılması mümkün değildir. Levhaya yeniden yazılan sigorta acentesi kayıt ücreti ödemez.

Levhaya yeniden yazılma talebinde bulunanlar, levhaya yazılma şartlarının varlığının devam ettiğini ispatla zorunlu tutulabilir. Levhaya yeniden yazılma talebinin reddine ilişkin karar gerekçeli olarak verilir.

Levhadan silinen veya levhaya yeniden yazılma talebi reddolunan kişi, bu karar karşı onbeş iş günü içerisinde Türkiye odalar ve Borsalar Birliği Yönetim Kuruluna yazılı itirazda bulunabilir. Yapılacak itiraz karşısında Türkiye Odalar ve Borsalar birliği Yönetim Kurulu onbeş iş günü içinde görüşünü bildirmek zorundadır. Bu karar kesindir.

Sigorta acenteliği yapmaktan yasaklananlar sigorta ile ilgili faaliyetlerde çalıştırılmayacakları gibi bu kişilerle her ne şekilde olursa olsun sigorta mesleğinin icrası için işbirliği yapılamaz.

Sigorta acentesi acentelik sözleşmesinin sona ermesi halinde sigorta ettiren ile yaptığı veya kısa bir süre içinde yapacağı işlerle ilgili sözleşme ilişkisi devam etmiş olsaydı elde edeceği komisyona hak kazanır.

Sözleşme ilişkisinin sona ermesinden sonra sigorta Şirketi sigorta acentesinin portföyü sayesinde önemli menfaatler elde ediyor ve hakkaniyet gerektiriyorsa, sigorta acentesi,

⁶ Özbolat, a.g.e.,s.138

sigorta şirketinden tazminat talep edebilir. Ancak sigorta acentesinin haklı bir nedene dayanmaksızın sözleşmeyi feshetmesi veya kendi kusurundan dolayı sözleşmenin feshine neden olması halinde tazminat hakkı düşer.

Sigorta acenteleri ile bunların yanında çalışanlar, işleri dolayısıyla öğrendikleri bilgi ve sırları ilgililerin izni olmaksızın açıklayamazlar. Ancak suç teşkil eden hallerin yetkili mercilere duyurulması zorunludur.

'Türk ticaret kanununun acentelere ilişkin hükümleri sigorta acenteleri için de uygulanır. Acente faaliyetinde bulunacak olan gerçek kişilerde şu özellikler aranır;

- a) Türkiye'de yerleşik olması,
- b) Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip olması,
- c) Kanununun 3. Maddesi ikinci fıkrasının (a) bendinin dört numaralı alt bendinde belirtilen suçlardan dolayı hüküm giymemiş veya ceza almamış olması,
- d) İflas etmemiş veya konkordato ilan etmemiş olması
- e) Teknik personel vasıflarını taşıması,
- f) Asgari malvarlığı şartını yerine getirmiş olması,
- g) Fiziksel, teknik, ve idari altyapısının ve insan kaynaklarının sigortacılık faaliyetlerini yürütmek için yeterli olması şartları aranır.'⁷

Acentelik faaliyetinde bulunmak isteyen tüzel kişilerde ise aranan şartlar şunlardır;

- a) Merkezinin Türkiye'de olması,
- b) İflas etmemiş veya konkordato ilan etmemiş olması,
- c) Asgari sermaye şartını yerine getirmiş olması,

⁷ Özbolat, a.g.e.,s.139

d) Fiziksel teknik ve idari altyapı ve insan kaynaklarının sigortacılık faaliyetlerini yürütmek için yeterli olması gerekmektedir.

Tüzel kişilerde bu şartlar aranırken tüzel kişilerin ortaklarında ise aşağıdaki şartlar aranmaktadır.

a) Kanunun 3. Maddesi ikinci fıkrasının (a) bendinin dört numaralı alt bendinde belirtilen suçlardan dolayı hüküm giymemiş veya ceza almamış olması,

b) İflas etmemiş veya konkordato ilan etmemiş olması, Acentelik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerin veya tüzel kişi ortaklarının da iflas veya konkordato ilan etmemiş olması şartı aranır.

Acentelik faaliyetinde bulunacak tüzel kişi yetkililerinden sigorta şirketi işlemleri bakımından temsil ve ilzama yetkili olanların birinci fıkranın (e) ve (f) bentlerinde sayılanlar hariç diğer nitelikleri taşıması gerekir.

Sözleşme yapma veya prim tahsili yetkisine sahip olan gerçek kişi acenteler ile tüzel kişiliği haiz acentenin müdürünün veya bu unvanı taşımasa bile fiilen bu görevi yerine getirmekte olan kişilerin birinci fıkranın (d) (e) ve (f) bentlerinde sayılanlar hariç diğer nitelikleri taşıması, ayrıca en az dört yıllık yüksek öğrenim programından veya en az iki yıllık eğitim veren aktüerya, pazarlama, risk mühendisliği, sigortacılık ile ilgili yüksekokullardan mezun olması ve iki yıllık mesleki deneyim kazanmış olması gerekir.

Acentelerce uygunluk belgesi almak için başvuru Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği tarafından görevlendirilecek odaya yapılır. Uygunluk belgesi için gereken belgelerden oda bünyesinde bulunanlar acenteden ayrıca talep edilmez. Başvuru sırasında istenen bilgiler ayrıca elektronik ortamda kayıt edilir.

Belgeleri tamamlanmış olan sigorta acentelerinin talepleri Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği tarafından Müsteşarlığa intikal ettirilir. Müsteşarlıkça yapılan değerlendirmenin durumu uygun görülenler levhaya kaydedilmek üzere Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine iletilir. Bu bildirim bildirimine konu acenteler bakımından uygunluk belgesi niteliğindedir.

Uygunluk belgesi alan Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği internet sitesinde liste halinde duyurulan acenteler, levhaya kayıt olmak için en geç altı ay içinde Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ne başvuruda bulunur. Gerekli tüm belge ve bilgileri tamamlanan acenteler Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği internet sitesinden duyurulur.

Acentelerin kanunda belirtildiği üzere asgari bir sermaye miktarına sahip olmaları gerekmektedir. Tüzel kişi acenteler için asgari sermaye miktarı şirket türüne göre Sanayi ve ticaret bakanlığının belirttiği tutardan az olmamak kaydı ile 25.000 TL dir. Gerçek kişilerin beyan edecekleri mal varlıkları bu miktarın altında olamaz. Bu tutar acentelerce aracılık edilen yıllık prim tutarının %4'ünden aşağı olamaz.

Aracılık edilen yıllık prim tutarı, yıl sonu itibariyle hesaplanır. Acenteler aracılık ettikleri yıllık prim tutarını en geç takip eden yılın şubat ayına kadar elektronik ortamda Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine veya uygunluk belgesi almak için başvuruda buldukları odaya bildirirler. İlave sermaye ihtiyaçlarının ortaya çıkması halinde eksik kalan sermaye en geç yıl sonuna kadar tamamlanır. Sermaye açığı kapatamayan acenteler, bu açığı kapatana kadar acentelik faaliyetinde bulunamazlar.

Sigorta şirketleri tarafından kendisini temsil yetkisi almış olan acentelerinden de belli bir teminat talep edilmektedir. Ancak talep edilen bu teminatın miktarı taraflar arasında serbestçe belirlenmektedir.

Muhakkak ki acenteliğin tesisi için yalnızca belli bir teminatın verilmiş olması yeterli gelmemektedir. şirket ve acente arasında bir acentelik sözleşmesinin imzalanması ve bu sözleşmenin tescil ve ilan edilmesi gerekmektedir. Bu sözleşmede acentelik yetkisi ile sözleşme yapma ve/veya prim tahsil etme yetkilerine ve bu yetkinin verilmeyeceği acentelerin hangi yetkili acentelere bağlı bulunacaklarına dair kapsam ve sınırı beraber usulü dairesinde tescil ve ilanına müteakip on beş iş günü içinde levhaya işlenmek üzere Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ne bildirilir. İcra komitesi tarafından yerleşim birimi bazında ; en küçük birim olarak adlandırılan köy, şehirlerde ise mahalle muhtarlıkları seviyesinde yetkili ve yetkisiz acentelerle ilgili listeler oluşturulabilir. Yeterli sayıda yetkili acentenin bulunduğu yerleşim birimlerinde icra komitesinin önerisi üzerine, müsteşarlıkça yetkisiz acentelerin faaliyetleri kısıtlanabilir.

Acentelerin sözleşme yapma veya prim tahsil etme yetkilerinin kaldırılması hususu sigorta şirketlerince usulü dairesinde tescil ve ilan olunur. Sigorta şirketlerince acentelik yetkisinin kaldırılması, acentelik sözleşmesinin sona ermesi veya acenteler hakkında dava açılması, soruşturma veya kovuşturma başlatılması halleri gerekçeleri ile birlikte, en geç üç iş günü içerisinde sigorta şirketleri tarafından levhaya işlenmek üzere Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'ne bildirilir.

Mahkeme kararı ile kesinleşmiş prim borcu nedeniyle acentelik yetkileri kaldırılanlara, bu borçları ödenmedikçe, sigorta şirketlerince prim tahsil etme yetkisi verilmez.

Müsteşarlıkça yapılan inceleme ve denetim sonucunda, kanununun 32. Maddesi hükümlerine uygun hareket etmediği tespit edilen acentelerin , acentelik faaliyetleri Müsteşarlıkça altı aya kadar geçici olarak durdurulabilir. Geçici durdurmaya takip eden iki yıl içerisinde aykırılığın tekrarı halinde acentelerin faaliyetleri müsteşarlıkça tamamen durdurulur ve kaydı levhadan silinir. Bir daha acentelik yapamayacaklarına karar verilenler Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nde ayrı bir liste halinde tutulur. Bu maddede sıralanan tüm hususlar, ilgili acentenin levha kaydına işlenir.

Sigorta poliçelerinin düzenlenmesinde ise yetkili acentenin unvanı ve levha numarası ile işlemi yapacak teknik personelin adı, soyadı, kayıt numarasının ve imzasının açık olarak yer alması zorunludur. Sigorta Şirketlerince yetkilendirilmiş acenteler prim tahsilatı yapamaz. Sigortalı tarafından yetkili acenteye yapılan ödeme sigorta Şirketine yapılmış sayılır. Sigorta şirketince acenteye yapılan ödeme hak sahibi tarafından tahsil edilmedikçe yapılmış sayılmaz. Sigorta poliçelerinin düzenlenmesine ve primin tahsil edilmesine ilişkin usul ve esaslar sigorta şirketi ile acentenin arsında akdedilen acentelik sözleşmesinde açıkça belirtilir.

Sigorta branşları itibariyle uygulanacak komisyonlar sigorta şirketleri ve acenteleri arasında serbestçe belirlenir.. Ancak komisyonlar ile ilgili olarak ilgili mevzuatında özel hükümler bulunan sigortalarda kendi hükümleri geçerlidir. Sigorta şirketleri ile acenteler arasında yapılacak acentelik sözleşmelerinde komisyonun genel çerçevesi belirlenir.

sözleşmede belirlenmiş bulunan komisyon ve ek komisyonlar ile ilgili esaslar ise sigorta şirketince acentelere duyurulur.

Acentenin hesap ve kayıt düzeninin, şirketler ile ilgili hesaplarda üçer aylık dönemler itibariyle mutabakat sağlayacak şekilde oluşturulması gerekmektedir. Acenteler ve sigorta Şirketleri kendi aralarında ilgili hesaplarda üçer aylık dönemler itibariyle hesap mutabakatlarını sağlamak zorundadır. 14 Nisan 2008 tarihli resmi gazetede yayınlanmak sureti ile yürürlüğe giren acenteler yönetmeliği EK 1 de yer almakta olup Acentelerin faaliyet esaslarına ilişkin tüm kanun maddeleri bu ekte yer almaktadır.

Aşağıdaki tabloda da görüldüğü üzere ülkemiz sınırları içerisinde 15.723 adet acente 2007 yılının haziran sonu rakamına göre faaliyet göstermektedir. Aynı rakam 2006 yılının haziran sonu itibariyle 12.982dir. Buda Ülkemizdeki acentelerin sayısının bir yıl içerisinde %21.11 arttığını bilere göstermektedir.

Tablo 1 : ‘Türkiye’deki acente sayıları ve bölgelere dağılımı’⁸

Bölgeler	Sadece Hayat Dışı	Toplam İçindeki Payı	Sadece Hayat	Toplam İçindeki Payı	Hem Hayat Dışı Hem Hayat	Toplam İçindeki Payı	Genel Toplam	Toplam İçindeki Payı
Marmara	4.156	% 33.95	517	% 56.63	1.397	% 54.38	6.070	% 38.61
Ege	1.907	% 15.58	92	% 10.08	307	% 11.95	2.306	% 14.67
İç Anadolu	2.131	% 17.41	140	% 15.33	370	% 14.40	2.641	% 16.80
Akdeniz	1.573	% 12.85	102	% 11.17	244	% 9.50	1.919	% 12.21
Güneydoğu Anadolu	505	% 4.13	13	% 1.42	52	% 2.02	570	% 3.63
Doğu Anadolu	591	% 4.83	9	% 0.99	56	% 2.18	656	% 4.17
Karadeniz	1.378	% 11.26	40	% 4.38	143	% 5.57	1.561	% 9.93
Toplam	12.241	% 100.00	913	% 100.00	2.569	% 100.00	15.723	% 100.00

1.2.2 Brokerlikler

‘Sigorta murakabe kanununun 37. Maddesinde; ‘Sigorta sözleşmelerinde sigortalıyı temsil ederek ve sigorta şirketinin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranarak, tehlikelerin sigorta edilmesi için sigorta sözleşmesi yapmak isteyenlerle sigorta şirketlerini

⁸ http://www.sader.web.tr/acenteler/acente_sayilari.html,03.11.2007

bir araya getiren, sigorta sözleşmesinin akdinden önceki gerekli hazırlık çalışmalarını yapan ve gerektiğinde bu anlaşmaların uygulanmasında, özellikle tazminatın ödenmesinde yardımcı olan gerçek veya tüzel kişilere sigorta brokeri, bu işleri sigorta şirketleri ile reasürans şirketleri arasında yapanlara da reasürans brokeri denir⁹.

Sigorta brokerleri de sigorta acenteleri gibi yönetmeliğe tabidir. Brokerlerin uymakla yükümlü olduğu brokerler yönetmeliği 21 Haziran 2008 tarihli resmi gazetede yayınlanmış olup ekte tamamına yer verilmiştir.

İlgili brokerler yönetmeliği 03.06.2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık kanununun 21. Maddesine dayanılarak hazırlanmış olup toplamda yedi bölümden oluşmaktadır. Yönetmelikte özellikle brokerliklerde aranan nitelik ve şartların yer aldığı ikinci bölüm, kuruluş ruhsat ve faaliyet esaslarının yer aldığı üçüncü bölüm ile yükümlülük ve yasakların yer aldığı dördüncü bölüm sigortacılık faaliyetlerinin temeli hakkında bizleri bilgilendirmektedir.

‘İkinci bölümde brokerlerin faaliyet gösterebilmesi için aranan nitelik ve şartlara yer verilmektedir. ‘Bu nitelik ve şartlar;

- a) Türkiye’de yerleşik olması,
- b) Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip olması,
- c) Kanununun 3 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (a) bendinin dört numaralı alt bendinde belirtilen suçlardan hüküm giymemiş veya ceza almamış olması,
- ç) İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- d) En az dört yıllık yükseköğretim kurumlarından mezun olması,
- e) Brokerlik yapacağı alanda sigortacılıkla ilgili kurum veya kuruluşların söz konusu bölümlerinde en az on yıllık mesleki deneyim kazanmış olması,
- f) Asgari malvarlığı şartını yerine getirmiş olması,

⁹ http://www.sigortacilik.gov.tr/02YD/22YKM_MLG/22.1-Kanunlar/Sigorta_Murakabe_Kanunu.doc,02.11.2007

g) Müsteşarlıkça belirlenecek veya yetkilendireceği meslek kuruluşlarınca belirlenerek Müsteşarlıkça uygun görülecek şekilde fiziksel, teknik ve idari altyapı ile insan kaynakları bakımından yeterli olması.¹⁰

Brokerlik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerde aranan nitelik ve şartlar ise şunlardır;

- a) Merkezlerinin Türkiye’de bulunması,
- b) Anonim veya limited ortaklık şeklinde kurulmuş olması,
- c) İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- ç) Kuruluşta asgari ödenmiş sermaye ve faaliyete geçtikten sonra öz sermaye şartını yerine getirmiş olması,
- d) Müsteşarlıkça belirlenecek veya yetkilendireceği meslek kuruluşlarınca belirlenerek Müsteşarlıkça uygun görülecek şekilde fiziksel, teknik ve idari altyapı ile insan kaynakları bakımından yeterli olması.

Kanun tüzel olarak brokerlerin sahip olması gereken niteliklerin yanı sıra brokerlerin yetkililerinde, tüzel kişi ortaklarında ve gerçek kişi ortaklarında da bazı nitelikleri taşımasına hükmetmiştir. Bunlar;

- a) Kanunun 3 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (a) bendinin dört numaralı alt bendinde belirtilen suçlardan hüküm giymemiş veya ceza almamış olması,
- b) İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması.
- c) Brokerlik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerin yöneticilerinden, en üst düzeyde bulunanı hariç, diğerlerinin birinci fıkranın (e), (f), ve (g) bentlerinde sayılanlar hariç diğer nitelikleri taşıması, ayrıca brokerlik yapacakları alanlarda, sigortacılıkla ilgili kurum veya

¹⁰ Sigorta ve Reasürans Brokerleri Yönetmeliği, Mad.4, Fıkra 1,2008

kuruluşların söz konusu bölümlerinde en az beş yıl mesleki deneyim kazanmış olması gerekir.'¹¹

Brokerlerin taşınması gerekli olan özellikler incelendiğinde çoğu maddesinin acenteler yönetmeliği ile benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Kuruluş işlemlerinin yer aldığı bölümde ise farklılıklar daha belirgin olarak ortaya çıkmaya başlamaktadır. Yönetmeliğin 9. Maddesinde brokerlerin mesleki sorumluluk sigortası limiti her bir tazminat talebi için 200.000 TL toplamda ise 1.000.000 TL olarak yaptırması gereği belirtilmektedir. Ayrıca kuruluşunda asgari sermaye miktarı 100.000 TL olarak 10. Maddenin a bendinde ifade edilmektedir.

Brokerlerin sigorta acentelerine göre hem sermayelerinin yüksek olması hem de mesleki sorumluluk sigortası limitlerinin hacmi sahip oldukları işlem hacmi ile doğrudan orantılıdır. Literatürde sigorta brokerlerinin özellikle büyük montanlı kümül rizikoları poliçeleştirilmesi nedeni ile taşıdıkları risk sigorta acentelerinin büyük bir yüzdesine göre daha fazladır.

Dördüncü bölümde ise brokerlerin yükümlüklerine yer verilmiştir. Bu bölümde özellikle tekliflere ilişkin usul ve esasların yer aldığı 1.1 madde ile sigorta ve reasürans priminin ödenmesinin şartlarının yer aldığı 12. Madde acenteler ile brokerlerin işleyiş farklılıklarını ortaya koymak açısından önemlidir. 11. Maddede

1) Brokerler, temsil ettiği müşterilerin aksine bir talebi olmadığı takdirde en az üç sigorta veya reasürans şirketinden teklif alır, bu teklifleri ve karşılaştırmalı fiyatları temsil ettiği müşterilere bildirir.

(2) Brokerler, sigorta veya reasürans şirketleriyle çalışma esaslarını belirleyen protokol imzalayabilir, ancak bu anlaşmalarda portföy taahhüdünde bulunamaz.

(3) Sigorta ve reasürans şirketleri, brokerlerin götürecekleri somut bir müşteri anlaşması ile gelen teklifleri reddetmeleri halinde, durumu gerekçesi ile yazılı olarak ilgili brokere bildirir' denilmektedir.

¹¹ Özbolat, a.g.e., s.146-148

Acenteler yönetmeliğine bakıldığında acentelerin çalışabilecekleri Şirket sayısında herhangi bir sınırlamaya gidilmesi asgari bir adet Şirket ile sözleşme imzalamış olmasının yeterli olduğu görülmektedir. Ancak brokerlerin minimum 3 şirket ile çalışması gereklidir. İkinci maddede ise brokerlerin Şirketler ile protokol imzalayabileceğinden bahsedilmektedir. Acentelerin faaliyete geçebilmeleri için bilindiği üzere 6 ay içinde en az bir adet sigorta şirketi ile sözleşme imzalaması gereğini acenteleri ele aldığımız bölümde işlemiştik. Burada belirtilen sözleşme şartlarından kasıt; acente ve şirket tarafından kabul edilen ve maddeleri şirket tarafından oluşturulan tarafların çalışma esaslarının yer aldığı akittir. Brokerler ise çalışmakta oldukları Şirketler ile herhangi bir sözleşme yapmamaktadırlar. Şirketler ile brokerler arasındaki çalışma esasları eğer taraflarca ayrıca belirlenmek istenirse bu durumda 2. Maddede yer alan protokolün yapılması kanunca öngörülmüştür.

Bu protokolde çalışma süresi, komisyon oranları, brokerlerin tahsilat yetkilerinin var olup olamayacağı gibi unsurlara açıklık getirilmektedir.

Nitekim primin ödenmesine ilişkin 12. Maddede ‘ Yalnızca sigorta şirketleri ile yapılan protokolde bu konuda yetkilendirilen brokerler, sigortalılarca ödenen primlerin transferini sadece kesin olarak ayrılmış müşteri hesapları yoluyla yapabilir ve bu hesaplar brokerin iflası halinde diğer alacakların ödemelerinde kullanılmaz’ diyerek konuyu hükme bağlamaktadır.

Bir diğer önemli husus ise brokerlerin yapmış oldukları poliçe üretimini çalışmakta olduğu Şirketler arasında orantılı bir şekilde dağıtmak durumunda olduğu , çalışılan şirketler içerisinde herhangi birisine aşırı portföy yönlendirmesi yapmasını durumunda hazine müsteşarlığına yazılı açıklama ile bu durumun nedenlerini bildirmek zorunda olduğudur. Konuyu 15. Madde hükme bağlamaktadır. Acentelerde ise portföyün şirketler arasında orantılı dağıtılması gereği gibi bir zorunluluk bulunmamaktadır.

Bunun temel nedeni brokerlerin tanımında da belirtildiği gibi, broker sigortalı adına Şirketlerden teklifleri alarak en avantajlı seçimi yapmasına yönelik olarak onu yönlendiren sigorta aracısına denilmektedir, bu durumda sigortalıların büyük çoğunluğunun aynı

şirkete yönlendirilebilmesinin belirli suiistimallere açık olması nedeni ile ilgili madde brokerleri belli oranda portföy tercihlerinde sınırlandırmaktadır.

Brokerliklerin hitap ettikleri tüketici kemsine baktığımızda, özellikle farklı Şirketlerden mukayeseli fiyat almak ve bunu yalnızca bir adet kuruluş tarafından araştırılıp kendisine raporlanmasını talep eden kurumların varlığı görülmektedir. Kurumsal olarak ağırlıklı çalıştıklarından dolayı büyük meblağlı poliçeleri tanzim etmeleri nedeni ile özellikle Şirketler tarafından farklı komisyon anlaşmaları ile yapılan protokollerde teşvik edilmektedirler.

Brokerliğin 2. bir fonksiyonu de reasürans brokerliğidir. ‘Bir sigorta aracılığı olmayan bu faaliyet kolu Sigorta Şirketlerinin risk kabul (trete) limitleri dışında kalan riskleri, yurtdışındaki reasürörlere satılmasında aracılık yapan, bir başka deyişle komisyoner olarak bu risklerin sigorta Şirketinin üzerinde kalan miktarını yurt dışındaki veya yurt içindeki Şirketlerce üstlenilmesini sağlamaktadır. Bir broker sadece sigorta brokeri olarak kurulabileceği gibi sadece reasürans brokeri olarak da kurulabilmektedir.’¹² Kanunun 7. Maddesinde bu konu açıkça ifade edilmekte olup biri veya birkaçında faaliyet gösterilebileceğini hükme bağlamaktadır. Brokerler yönetmeliği Ek 2 de yer almakta olup Brokerler yönetmeliğine ilişkin maddelerin tamamı bu ekte yer almaktadır.

Sigorta brokerleri derneğinin verilerine göre 2009 Yıl sonu itibariyle Türkiye’de 71 adet broker bulunmaktadır.

‘Avrupa Birliğinde ise bir üye devlette yerleşik veya orada yerleşmeyi planlayan gerçek ve tüzel kişilerin çalışma şekilleri kanun ile belirlenmiş olup bu kanun “Sigorta Aracıları Direktifi” olarak bilinmektedir.’¹³

1.2.3. Prodüktörler

‘Sigorta ettiren ve sigortacıya bağlı olmaksızın çeşitli sigorta dallarında sigorta olmak isteyenlere bilgi vererek sigorta sözleşmesinin şartlarını müzakere ve tehlikenin konusu ve

¹² http://www.sigortacilik.gov.tr/02YD/22YKM_MLG/22.1-Kanunlar/Sigorta_Murakabe_Kanunu.doc,02.11.2007

¹³ Suna Oksay ve Berna Özşar, “Avrupa Birliğinde Sigorta Aracıları”, Sigorta Araştırma ve İnceleme Yayınları, Cilt 1, Sayı:8, Aralık 2006, s.35

özelliklerine göre sigorta teklifnamesini hazırlamada yardımcı olan ve çalışmalarının karşılığı olarak komisyon alan gerçek veya tüzel kişilere prodüktör denir'¹⁴.

Ülkemizde prodüktörlük acenteliklerin ve brokerliklerin gölgesinde kalmıştır. Bunun nedeni prodüktörlerin vermiş olduğu underwriting, bir başka değiş ile riskin tanımlanmasının ardından teklifin hazırlanması hususunda brokerlikler de gerekli donanıma haiz olmuş ve müşteriye bu konuda hizmet veremeye başlamışlardır.

Bu araçlar dışında birde Şirketlerin direkt satış kanalları vardır. Ancak bu kanallar direkt olarak şirket içerisindeki bir birim olarak yer aldığı için uygulamada acente ve brokerliklere birer rakip olmayıp tamamıyla bireylerin kullanılması ile üretim elde edilmesine yöneliktir. Bunun yanı sıra bazı kurumlara ait ihalelerin takibi ve teklif hazırlanması ile poliçeleştirilmesi süreci de direk üretim kanalları tarafından gerçekleştirilir.

Bankalar dışında yer alan satış kanallarına yukarıda kısaca değindik. Buradan da anlaşılacağı üzere bankalar dışında kalan sigorta atışının en yoğun olarak yapıldığı ticari işletmeler acentelerdir. Özellikle ülkemizdeki acentelerin ve bankaların üretimlerinin neler olduğunu ve toplam içerisindeki dağılımını ülkemizdeki Bankasürans uygulamalarını değerlendirirken işleyeceğiz. Ancak bu kısma geçmeden banka sigortacılığı stratejilerini ele almak bu uygulamaları tanımada bizleri aydınlatacaktır.

1.3. Dağıtım Kanalı Olarak Banka Sigortacılığı;

Bir önceki bölümde sigorta araçlarının kanunda belirtilen şartlarda ne şekilde faaliyet gösterebileceğinden uymaları gereken kurallardan bahsettik. Bu kısımda ise bankaların yapmış oldukları sigorta işlemlerinde tabi oldukları kanuni uygulamaları ve işlevselliği incelenmektedir.

¹⁴ http://www.sigortacilik.gov.tr/02YD/22YKM_MLG/22.1-Kanunlar/Sigorta_Murakabe_Kanunu.doc,02.11.2007

1.3.1. Banka Sigortacılığının Uygulama Yapısı

Bankalar ile sigorta şirketleri arasında bankanın ilgili sigorta şirketinin poliçesini tanzim edebilmesi amacı ile imzalanan akit bir acente sözleşmesidir. Bir başka deyişle poliçe tanziminde bulunan her banka şubesi bir acentedir.

Bir sigorta Şirketi ile acente arasında imzalanan anlaşmanın giriş paragrafına baktığımızda 'Faaliyet merkezi (adres).....'da bulunan ile diğer taraftan prim tahsil etme yetkisine haiz ACENTE diye anılan(adres)..... adresinde kanuni ikametgahı bulunan ve bu yerde çalışan: arasında aşağıdaki koşullar çerçevesinde bu sözleşme yapılmıştır. Sözleşme metninde'nin ŞİRKET, prim tahsil etme yetkisine haiz acentenin, ACENTE olarak adı geçmektedir' cümlesi kullanılmaktadır. Sigorta Şirketleri ile bankalar arasında imzalanan acentelik sözleşmesinin tamamı EK 3 te yer almaktadır.

Ancak bankalar için acenteler yönetmeliğinde şu ifade kullanılmaktadır ; 'Bankalar ile özel kanunla kurulmuş ve kendine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar hakkında bu maddenin birinci fıkrasında yer alan levhaya kayıt zorunluluğu ile müsteşarlıktan belge almaya ilişkin ikinci fıkrası hükmü uygulanmaz.' Denilmektedir. Bir başka deyişle bir sigorta acentesinin acentelik faaliyetlerini yürütmesi için Türkiye Odalar ve borsalar birliğindeki levhaya kayıt olması ve ayrıca müsteşarlıkça yapmış olduğu başvurunun onaylanması gerekirken sigorta poliçe tanzimi gerçekleştiren bankalar için aynı şart aranmamaktadır.

Bankalar ile özel kanunla kurulmuş ve kendisine sigorta acenteliği yapma yetkisi verilmiş olan kurumlar ve sözleşme yapmaya ve prim tahsil etmeye , hayat sigortaları veya zorunlu sigortalarla sınırlı olarak yetki verilen sigorta acenteleri hariç olmak üzere kendilerine sözleşme yapma ve prim tahsil etme yetkisi verilen sigorta acenteleri , bireysel emeklilik işlemleriyle ilgili acentelik faaliyeti dışında başka bir ticari faaliyette bulunamazlar. Bir başka deyişle gerçek kişi acenteler ile tüzel kişi acentelerin sigorta işlemlerini yürütmekle yetkili kılınan müdürü sigortacılık faaliyeti dışında başka herhangi bir iş yapamazken bankaların bankalarda böyle bir şart aranmamaktadır. Böylece bankalar

temel bankacılık işlemlerinin yanında alternatif gelir sağlayan sigortacılık işlemlerini de aynı alanda gerçekleştirebilmektedirler.

Ancak kanunda tıpkı sigorta acentelerinin gerçekleştirmek zorunda olduğu gibi bankalarında uymak zorunda olduğu kural teknik personel bulundurma yükümlülüğüdür.

Bankalar, Genel Merkezlerinde sigortacılık işlemleri ile ilgili bir yetkiliyi Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine bildirir. Ayrıca sigorta acenteliği yapılan bölümü ve sigorta işlemlerinden sorumlu bir teknik personel niteliklerini haiz en az bir personeli belirler. Bu personele verilecek ve müsteşarlıkça belirlenecek eğitim , bankalar ile işbirliği yapılarak eğitimcilerin eğitimi suretiyle sağlanır.

Buradaki ifadelerden harekele teknik personel olabilmek için gereken şartlara göz atalım,

- a) 4. maddenin birinci fıkrasında (d) (e) ve (f) bentlerinde sayılanlar hariç diğer niteliklerin taşınması.
- b) En az lise ve dengi okul mezunu olunması,
- c) Sigortacılık ile ilgili kurum veya kuruluşların meslekle ilgili bölümlerinde en az iki yıl mesleki deneyim kazanmış olması. Ancak , en az iki yıllık aktüerya, pazarlama, risk yönetimi, ve sigortacılık ile ilgili yüksek okullardan veya dört yıllık yükseköğretim kurumlarından mezun olanlardan bu şartlar aranmaz.

Lise ve dengi okul mezunu olup , teknik personel olmak için diğer gerekli nitelikleri taşıyan , ancak deneyim şartı bulunmayanlar yardımcı teknik personel olarak işe başlatılabilirler. Yardımcı teknik personele en az altı ay çalışması ve esasları müsteşarlıkça belirlenecek temel sigortacılık bilgileri sınavını kazanması kaydı ile sigorta işlemlerini yapma yetkisi verilebilir.

Teknik personel eğitimi ise tarihi ve programı Müsteşarlıkça üç ay önceden duyurulacak ve en az üç yılda bir beş iş gününü geçmemek üzere verilecek bir eğitimi ifade eder. Verilecek eğitimin kanununun 31. Maddesinde belirtilen sigortacılık eğitim merkezi tarafından yapılması esastır. Elektronik ortamda eğitim verilmesi de mümkündür.

Müsteşarlık gerek görülen hallerde bu eğitimlerin yapılması amacıyla yurt içindeki veya yurt dışındaki kurum, kuruluş, meslek örgütleri veya üniversitelerden yararlanabilir.

Bu veriler ışığında bankaların sigortacılık faaliyetlerine ilişkin yapısını incelediğimizde, temsil ve ilzama yetkili olmak adına şirketler ile şartları taraflar arasında belirlenebilen bir acentelik sözleşmesinin mevcudiyetinin, tıpkı bir sigorta acentesinde olduğu gibi, varlığını görürken, acenteler gibi bankanın Türkiye odalar ve Borsalar birliğinde bir levha kaydına tabi olması ise gerekmemektedir. Ancak diğer yandan şartları acenteler yönetmeliğinde belirtildiği şekilde hem genel merkezinde hem de sigorta poliçelerinin tanzim edilmekte olduğu şubelerinde en az bir adet teknik personeli bulundurması gerekmekte olup ilgili konu Ek 1 de yer alan Acenteler Yönetmeliğinde yer almaktadır.

1.3.2. Banka Sigortacılığının Uygulanma Şekilleri

'Banka ve sigorta şirketlerinin işbirliğinin 2 şekilde gerçekleştiği görülmektedir. Bankanın sadece 1 adet sigorta şirketi ile çalışması, bankanın birden fazla sigorta şirketi ile çalışması.

Bu bölümde bankaların bir veya birden çok sigorta şirketi ile çalışması durumundaki modellere sadece yüzeysel değinecek. Daha çok bankalar ve sigorta şirketlerinin işbirliği içerisinde sigorta şirketlerinin en verimli sonucu almak için ne gibi stratejiler geliştirdiğine değineceğiz.

Tezin ikinci bölümünde Türkiye'de sadece 1 adet sigorta şirketi ile çalışmakta olan bankaların üretimlerine ve bu sigorta şirketleri ile olan sermaye bağına değineceğiz. Tezin 3. bölümünde ise bu bölümde değinmiş olduğumuz banka ve sigorta şirketlerinin çalışma modellerini anket yöntemi ile hem banka hem sigorta şirketi çalışanları açısından değerlendirecek ve mevcutta uygulanan bu modelleri verimliliği açısından detaylı olarak yorumlayacağız.

'Bankasürans Dağıtım Kanalı hem sigorta şirketleri hemde bankalar içinde faaliyet gösterebilirler. Buradaki en önemli ayrım şudur;

- a) Eğer bankanın bir sigorta şirketi var ise Bankasürans Müdürlüğü Sigorta Şirketi içinde faaliyet gösterir,
- b) Eğer Bankanın bir sigorta şirketi yok ve 1 den fazla Sigorta Şirketinin Acentesi olarak faaliyet gösteriyorsa o zaman banka içinde sigorta departmanı kurulabilir.

Eğer bankanın çalışmakta olduğu sadece bir sigorta şirketi mevcut ise bu durumda Bankasürans Müdürlüğü sigorta Şirketinin içinde faaliyet gösterebilecektir.

Bu durumda oluşacak olan Bankasürans birimin belirli görev ve fonksiyonları oluşacaktır. Bu görev ve fonksiyonlar;

- Bu birim banka ile sigorta şirketi arasındaki köprüdür.
- Sigorta şirketi içinde bankayı temsil eder,
- Banka içinde sigorta şirketini temsil eder,
- Her iki tarafında haklarını korur ve gözetir.
- Kurum içinde banka ile ilgili tüm süreçlere hakimdir,
- Kurum içindeki banka kaynaklı sigorta prim üretim payını arttırmak ana hedefi çerçevesinde iki kurum arasındaki ilişkileri düzenler,
- İş planlarını hazırlar, geliştirir.¹⁵

Bu noktada görüldüğü üzere Sadece bir sigorta şirketi ile bankanın çalışmakta olması durumunda, sigorta şirketinin bankadan en üst verimi alabilmek için belirli bir yapılanmaya gittiği görülmektedir. Asıl önemli olan konuda oluşacak olan bu yapının banka ile olan iletişimde en verimli sonucu verip vermeyeceğidir. Şüphesiz ki bu kurulan organizasyon yapısı kadar ürünlerin müşteri odaklı olup olmaması, fiyatlama ve banka çalışanların sigortaya bakış açısı gibi dış etkenlere de bağlı olarak sonuç verecektir.

Bu etkenleri 3. Bölümdeki anket analizimiz sonucunda irdeleyeceğiz.

¹⁵ Gezgin,Z.(2010).Bankasürans 2010. 27 Mayıs 2010,
<http://www.zeyneparslangegin.com/documents/Bankasurans2010.ppt>

Bankanın birden çok sigorta şirketi ile çalışması durumunda ise uygulamada bankanın Bankasürans müdürlüğünü kendi bünyesinde konuşlandırdığı görülmektedir. Kurulan bu birimin temel görev ve fonksiyonları ise şu şekilde ifade edilebilir;

- Bu birim banka ile sigorta şirketi arasındaki köprüdür.
- Banka içinde Sigorta şirketini değil banka menfaatini gözetir,
- Banka içinde birden çok sigorta şirketinin acenteliğini yürütebilir,
- Sigorta şirketinde iş akışlarını yürüttüğü bir satış birimine bağlıdır
- Banka içinde sigorta ile ilgili tüm süreçlere hakimdir,
- Banka içindeki sigorta komisyon gelirini arttırmak, işleyişin sorunsuz yürümesini sağlamak çerçevesinde iki kurum arasındaki ilişkileri düzenler,
- Sigorta Şirketlerinin belirlediği ürün ve iş akışlarına göre banka içinde uyum arar,
- Sigorta şirketi ile birlikte belirlenen hedeflerin gerçekleşmelerin sağlanması için sigorta şirketi önderliğinde kampanyalar ve satış modelleri geliştirir,
- Sigorta şirketi ile koordineli olarak Satış faaliyetleri kapsamında yeni ürün geliştirilmesi ve rekabetçi fiyatlandırma sağlanması konusunda talepte bulunur,
- Tahsilat mutabakat sürecini sigorta şirketi eşliği ve mutabakatında yürütür.¹⁶

Belirtilen bu görev ve fonksiyonlar birden çok sigorta şirketi ile çalışılmasının doğal bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Peki hem bankaların hem sigorta şirketinin bu denli komplike yapılar oluşturmasındaki sebepler nelerdir?

‘Banka sigortacılığının hem bankalar hem de sigorta şirketleri için karşılıklı önem kazanmasındaki en büyük etkenler verimlilik ve yeni müşterilerin kazandırılmasıdır. Özellikle, konut, otomobil, ihtiyaç ve kobi kredileri nedeni ile yüz yüze iletişimin çok sık

¹⁶ Gezgin,Z.(2010).Bankasürans 2010. 27 Mayıs 2010,
<http://www.zeyneparslangezgin.com/documents/Bankasurans2010.ppt>

yapıldığı bankalarda bu krediler sonucunda kredi kullanıcılarının sahip oldukları değerlerinin de sigortası banka kanalı ile yapılmaktadır. Buda banka kanalı üretimini hem şirketler için bir cazibe merkezi haline getirmekte hem de bankaları sigorta faaliyetlerine yönelik yatırıma teşvik etmektedir.¹⁷

Tablo2 : Bankaların 2009 itibariyle Elementer branşlarda prim üretimleri

Branş	Prim	Branş Payı (%)
Kaza	197.149.625	16%
Hastalık/Sağlık	73.227.432	6%
Kara Araçları	232.053.549	19%
Raylı Araçlar	-	0%
Hava Araçları	3.180.019	0%
Su Araçları	9.793.318	1%
Nakliyat	16.971.559	1%
Yangın ve Doğal Afetler	445.430.816	36%
Genel Zararlar	158.345.823	13%
Kara Araçları Sorumluluk	44.797.739	4%
Hava Araçları Sorumluluk	932.070	0%
Su Araçları Sorumluluk	3.868	0%
Genel Sorumluluk	25.112.791	2%
Kredi	3.906.415	0%
Emniyetli Sulstimal	10.411.207	1%
Finansal Kayıplar	3.486.010	0%
Hukuksal Koruma	5.510.197	0%
Destek	-	0%
TOPLAM HAYAT DIŞI	1.230.312.439	100%

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Tablo 2 de görüldüğü üzere bankaların en çok prim üretimi %36'lık oranla yangın branşında gerçekleşmiştir. Bu branşı %19 luk oranla kara araçları sigortaları, bir başka ifade ile kasko sigortaları takip etmektedir. Bankaların işlevselliğini oluşturan etmenler içerisinde yer alan kredi kullanımlarının etkisi yukarıdaki tabloda da etkisini hissettirmektedir. Bankaların kullandırmış oldukları konut ve işyeri kredileri sonucunda tanzim etmiş oldukları sigorta poliçeleri yangın branşında ciddi bir üretimin poliçeleşmesini sağlamıştır. Yine otomobil sahibi olmak isteyenler için kullanılan otomobil kredilerinin yanında kasko sigorta poliçelerinin tanzim edilmesi ile bankaların kasko branşı üretimlerinin artmasını sağlamıştır.

¹⁷ Scott Simmonds, **Insurance Advice For Community Bankers**, United States Of America:2007,s.10.

Tablo 3 : Bankaların 2009 itibariyle toplam elementer branş üretimleri içindeki payı

2009 YIL SONU İTİBARIYLA BANKALARIN TOPLAM BRANŞ ÜRETİMLERİ İÇERİSİNDEKİ PAYI			
Branş	Banka	Toplam	Toplam Üretimdeki Pay (%)
Kaza	197.149.625	456.655.160	43%
Hastalık/Sağlık	73.227.432	1.087.420.575	7%
Kara Araçları	232.053.549	2.673.877.243	9%
Raylı Araçlar	-	152.925	0%
Hava Araçları	3.180.019	57.207.998	6%
Su Araçları	9.793.318	112.589.703	9%
Nakliyat	16.971.559	261.387.845	6%
Yangın ve Doğal Afetler	445.430.816	1.928.921.950	23%
Genel Zararlar	158.345.823	929.758.303	17%
Kara Araçları Sorumluluk	44.797.739	2.249.245.391	2%
Hava Araçları Sorumluluk	932.070	47.238.560	2%
Su Araçları Sorumluluk	3.868	374.488	1%
Genel Sorumluluk	25.112.791	251.943.332	10%
Kredi	3.906.415	28.436.158	14%
Emniyeti Suistimal	10.411.207	16.825.662	62%
Finansal Kayıplar	3.486.010	65.452.452	5%
Hukuksal Koruma	5.510.197	36.028.947	15%
Destek	-	-	-
TOPLAM HAYAT DIŞI	1.230.312.439	10.203.516.692	12%

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Bankaların toplam sigorta prim üretimi içerisindeki branş üretimlerindeki paylarına bakıldığında ise, en önemli etkinin kaza branşında olduğu görülmektedir. Kaza branşı içerisinde yer alan ferdi kaza poliçelerinin varlığı bunda önemli etkindir. Bunun nedeni Türkiye'deki en çok kullanılan kredi olan ihtiyaç kredisi alımları sonucunda bankaların kredi alan kişilerin başına gelebilecek kaza sonucunda ölüm, sürekli sakatlık gibi riskleri teminat altına almasını sağlayan ferdi kaza poliçesini tanzim etmesidir.

İkinci olarak ise yangın branşında tanzim edilen poliçeler %23 ile yer almaktadır. Bu rakam sigorta sektörünün en karlı branşı olarak kabul edilen yangın branşı üretiminde bankaların yaklaşık ¼ lük Pazar payını elinde bulundurduğunu göstermektedir. Hem ferdi kaza hem yangın sigortaları hasar prim olarak sigorta sektörünün en kazançlı branşları arasında yer aldığından dolayı yukarıdaki bu rakamlar banka kanalıyla poliçeleşen üretimlerin elementer sigorta şirketleri için önemli bir kar merkezi olduğunu göstermektedir.

Hayat ve emeklilik branşlarına bakıldığında ise bankaların üretim içerisinde ciddi bir ağırlığı görülmektedir. Türkiye’de 2009 yılında poliçeleyen hayat ve emeklilik üretimi Tırsb’den alınan verilere göre 2.231.987.103 TL olarak gerçekleşmiş olup

1.081.779.131 TL ile bu üretimin %48,4 ‘ü bankalar tarafından poliçeleştirilmiştir.

1.4. Banka Sigortacılığı Stratejileri

‘Günümüzde var olan banka sigortacılığı stratejileri ülkelerde uygulanmakta olan banka sigortacılığı uygulamalarının bir sonucu olarak ortaya çıkmış ve oluşturulmuştur. Bundan dolayı bu stratejiler, bu yapıyı uygulayacak olan yeni mali piyasalar için avantajlar sunmaktadır. Bu stratejiler için çeşitli olumlu ve olumsuz görüşler öne sürülebilmektedir. Bu görüşler, her stratejinin ana yapısı incelendikten sonra tartışılacaktır. Banka sigortacılığı stratejilerini şu şekilde açıklayabiliriz’¹⁸

1.4.1 İşbirliğini Esas Alan Strateji

‘Bu strateji, uygulamada tek varlık olarak (banka ve sigorta şirketi) ortaya çıkarılan ürünlerin bankaların dağılım ağıyla satışı konusunda anlaşmaların imzalanması sonucunu doğurmaktadır. Bu anlaşmaların çerçevesinde tek taraflı veya karşılıklı olarak azınlık hisselerin paylaşılması söz konusu olabilmektedir. Bu stratejinin öne sürülen yararları şu şekilde sıralanabilir:

- * Uygulanmaya konması için sadece eldeki yöntemlerin kullanılmasını icap ettiren, bunun için ne bir şirketin ne de bir ağ tesisini kurulmasını gerektirmeyen ekonomik bir mantığın yer alması,
- * Genişletilmiş bir ürün ve hizmetler zinciri sunma arzusu ile paralellik ve neticede tüketici bağlılığı mantığı ile uyumlu olması,
- * Ürün zincirlerini zenginleştirmek açısından diğer sektörün ürünlerini onaylamaktan başka yeterli kaynağa sahip olamayan küçük kuruluşları mükemmelce uyarılma özelliğine sahip olması,

¹⁸ Frankona Rückversicherung, **Aktien Gesellschaft**; *Allfinanz* , München :1992 s.4

* Sonuçta yeni ürünlerin yaratılması veya yönetilmesi ile bunlardan kaynaklanan rizikoları üstlenmeksizin komisyonların zorunlu olarak toplanması ve know-how olgusunun kazanılmasına olanak sağlama özelliğine sahip olması.

İşbirliğini esas alan stratejinin olumsuz etkilerini ise şöylece vurgulamak mümkündür:

- * Rekabet mantığına uymaması nedeniyle kısıtlı bir gereksinim olarak kalması,
- * Know-how edinmeden ziyade diğer bünyeleri etkilemek üzere planlanmış sadece geçici bir evre olması.¹⁹:

1.4.2 Ele Geçirmeyi(Aküizisyon) Esas Alan Strateji

'Bu strateji önceki stratejinin yetersiz olmasından dolayı ortaya çıkmıştır. Bankacı ve sigortacıların kendi sektörlerinden başka bir faaliyet alanında iş ve denetim yapma arzularına cevap vermektedir. Bu strateji, ürün ve hizmetler zinciri üzerinde tam denetim avantajına sahip olsa bile masraflı olmasından dolayı dezavantajlıdır. Eğer kaldıraç etkisi kısıtlanır veya ortadan kaldırılırsa daha da masraflı olabilmektedir.

Bu stratejinin uygulanmaya konmasının yararlarını bankacılar ve sigortacılar açısından ayrı ayrı olarak sunmamız stratejinin açıkça ortaya konulmasına yardımcı olacaktır.

* Stratejinin bankalar açısından yararları: Büyük bankaların hemen hemen tamamı hayat branşında yan şirketler edinmekte veya kurmaktadırlar. Bunun birkaç nedeni vardır. Birincisi, bankalara kesif ve doymuş bir ağ avantajı sağlaması, ikincisi ise geleneksel ürünlerin karlılık oranlarında bir azalma sıkıntısının giderilmesine yardımcı olması ve tam gelişme içindeki bir hayat piyasasının sunduğu avantajlardır. Bir diğer sektöre girişte bankaların elde ettiği avantajlara karşın, bankalara çeşitli tepkiler gösterilmektedir. Bankalara gösterilen tepkiler iki önemli nedenden kaynaklanmaktadır.

Bu nedenlerden ilki ; hayat sigortaları piyasasında bankaların önemli bir etkisi ve başarısı görülmektedir. Böyle bir başarıdan cesaretlenen bazı bankaların hayat- dışı sigortaları pazarlarına da el atmada aynı avantajlar nedeniyle istekli davranmaktalar. Diğer

¹⁹ Comite Europeen des Assurances; **Study On The Conditions Of Competition Between Banking And Insurance, France** : CEA, 1994, s.11

neden ise, bankaların kendi yan kuruluşlarını güçlü bir şekilde büyütmelelerini açıklamalarında yatar (“cannibalisation” risk). Bunların dışında, bankaların yönetimlerini iyileştirmeleri için ana şirketlerinin yan kuruluşlarını mali kaynak olarak kullanmaları bankalara karşı gösterilen tepkilerin bir başka nedenidir.

* Stratejinin sigortacılar açısından yararı : Ele geçirmeyi hedef alan stratejinin sigorta şirketleri açısından başlıca üç yararı gözükmetedir.

Bunlardan birincisi, yatırım mantığıdır. Sigorta şirketleri yönetimleri özerk ve faaliyetleri sigortacılıkla çok az bağdaşan bankaları yan şirket edinmişlerdir.

Sigorta şirketleri açısından ele geçirme stratejisinin ikinci bir yararı ise; kullanıma açık olan önemli ölçüdeki sermaye ve rezervlerdir. Sigorta şirketleri, nakit ve hisse yönetimiyle ilgili uzmanlık gerektiren hizmetlerden yararlanmak için yan kuruluş olarak bankaları ele geçirmeyi hedeflemişlerdir. Bu hareket bir anlamda grup bankacılığı mantığının gelişmesine neden olmuştur.

Sigorta şirketleri için diğer bir fayda ise, ek ürün sunarken bankalardan oluşan yan şirketlerini rastlantı sonucu elde etmeleridir. Böyle bir avantajın oluşması sigorta şirketlerinin “finansal sigortacılık” yapısını geliştirmesine yol açmıştır.²⁰

1.4.3 Bütünleşmeyi Esas Alan Strateji

‘Bu strateji, ilk iki stratejiden biraz daha geliştirilmiş olup finansal hizmetlerin bütünleştirildiği bir yaklaşım içerisinde diğerlerini takip etmektedir. Bu stratejinin ana yapısı çerçevesinde, sektörlerin birbiri içine nüfuz etme olgusunun mantıksal sonucuna varmasını ve her iki faaliyetin globalleştirilmiş finansal yönetimi geliştirmesi amacını kolayca görebiliriz. Bütünleşmeyi esas alan stratejinin en son kademesi, bankacılık ve sigortacılık sektörlerini tek bir grup içinde birleştirerek “banka sigortacılık”ı (veya “ finansal sigortacılık”) tamamen geniş bir faaliyet alanı olarak tek bir yasal yapı altında bütünleştirmek olacaktır.

²⁰ Comite Europeen des Assurances; a.g.e., s.12

Şimdiki değişik yasal yapısı ile, stratejinin uygulanmaya konması Avrupa ülkeleri ile diğer gelişmiş ülkelerin finans piyasalarında yasal açıdan imkansızdır. Ancak, Hollanda'da bu strateji uygulanmaya başlanmıştır. Hollanda'da uygulanan bu sistem ancak ekonomik karakterli faktörlerle açıklanabilir. Hollanda uluslararası rekabete tamamen açık çok dar bir piyasaya sahiptir. Bundan dolayı böyle bir rekabete dayanabilmesinin yolu, güçlü ve değişik grupların kurulması ile mümkün olabilmektedir.

Bu bütünleşme yapısı içinde grubu oluşturan değişik kuruluşların yasal yapıları hukuksal nedenler dolayısı ile değişmemesine rağmen, yönetimlerin (denetim veya yönetim kurullarının) “pool” şeklinde kurulması ve denetimin birleşmesi sonucunu doğurmuştur.’²¹

1.4.4 Kurmayı Esas Alan Strateji

‘Bu strateji, diğer stratejilerden farklı olarak sigorta şirketlerinin veya bankaların, sigorta veya banka piyasalarında var olabilmek için şirketler oluşturmalarını açıklar (“Start-up” approach). Şirket kurmayı esas alan bu strateji, banka sigortacılığının uygulandığı tüm ülkelerde uygulanmaya konan ilk strateji olarak görülür. Bu yapıda, uygulama genellikle bankaların hayat dalında faaliyet gösteren sigorta şirketleri kurması ile başlamıştır. Bankalar bu stratejiyi uygulamada sigorta şirketlerinden daha fazla yarar elde etmiş ve başarılı olmuşlardır. Sigorta şirketlerinden daha iyi bir organizasyon yapısına sahip olan bankalar, düzenli hesap kontrol avantajlarını ve etkin pazarlama tecrübelerini kurmuş oldukları sigorta şirketlerine aktardıkları için bu stratejiyi avantajlı bir şekilde kullanmayı başarmışlardır. Sigorta şirketleri ise, bankaların sahip olduğu bu avantajlara yeterli derecede sahip olmadıklarından bu stratejiyi başarılı bir şekilde kullanamamışlardır.’²²

²¹ Swiss Re ; Banks Marketing Life Insurance, Switzerland: **Swiss Reinsurance Company**; 1991, s.30

²² Financial Times Management Reports; Insurance In The EU And Switzerland, London: **Financial Times Business Information**, s.141

II. BÖLÜM

BANKA SİGORTACILIĞININ GELİŞİMİNİN VE SERMAYE İLİŞKİSİ BULUNAN BANKA - SİGORTA ŞİRKET ÇİFTLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Ülkemizde özellikle 1984 yılından itibaren finans sektöründe gelişmeler çok hızlı bir şekilde yaşanmaya başlamıştır. Bu gelişme ile günümüze kadar olan süreçte gerek Sigorta Şirketlerinin gerekse de Bankaların sayıları hızla artmıştır. Artan Şirket sayılarının yanında bu kurumların temsil edildikleri şube ve bölge müdürlükleri sayılarında da artış gözlenmiştir.

Artan şube sayıları ile birlikte her iki sektörde de cirolar büyüme göstermeye başlamıştır. Toplum yapısı ve ihtiyaçların önceliği değerlendirdiğinde bankalar sigorta şirketlerine kıyasla daha hızlı bir ilerleme göstermişlerdir. Ancak 2000' li yıllara geçildiğinde özellikle yabancı sigorta şirketlerinin Türkiye'ye yapmış oldukları yatırımlar ile birlikte poliçe adetlerinde ve toplam sigorta pazarı büyüklüğünde artış meydana gelmiştir. Şüphesiz ki bunda yapılan tanıtım çalışmalarının sonucunda halkın bilinçlenmesinin de büyük rolü bulunmaktadır.

'Bankalar büyüyen sigorta pazarındaki etkinliğini özellikle 2004 yılından itibaren her geçen yıl arttırmaya başlamışlardır. Özellikle bireysel emeklilik sisteminin Ülkemizde de uygulamaya başlanması ile birlikte, nihai tüketiciye direkt olarak ulaşma fırsatını yüz yüze iletişimin avantajı ile birleştirebilme imkanına sahip olan bankalar tanzim etmiş oldukları emeklilik poliçeleri ile toplam sigorta sektöründe paylarını arttırmışlardır.'²³

²³ Michael D.White, The Sales & Marketing Guide To Bank Insurance, United States Of America:1999,s.4

2.1. Türkiye'deki Banka Sigortacılığının Son Yıllardaki Gelişimi ve Sektördeki Yeri

Ülkemizdeki banka sigortacılığı uygulamaları 2000 'li yıllardan sonra hızla önem kazanmaya başlamıştır. Bunda özellikle kredi kullanımındaki artışlar hayat dışı sigorta poliçesi tanziminde bankalarının önemini arttırırken, bireysel emeklilik sistemine 2003 yılında geçişle hayat branşında da bankalar hızla pazar paylarını arttırmışlardır.

Tablo 2.1. : 2009 itibariyle elementer branşta son 4 yıllık dağıtım kanalı performansları

ELEMENTER BRANŞ - ÜRETİM KANALI BAZINDA SON 4 YILLIK PRİMLER (Milyon TL)				
ÜRETİM KANALI / YILLAR	2006	2007	2008	2009
BANKA KANALI	895.129.881	1.031.459.747	1.146.348.825	1.230.312.439
ACENTE	5.658.741.968	6.544.855.658	7.022.513.109	7.087.070.668
DİREKT İŞLER	754.287.999	807.377.295	657.881.557	786.962.078
BROKERLER	701.935.769	865.184.459	988.141.721	1.099.638.971
GENEL TOPLAM	8.010.096.616	9.248.877.169	9.814.885.212	10.203.984.166

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Tablo 4 te görüleceği üzere bankalar son 4 yıl içerisinde piyasadaki üretimlerini sürekli olarak arttırmışlardır. Diğer üretim kanalları ile kıyaslandığında prim üretimi olarak sigorta sektörünün en önemli dağıtım kanalı olan acentelere göre 2009 yılında daha büyük bir rakamsal üretim artışı yakalamışlardır.

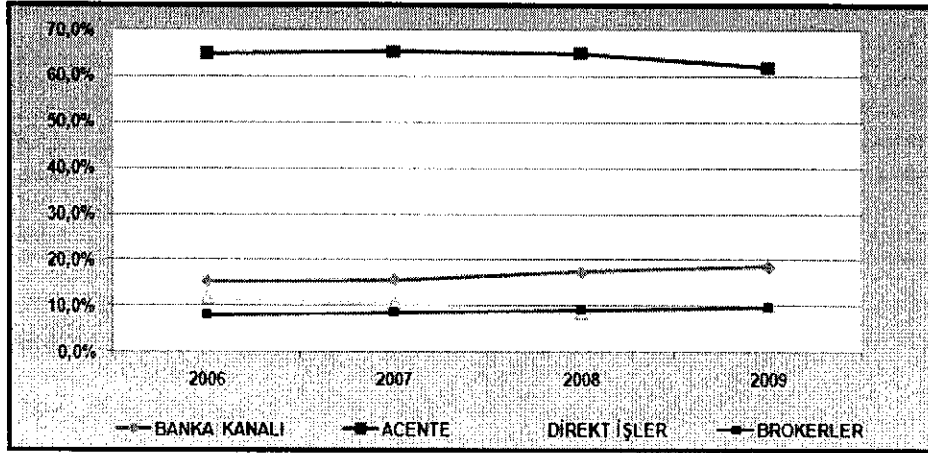
Tablo 2.2. : 2009 itibariyle elementer branşta son 4 yıllık dağıtım kanalları payları

ELEMENTER BRANŞ - ÜRETİM KANALI BAZINDA SON 4 YILLIK PAY (%)				
ÜRETİM KANALI / YILLAR	2006	2007	2008	2009
BANKA KANALI	11,2%	11,2%	11,7%	12,1%
ACENTE	70,6%	70,8%	71,5%	69,5%
DİREKT İŞLER	9,4%	8,7%	6,7%	7,7%
BROKERLER	8,8%	9,4%	10,1%	10,8%
GENEL TOPLAM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Tablo 5'te yer alan elementer branştaki Pazar yapılarına bakıldığında yukarıda ifade edilen artış daha net bir biçimde ortaya çıkmaktadır. 2006 yılında sigorta pazarındaki üretimin %11,2 sinin poliçeleştiği bankaların, 2009 yılında Pazar payları %12,1 e yükselmiştir. Sigorta poliçe tanziminde diğer dağıtım kanallarına göre en önde yer alan acentelerin ise 2009 yılında Pazar paylarının uzun bir aradan sonra ilk kez %70 lik bir oranın altına düştüğü gözlenmektedir. Bankalar ile birlikte şirketlerin merkez işlerinde ve broker kanalı ile üretilen poliçelerinde de ciddi bir artış olduğu gözlenmektedir.

Önümüzdeki dönemde özellikle bankaların vermiş oldukları kredi sonucunda sigorta poliçesi tanzim etmiş olduğu bireylerin kredilerinin bitiminden sonra da poliçelerinin vadeleri takip etmeleri ve her vade bitimlerinde poliçelerini tanzim etmeye devam etmeleri en önemli noktadır. Özellikle her yıl yeni kredi kullanıcılarının dahil olduğu sistemde bu kişilerin poliçelerinin yüksek yenileme oranı ile poliçeleştirilmeye devam edilmesi hem sektörün büyümesine hem de bankaların prim üretimlerinin ve komisyon kazançlarının artmasına katkı sağlayacaktır.



Grafik 2.1 ; Son 4 yıl dağıtım kanalı bazında Pazar payları grafiği

Hayat ve emeklilik branşlarında tanzim edilen poliçelerin prim hacimlerine bakıldığında ise elementer brana göre banka kanalı üretimlerinde çok daha yüksek bir artışın olduğu görülmektedir. Bunun en temel nedeni olarak ise yukarıda da belirttiğimiz gibi emeklilik branşındaki poliçe üretimleri sayılabilir.

Tablo 2.3 : 2009 itibariyle Hayat branşında dağıtım kanalı bazında son 4 yıllık primler

HAYAT / EMEKLİLİK BRANŞI - ÜRETİM KANALI BAZINDA SON 4 YILLIK PRIMLER (Milyon TL)				
ÜRETİM KANALI / YILLAR	2006	2007	2008	2009
BANKA KANALI	586.484.682	689.595.794	901.188.069	1.081.779.131
ACENTE	609.018.548	642.999.171	626.517.290	608.647.553
DİREKT İŞLER	380.706.644	347.753.883	338.855.606	428.853.933
BROKERLER	73.901.022	80.441.328	92.773.637	112.706.485
GENEL TOPLAM	1.650.112.903	1.760.792.182	1.959.336.609	2.231.989.112

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Tablo 6'da görüleceği üzere 2006 yılında prim üretimi 586.484.682 TL olan bankalar 3 yıl içerisinde bu üretim hacmini yaklaşık olarak 2 katı oranında arttırmayı başarmışlardır. 2009 yılında etkisi ciddi biçimde tüm dünyada hissedilen ekonomik kriz ve değişen

tüketici önceliklerine rağmen bankaların yukarı doğru prim üretim ivmesinin aynı şekilde devam ettiği görülmektedir.

Bankalar dışındaki dağıtım kanallarını incelediğimizde ise acentelerin 2007 den sonraki yıllarda hayat branşındaki prim üretimlerinin düşüş sergilediği görülmektedir. Aynı bir sigorta bilgisi ve profesyonellik gerektiren emeklilik poliçelerinin satılmasında bir çok acentenin sistemden çıktıkları görülmektedir. Direkt işlerin ve brokerlerin prim üretimlerinde ise 2009 yılında bir artış gözlenmektedir. Özellikle brokerlerin her geçen yıl etkilerini arttırmaları dikkat çekici bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada brokerlerin özellikle büyük kurumsal işlerin poliçelerini tanzim etmeleri vasıtasıyla bu şirket çalışanlarına yönelik emeklilik poliçelerinin blok satışlarını yapabildikleri, şirketlerinse çalışanlarına yönelik olarak emeklilik poliçesi yaptırdıklarında bazı vergi avantajlarına sahip olmaları nedeniyle bu ürünü tercih edildiği ayrıca bilinmelidir.

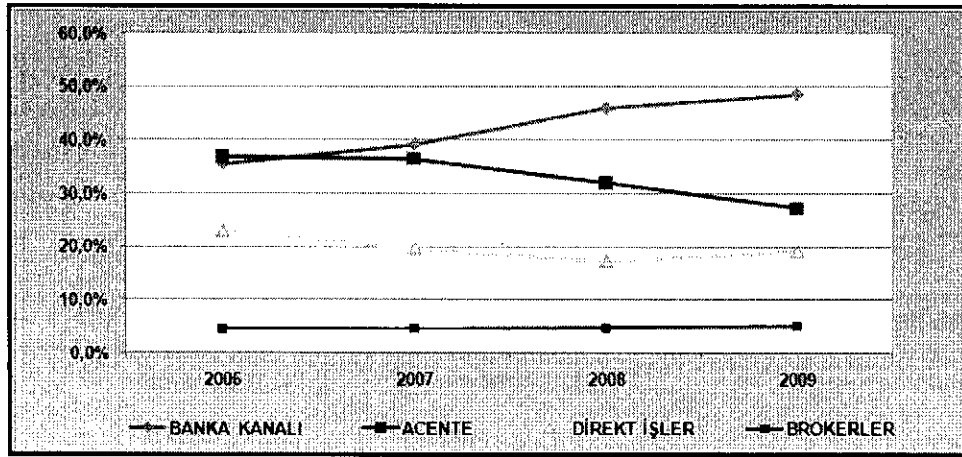
Tablo 2.4 : 2009 itibariyle Hayat / Emeklilik branşı üretim kanalı bazında 4 yıllık Pazar payları

HAYAT/EMEKLİLİK BRANŞI - ÜRETİM KANALI BAZINDA SON 4 YILLIK PAZAR PAYI (Milyon TL)				
ÜRETİM KANALI / YILLAR	2006	2007	2008	2009
BANKA KANALI	35,5%	39,2%	46,0%	48,5%
ACENTE	36,9%	36,5%	32,0%	27,3%
DİREKT İŞLER	23,1%	19,7%	17,3%	19,2%
BROKERLER	4,5%	4,6%	4,7%	5,0%
GENEL TOPLAM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Nitekim üretim kanallarının Pazar paylarına bakıldığında 2006 yılında bankaların emeklilik ve hayat poliçelerindeki Pazar payı %35,5 'ten 2009 yılında %48,5'e çıkartarak sektörde açık ara lider konuma geldiği görülmektedir. Acente üretimlerinin ise 2008 yılına göre %5 2006 yılına göre ise %9.6 oranında düşüş gösterdiği tespit edilmektedir. 2006

yılında acentelerin bankalara göre sektörde daha yüksek bir Pazar payına sahipken 2009 yılında bankaların acentelerin 2 katı bir Pazar payına ulaştıkları gözlemlenmekte olup bu bankaların özellikle hayat ve emeklilik branşı satışında profesyonelleştiklerini acentelerin ise nispeten daha başarısız olduklarını göstermektedir. Diğer üretim kanalları içerisinde şirketlerin direk satış kanalları ile yaptığı üretimin Pazar payında 2009 yılında bir artış olduğu görülse dahi bu artışın 2 yıl öncesinin Pazar payını geçemediği de tespit edilmektedir. Brokerlikler ise her ne kadar Pazar paylarını arttırsalar da elementer branştaki kadar hayat branşında Pazar payına ulaşamamışlardır.



Grafik 2.2 : Hayat / Emeklilik Son 4 yıl dağıtım kanalı bazında P.P.ları²⁴

Gerek elementer gerekse hayat ve emeklilik branşı üretimleri içerisinde bankaların yıllar içerisindeki gelişmelerini inceledikten sonra toplam sigorta piyasasındaki prim üretimi içerisindeki üretim değişimini ve diğer üretim kanallarına göre piyasa paylarını inceleyelim.

²⁴ <http://www.tsrbs.org.tr/NR/rdonlyres/97A7B7C1-3792-45D7-A5A4-2DC1EEB3102C/5726/2SatKanalBazndaPrimler.xls>

Tablo 2.5. : 2009 itibariyle Üretim Kanalı bazında toplam prim üretimleri

ÜRETİM KANALI/ YILLAR	2006	2007	2008	2009
BANKA KANALI	1.481.614.563	1.721.055.541	2.047.536.894	2.312.091.570
ACENTE	6.267.760.516	7.187.854.829	7.649.030.399	7.695.718.222
DİREKT İŞLER	1.134.994.643	1.155.131.177	996.737.162	1.215.816.011
BROKERLER	775.836.791	945.625.787	1.080.915.358	1.212.345.457
GENEL TOPLAM	9.660.208.519	11.009.669.341	11.774.221.821	12.435.973.268

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Tablo 8'de elementer ve hayat primlerinin toplamı bazında üretim kanallarının primleri yer almaktadır. Bu tabloda da görüldüğü üzere bankaların prim üretimlerinin son 4 yıldır düzenli bir şekilde artış kaydettiği görülmektedir. Bu artış sektörün artışına paralel olarak gelişmiştir. 2006 yılında bankaların 1.481.614 TL olan üretimleri 2009 yılı sonunda 2.321.091 'e çıkmış olup bu yıllar arasındaki toplam büyüme oranı %56 olmuştur. Bir başka ifade ile toplamda 2 katından fazla bir büyüme gerçekleşmiştir. Acente kanalının büyüme oranına bakıldığında ise %22.6 olarak bu rakam karşımıza çıkmaktadır. Direkt işlerde ise 2006 yılına göre 2009 yılı sonunda -%1 lik bir küçülme söz konusudur. Brokerlerde ise bu büyüme oranı %56 dır. Sektör hacmi ise %28.7 büyümüştür.

Bu oranlardan anlaşılacağı üzere bankalar sektörün bir hayli üzerinde bir büyüme oranı yakalamışlardır. Üstelik her yıl yukarı doğru artan bir ivme ile . Acenteler ise sektörün gerisinde bir büyüme oranına sahipken brokerler de bankalar ile aynı oranda büyümüşlerdir. Şirketlerin direkt işlerinde ise ufak bir küçülme yaşanmıştır. Son 4 yıl içerisindeki rakamsal istatistiklere bakıldığında bankaların ve brokerlerin önümüzdeki yıllarda üretimlerini arttıracakları ve buna bağlı olarak Pazar paylarını da yükseltecekleri tahmin edilebilir. Ancak burada pazarın ne kadar büyüyeceği de ciddi önem taşımaktadır.

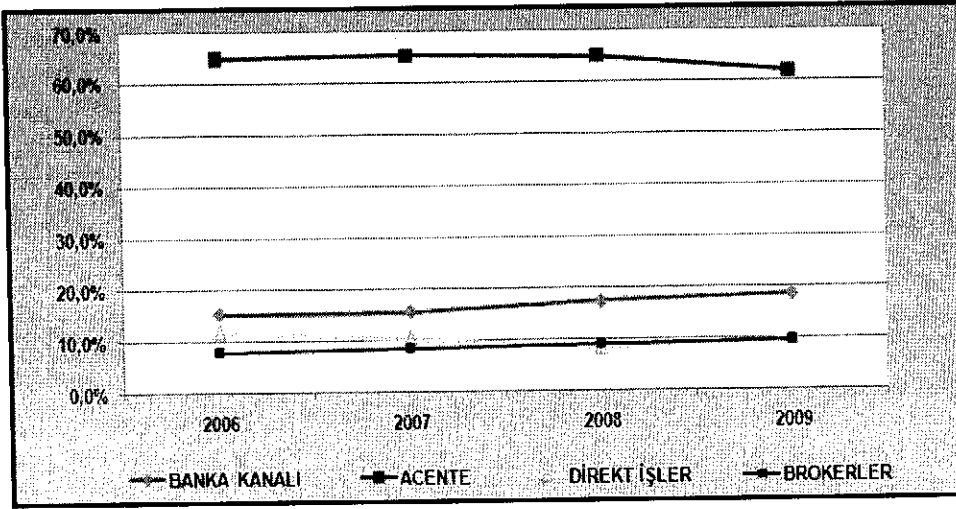
Tablo 2.6. : 2009 itibariyle üretim kanalı bazında son 4 yıllık Pazar payları

TOPLAM ÜRETİM KANALI BAZINDA SON 4 YILLIK PAYLAR (%)				
ÜRETİM KANALI / YILLAR	2006	2007	2008	2009
BANKA KANALI	15,3%	15,6%	17,4%	18,6%
ACENTE	64,9%	65,3%	65,0%	61,9%
DİREKT İŞLER	11,7%	10,5%	8,5%	9,8%
BROKERLER	8,0%	8,6%	9,2%	9,7%
GENEL TOPLAM	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Nitekim üretim kanallarının Pazar paylarındaki gelişmeleri incelediğimizde banka kanalı ile poliçe üretiminin son 4 yıl içinde %3.6 artış kaydettiği görülmektedir. 2007 yılı içerisinde ciddi bir Pazar payı artışı yaşanmasa da 2008 ve 2009 yıllarında bankalar sigorta piyasasındaki ağırlıklarını arttırmışlardır. Sigorta piyasasındaki en önemli aracı konumunda olan acentelerde ise özellikle 2009 yılında ciddi bir düşüş yaşanmıştır. Broker ve direkt işlerde artış gözükse de direkt işler halen 2 yıl öncesine ait Pazar payına ulaşamamış gözükmektedir.

Burada dikkate çekici olan en önemli nokta bankaların sigorta sektöründe yıllar içerisinde payını en hızlı arttıran dağıtım kanalı olması ve özellikle büyümesinde acentelerdeki ve şirketlerin direkt işlerindeki üretimden pay almasıdır. Sürecin bu şekilde devam etmesi durumunda bankaların acenteler ile çok daha yakın Pazar paylarına orta vadede gelecekları öngörülebilir.



Grafik 2.3 : 2009 itibariyle üretim kanalı bazında son 4 yıllık toplam Pazar payları²⁵

‘Üretim kanallarının çoğunda yaşanan bu üretim artışındaki en önemli etkenlerin başında yabancı sermayenin ülkeye gelişidir. Özellikle know how’ın artmasını sağlayan bu gelişme aynı zamanda dünyada uygulanan sigortacılık tekniklerinin ve yeni ürünlerin de piyasaya kazandırılmasını sağlamıştır. Türk Sigorta piyasasına özellikle 2002 yılından itibaren ciddi bir yabancı sermaye ilgisi başlamış ve 2008 yılı sonuna kadar birçok yabancı sigorta şirketi Türkiyedeki sigorta Şirketlerinin ya tamamını satın alma yada belli bir hisse payı ile ortak olma yolu ile Türk Sigorta sektörüne giriş yapmışlardır. Bu şirketler hakkında kısa bilgiler aşağıda yer almaktadır.

‘**Yapı Kredi Sigorta A.Ş.** ; 1943 yılında “Halk Sigorta” adı ile kurulan şirketin unvanı 2000 yılında Yapı Kredi Sigorta A.Ş. olarak değiştirilmiştir. Yapı Kredi Bankası ve iştiraklerinin 28 Eylül 2005 tarihi itibariyle Koç Holding ve İtalyan Unicredito’nun eşit paya sahip olduğu Koç Finansal Hizmetler’e devredilmesiyle, Yapı Kredi Sigorta Koç Finansal Hizmetler Bünyesi’nde yabancı sermayeli bir şirket olarak faaliyetini sürdürmektedir.

Yapı Kredi Emeklilik A.Ş. ; Yapı Kredi Emeklilik, “Halk Yaşam” adıyla 29 Ocak 1991 tarihinde sağlık, yaşam ve ferdi kaza alanlarında hizmet vermek amacıyla kurulmuştur. 3 Aralık 2002 tarihinde Hazine Müsteşarlığı’ndan alınan emeklilik şirketine

²⁵ <http://www.tsrbs.org.tr/NR/rdonlyres/97A7B7C1-3792-45D7-A5A4-2DC1EEB3102C/5726/2SatKanalBazndaPrimler.xls>

dönüşüm izninin ardından 30 Aralık 2002 tarihinde şirket ismi Yapı Kredi Emeklilik olarak değişmiştir. 2005 tarihinde Koç Holding ile uluslararası bankacılık grubu İtalyan UniCredit'in %50-%50 ortaklığı olan Koç Finansal Hizmetler A.Ş. Yapı Kredi Bankası'nın çoğunluk hisselerini satın alınca Yapı Kredi Emeklilik de yabancı sermayeye sahip şirketler arasına geçmiştir.

Acıbadem Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş. ; Acıbadem Sağlık Grubu, 23 Şubat 2004 tarihinde, 1994 yılından itibaren sağlık ve hayat sigortaları alanında faaliyet göstermekte olan sektörde öncü bir firmayı bünyesine katarak “Acıbadem Sağlık ve Hayat Sigorta A.Ş.” unvanıyla sağlık sigortası alanında da hizmet vermeye başlamıştır. Şirketin %49,99'luk hissesi Dubai'de faaliyet gösteren WALNUT HOLDİNG COOPERAİTE 'ye aittir.

Aegon Emeklilik A.Ş. ; Ankara Hayat Sigorta A.Ş. Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi'nin bünyesinde yer alan hayat sigortacılığı faaliyetlerinin sürdürülmesi amacıyla 1998 yılında kurulmuştur. 2001 yılında hayat, kaza ve sağlık branşlarında faaliyete başlamıştır. 6 Şubat 2003 tarihi itibari ile ismini Ankara Emeklilik olarak değiştirmiş ve aynı yıl Bireysel Emeklilik ürünlerinin satışına başlamıştır. AEGON N.V (AEGON), Ankara Emeklilik Anonim Şirketi'nin hisselerinin tamamını 9 Temmuz 2008 tarihinde Polis Bakım ve Yardım Sandığı'ndan satın almıştır. 26 Eylül 2008 tarihinden itibaren AEGON Emeklilik ve Hayat A.Ş. adıyla hizmet vermeye devam etmektedir. Şirketin %100 oranında hissesi Aegon N.V.ye aittir.

AIG Sigorta A.Ş. ; American International Group (AIG)'nin Türkiye'deki kuruluşlarından biri olan AIG Sigorta A.Ş. 1976 yılında %100 yabancı sermaye ile “American Home Sigorta A.Ş.” unvanıyla Türk pazarına temsilcilik olarak girdi. 1989 yılında şirket kuruluşu gerçekleşen American Home Sigorta A.Ş.'nin unvanı 1999 yılında AIG Sigorta A.Ş. olarak değişti. AIG Sigorta A.Ş. halen Türkiye'de %100 yabancı sermaye ile hizmet vermektedir.

Allianz Sigorta A.Ş. ; İtalya'nın önde gelen sigorta şirketlerinden Riunione Adriatica di Sicurta tarafından 1923'te kurulan Şark Sigorta 1974'te Koç Topluluğu'nun bünyesine girmiştir. 1988'de Alman Allianz Grup ve Japonya'nın sigorta şirketi Tokio Marine şirkete

ortak olmuştur. Şark Sigorta ve Şark Hayat Sigorta şirketleri, 1998 yılında Koç Allianz Sigorta A.Ş. ve Koç Allianz Hayat Sigorta A.Ş. olarak isim değişikliğine gitmiştir. 20 Nisan 2008 tarihinde Allianz, elementer sigorta şirketi Koç Allianz Sigorta A.Ş. hisselerinin %47,1'ini daha satın alarak %37,1 olan hisse oranını %84,2'ye çıkarmıştır. Bugün yabancı sermayesini, %84,2'sine sahip Allianz Grup ve %10'una sahip olan Tokio Marine oluşturmaktadır. 7 Ekim 2008 tarihinden itibaren “Allianz Sigorta” adıyla hizmet vermeye devam etmektedir.

Allianz Hayat ve Emeklilik A.Ş. ; Allianz, Koç Allianz Hayat ve Emeklilik A.Ş.'deki toplam hisse oranını 20 Nisan 2008'de %38'den %87'ye yükseltmiştir. Şirketin yabancı sermayesini %87 ile Allianz Grup ve %11 ile Tokio Marine oluşturmaktadır. 7 Ekim 2008 tarihinden itibaren “Allianz Hayat Ve Emeklilik” adıyla hizmet vermeye devam etmektedir.

American Life Hayat Sigorta A.Ş. ; American International Group (AIG)'ye bağlı şirketlerden birisi olan ALICO (American Life Insurance Company), Türkiye'de %99,9 yabancı sermaye payına sahip olan“American Life Hayat Sigorta A.Ş.” adıyla 1989 yılından beri hayat, ferdi kaza ve grup sağlık sigortası branşlarında faaliyet göstermektedir.²⁶

'Atradius Credit Insurance N.V. Türkiye İstanbul Şubesi; Kredi sigortası ve kredi risklerinin yönetimi konusunda lider bir firma olan Atradius, Türkiye'de kredi sigortası faaliyetlerini gerçekleştirmek için 24 Ağustos 2007'de lisans onayını almıştır.

Aviva Sigorta A.Ş. ; Aviva Sigorta A.Ş. Türkiye'de, 16 Aralık 1988 yılında faaliyete geçmiştir. Ana hissedarı % 98,64 ile İngiliz şirket Aviva Public Limited Company (PLC.)'dir, şirketin diğer hisseleri ise halka açıktır.

AvivaSA Emeklilik ve Hayat A.Ş. ; 31 Ekim 2007 tarihinde Sabancı Holding bünyesindeki Aksigorta iştiraklerinden AK Emeklilik A.Ş. ile Aviva plc.'nin Türkiye'deki şirketi Aviva Hayat ve Emeklilik A.Ş. şirketlerinin birleşmesiyle kurulmuştur.

²⁶ Gözlemen, E. (2008). *Türk Sigorta sektöründeki Doğrudan/Dolaylı Yabancı Yatırımlar*; S.25

AvivaSA'da %49,83 oranında Aviva PLC. %49,83 oranında Aksigorta ve diğer ortakların payları bulunmaktadır.

AXA Sigorta A.Ş. ; OYAK ve Fransız AXA Grubu, Türkiye'deki sigortacılık faaliyetlerini bir holding çatısı altında birleştirmek amacıyla 5 Şubat 1999 tarihinde AXA OYAK Holding'i kurmuştur. Her iki grubun %50 şer oranda ortaklığının bulunduğu AXA OYAK Holding'in Axa Oyak Sigorta A.Ş.'deki ortaklık payı %70,96'dır. 2008 yılında AXA, OYAK'ın %50 hissesini satın almıştır. 12 Ağustos 2008 tarihinden itibaren "Axa Sigorta" adıyla hizmet vermeye devam etmektedir.

Axa Hayat Sigorta A.Ş. ; Mart 1995 'te kurulan şirketin sermayesinin %99,9'u AXA OYAK Holding' e aittir. 2008 yılında AXA, OYAK'ın %50 hissesini satın almıştır. 12 Ağustos 2008 tarihinden itibaren "Axa Sigorta" adıyla hizmet vermeye devam etmektedir.

Başak Groupama Sigorta A.Ş. ; 1959 yılında T.C. Ziraat Bankası önderliğinde "Başak Sigorta" unvanı ile kurulmuştur. T.C. Ziraat Bankası'nın %56,67'lik Başak Sigorta hissesi, 2006 yılında Avrupa'nın güçlü sigorta şirketlerinden Groupama tarafından satın alınmıştır.²⁷

' Başak Groupama Emeklilik A.Ş. ; 17 Aralık 1997 tarihinde "Başak Hayat Sigorta A.Ş." unvanı ile T.C. Ziraat Bankası A.Ş. ve Başak Sigorta A.Ş. ortaklığında kurulan şirket, Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu çerçevesinde Bireysel Emeklilik Şirketi'ne dönüştükten sonra faaliyet ruhsatını aldı ve unvanı Başak Emeklilik A.Ş. olarak değişti. % 41 oranındaki T.C. Ziraat Bankası'na ait olan hisseler, 2006 yılında Avrupa'nın güçlü sigorta şirketlerinden Groupama tarafından satın alındı. Bugün; Groupama International ve Groupama Investment Bosphorus Holding A.Ş. , Başak Groupama Sigorta'da %98,34 ve Başak Groupama Emeklilik şirketinde %89,37 oranında çoğunluk hissesine sahiptir.

Coface Sigorta A.Ş. ; 2006 yılında COFACE; özel bir alan olan kredi sigortasının gereklilikleri

²⁷ Gözlemen, a.g.e., s.26

kapsamında kendi kredi sigortası lisansını alarak “Coface Sigorta A.Ş.” unvanı ile Türkiye’de faaliyet gösteren ilk kredi sigortası şirketini kurmuştur.

Deniz Hayat Sigorta A.Ş. ; Deniz Hayat Sigorta 02 Şubat 1998 tarihinde hayat, sağlık ve ferdi kaza sigorta ürünleri konusunda faaliyet göstermek amacıyla “Toprak Hayat Sigorta” ismiyle kurulmuş, 1 Mayıs 2003 tarihinden itibaren Global Yatırım Holding bünyesinde “Global Hayat Sigorta” ismiyle faaliyetlerini sürdürmüştür. 30 Mart 2007 tarihinde Denizbank’ın şirket hisselerinin %99,6’sını satın almasıyla birlikte şirketin ismi Deniz Hayat olarak değiştirilmiştir. %100 yabancı sermayeye sahip DenizBank’ın şirket hisselerini satın almasıyla birlikte Deniz Hayat Sigorta da %99,78 oranında yabancı sermayeye sahip olmuştur.

Ergo Sigorta A.Ş. ; Türkiye’de 1926 yılından itibaren faaliyet gösteren La Suisse Umum Sigorta A.Ş.’nin 1981 yılında ülke temsilciliğini alan şirket, 1988 yılında sigortacılık faaliyetlerini düzenleyen yasanın değişmesi sonucunda, Türk (Avrupa Holding) ve İsviçreli (Swiss Re) ortaklar tarafından İsviçre Sigorta A.Ş. olarak yeniden kurulmuştur. Avrupa Holding, reasürans şirketi Alman Munich Re’nin çoğunluk hissesine sahip olduğu ERGO ile ortaklık anlaşması imzalamıştır. Bu anlaşmaya göre, grubun sigorta şirketlerinde sahip olduğu hisselerinin %75’i, ERGO’ya devredilmiş ve yeni oluşum “ERGOİSVİÇRE Sigorta” adını almıştır.

Ergo Hayat Sigorta A.Ş. ; Şubat 1995’te faaliyete geçen şirketin sermayesinin %99,99’u ERGOİSVİÇRE Sigorta A.Ş.’ye aittir.²⁸

Eureko Sigorta; Faaliyetlerine 1989’da başlayan Garanti Sigorta Mart 2007’de Eureko B.V. – Garanti ortaklığı neticesinde Ekim 2007’den itibaren “Eureko Sigorta” adıyla hizmet vermeye devam etmektedir. Ortaklık neticesinde Eureko Sigorta hisselerinin %80’i Eureko B.V.’ye, %20’si Garanti Bankası’na aittir.’

‘Euro Sigorta A.Ş. ; 7 Eylül 1995 tarihinde tescil edilip 1 Haziran 1996 tarihi itibarıyla fiilen faaliyete geçen şirket Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK)’nın 1 Aralık 2001 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan 30.11.2001 tarih ve BDDK. DEG/49-2-

²⁸ Gözlemen, a.g.e., s.27

10431 sayılı kararına göre Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF)'ye devredilmiştir. 24 Ocak 2003 tarihinde TMSF, yine kendi kontrolünde olan Ege Sigorta A.Ş. ile Toprak Sigorta A.Ş.'nin Toprak Sigorta bünyesinde birleştirilmesi kararını almış ve çalışmalar tamamlanarak, 9 Aralık 2003 tarihinde birleşme gerçekleşmiştir. TMSF Fon Kurulu'nun 25.10.2007 tarih ve 2007/541 sayılı kararı ile Toprak Sigorta Anonim Şirketi'nin %95,06 oranındaki hissesinin Euro Yatırım Menkul Değerler A.Ş.'ye satılmasına karar verilmiş ve T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı'nın 15.01.2008 tarih ve B.02.1.HZN.0/10/02.01 sayılı yazısı ile hisse devri onaylanmıştır. Euro Yatırım Menkul Değerler A.Ş. ise kuruluşu 1996 yılına dayanan ve 26 Aralık 2001 tarihinde Avusturya kökenli bir şirketler grubu (SAHIN INMOBİLİEN GmbH.) tarafından TMSF'den satın alınan bir kurumdur. Toprak Sigorta 15 Ocak 2008 tarihi itibarıyla Euro Sigorta adıyla hizmet vermeye devam etmektedir.

Finans Hayat ve Emeklilik A.Ş. ; Bir Finansbank iştiraki olan Finans Hayat ve Emeklilik A.Ş. 09 Mayıs 2007 tarihinde kuruluş izni almış olup hayat ve bireysel emeklilik branşlarında faaliyet

göstermektedir. %100 Finansbank iştiraki olan şirketin yabancı sermaye payı %89,7'dir.

Fortis Emeklilik ve Hayat A.Ş. ; 13 Kasım 1997 yılında hayat, sağlık ve ferdi kaza branşlarında faaliyet göstermek üzere kurulan Doğan Hayat, 17 Ocak 2003 tarihinde ismini Doğan Emeklilik A.Ş. olarak değiştirmiştir. 4 Temmuz 2005 itibarıyla Dışbank Finansal Hizmetler Grubu'nun Belçika ve Hollanda ortaklı Fortis'e satışıyla Fortis Emeklilik ve Hayat A.Ş. ismini alan şirketin sermayesinin tamamı Fortis Insurance International'a aittir.²⁹

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.; 1992 yılında Fransız AGF şirketi ile Doğu Holding'in ortaklığıyla AGF Garanti Hayat Sigorta olarak kurulan şirket 1999 yılında tamamen Doğu grubuna geçerek "Garanti Hayat Sigorta" adını almıştır. 2002 yılında emeklilik şirketine dönüşme iznini alıp hayat sigortacılığı faaliyetlerine bireysel emeklilik faaliyetlerini de ekleyerek son unvanı olan "Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş." ismini almıştır. 21 Haziran 2007 yılında ise şirketin %15'lik kısmını Eureko BV. Satın almıştır.

²⁹ Gözlemen, a.g.e., s.28

‘ Maphre Genel Sigorta A.Ş. ; Genel Sigorta, Türkiye Kredi Bankası A.Ş. ve dönemin bazı girişimcileri tarafından 1948’te kurulmuş, 1975 yılında Çukurova Holding bünyesine katılmıştır. 2007 yılında Çukurova Holding hisselerinin %80’i İspanya ve Güney Amerika’nın sigorta grubu olan MAPFRE tarafından satın alınmıştır.

Genel Yaşam Sigorta A.Ş. ; Genel Yaşam Sigorta; hayat, hastalık ve ferdi kaza branşlarında

faaliyet göstermek üzere 19 Aralık 1997 tarihinde kurulmuştur. 20 Eylül 2007 tarihi itibarıyla

MAPFRE; Genel Sigorta ve Genel Yaşam şirketlerinin %80 hisselerini satın alma işlemini, geri kalan %20 hisse Çukurova Grup bünyesinde kalmak suretiyle tamamlamış bulunmaktadır. Şirketin %99,5 oranında hissesi Türkiye Genel Sigorta A.Ş.’ye aittir.

Generali Sigorta A.Ş. ; 6 Şubat 1989 tarihinde %98,59’luk payla Generali Turkey Holding B.V. ve %1,40’lık payla Mitsui Sumitomo Insurance Co. Ltd. ortaklığında kurulan Generali Sigorta A.Ş. %100 yabancı sermaye payına sahiptir.

Güneş Sigorta A.Ş. ; 1957 yılında Vakıflar Bankası ve Toprak Mahsulleri Ofisi (TMO) önderliğinde kurulan Güneş Sigorta’nın %30 hissesine sahip olan Groupama International, Fransa’nın % 10 Pazar payına sahip ikinci büyük sigorta grubudur.

HDI Sigorta A.Ş. ; HDI-Gerling International Holding AG. 30 Haziran 2006 tarihinde imzalanan anlaşma ile Şubat 1995’te kurulan İhlas Sigorta’yı satın alarak “HDI Sigorta” adıyla Türkiye’de hizmet vermeye başlamıştır. Şirket sermayesinin %100’ü Alman şirkete aittir.³⁰

Liberty Sigorta A.Ş. ; 1954 yılında Türkiye Şeker Fabrikaları, Şekerbank, Pancar Kooperatifleri bir araya gelerek Şeker Sigorta A.Ş.’nin kuruluşuna karar vermiştir, 1 Ocak 1955 yılında şirket faaliyete başlamıştır. 5 Eylül 2006 tarihi itibarıyla şirket sermayesinin %70,21’i Liberty Mutual Group (ABD) tarafından satın alınmıştır, 1 Kasım 2006 tarihinde ise Konya Şeker Sanayi ve Ticaret A.Ş.’ye ait %16,15 oranındaki hisse satın alınmıştır. 7–

³⁰ Gözlemen, a.g.e., s.29

21 Aralık 2006 tarihleri arasında da Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)'nın Seri: IV No:8 sayılı "Halka Açık Anonim Ortaklıklar Genel Kurullarında Vekaleten Oy kullanılmasına ve Çağrı Yoluyla Vekalet veya Hisse Senedi Toplanmasına İlişkin Esaslar Tebliği" uyarınca gerçekleştirilen çağrı işlemi neticesinde Liberty Mutual Group hisse oranını % 90,43'e çıkartmıştır.

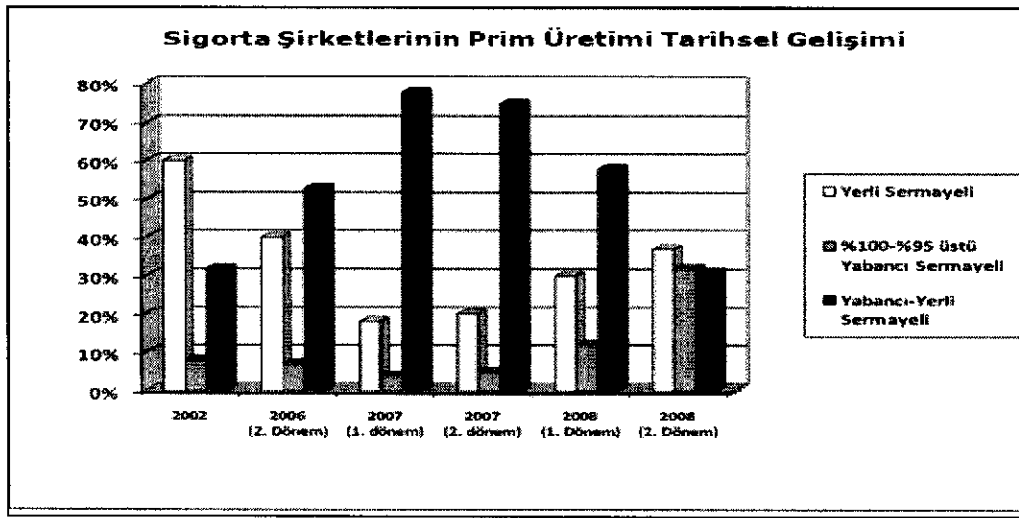
Ray Sigorta A.Ş. ; Ulusal taşımacılık şirketleri olan THY, Denizcilik İşletmeleri, Devlet Demiryolları ve PTT'nin girişimleri ile 1958 yılında kurulan Ray Sigorta, 1992 yılında alınan özelleştirilme kararı ile Doğan Holding'in bünyesine katılmış, 2007 yılında Avusturya merkezli Vienna Insurance Group (VIG) tarafından satın alınmıştır. Şirketin mevcut ortaklık yapısını % 74,26 oranında TBIH FINANCIALSERVICES GROUP N.V.'nin hisse payı, %20 oranında Doğan Şirketler Grubu A.Ş.'nin hisse payı ve İMKB'de işlem gören %5,74 halka açık pay oluşturmaktadır.

Vakıf Emeklilik A.Ş. ; Vakıf Emeklilik A.Ş. "Güneş Hayat Sigorta A.Ş." adıyla 01 Mayıs 1991 tarihinde kurulmuştur. Emeklilik şirketi olarak faaliyet göstermek üzere Güneş Hayat Sigorta A.Ş. 21 Şubat 2003 tarihi itibarıyla dönüşüm iznini almıştır. 14 Mart 2003'te resmi unvan değişikliğiyle "Vakıf Emeklilik A.Ş" ismini alarak, Bireysel Emeklilik Sistemi içerisinde faaliyet gösterecek şirketler arasına katılmıştır. Şirketin hisselerinin %37'si, %30'luk yabancı sermayesi olan Güneş Sigorta A.Ş. 'ye ait olduğu için Vakıf Emeklilik A.Ş.'nin %11,10 oranında yabancı sermaye payı vardır.

Zurich Sigorta A.Ş. ; TEB Sigorta A.Ş. İstanbul'da 20 Haziran 1997 tarihinde Çolakoğlu Holding tarafından kurulmuştur. 2004 yılında, şirketin %49,99'luk hissesine sahip olan Türk Ekonomi Bankası A.Ş. hisselerini şirket ortaklarından TEB Mali Yatırımlar A.Ş.'ye devretmiştir. 10 Şubat 2005 tarihinde TEB Mali Yatırımlar A.Ş.'nin %50 hissesi BNP Paribas tarafından satın alınmıştır. Bu devir sonunda BNP Paribas TEB Sigorta A.Ş.'nin %50 ortağı haline gelmiştir. 31 Mart 2008 itibarıyla, TEB Sigorta A.Ş.'nin %100'ü Zurich Finansal Hizmetler Grubu tarafından TEB Mali Yatırımlar A.Ş.'den satın alınmıştır. Bunun sonucunda, Zurich Sigorta TEB Sigorta A.Ş.'nin %99,9'luk hissesine

sahip olmuştur. 18 Ağustos 2008 tarihinden itibaren “Zurich Sigorta” adıyla hizmet vermeye devam etmektedir.³¹

Gerçekleşen bu yatırımlar sonucunda 2002 yılından 2008 yılının sonuna kadar yabancı sermayenin Türk Sigorta sektörünün prim üretimi içerisindeki gelişimi Grafik 4 te yer almaktadır.



Grafik 2.4: Türkiye’deki yabancı sermayeli Şirketlerin prim üretimindeki Tarihsel Gelişimi³²

Grafikteki verilere bakıldığında 2002 yılında sadece yerli sermayeli şirketlerin payı %60 seviyesindeyken 2008 yılı sonuna gelindiğinde bu oran %35 lere gerilemiştir. Aradaki bu farkın %95 ve üzeri oranla yabancı sermayeye ait şirketlere kaydığı görülmektedir. 2002 yılında yabancı payının 595 ve üzerinde olduğu sigorta Şirketleri payı %10’unun altındayken 2008 yılı sonunda bu oran %30ların üzerine çıkmıştır.

‘Yabancı sermayeli şirketlerin kabulündeki en önemli etkenlerin başında know-how yani uluslararası bilgi ve tecrübesi ile yeni alanlar yaratabilme, yeni ürün ve uygulamalar ile sektörün gelişimine katkıda bulunması beklentisi bulunmaktadır.’³³

³¹ Gözlemen, a.g.e., s.30-31

³² Gözlemen, a.g.e., s.22

Türkiye'deki üretim kanallarının paylarına ve sigorta sektörünün yapısına değindiğimiz bu bölümün ardından bankaların sigorta şirketlerinin üretiminde sahip olduğu önemi, sigorta şirketlerinin üretimlerini el alarak inceleyeceğiz. Ayrıca sermaye ilişkisi sonucunda sadece tek bir sigorta şirketi ile yoğun olarak çalışan bankaları ve o sigorta şirketlerini de ayrı bir bölüm olarak ele alacak ve verimliliklerini bu bölümde ölçeceğiz.

2.2. Türk Sigorta Sektöründeki Banka Sigortacılığının önemi,

Türk sigorta sektörünün son yıllarda gerek prim üretimi gerekse de yabancı sigorta şirketlerinin pazara olan ilgisi dikkat alındığında sürekli bir gelişim içerisinde bulunduğu anlaşılmaktadır. Muhakkak ki yabancı ilgisi ve şirket sayılarında artış olması sadece gelişim ile açıklanamamaktadır. Türkiye'deki genç nüfusun oranının yanı sıra sigortalı nüfusun bir hayli düşük olması yabancı sigorta Şirketlerinin Türkiye'ye olan ilgisini arttırmaktadır.

Özellikle orta ve uzun vadede Türkiye'deki sigortalı ve poliçe sayısını artması ile birlikte toplam primde de artış görüleceği tahmin edilmektedir.

2.2.1. Türkiye'deki Bankasürans Üretimini İncelenmesi,

Tsrsb'den alınan 2009 yılsonu verilerine göre Türkiye'de 61 adet sigorta bulunmaktadır. Bu şirketlerden 37 adedi elementer branşta ruhsata sahipken ger kalan 24 tanesi hayat ve emeklilik branşında poliçe kesme ruhsatına sahiplerdir.

³³ Ramazan Uludağ, *Türkiye'de Yabancı Sermaye Uygulamaları*, Ankara: Maliye ve Sigorta Yorumları Yayınları, 1991, s.72.

Tablo 2.7 : 2009 İtibariyle Türkiye'deki Sigorta Şirketleri prim üretimleri

Sıra	Şirket adı	2009 12 Ay		Değişim %	Sıra	Şirket adı	2009 12 Ay		Değişim %
		Toplam üretim (TL)	Pazar Payı %				Toplam üretim (TL)	Pazar Payı %	
1	Axa	1.277.193.870	% 10,27	% 1,50	26	Axa Hayat	100.622.122	% 0,87	-% 12,13
2	Anadolu	1.243.437.346	% 10,00	% 7,07	27	Yapı Kredi Emeklilik	92.303.727	% 0,79	-% 16,19
3	Allianz	930.692.783	% 7,40	% 2,91	28	SBN	84.991.807	% 0,73	-% 48,66
4	Ak Sigorta	851.170.973	% 6,84	% 2,65	29	Generali	84.743.548	% 0,73	-% 12,01
5	Gunes	727.074.961	% 5,85	% 2,46	30	American Life Hayat	82.647.106	% 0,71	-% 17,73
6	Groupama	726.676.262	% 5,84	-% 2,00	31	Birik Hayat	77.899.024	% 0,67	% 5,40
7	Ergo İsviçre	675.729.403	% 5,43	-% 3,23	32	Allianz Hayat ve Emeklilik	77.745.344	% 0,67	-% 1,09
8	Yapı Kredi	607.976.823	% 4,89	-% 1,73	33	Dubai Group Sigorta	75.913.609	% 0,65	% 12233,45
9	Eureko	539.100.601	% 4,34	% 12,60	34	Vahit Emeklilik	68.871.875	% 0,59	% 8,55
10	Anadolu Hayat Emeklilik	540.847.852	% 4,32	% 44,00	35	Euro	67.635.770	% 0,58	% 352,29
	İLK 10 ŞİRKET	8.019.221.854	% 64,97	% 4,37	36	Deniz Emeklilik ve Hayat	55.861.847	% 0,48	% 28,77
11	Groupama Emeklilik	363.515.357	% 2,82	% 11,07	37	Hur	52.006.358	% 0,45	% 14,32
12	Mapfre Genel Sigorta	361.150.096	% 2,80	% 4,40	38	Finans Emeklilik ve Hayat	40.702.063	% 0,35	% 1,04
13	Fiba	305.710.191	% 2,46	-% 2,55	39	Liberty	45.822.145	% 0,39	-% 41,47
14	Anhva	274.700.070	% 2,21	% 0,20	40	Cardif Hayat	44.610.031	% 0,38	% 303,15
15	Ray	253.025.402	% 2,04	-% 7,54	41	Deniz Hayat	41.940.001	% 0,36	% 12,54
16	Zurich	216.105.922	% 1,74	% 16,24	42	Fortis Emeklilik ve Hayat	23.663.719	% 0,20	-% 17,39
17	Anhara	195.345.143	% 1,58	% 6,39	43	Ergo İsviçre Emeklilik ve Hayat	23.342.475	% 0,20	-% 45,31
18	Garanti Emeklilik	181.895.793	% 1,46	% 46,58	44	Civ Hayat	13.694.324	% 0,11	% 122,00
19	HDI	175.297.441	% 1,41	% 15,09	45	Coface	12.255.377	% 0,10	-% 37,58
20	Chartis Sigorta	174.563.000	% 1,40	-% 4,36	46	Cardif	11.505.304	% 0,09	% 4050,93
	İLK 20 ŞİRKET	10.591.227.153	% 85,09	% 4,95	47	Aegon Emeklilik ve Hayat	7.262.291	% 0,06	-% 2,05
21	AvivaSA	454.922.250	% 3,62	% 2,53	48	New Life Yaşam	6.015.501	% 0,05	% 0,92
22	Mapfre Genel Yasam	131.707.772	% 1,06	% 4,05	49	Atradius	4.230.006	% 0,03	% 1,54
23	Ashadem Sağlık ve Hayat	127.002.001	% 1,02	% 17,60	50	T.Nippon	4.109.003	% 0,03	% 0,00
24	Birik	113.340.462	% 0,91	% 7,00	51	Ace Europe	3.734.000	% 0,03	% 0,00
25	Isif	112.354.007	% 0,90	% 2,74	52	Deniz	3.700.470	% 0,03	% 605,31
	İLK 25 ŞİRKET	11.220.633.830	% 90,23	% 5,10	53	Rumeli Hayat	270.460	% 0,00	-% 32,40
					54	Heova Sigorta	264.320	% 0,00	% 0,00
					55	Inter	-	% 0,00	% 0,00
					56	Magdeburger	-	% 0,00	-% 100,00
					57	Bati	-	% 0,00	-% 100,00
						SEKTÖR TOPLAM	12.435.971.250	% 100,00	% 5,57

KAYNAK : TSRSB

Tablo 11'de Türkiye'de faaliyet gösteren bu şirketlerin prim üretimlerine yer verilmektedir. İlk 10 Şirket üretimine bakıldığında 9 tanesinin elementer branşta hizmet veren şirket olduğu görülmektedir. İlk 25 Şirkete bakıldığında ise 6 adet hayat Şirketinin 19 adet elementer Şirketin varlığı görülmektedir. İlk 25 Şirket toplam sigorta sektörü prim üretiminin %90,23'ü gerçekleştirmektedir.

Sektöre bakıldığında toplam prim üretiminin %85'inin elementer branşlardan geri kalan %15 lik payın ise hayat branşından geldiği görülmektedir.

Bu noktada banka sigortacılığının sektörde yer alan Şirketlerin toplam üretimleri anlamında nasıl etkilediğinin anlaşılması açısından bir çalışma yapılmasında fayda bulunmaktadır. Ancak bunu ele almadan önce sigorta Şirketlerinin banka kanalı ile elde ettikleri prim üretimlerinin ele alınması gerekecektir.

Primlerin ele alınmasından sonra yapacağımız çalışmada Şirketlerin toplam prim üretimlerinin banka kanalı ile elde ettikleri prim üretimleri çıkarılacak ve kalan primler ile sıralamanın ne ölçüde değiştiğine değinilecektir.

Tablo 2.8. : 2009 Sonu Türkiye'deki sigorta şirketlerinin banka kanalı primleri

ŞİRKET ADI	TOPLAM HAYAT DIŞI	TOPLAM HAYAT	GENEL TOPLAM
Groupama Emeklilik	545.919	319.479.954	320.025.873
Eureko	283.563.831	-	283.563.831
Garanti Emeklilik	1.561	180.900.597	180.902.157
Anadolu Hayat Emeklilik	34.077	144.382.192	144.416.269
Yapı Kredi	127.849.530	-	127.849.530
Anadolu	104.391.441	-	104.391.441
Groupama	89.753.993	-	89.753.993
AvivaSA	34.651.042	52.959.923	87.610.965
Ak Sigorta	80.852.819	-	80.852.819
Güneş	79.293.672	-	79.293.672
Birlik Hayat	33.745	76.529.263	76.563.009
Fiba	75.453.440	-	75.453.440
Zürich	74.862.465	-	74.862.465
Axa	71.934.354	-	71.934.354
Birlik	58.737.424	-	58.737.424
Deniz Emeklilik ve Hayat	13.861.877	40.955.384	54.817.261
Chartis Sigorta	54.774.427	-	54.774.427
Finans Emeklilik ve Hayat	17.081	48.615.607	48.632.688
Yapı Kredi Emeklilik	46.383	46.439.131	46.484.514
Vakıf Emeklilik	-	46.325.907	46.325.907
Allianz	39.194.794	-	39.194.794
Aviva	25.098.641	-	25.098.641
Isık	21.745.662	-	21.745.662
Axa Hayat	645.388	20.799.055	21.444.443
SBH	20.255.204	-	20.255.204
Fortis Emeklilik ve Hayat	4.310.310	15.168.320	19.478.630
Ray	15.961.548	-	15.961.548
Allianz Hayat ve Emeklilik	3.192	15.520.992	15.524.184
Civ Hayat	970.793	12.723.530	13.694.324
Mapfre Genel Yaşam	14.080	5.844.828	5.858.908
NDI	4.159.591	-	4.159.591
Ergo Isvicre	1.602.446	-	1.602.446
Dubai Group Sigorta	745.964	-	745.964
Mapfre Genel Sigorta	92.407	-	92.407
Liberty	11.215	-	11.215
HAYAT DIŞI + HAYAT	1.205.445.585	1.026.644.685	2.232.090.270
TOPLAM HAYAT DIŞI	1.205.445.585	0	1.205.445.585
TOPLAM HAYAT	55.136.446	1.026.644.685	1.081.781.131

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

' Türkiye'de faaliyet gösterme ruhsatı olan 60 adet Şirketten 35 adedinin banka kanalı ile üretim yapmış olduğu yukarıda yer alan Tablo 12'de görülmektedir. 2009 sonu itibarıyla bu 35 şirket içinde 21 adet elementer Şirket bulunurken 14 adet hayat/emeklilik şirketi yer almaktadır. Toplam banka kanalı üretimi içerisinde branş bazında dağılımına bakıldığında ise elementer ile hayat branş dağılımlarının birbirine çok yakın olduğu ortaya

çıkılmaktadır. Elementer branş üretimi toplam banka kanalı üretimi içerisinde %55.6 olurken hayat ve emeklilik üretimleri ise %44.4'tür.³⁴

Banka kanalı üretimi olmayan şirketlerin bilgilerine Tablo 13'te yer verilmiştir.

Tablo 2.9. : 2009 İtibariyle banka kanalı üretimi olmayan şirketler

Banka Üretimi Olmayan Sigorta Şirketi
Ace Europe
Acıbadem Sağlık ve Hayat
Aegon Emeklilik ve Hayat
American Life Hayat
Ankara
Atradius
Cardif
Cardif Hayat
Coface
Demir
Demir Hayat
Ergo İsviçre Emeklilik ve Hayat
Euro
Generali
Hur
Inter
Magdeburger
Merkez
New Life Yaşam
Neova Sigorta
Rumeli
Rumeli Hayat
T.Hippon
Ziraat Sigorta
Ziraat Hayat ve Emeklilik

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Yukarıda yer alan tablolara bakıldığında banka kanalı ile üretim yapan Şirketlerin toplam Şirket sayısı içerisinde %58.3 ünün banka kanalı ile üretim yapmakta olduğu tespit edilmektedir.

Özellikle emeklilik branşında faaliyet gösteren şirketlerin elde etmiş olduğu banka kanalı primlerine bakıldığında çok ciddi bir üretim rakamının alındığı görülmektedir. Avrupada bankaların bireysel emeklilik satışı konusunda ihtisaslaşmış olmasının kaynağında da bu yatmaktadır. Ayrıca yine gelişmiş ülkelerde sigorta şirketlerinin kendi bankalarını kurması toplamış oldukları fonları verimli şekilde kullanma amacına yönelik

³⁴ Banka ve Sigorta, Bankalar Sigorta Pazarındaki Payını %20'ye Çıkardı, 15 Aralık 2009.

olduğu için özellikle hayat şirketleri ile banka sigortacılığının önemli bir kan bağı bulunmaktadır.³⁵

Bu nedenle önümüzdeki dönemde henüz banka kanalı ile üretim yapmamış olan hayat /emeklilik şirketlerinin banka kanalı ile üretime daha çok ağırlık verecekleri veya yeni Bankasürans anlaşmalarına gideceği tahmin edilmektedir. Henüz 10 adet hayat/elementer şirketinin banka kanalı ile üretim almadığı, elementerde ise bu rakamın 16 adet olduğu görülmektedir.

Banka kanalı ile üretim yapan Şirketlerin toplam üretimleri içerisinde bankaların hangi oranda etkin oldukları tablo 14’te yer almaktadır. Bu tabloda Şirketlerin yapmış oldukları 2009 sonu üretim ve 2009 sonu banka kanalı üretimleri yer almakta olup bankaların toplam ağırlığı görülmektedir.

Tablo 2.10 :2009 İtibariyle Banka Kanalı üretimlerinin Şirketlerdeki Payları

Banka İtibari Olmayan Sigorta Şirketi	GENEL TOPLAM	TOPLAM ŞİRKET ÜRETİMİ	TOPLAM İÇİMLERİ PAY (%)
Civ Hayat	13.694.324	13.694.324	100%
Garanti Emeklilik	180.902.157	181.095.793	100%
Finans Emeklilik ve Hayat	48.632.688	48.782.063	100%
Birlik Hayat	76.563.009	77.890.024	98%
Deniz Emeklilik ve Hayat	54.817.261	55.864.847	98%
Groupama Emeklilik	320.025.873	363.515.357	88%
Fortis Emeklilik ve Hayat	19.478.630	23.663.719	82%
Vakıf Emeklilik	46.325.907	68.871.875	67%
AvivaSA	87.610.965	154.922.258	57%
Eureko	283.563.831	539.180.801	53%
Birlik	58.737.424	113.340.462	52%
Yapı Kredi Emeklilik	46.484.514	92.383.727	50%
Zurich	74.862.465	216.105.922	35%
Chartis Sigorta	54.774.427	174.563.800	31%
Anadolu Hayat Emeklilik	144.416.269	500.047.852	29%
Fiba	75.453.440	305.718.191	25%
SBI	20.255.204	84.951.807	24%
Yapı Kredi	127.849.630	607.976.823	21%
Allianz Hayat ve Emeklilik	15.524.184	77.745.344	20%
Axa Hayat	21.444.443	108.622.122	20%
İelik	21.745.662	112.354.007	19%
Groupama	89.753.993	726.676.282	12%
Bunnes	79.293.672	727.074.961	11%
Ak Sigorta	80.852.819	851.170.973	9%
Aviva	25.098.641	274.780.070	9%
Anadolu	104.391.441	1.245.477.306	8%
Ray	15.361.548	253.825.482	6%
Axa	71.934.354	1.277.193.870	6%
Mapfre Genel Yaşam	5.858.908	134.787.772	4%
Allianz	39.194.794	930.693.783	4%
HDI	4.159.591	175.297.441	2%
Dubai Group Sigorta	745.964	75.813.609	1%
Ergo Isvicre	1.602.446	675.729.403	0%
Mapfre Genel Sigorta	92.407	361.158.096	0%

³⁵ Michael D.White, The Sales & Marketing Guide To Bank Insurance, United States Of America:1999,s.4-6

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Tabloda görüleceği üzere banka kanalı ile üretim alan şirketlerde %50'nin üzerinde bankalardan üretim alan şirket sayısı 12'dir. Bu 12 şirketin içerisinde enteresan olan emeklilik ve hayat şirketlerinin sayısının 10 adet olması elementer Şirketlerinin is sadece 2 olmasıdır. Muhakkak ki burada 1. bölümde incelediğimiz üretim kanallarının toplam prim içerisindeki oranlarının hayat dışı ve hayat alanlarında bir hayli farklı olmasıdır.

Elementer şirketlerde genellikle üretimin acenteler ile alınıyor olması banka kanalı ile alınan üretim ne olursa olsun toplam içerisindeki payını düşürmektedir. Ancak yukarıdaki oranlar banka kanalı üretiminin toplam sıralamaya yaptığı üretim dikkate alınır ise daha farklı sonuçlar ortaya çıkaracaktır.

Tablo 15 'te 2009 yılı sonundaki şirket üretimlerinden banka kanalı üretimleri düşülerek yeniden Şirket sıralaması yapılarak tablo haline getirilmiştir. Buna göre Şirket Sıralamalarının ne oranda değiştiği ve banka kanalının hangi şirketler için hayati öneme sahip olduğunu yukarıdaki oransal tablodan da yararlanılarak tespit edilebilecektir.

Özellikle banka kanalı üretiminin toplam üretim içerisinde büyük bir payı alan şirketler banka kanalı üretiminin toplam üretimlerinden düşmesi durumunda ciddi bir sıralama kaybına uğrayacaklardır.

Tablo 2.11. : 2009 itibariyle banka üretimi olmaksızın şirketlerin üretim sıralaması

Üretim Sıralaması	Şirket Adı	2009-1 Aralık	Banka Kanalı Toplam Üretim (TL)	Banka Kanalı Üretim (TL)	Banka Kanalı Üretim (%)	Banka Kanalı Üretim (%)	Değişim (%)
1	Axa	1.277.193.870	71.934.354	1.205.259.516	1	0	0
2	Anadolu	1.243.477.306	104.391.441	1.139.085.866	2	0	0
3	Allianz	930.693.783	39.154.794	891.498.989	3	0	0
4	Ak Sigorta	861.170.973	80.852.819	770.318.155	4	0	0
5	Ergo Servisler	816.728.660	1.902.249	814.799.977	7	2	2
6	Durak	727.074.964	78.293.872	647.781.299	5	1	1
7	GrupaSina	728.878.280	28.763.893	699.922.286	6	1	1
8	Yapı Kredi	607.876.823	127.843.530	480.127.293	8	0	0
9	Mapta Genel Sigorta	581.938.098	52.487	581.938.098	12	1	1
10	Anadolu Hayat Emeklilik	500.047.552	144.416.269	355.631.583	10	0	0
11	Burak	526.192.604	283.259.821	242.919.783	6	2	2
12	Anava	474.786.970	28.298.841	446.488.129	14	2	2
13	Ray	455.826.492	15.991.549	439.834.943	16	2	2
14	Pisa	396.718.184	78.283.440	318.434.744	13	1	1
15	Ankara	190.344.143	0	190.344.143	17	2	2
16	NDI	176.297.441	4.198.291	171.937.851	18	2	2
17	Zurich	248.165.822	74.882.466	173.283.356	16	1	1
18	Azadekim Sağlık ve Hayat	127.002.181	0	127.002.181	23	5	5
19	Mapta Genel Sigorta	121.737.772	5.258.308	116.479.464	22	3	3
20	Chartis Sigorta	174.563.000	54.774.427	119.788.573	20	0	0
21	İskik	112.954.007	217.469.892	94.514.115	25	14	14
22	Axa Hayat	108.822.122	21.444.443	87.377.679	27	1	1
23	Geneltek	84.743.849	0	84.743.849	26	7	7
24	American Life Hayat	82.847.100	0	82.847.100	21	7	7
25	Dubai Group Sigorta	76.813.808	749.364	76.064.444	34	8	8
26	AvivaSA	154.822.286	87.610.365	67.211.921	21	1	1
27	SAR	88.254.371	20.255.234	68.009.137	29	2	2
28	Allians Hayat ve Emeklilik	77.742.844	10.024.104	67.718.740	30	1	1
29	İzmir	67.820.778	0	67.820.778	36	7	7
30	BRK	113.240.182	88.737.424	24.502.758	24	8	8
31	Har	62.895.958	0	62.895.958	38	7	7
32	Yapı Kredi Emeklilik	62.262.727	48.464.474	13.798.253	29	1	1
33	Liberty	48.822.145	0	48.822.145	30	7	7
34	Cardif Hayat	44.610.031	0	44.610.031	41	7	7
35	GrupaSina Emeklilik	389.819.507	320.028.873	69.790.634	11	24	24
36	Demir Hayat	41.849.501	0	41.849.501	42	6	6
37	Ergo Servisler Emeklilik ve Hayat	23.342.476	0	23.342.476	44	7	7
38	Valor Emeklilik	89.871.479	49.222.907	40.648.572	35	3	3
39	Corona	12.265.372	0	12.265.372	49	7	7
40	Cardif	11.604.204	0	11.604.204	47	7	7
41	Aegon Emeklilik ve Hayat	7.282.221	0	7.282.221	48	7	7
42	New Life Yatırım	6.019.871	0	6.019.871	63	7	7
43	İstanbul	4.230.010	0	4.230.010	64	1	1
44	T. Sigorta	4.193.893	0	4.193.893	65	7	7
45	Porta Sigorta ve Hayat	22.895.176	18.478.590	4.416.586	43	2	2
46	Avon-Europer	3.724.899	0	3.724.899	52	6	6
47	Deniz	3.708.479	0	3.708.479	68	6	6
48	Bankİ Hayat	77.890.024	76.268.009	1.622.015	22	14	14
49	Cardif Emeklilik ve Hayat	88.264.847	24.813.281	63.451.566	37	12	12
50	Bunalt Hayat	220.490	0	220.490	54	6	6
51	İstanbul Sigorta	264.289	0	264.289	66	4	4
52	Barclay Emeklilik	183.286.793	180.902.152	2.384.641	16	13	13
53	Finans Emeklilik ve Hayat	49.702.753	49.822.586	1.123.833	23	14	14
54	OLV Hayat	13.834.224	13.834.224	0	45	16	16
55	İnter	0	0	0	56	0	0
56	Mağdeburger	0	0	0	57	0	0
57	Bati	0	0	0	58	0	0
58	GRUP TOPLAMI	12.458.971.358					

KAYNAK : TRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

Tablo 14 ve Tablo 15 te yer alan veriler incelendiğinde sonuçların birbirine paralel olduğu görülmektedir. Toplam üretimi içerisinde banka kanalı üretimi yüksek olan şirketler bu üretimler düşüldükten sonra sıralamalarında kayıplar yaşamaktadırlar.

Özellikle toplam üretim içerisindeki banka payı %50 ve üzerinde olan tüm şirketlerin üretim sıralamasında düşüşe geçmiş olmaları manidardır. İlk 4 sırada yer alan şirketlerin ise sıralamadaki yerlerinin değişmediği de dikkatten kaçmamaktadır. Axa, Anadolu, Allianz ve Ak sigortanın üretimleri içinde banka kanalının payı %10'nun altında yer almaktadır.

Buradan şu sonuç elde edilebilir. Bir sigorta şirketinin sıralamasında banka kanalı ile elde etmiş olduğu üretim toplamı üretiminin içerisindeki oranı kadar önem arz etmektedir. Ancak tüm dağıtım kanallarından üretim alınması riskin çeşitlendirilmesi açısından dikkat edilmesi gereken bir diğer unsurdur. Çünkü riskin tek bir dağıtım kanalında toplanması halinde, ileride bu dağıtım kanalı ile olan anlaşma veya birlikteliğin ortadan kalkması sigorta şirketinin de deprem yaşaması ve satış örgütünü sıfırdan kurması anlamına gelecektir.

Nitekim 2010 yılında yukarıdaki tabloda değinilen unsurlardan biri gerçekleşmiş ve Groupama ile Ziraat Bankası çalışmasını sonlandırmıştır. Kendi Şirketini kuran banka tüm üretimi bu şirkete kaydırmış, Groupama emeklilik yukarıda vurgu yapılan düşüşü yaşamak zorunda kalmıştır.

Tablo 16 : '2009 Sonu banka kanalı üretimi en yüksek 20 şirket'³⁶

1	Groupama Emeklilik	320.025.873
2	Eureko	283.563.831
3	Garanti Emeklilik	180.902.157
4	Anadolu Hayat Emeklilik	144.416.269
5	Yapı Kredi	127.849.530
6	Anadolu	104.391.441
7	Groupama	89.753.993
8	AvivaSA	87.610.985
9	Ak Sigorta	80.852.819
10	Gunes	79.293.672
11	Biriklik Hayat	76.563.009
12	Fiba	75.453.440
13	Zurich	74.862.465
14	Axa	71.934.354
15	Biriklik	58.737.424
16	Deniz Emeklilik ve Hayat	54.817.261
17	Chartis Sigorta	54.774.427
18	Finans Emeklilik ve Hayat	48.632.688
19	Yapı Kredi Emeklilik	46.484.514
20	Vakıf Emeklilik	46.325.907
ilk 20 şirket toplamı		2.107.246.038

KAYNAK : TSRSB'den alınan verilerle tarafımızca hazırlanmıştır.

³⁶ <http://www.tsrsb.org.tr/NR/rdonlyres/97A7B7C1-3792-45D7-A5A4-2DC1EEB3102C/5726/2SatKanalBazndaPrimler.xls>

Tabloda yer alan 20 Şirketin toplam üretimler Türkiye'deki banka sigortacılığı üretiminin %91'ine tekabül etmektedir. Bu nedenle bu 20 Şirketin yapmış oldukları üretimin ne şekilde olduğunun incelenmesi Türkiye'de uygulanmakta olan banka sigortacılığı şekline ilişkin genel kamu sağlayacaktır.

Üretimi en yüksek 20 Şirkete baktığımızda dikkatimizi en çok çekecek nokta bu tabloda yer alan 17 adet Şirketin banka kanalı üretimini direkt olarak çalıştıkları ve doğrudan veya dolaylı olarak sermaye ortaklıklarının bulunduğu bankalardan sağladıkları görülmektedir.

Bu nedenle doğrudan veya dolaylı olarak ilişli içerisinde bulunan banka ve sigorta şirketlerini ayrıca incelemek bu aşamada faydalı olacaktır.

2.2.2. Türkiye'de Dolaylı - Doğrudan Sermaye İlişkisi Olan veya direkt ikili yapıda çalışan Banka ve Sigorta Şirketlerinin incelenmesi

Tablo 16'da yer alan Şirketlerin çoğunun bankaların sigorta işlemlerinde tek tercih olmalarının avantajlarından bahsettik. Bu noktada, bankaların bu sigorta şirketleri ile sermaye ilişkileri bulunurken sermaye ilişkisi mevcutta bulunmamasına rağmen bu sigorta şirketlerinde eskiden gelme bir ortaklık ilişkisi olduğu görülmektedir. Belirtilen bu sermaye ilişkisini bankaları ve çalıştıkları sigorta şirketlerini ele aldığımız bu bölümde inceleyeceğiz.

Akbank – Aksigorta ve Avivasa

Türkiye'de 1981 yılında ilk olarak banka sigortacılığının başlatıldığı Şirket grubudur. İlk online poliçe 1998 yılında Akbank Şubelerinde kesilmiştir. Hacı Ömer Sabancı holdingin iştirakleri olmaları nedeni ile Akbank şu anda yalnızca Ak sigorta ile banka sigortacılığı çalışmalarını sürdürmektedir.

'Akbank'ın sermaye dağılımı aşağıdaki şekildedir.

- Hacı Ömer Sabancı Holding ve İştirakleri %40,85
- Sabancı Ailesi %14,61

- Halka açık hisse %24,54
- Citibank Overseas İ nvesment Corparation %20 şeklindedir.³⁷

Bu noktada Ak sigorta ve Avivas'ın da sermaye yapılarının incelenmesi bu şirketler arasındaki sermaye bağının ortaya çıkmasını sağlayacaktır.

‘Öncelikle Avivasa’yı incelersek

- Hacı Ömer Sabancı Holding %50
- Aviva İ nternational %50³⁸

Açıklamış olduğu ortaklık yapısına bakıldığında %50 oranında Sabancı Holdingin sahip olduğu bir şirkettir. Aynı Sabancı holding %40,85 oranla Akbank’ın sermayedarları içerisinde en yüksek orana sahip olan şirkettir. Bu nedenle banka sigortacılığı olarak Akbank’ın emeklilik ve hayat poliçe tanzimlerini sadece Akbank aracılığı ile yapmaktadır.

Sermaye ilişkisini inceleyeceğimiz bir başka sigorta şirketi ise elementer sigortacılık alanında faaliyet göstermekte olan Ak Sigorta A.Ş. dir. Bu Şirketin açıklamış olduğu ortaklık yapısını ele aldığımızda karşımıza aşağıdaki dağılım çıkmaktadır.

- ‘Hacı Ömer Sabancı Holding %62
- Halka açık kısım %38³⁹

Bu dağılımdan da anlaşılacağı üzere Aksigorta A.Ş. ‘nin hakim hissedarı konumunda da Sabancı Holding bulunmaktadır. Sabancı holding şirketin %62 hissesine sahipken geri kalan hisse halka arz yolu ile borsada işlem görmektedir.

Akbank, Avivasa ve Aksigorta ile aralarında olan bu sermaye, ilişkisi sonucunda banka sigortacılığı alanında sadece bu iki şirket ile çalışmaktadır. Bu çalışma sonucunda da Avivasa banka kanalı üretiminde 8. Ak sigorta ise 9. Konumdadır. Elementer

³⁷ Akbank T.A.Ş. (2010),”Faaliyet Raporu 2009”

³⁸ Aksigorta A.Ş. (2010),”Faaliyet Raporu 2009”

³⁹ Avivasa AŞ. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

branşlarda faaliyet gösteren şirketler içerisinde ise Aksigorta 5. Olurken, emeklilik ve hayat alanında faaliyet gösteren şirketler içerisinde Avivasa 4. Sırada yer almaktadır.

Akbank'ın sigorta pazarındaki etkinliği görmek amacıyla Aksigorta'nın ve Aviva sigortanın banka kanalı ile yapmış oldukları prim üretiminin toplam banka kanalı ile gerçekleşen prim üretimine oranı Akbank'ın pastadan ne kadar pay aldığı hakkında fikir edinmemizi sağlayacaktır.

Aksigorta ve Avivasanın toplam prim üretimleri 2009 yılı sonu itibariyle 168.463.774 TL dir. Toplam Banka sigortacılığı ile elde edilen prim toplamına göre bu üretimin oranı %7,3 tür. Buda bankaların sigorta üretimi içerisinde Akbank'ın %7,3 lük bir üretim hacmine sahip olduğunu göstermektedir.

İş Bankası – Anadolu Sigorta ve Anadolu Hayat ve Emeklilik

Türkiye'nin en köklü kurumlarından biri olan İş Bankası aynı zamanda Cumhuriyet döneminde kurulan ve Milli niteliğe sahip ilk bankamızdır. Nitekim bu bilgi ortaklık yapısı incelendiği zaman da hissedilmektedir.

İş bankasının Mart 2010 itibariyle açıklamış olduğu ortaklık yapısı aşağıdaki şekildedir;

- İş Bankası Munzam Sandık Vakfı: % 41,5
- Atatürk Hisseleri (Cumhuriyet Halk Partisi): % 28,1
- Halka açık pay: % 30,4⁴⁰

İş bankası banka sigortacılığı uygulamasında Anadolu Sigorta ve Anadolu hayat ve emeklilik ile çalışmaktadır. Bankanın bu iki Şirket dışında bankasürans çalışması içerisinde olduğu başka bir şirket bulunmamaktadır. Bunun nedeni internet sitesinde bankanın deklare ettiği üzere hem Anadolu Sigorta'nın hem de Anadolu Hayat ve Emekliliğin Şirketin 85 adet dolaylı veya doğrudan iştiraki arasında yer almasıdır.

⁴⁰ Türkiye İş Bankası A.Ş. (2010), "Faaliyet Raporu 2009"

Bu noktada Anadolu Sigorta ve Anadolu Hayat ve Emeklilik Şirketlerinin sermaye dağılımlarının incelememiz banka ve sigorta şirketleri arasındaki bağı ortaya koymada daha detaylı fikir sahibi olmamızı sağlayacaktır.

- ‘Türkiye İş Bankası %35
- Milli Reasürans T.A.Ş. %21,78
- Diğer %42,69⁴¹

Diğer olarak belirtilen yüzde, Anadolu sigortanın halka açık bir şirket olması nedeni ile borsada hisselerine sahip olunan kısmı ifade etmektedir. Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere İş Bankası Anadolu sigortanın direk olarak sermayedarı

Anadolu Hayat ve Emekliliğin açıklamış olduğu ortaklık yapısına bakıldığında ise şu tablo karşımıza çıkmaktadır;

- ‘Türkiye İş bankası %62,
- Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi %20,
- Milli Reasürans %1,
- Fortisbank %1,
- Halka Açık Kısım %16⁴²

Anadolu Hayat ve emekliliğin ortaklık yapısına bakıldığında en yüksek payın İş Bankasına ait olduğu görülmektedir. Bankadan sonra ise Anadolu Sigorta’nın %20 oranında Anadolu Hayat ve Emeklilik Şirketinin pay sahibi olduğu, bir başka ifadeyle Anadolu Hayatın, Anadolu Sigortanın iştiraki olduğu buradan anlaşılmaktadır. Milli Reasürans ve Fortisbank çok küçük oranda hisseye sahipken şirketin %14’üne ait hisseler ise borsada işlem görmektedir.

⁴¹ Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi(2010),”Faaliyet Raporu 2009”

⁴² Anadolu Hayat ve Emeklilik A.Ş. (2010),”Faaliyet Raporu 2009”

Anadolu Hayat ve Anadolu sigorta banka olarak sadece İş bankası ile çalışmamaktadır. Bilinen bu şirketlerin başka şirketler ile de çalıştığıdır. Ancak İş Bankası banka sigortacılığı olarak sadece Anadolu Sigorta ve Anadolu Hayat ve Emeklilik ile çalışmaktadır.

Anadolu Sigorta bankasürans üretiminde elementer şirketleri içerisinde 3. Sırada yer almaktadır, aynı şekilde Anadolu Hayat ve Emeklilik ise hayat ve emeklilik alanında faaliyet gösteren şirketler içerisinde 3. Sırada bulunmaktadır. Bu iki şirketin banka kanalı üretimi olarak ilk 3 sırada bulunmasına rağmen banka kanalı üretimlerinin Şirket üretimlerine oranı Anadolu Sigorta için %8 , Anadolu Hayat ve Emeklilik içinde %29 oranındadır. Şirketin banka kanalı üretimlerinin Şirketlere göre yüksek olmasına rağmen portföy içindeki oranının düşük olması her iki şirketin de toplam prim üretiminin yüksekliğini ve diğer dağıtım kanallarının bu şirketlerde aktif olarak poliçe tanzimi yaptığını göstermektedir.

Garanti Bankası – Eureka Sigorta ve Garanti Hayat ve Emeklilik

Garanti Bankası 1946 yılında Ankara’da kurulmuştur. O tarihten bugüne hem bireysel bankacılık hem de kurumsal bankacılıkta ülkemizdeki ilerlemelere paralel olarak gelişme kaydeden banka, bu gün 697 şubesi ve 16.300’ü aşan çalışanı ile hizmet vermektedir.

‘Garanti bankasının ortaklık yapısı incelendiğinde şu veriler elde edilmektedir;

- Doğu Grubu %30,51
- GE Araştırma ve Müşavirlik 20,85,
- Diğer %48,63⁴³

Buradaki hisse dağılımı incelendiğinde Doğu grubunun Garanti bankasında ciddi bir orana sahip olduğu tespit edilmektedir. Garanti Bankasının sadece Eureka Sigorta ve Garanti Hayat ve emeklilik poliçeleri tanzim etmektedir. Bu nedenle bahsi geçen iki sigorta şirketinin de sermaye yapısını inceleyelim. ‘Eureka sigortanın sermaye yapısı aşağıda yer almaktadır.

⁴³ Türkiye Garanti Bankası A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

- Eureka B.V. 0,8000000000
- T. Garanti Bankası 0,1999999985
- Garanti Ödeme Sist. A.Ş. 0,0000000003
- Galata Araştırma ve Yayıncılık 0,0000000003
- Garanti Bilişim Tek. ve Tic. A.Ş. 0,0000000003
- Doğu Hizmet Yönetimi A.Ş. 0,0000000005⁴⁴

Bu dağılımdan da anlaşılacağı üzere Eureka sigortada Garanti Bankasının %20 oranında ortaklığı bulunmaktadır. 2007 yılına kadar Garanti Bankası Eureka sigortada hakim ortak ve Şirketin adı da Garanti Sigorta iken 2007 yılında Hollandalı sigorta Devi Eureka B.V.’nin şirketi satın alması ile birlikte Şirketin adı ve ortaklık yapısı da değişmiştir.

Garanti Bankasının hayat ve emeklilik branşında poliçe tanzimini yapmakta olduğu şirket ise Garanti Hayat ve Emeklilik’tir. Bu şirkete ait sermaye dağılımı ise aşağıda yer almaktadır.

- ‘T. Garanti Bankası %84,91
- Eureka B.V. %15
- Diğer %0,9⁴⁵

Bu ortaklık yapısından da anlaşılacağı üzere Garanti Emekliliğin hakim ortağı Garanti Bankası konumundadır. Yine 2007 yılında Eureka sigorta Garanti emekliliğe ait %15 oranındaki hisseyi Garanti Bankası’ndan satın almıştır.

Özellikle Eureka sigortanın elementer alanda banka sigortacılığında başarılı olduğunu vurgulamak gereklidir. Bakıldığında elementer sigorta şirketleri içerisinde banka kanalı

⁴⁴ <http://www.eurekosigorta.com.tr/DisplayContents.asp?ContentId=5758>

⁴⁵ Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

üretimi olarak 1. Sırada yer almaktadır. Ancak banka kanalı üretimi şirketin toplam üretiminin %53'ünü oluşturmaktadır. Bu oran diğer sigorta Şirketleri ile karşılaştırıldığında banka kanalı dışındaki satış kanallarının etkinliğinin düşük olduğunu göstermektedir. Sigorta sektöründe 9. Sırada olan Eureka sigortanın banka üretimini toplam üretiminden çıkardığımızda sigorta şirketinin 3 basamak gerilediği de Tablo 15'te görülmektedir.

Garanti Hayat ve Emeklilik ise emeklilik Şirketleri içerisinde 2. Durumda bulunmaktadır. Tablo 15'te şirketin tüm üretiminin banka kanalı ile yapılan poliçe satışından temin edilmekte olduğu görülmektedir. Bu bilgiler eşliğinde Garanti bankasının banka sigortacılığında en verimli banka olduğu sonucuna varılabilir. Elde edilen verilere istinaden elementerde banka kanalı prim üretimde 1. Hayat ve emeklilik alanında ise 2: olan şirketler Garanti bankasının sermayedarı olduğu kurumlardır.

Bunun yanı sıra iki şirketin toplam prim üretimi sigorta sektörünün banka kanalı üretiminin %20 'sidir. Bu oran mevcutta aynı bankanın sermayedarı olduğu hayat dışı ve hayat şirket çiftlerinin ulaştığı en yüksek orandır.

Yapı Kredi Bankası – Yapı Kredi Sigorta ve Yapı Kredi Emeklilik

Yapı kredi bankası 1944 yılından bugüne hizmet vermekte olup 2006 yılında Koçbank ile birleşerek sektörün en büyük birleşmelerinden bir tanesine imza atmıştır. Sermaye yapısına bakıldığında;

- 'Koç Finansal Hizmetler A.Ş. 81,80
- Diğer ortaklar 18,20⁴⁶

Bu verilerden Türkiye ekonomisinin lokomotif ailelerinden Koç ailesinin Yapı Kredi Bankasının hakim hissedarı olduğu anlaşılmaktadır. Yapı Kredi Sigorta ve Yapı kredi emeklilik bankanın iştirakleridir. Bu şirketlerden öncelikle Yapı Kredi Sigortanın sermaye yapısını incelediğimizde aşağıdaki Şirket ve oranlar elde edilmektedir.

⁴⁶ http://www.yapikredi.com.tr/tr-TR/yatirimci_iliskileri/ortaklik_yapisi.aspx?q=38

- ‘Yapı Kredi Bankası A.Ş. %53,10
- Halka Açık %33,69
- Yapı Kredi Faktöring %7,95
- Yapı Kredi Yatırım %5,26⁴⁷

Bu ortaklık yapısından da anlaşılacağı üzere şirketin hakim ortağı olarak Yapı Kredi bankası yer almaktadır. Şirketin %33,69’u ise halka açık olarak borsada işlem görmektedir.

Bir diğer iştirak ise Yapı Kredi Emekliliktir. Yapı Kredi emekliliğin sermaye dağılımı aşağıda yer almaktadır.

- Yapı Kredi Sigorta %99,92
- ‘Yapı Kredi Faktöring %0,0363
- Yapı Kredi Menkul değerler %0,0363
- Yapı Kredi Bankası A.Ş. %0,0007
- Turgut AĞLEN %0,000002⁴⁸

Bu verilerden de anlaşılacağı üzere Yapı Kredi Emeklilik Yapı kredi sigortanın bir iştiraki olarak kurulmuştur. Geri kalan ortakların sermaye toplamları dahi %1’e karşılık gelmemektedir. Ancak bu arada belirtmekte fayda vardır ki Yapı Kredi Bankası, Yapı Kredi sigortada sahip olduğu hisse oranı sebebi ile Yapı Kredi Emeklilikte dolaylı olarak sermaye sahibi konumundadır.

Bu şirketlerin üretim performanslarına bakıldığında ise Yapı kredi sigortanın elementer branşta faaliyet gösteren şirketler içerisinde banka kanalı üretimi olarak 2. Sırada olduğu görülmektedir. Yapı Kredi emeklilik ise emeklilik ve hayat alanında faaliyet gösteren

⁴⁷ http://www.yksigorta.com/kurumsal/yatirimci_iliskileri/index.html#display

⁴⁸ Yapı Kredi Emeklilik A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

şirketler içerisinde banka kanalı üretimi sıralamasında 8. Durumdadır. Elementer poliçe üretiminde banka kanalından verimli bir üretim rakamı elde edilirken henüz emeklilik poliçesi tanziminde banka kaynaklarını rakiplerine göre verimli bir şekilde kullanamamaktadır.

Üretim rakamlarının toplam üretim içindeki payına bakıldığında ise Yapı Kredi Sigorta'nın banka kanalı ile yapmış olduğu prim üretimi toplam üretiminin %21'ini oluşturmaktadır, Yapı Kredi Emekliliğin üretiminde ise banka kanalı üretimi %50 oranındadır.

Yapı kredi Sigorta ve Yapı Kredi Emekliliğin üretim toplamalarının toplam banka kanalı üretiminin %7.5'idir. Oranın düşük çıkmasında özellikle emeklilik şirketinin prim üretiminin büyük etken olduğu diğer emeklilik şirketleri ile karşılaştırıldığında ifade edilebilir.

Finans bank – Finans Sigorta ve Finans Emeklilik :

'18 Ağustos 2006 tarihinde, Fiba Holding A.Ş. ve diğer Fiba Grubu şirketlerine ait Finansbank Anonim Şirketi'nin çıkarılmış sermayesinin %46'sını temsil eden hisseler ile Fiba Holding Anonim Şirketi'ne ait 100 adet kurucu hisse, 3 Nisan 2006 tarihinde imzalanan Hisse Alım Anlaşması çerçevesinde, National Bank of Greece S.A.'ya devrolmuştur.

1841 yılında kurulan National Bank of Greece S.A. (NBG), 1880 yılından beri Atina Borsası'nda, 1999 yılından beri ise New York borsasında işlem görmektedir. NBG kurulduğu yıldan beri bankacılık ağını genişletmekte, bireysel ve ticari bankacılık, varlık yönetimi, aracılık hizmetleri ve yatırım bankacılığının da içinde bulunduğu birçok finansal hizmeti müşterilerine sağlamaktadır. Bankanın hisselerinin son durumu ise aşağıda yer almaktadır;

- 'NATIONAL BANK OF GREECE %77,22
- NBGI HOLDINGS B.V %7,9

- INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION (IFC) %5
- NBG FINANCE (DOLLAR) PLC 9,68
- DİĞER 0,21⁴⁹

Bu verilere bakıldığında Fiba holdinge ait hisselerin yabancı ortaklar tarafından satın alındığı ve bankada Fiba holdingin herhangi bir ortaklığının bulunmadığı anlaşılmaktadır. Ancak banka poliçe tanziminde Fiba Sigorta ile birlikte hareket etmekte ve bankada yalnızca bu şirkete ait poliçelerin tanzimi yapılmaktadır. Fiba Sigortanın sermaye yapısı ise şu şekildedir;

- Fiba Holding A.Ş. %64,21
- Fina Holding A.Ş. % 9,63
- Fiba Faktöring % 9,63
- Gelişim Faktöring % 9,63
- Diğer % 9,62⁵⁰

Bu banka – sigorta şirket ilişkisi yukarıda incelediklerimizden farklıdır. Dolaylı veya doğrudan bir sermaye ortaklığı bulunan şirketler yerine herhangi bir ortaklığın olmadığı bir yapı karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada bankanın tek bir sigorta şirketi ile çalışması tamamen bir ticari karardır. Ancak Finansbank'ın sermaye ilişkisi emeklilik alanında faaliyet gösteren Finansn emekliliğin hisse dağılımını incelediğimizde karşımıza çıkmaktadır. Bu dağılım şu şekildedir;

- Finansbank A.Ş. 99.99998%

⁴⁹ Finansbank A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

⁵⁰ https://fibasigorta.com.tr/ortaklik_yapisi.asp

- Finans Finansal Kiralama A.Ş. 0.000005%
- Finans Portföy Yönetimi A.Ş. 0.000005%
- Finans Yatırım Menkul Değerler 0.000005%
- Hüsnü Mustafa Özyeğin 0.000005%⁵¹

Bu hisse dağılımından da anlaşılacağı üzere Finansbank Finans emekliliğın neredeyse tamamına sahip konumdadır.

Finansbank'ın tüm şubeleri aynı zaman da Finans sigortanın police tanzimini gerçekleştirmektedir. Fiba holding Finans Sigortanın sahibidir. Bu nedenle de Finansbank ve Finans Sigorta yalnızca birbirleri ile banka sigortacılığı işlemleri gerçekleştirmektedirler.

Üretim rakamlarına bakıldığında ise her iki şirketin de faaliyet göstermiş oldukları alanlardaki şirketler arasında banka kanalı üretimi itibariyle 7. Sırada oldukları dikkat çekmektedir. Tablo 14'te banka kanalı üretiminin toplam içindeki payı incelendiğinde ise Finans Emekliliğın tanzim etmiş olduğu tüm poliçelerin banka kanalı ile tanzim edildiği anlaşılmaktadır. Fiba sigorta içinse bu oran %25 'tir.

Türkiye Halk Bankası- Birlik Sigorta ve Birlik Hayat

'Türkiye Halk Bankası Anonim Şirketi (Banka) 2284 no'lu kanun kapsamında 1933 yılında Türkiye'de kurulmuş, 1938 yılında fiilen faaliyete geçmiş ve bugün itibariyle kamusal sermayeli ticari bir banka olarak faaliyetine devam etmektedir.

Banka'nın sermayesinin doğrudan hakimiyeti T.C. Başbakanlık Özelleştirme İdaresi Başkanlığı'na aittir.

⁵¹ Finans Emeklilik ve Hayat A.Ş. (2010), "Faaliyet Raporu 2009)

Banka'nın 30 Eylül 2007 hesap dönemi sonu itibariyle nominal sermayesinin pay sahipleri arasındaki dağılımı aşağıda gösterilmektedir:

- Bankada T.C. Özelleştirme İdaresi Başkanlığı dışında nitelikli paya sahip hissedar bulunmamaktadır.⁵²

Birlik sigorta ise Halbank'ın iştirakleri arasında yer almaktadır. Birlik Sigortanın sermaye dağılımı ise şu şekildedir;

- 'T. Halk Bankası A.Ş. % 82,26
- EKK Koop. Odalar % 5,38
- Diğer % 12,36⁵³

Birlik sigorta dışında Birlik Hayat da Halka Bank'ın iştirakleri arasında yer almaktadır. Birlik Hayat sadece hayat alanında faaliyet göstermekte olup emeklilik poliçe tanzimi yapmamaktadır. Şirketlerin üretim performansını değerlendirmeden önce Birlik Hayatın sermaye yapısını incelememiz durumunda karşımıza aşağıdaki dağılım çıkmaktadır.

- 'T. Halk Bankası A.Ş. % 94,4
- Birlik Sigorta A.Ş. % 5
- Şahıs Ortaklar % 0,⁵⁴

Bu dağılımdan da anlaşılacağı üzere her iki şirketin de en büyük ve hakim hissedarı Halk Bankası'dır. Şirketlerin üretim performansları incelendiğinde her iki Şirket için de banka kanalı üretiminin ciddi bir ödenen sahip olduğu görülmektedir.

Birlik Sigortanın tanzim etmiş olduğu poliçelerin tamamı tablo 14'te görüleceği üzere Halk Banka'sı tarafından poliçeleştirilmektedir. Birlik Sigorta'ya bakıldığında ise bu oran

⁵² Türkiye Halk Bankası A.Ş. (2010) "Faaliyet Raporu 2009"

⁵³ <http://www.birliksigorta.com.tr/channels/1.asp?id=12>

⁵⁴ <http://www.birlikhayatsigorta.com.tr/kurumsal.html>

%52'dir. Sigorta şirketleri için ciddi önemde olan bu üretim rakamının toplam banka kanalı sigorta primi üretimine oranladığımızda ise %5.8 gibi bir oran karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla banka kanalı üretiminin şirketlerde ciddi bir paya sahip olması şirketlerin prim üretim hacimlerinin sığ olmasından kaynaklanmaktadır.

Ziraat Bankası – Başak Groupama ve Başak Groupama Emeklilik

'Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş.'nin temelini 1863 yılında kurulan Memleket Sandıkları oluşturmaktadır. 1883 yılında Memleket Sandıkları'nın yerini Menafi Sandıkları almış ve 1888 yılında da Menafi Sandıkları yeniden organize edilerek Banka, çiftçileri kredilendirmek, faiz karşılığında tevdiat kabulü ve ziraata ilişkin sarraflık ve aracılık işleri yapmak üzere resmen kurulmuştur. Her türlü bankacılık faaliyetlerinde bulunma yetkisine haiz olan Banka'nın hisselerinin tamamı T.C. Hazine Müsteşarlığı'na ait olup, merkezi Ankara'dadır.

Banka'nın tek hissedarı Hazine Müsteşarlığı'dır.⁵⁵

1959 yılında T.C. Ziraat Bankası önderliğinde Başak Sigorta unvanı ile kuruldu. T.C. Ziraat Bankası'nın % 56.67'lik Başak Sigorta hissesi, 2006 yılında Avrupa'nın güçlü sigorta şirketlerinden Groupama tarafından satın alındı. Satın alınma sonrası Başak Groupama Sigorta ismiyle faaliyetlerine devam etti. 2008 yılında özelleştirme sonrası Grup bünyesine katılan Türkiye'nin köklü sigorta şirketlerinden Güven Sigorta ile birleşmesini tamamlayarak, 30 Eylül 2009 tarihinden itibaren Groupama Sigorta ünvanını aldı. Buradan da anlaşılacağı üzere uzun yıllar Başak Sigorta adı ile Ziraat bankasının iştiraki olan şirket 2006 yılında özelleşmiş ve Fransız groupama Şirketince satın alınmıştır.

Ziraat Bankası ile – Groupama Sigorta arasında olan ilişki daha önce ele aldığımız Finansbank – Fiba sigorta ilişkisine benzerlik göstermekte olup herhangi bir sermaye ilişkisi ortada kalmamasına rağmen ticari olarak Ziraat Bankası Groupama ile çalışmaktadır. Ancak 2009 sonu itibariyle hem elementer hem de emeklilik alanlarında

⁵⁵ Türkiye Ziraat Bankası A.Ş. (2010), "Faaliyet Raporu 2009"

Ziraat Bankasının kendi sigorta şirketlerini kurması nedeni ile üretimin 2010 yılında bu şirketlere kanalize olması beklenmektedir.

Groupama ve Groupama Hayat ve Emeklilik Şirketlerinin üretim performanslarına bakıldığında Groupama Emekliliğin banka kanalı ile yapılan üretimde 1. Sırada olduğu görülmektedir. Şirketin prim üretiminin %88 'i tablo 14'te görüleceği üzere banka kanalı ile tesis edilememektedir. Groupama Sigorta ise elementer branşta faaliyet gösteren şirketler içerisinde 4. Sırada yer almaktadır. Bu şirketin toplam prim üretimi içerisindeki banka kanalı payı ise %12'dir. Üretim rakamlarından da anlaşılacağı üzere iki şirketin banka kanalı prim üretimi içerisinde ciddi bir fark bulunmaktadır. Rakamlardan hareketle Ziraat Bankasının özellikle emeklilik ve hayat poliçesi tanziminde en önemli banka olduğunu ifade edebiliriz. Bunu ifade ederken 1.1 milyon TL lik hayat ve emeklilik branşı prim üretiminin %30'unun sadece Ziraat bankası tarafından poliçeleştirildiği özellikle belirtmemiz gereklidir. Ziraat Bankasının toplam banka kanalı primi içerisindeki payı ise %17.6 dır.

2010 Yılında ise bu yapı sona ermiştir. Ziraat Bankası yukarıda örneklerine de rasladığımız üzere Fransız Groupama Şirketi ile olan Banka Sigortacılığı çalışmalarını hem elementer hem de emeklilik branşlarında sonlandırmış ve kendi Şirketleri olan Ziraat Sigorta ve Ziraat Emeklilik Şirketlerini açmıştır. Bu değişim sonucunda üretiminin tamamını banka kanalı ile almakta olan Groupama Emeklilik tüm portföyünü kaybetmek durumunda kalmıştır.

Yaşamış olduğumuz bu örnek bir sigorta şirketinin üretiminin tamamını bir dağıtım kanalına, özellikle de bankaya bağımlı olarak oluşturulmamasını. Riskin tek bir noktada kümelenmesi sonucunda oluşacak olan ikili ilişkinin sona ermesi riski neticesinde sigorta şirketinin müşterilerini kaybedeceği ve organizasyonel yara alacağı görülmektedir.

Vakıfbank – Güneş Sigorta ve Vakıf Emeklilik

'Vakıfbnk 1954 yılında kurulmuş olup mevcut ortaklık yapısı da incelendiinde görülmektedir ki bir kamu bankasıdır. Bankaya ilişkin sermaye dağılımı şu şekildedir;

- Vakıflar Genel Müdürlüğünün idare ve temsil ettiği mazbut varlıklar %43

- Mülhak Vakıflar %15.5
- Diğer mülhak varlıklar %0,12
- Türkiye Vakıflar Bankası Memur ve hizmetlileri emekli ve sağlık yardım sandığı vakfi %16.1
- Halka açık %25⁵⁶

Günümüzde VakıfBank bankacılık ürün ve hizmetleri, kurumsal, ticari ve küçük işletme bankacılığının yanı sıra bireysel ve özel bankacılık alanlarını da kapsamaktadır. Temel bankacılık ürün ve hizmetlerine ek olarak yatırım bankacılığı ve sermaye piyasası faaliyetlerinde de bulunan VakıfBank, finansal iştirakleri aracılığıyla sigortacılıktan, finansal kiralama ve factoring hizmetlerine kadar en geniş yelpazede finansal ürünleri müşterilerine sunmaktadır. Ülke çapına yayılan 430 adet şubesi, 3 adet kurumsal hizmet merkezi, 102 adet bağlı şubesi bulunmaktadır.

Bankanın yukarıda da belirtildiği üzere sigortacılık alanında yer alan iştirakleri Güneş Sigorta ve Vakıf emeklilik şirketleridir. Güneş Sigorta'nın sermaye dağılımı aşağıda yer almaktadır,

- Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. %34,22
- Groupama S.A. % 30
- Vakıfbank personeli özel sosyal güvenlik hizmetleri vakfi %10
- Türkiye Vakıflar Bankası Memur ve hizmetlileri emekli ve sağlık yardım sandığı vakfi %5.01
- Halka açık kısım %20.76⁵⁷

Bu dağılımdan da görüldüğü üzere Güneş sigortada hakim pay Vakıflar bankasına ait durumdadır. Şirketin üçte birlik kısmı bankaya aitken %15 oranındaki bir kısmı bankanın

⁵⁶ Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş. (2010) "Faaliyet Raporu 2009"

⁵⁷ Güneş Sigorta A.Ş. (2010) "Faaliyet Raporu 2009"

çalışanlarına yönük olarak kurmuş olduğu vakıflara ait bulunmaktadır. Güneş Sigorta yalnızca elementer alanda faaliyet göstermekte olup bankanın iştiraki olan ve yalnızca emeklilik sektöründe faaliyet gösteren şirketse Vakıf Emeklilik'tir.

Vakıf Emeklilik A.Ş., Güneş Hayat Sigorta A.Ş. adıyla, 01.05.1991 tarihinde 15 Bin TL sermaye ile kurulmuştur. 4632 Sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu çerçevesinde 31 Mayıs 2002 tarihinde, Emeklilik Şirketi olarak faaliyet göstermek üzere Hazine Müsteşarlığı'na dönüşüm izni başvurusunda bulunan Güneş Hayat Sigorta A.Ş., 21 Şubat 2003 tarihi itibarıyla, dönüşüm iznini almıştır Güneş Hayat Sigorta A.Ş., 5 Mart 2003 tarihinde toplanan olağan genel kurulunu müteakiben, 14 Mart 2003'te resmi ünvan değişikliği tescilini de gerçekleştirip "Vakıf Emeklilik A.Ş." ismini alarak, Bireysel Emeklilik Sistemi içerisinde faaliyet gösterecek 11 Şirket arasına katılmıştır. Vakıf emekliliğe ait sermaye dağılımı ise şu şekildedir;

- 'Vakıflar Bankası T.A.O %53.90
- Güneş Sigorta A.Ş. %37
- Vakıf Yatırım Menkul Değerler A.Ş. %8
- Vakıfbank personeli özel sosyal güvenlik hizmetleri vakfi %1
- Güneş Turizm otomotiv Ticaret A.Ş. %0.01⁵⁸

Güneş sigorta elementer şirketler içerisinde banka kanalı ile almış olduğu üretime göre 6. Vakıf emeklilik ise hayat ve emeklilik şirketleri içerisinde 9. sıradadır. Tablo 14'te görüleceği üzere Güneş Sigortanın banka kanalı üretimi toplam üretim içerisinde %11 gibi bir orana sahipken Vakıf Emeklilik için bu oran %67'dir. Bankanın toplam sigorta üretim hacmi ise toplam banka kanalı sigorta prim üretimi içerisinde %6.3 oranına sahiptir.

Bankanın sigorta prim üretimini incelediğimizde henüz arzu edilen ölçülerde büyüme kaydedilemediği görülmektedir. Bir başka kamu bankası özelliğinde olan Ziaat Bankasının özellikle hayat ve emeklilik şirketile yakalamış olduğu başarının Vakıf

⁵⁸ Vakıf Hayat ve Emeklilik A.Ş. (2010), "Faaliyet Raporu 2009"

Emeklilik bir hayli gerisindedir. Güneş sigorta ise toplam prim içerisinde %11 oran ile sektöre göre (%12 ortalama) daha düşük oranda banka kanalı üretimi almaktadır.

Bu bilgiler ile sermaye ilişkisi olan veya geçmişten gelen sermaye ilişkisi nedeni ile halen çalışmaları devam eden sigorta ve bankaların önce sermaye yapılarındaki bağlantıları ve bunun yanında sigorta prim üretimi olarak bankaların sigorta şirketlerinin bulunduğu konumlardaki etki ve rollerini yorumlamış bulunmaktayız. Bu veriler ile de bir çok bankanın bankasürans prim üretim hacmindeki ağırlığını da ele vurguladık.

Tablo 15'teki En çok banka kanalı ile prim üretimi yapan 20 sigorta şirketinin neredeyse tamamının bir bankanın çalıştığı tek sigorta şirketi olması muhakkak ki tesadüf değildir. Sigorta prim üretim hacmi yüksek olan diğer bankaların birkaç tane sigorta şirketi ile beraber çalışmış olmaları nedeni ile bir bankanın iştiraki olmayan veya büyük bir bankanın tek çalıştığı şirket olmayan sigorta şirketi banka kanalı ile ciddi bir prim hacmine sahip olamamışlardır. Bu durum bankaların sigorta şirketlerine doğrudan iştirak etmelerinin yaygınlığı ile açıklanabilecek bir durumdur.

Mevcut bankasürans uygulamalarının ne denli başarılı olduğu konusuna geçmeden önce Avrupadaki bankasürans uygulamalarının neden önem kazandığını hangi ülkelerde önemli rol oynadığını ele almamız Ülkemiz dışındaki bankasürans faaliyetlerin gerçekleştiriliş şekline ilişkin fikir edinmemizi sağlayacaktır.

2.3.Avrupa'da Banka Sigortacılığının Gelişim Nedenleri ve örnekler

'Avrupa finansman pazarında kuralların gevşemesive liberilizasyon hareketleri yeni ve cazip çapraz satış imkanları yaratmış buda bazı ülkelerde sigorta sektöründe bankaların konumlarını güçlendirmiştir. Avrupa'da perakende banka mevduatlarında azalmanın devam ettiği düşünüldüğünde bankaların hayat ve emeklilik ürünleri ile bu ağı kapatmaya çalıştıkları ve bir ölçüde karlılıklarına katkı sağlama arzusunda oldukları görülmüştür.

Bankalar ürün yelpazesini sigortacılığı da kapsayacak şekilde genişletmek için kullanıma hazır müşteri portföyünden yararlandılar. Son müşteriye broker veya bağlı acenteler vasıtasıyla ulaşabilen geleneksel sigortacıların aksine, bankalar son müşterileri ile direkt bağlantı kurdular. Başka ilginç bir gelişme de Avrupa'nın büyük bir müşteri

tabanına sahip olan ve moder pazrlama teknikleri kullanılarak faydalı hale getirilebilecek postahanelerin özelleştirilmei ve sigortacılık alanında kullanılmasıdır.

Avrupada Bankaların sigorta pazarına girişleri gleneksel digorta sektörünün rekabetçi ortamında yeni bir faktör olarak tanımlanmıştır. Aynı zamanda banka sigortacılığı ve tam finansman şirketleri , finansman ve sigorta piyasalarının itici gücü haline gelmiştir. Bu eğilimin devam edeceği ve hem perakende hem de ticari piyasa kesimlerinde finansal hizmetlerin daha fazla entegre olmasını teşvik edeceği beklenmektedir.

Fransa'daki Credit Agricole efsanesi gerek bankacılık gerekse sigortacılık çevrelerince iyi bilinir. Bu banka 1986'da kendi sigorta şirketi Predica'yı kurdu. İki yıldan az bir süre içinde finans dünyası şaşkınlık içinde Predica'nın Fransa'daki 2. büyük hayat sigortası irketi oluşunu gördü. Credit Agricole'ün 1990'da kurduğu hayat dıı sigorta şirketi Pacifica ise Predica'nın satış düzeyine ulaşamadı ama yine de dikkate değer Pazar payı gelişimi elde etti.

Fransız bankaları 1970'lerden beri bzi tür hayat sigortası işlerine girmişlerdi Banka sigortacılığının bu ön aşaması, on yıllardır birçok avrup ülkesinde yaygın olarak uygulanmaktaydı. Bankacılık ve sigortacılık arasındaki yasal ayrımlar 1980'lerde gevşetildikten sonra , avrupa bankaları sigortacılıkta daha aktif hale geldiler.

Avrupada Banka Sigortacılığını savunanların nedenleri şunlardır.

- ✓ Yoğun rekabetten ötürü kar marjlarının düşmesi,
- ✓ Mevduat şeklindeki tasarruftan sigorta ve diğer yüksek getirili yatırım araçları biçimindeki tasarrufa geçiş isteği,
- ✓ Yaygın şube ağlarını daha etkin kullanmak sureti ile dağıtımda önemli tasarruf sağlamak,
- ✓ Demografik eğilimlerin ve sosyal güvenlik programlarının sınırlanması sonucunda hayat sigortası için önemli bir büyüme potansiyelinin ortaya çıkması,

✓ İspanya Yunanistan, Portekiz ve Fransa gibi birçok ülkede, sigortacılar geniş potansiyel müşteri kesimine erişemiyorlardı. Öte yandan bankaların elinde, banka şubeleri ağı ve mevcut müşteri ilişkileri vasıtasıyla bu kesimlere daha fazla ulaşma imkanı vardı.

Banka sigortacılığının başarısı ülkeden ülkeye değişmektedir. Fransa Avrupa'da lider durumundadır. B.Piyasanın gelişme aşaması ile ilişkili olarak çeşitli ülkelerde farklı büyüme fırsatları görülmektedir. Bu ilişki, banka sigortacılığının belli ülkelerde elde ettiği başarıların farklı derecelerde olmasını açıklamaktadır. Fransa gibi bir ülkede, geniş orta-sınıf kesimlere sigortacılar tarafından hizmet götürülememekte olup bu kesimlere ulaşmada bankalar sigortacılara göre daha avantajlı konumdadır. Özel emeklilik piyasaları gelişmiş olan Hollanda gibi ülkelerde, banka sigortacılığının başarısı, yerel sigorta aracılarının piyasada daha güçlü konumda olmalarından dolayı daha sınırlıdır.

Özel hayat ve emeklilik sigortası planları açısından daha az gelişmiş olan Almanya piyasasında , dar anlamıyla banka sigortacılığı sınırlı bir yer edinebilmiştir. Bu sigortacılar ile bankalar arasındaki eskiye dayanan bağlantıların ve karşılıklı hissedarlığın yerleştiği oturmuş piyasa yapısına bağlanabilir. Bu klasik bütünleştirilmiş finans modelinde bankalar ve sigortacılar, bir diğ erinin ürünlerini karşılıklı olarak satmayı hedeflemişlerdir. Direkt sigortacıların ve diğ er Avrupalı oyuncuların artan rekabetinden ötürü bu durum yavaş yavaş değişebilecektir.⁵⁹

Avrupadaki yapı ile Türkiye'deki mevcut banka sigortacılığı uygulamasının karşılaştırılmasında ise karşımıza çıkan en önemli nokta Dünyada birçok sigorta şirketinin bankası mevcutken ülkemizde bankaların sigorta şirketleri bulunmaktadır.

Dünyada sigorta şirketleri toplamakta oldukları fonların işletilmesine yönelik bankalar kurmaktadır. Ülkemizde henüz bir sigorta şirketinin iştiraki veya sermayedarı olduğu bir bankanın kuruluşunu yaptığına rastlanmamıştır.

⁵⁹ Cemal Ezerdi, **Avrupa Sigorta Sektörünün Finansal Sektör İçerisindeki Yeni Konumu ve Ekonomik rolü**, İstanbul:2002,s.74

III. BÖLÜM

ANKET ANALİZİ VE MODEL OLUŞTURMA

Sigorta sektörü içerisinde banka sigortacılığı yukarıdaki rakamsal analizlerde de görüldüğü üzere bir çok sigorta şirketi açısından kritik öneme sahiptir. Gerek Şirketler arasındaki sıralamanın belirlenmesinde gerekse de karlı branşlarda üretilen poliçeler ile kar zarara olumlu yönde katkıda bulunması ile banka sigortacılığı hem elementer hem de hayat ve emeklilik şirketleri için önemlidir.

Sigorta şirketleri özellikle bankanın sadece kendileri ile çalıştığı durumlarda bir bankasürans birimi kurarak, bankasürans temsilcisi adı verilen ve ana hedef ve görevleri bankanın portföy üretimini arttırmak ve ayrıca mevcut yenilemelerin kaçmamasını sağlamak olan çalışanları istihdam etmektedir.

Birden çok şirket ile çalışmakta olan bankalar ise kendi bünyelerinde yapmış oldukları sigorta işlemlerini takip etmek, düzenlemek ve poliçe satışı sonrasında da gereken hizmeti vermek, müşterilerine uygun ürünler geliştirmek ve bunların pazarlamasını daha etkin şekilde gerçekleştirmek gibi nedenlerle kendi bünyelerinde bir bankasürans müdürlüğü kurmaktadır.

Birinci bölümde ele alınan bu iki olgunun Türkiye uygulamaların işlevselliği sigorta ve banka sektörü açısından hala kesin çizgiler ile ifade edilememektedir. Özellikle bankaların tezin ikinci bölümünde belirtilen sermaye ilişkisi nedeni ile birden çok sigorta şirketi ile çalışmayı çoğu zaman tercih etmiyor olmaları , banka sigortacılığı açısından hizmet farklılığı, ve hizmet kalitesi gibi olguların sigorta şirketleri arasında ön plana çıkmasını belli bir ölçüde tutmaktadır.

Bu noktada gerçekleştirilen banka sigortacılığı uygulamalarına yönelik olarak sigorta şirket çalışanlarının ve aynı zamanda banka çalışanlarının aşağıda yer alan soruların bulunduğu anketi doldurmaları talep edilmiştir. Bu anket içerisinde yer alan sorular temelde banka sigortacılığına ilişkin 3 unsurun ölçümlenmesi amacı ile oluşturulmuştur.

Bu unsurlar;

- ❖ Bankaların sigortacılık işlemlerini gerçekleştirme şekillerinin irdelenmesi,
- ❖ Banka ve sigorta şirket ilişkisinin farklı bakış açılarından irdelenmesi,
- ❖ Banka sigortacılığındaki mevcut uygulama ve önümüzdeki dönemdeki gelişme beklentilerin irdelenmesi, olmuştur.

Bu sorular hem banka hem sigorta çalışanlarına sorularak her iki tarafın da kavramlara bakış açısının ortaya konması amaçlanmıştır. Her iki hizmet sektörü çalışanlarından alınan yanıtlar irdelendikten sonra ortaya çıkan sonuçlar karşılaştırılmak sureti ile bankasüransın uygulanma biçimine ilişkin bir model ortaya çıkacak ve sonuca yönelik veriler ortaya çıkacaktır. Anket soruları Ek 4 te yer almaktadır.

3.1. Sigorta Çalışanlarına Uygulanan Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Toplamda 120 adet anket 3 farklı sigorta şirketi çalışanlarına uygulanmıştır.

Ankete çalışanların cinsiyetine göre dağılımı;

- %36 oranında erkek
- %64 oranında bayan katılmıştır.

Katılımcıların eğitim seviyelerine bakıldığında

- %54 Lisans,
- %28 Yüksek okul,
- %10 lise mezunu
- %7,5 yüksek lisans mezunu bulunmaktadır.

Örneklem grubunun yaş datasına göre dağılımı

- %56, 26-35 yaş arası,
- %23, 36-45 yaş arası,

- %11, 20-25 yaş arası,
- %10 46 yaş ve üzeri çalışan bulunmaktadır.

Görev olarak örneklem grubunu incelediğimizde ise,

- %29 Müdür ve Müdür yardımcısı pozisyonunda,
- %67 Personel (uzman, uzman yardımcısı ve memur) pozisyonunda
- %4 Üst yönetici pozisyonunda görev yapanlardan oluşmaktadır.

Ankete katılanların en son alınan datası ise mesleki tecrübe süreleridir. Bu bilgiye bakıldığında şu rakamlar elde edilmiştir;

- %18, 0-2 Yıl arasında çalışanlar,
- %18, 2-5 Yıl arasında çalışanlar,
- %21, 5-10 Yıl arasında çalışanlar,
- %24, 10-15 Yıl arasında çalışanlar,
- %19 15 Yıl ve üzerinde sigorta sektöründe çalışanlardan oluşmaktadır.

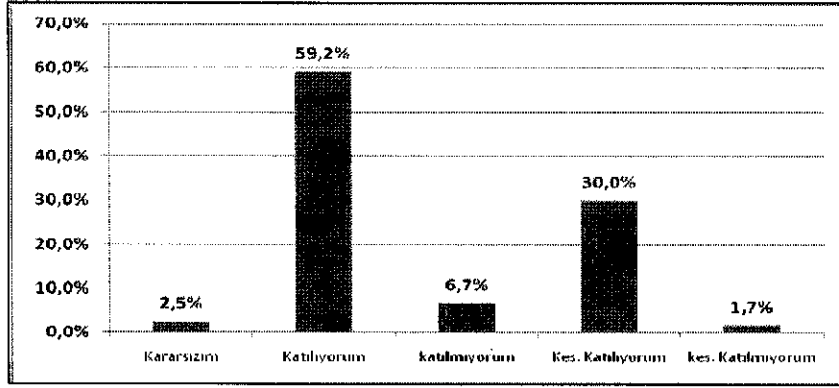
Elde edilen bu verilere göre anketin gerçekleştirildiği grup bayan ağırlıklı olmak üzere %90 oranında yüksekokul ve üzeri eğitime sahip olan, yaş ortalaması %80 oranında 26-45 yaş aralığında olan ve çoğunluğu şirkette personel olarak görev yapan çalışanlardan oluşmaktadır. Tecrübe datası ise belirlenen yaş aralıklarına göre birbirine çok yakın oranlarda bir dağılıma sahip olduğu görülmektedir.

Bu data'lara göre yukarıdaki soru gruplarının anket sonuçları ve bu sonuçların analizleri aşağıdaki şekilde oluşmuştur.

3.1.1.Banka ve sigorta şirket ilişkisinin farklı bakış açılarından irdelenmesine yönelik sorular ve elde edilen cevaplar

Soru 1: AB Sürecinde Banka – Sigorta Şirketi İşbirliği artacaktır.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



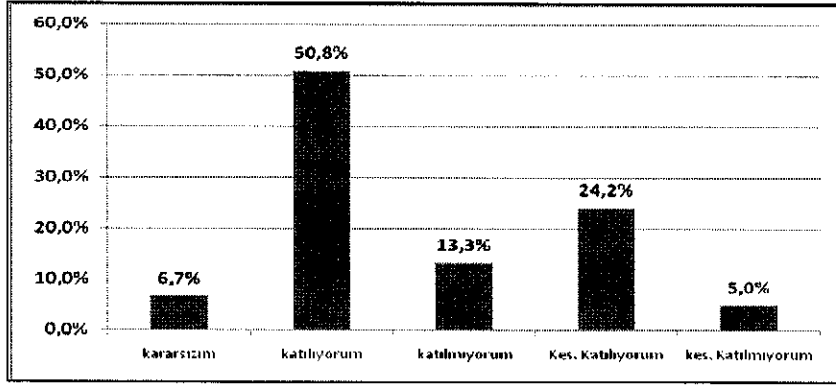
Grafik 3.1 : Sigorta şirketi çalışanları anket 1. soru cevapları

Birinci soruya verilen cevaplar incelendiğinde ankete katılanların Avrupa Birliği süreci içerisinde bankaların ve sigorta şirketlerinin gerçekleştirmiş oldukları işbirliğinde artış yaşanacağı beklentisi hakimdir. Ankete cevap verenlerin %59,2'si bu soruya katılıyorum cevabı verirken %30 oranındaki katılımcı kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu işbirliğinin artmasına yönelik beklenti %89,2 oranında gerçekleşmiştir.

Kararsız kalanların oranı %2,5 olurken olumlu görüş belirtmeyenlerin oranı ise %8,4 te kalmıştır.

Soru 7 :Banka Sigortacılığı Türk Sigorta Sektörünün gelişimi için önemli katkıya sahiptir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



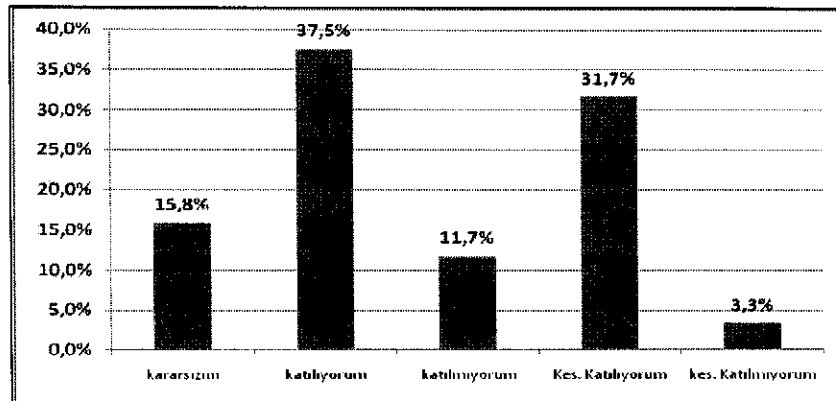
Grafik 3.2 : Sigorta şirketi çalışanları anket 7. soru cevapları

Banka sigortacılığının sigorta sektörünün gelişmesi için önemli olduğu önermesinin ölçümlendiği bu soruda sigorta sektörü çalışanlarının %50,8 oranında katılıyorum, %24,2 oranında kesinlikle katılıyorum cevabını seçtikleri görülmüştür. Olumlu yönde verilen cevapların oranı %75 'tir. Kararsızların oranı %6,7 olurken bu önermeye katılmayanlar %13,3, kesinlikle katılmayanlar ise %5 oranındadır.

Genel olarak cevaplar değerlendirildiğinde sigorta sektörü çalışanları banka kanalı ile elde edilen üretimin sigorta sektörünün gelişmesi için önemli olduğu düşüncesine sahiptirler.

Soru 11 : Bankaların sigorta satışını bankacılık ürünü olarak görmediklerini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



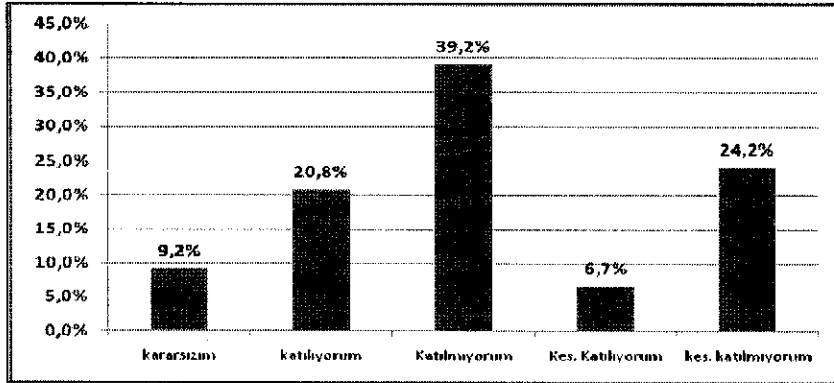
Grafik 3.3 : Sigorta şirketi çalışanları anket 11. soru cevapları

Bankaların sigorta ürünlerinin satışını bir bankacılık fonksiyonu olarak görmedikleri önermesinin ölçümlendiği 11. Soruya sigorta şirketi çalışanları %37,5 oranında katılıyorum, %31,7 oranında kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir. Kararsızların oranı ise %15,8 olmuştur. Bu önermeye katılmadığını ifade edenlerin oranı %11,7, kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı ise %3,3 olmuştur.

Genel olarak verilen cevaplar değerlendirildiğinde sigorta sektörü çalışanları bankaların sigortacılık ürünlerinin satışını bir bankacılık argümanı olarak görmedikleri yönündedir.

Soru 12 : Türkiye’de bankacılık sigortacılık ile aynı değere sahiptir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde olmuştur;



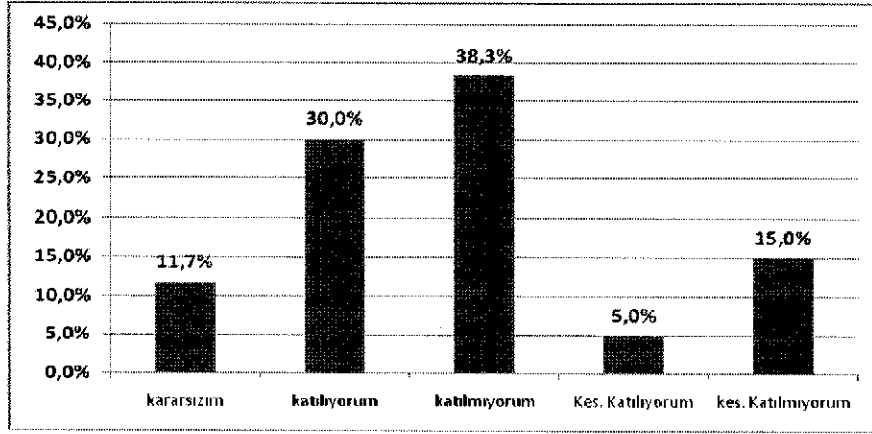
Grafik 3.4 : Sigorta şirketi çalışanları anket 12. soru cevapları

Bankacılık ile sigortacılık hizmetlerinin aynı derecede öneme sahip olduğunun ifade edildiği önermenin ölçümlendiği 12. Soruya sigorta şirketi çalışanları %39 oranında katılmıyorum, %24,2 oranında kesinlikle katılmıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. Dolayısıyla bu önermeye olumsuz görüş ifade edenlerin oranı %63,4 olmuştur. Kararsızların oranı %9,2 olurken, bu görüşe katılanların oranı %20,8 kesinlikle katılıyorum cevabı verenlerin oranı ise %6,7 olmuştur.

Genel olarak verilen cevaplar değerlendirildiğinde sigorta sektörü çalışanlarının sigortacılık ile bankacılık sektörlerinin aynı değerde olmadığını düşündükleri ancak buna yönelik çok kesin bir yargının diğer önermelerdeki gibi oluşmadığı görülmektedir. Kararsızım oylarının tamamı bayan katılımcılardan gelirken özellikle yüksek lisans mezunlarının tamamı soruya yönelik olumsuz görüş belirtmişlerdir. Lisans mezunlarında da önermeye katılmama yönünde oy kullananların oranı %70 seviyesinde olmuştur. Bu noktada özellikle eğitim seviyesi yüksek ve yaş aralığı 26-45 aralığındaki katılımcıların bankalar ile sigorta şirketlerinin aynı değere sahip olmadığını vurguladıkları görülmektedir.

Soru 14 : Tüm finansal ihtiyaçlar tek bir finansal kurumsan temine dilmelidir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde olmuştur;



Grafik 3.5 : Sigorta şirketi çalışanları anket 14. soru cevapları

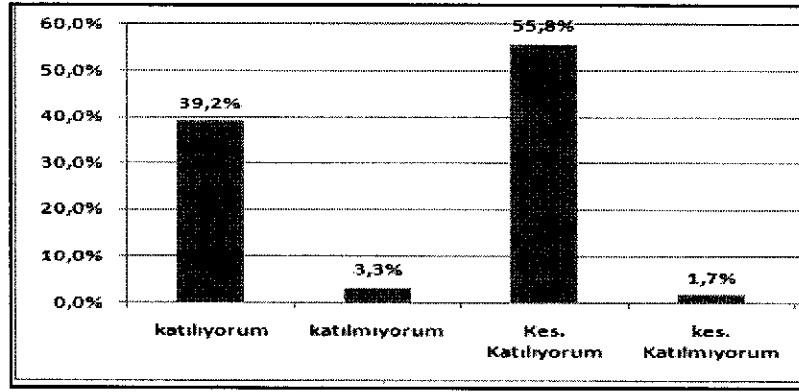
Tüm finansal ihtiyaçların tek bir finansal kurumsan temin edilmesini öneren 14. Soruya sigorta şirketi çalışanları %38,3 oranında katılmadıklarını %15 oranında kesinlikle katılmadıklarını ifade etmişlerdir. %11,7 lik kararsız katılımcıların dışında %30 oranında katıldığını ifade edenler ve %5 oranında kesinlikle katılıyorum seçeneğini tercih edenler bulunmaktadır.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde %53,3 oranında bu görüşe katılmayanlar %35 oranında ise görüşü destekleyenler bulunmaktadır. Özellikle banka sigortacılığının

avantajları içerisinde ifade edilen bu özellikte kişilerin bankada birçok finansal işlemi yaptığı için bunun bir genelleme olarak ortaya çıkıp çıkamayacağı sorgulanmıştır. Tüm değişkenlere göre sonuçlar birbirine yakın çıksa da özellikle 15 ve üzeri tecrübeye sahip olanların %75 oranında göre katılmadıkları, tecrübesi 5 yıl ve altında olanların ise katılıyorum yönünde %65 oranında görüş ifade ettikleri ölçümlenmiştir.

Soru 15 : Türkiye’de sigorta piyasası gelişime açıktır.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



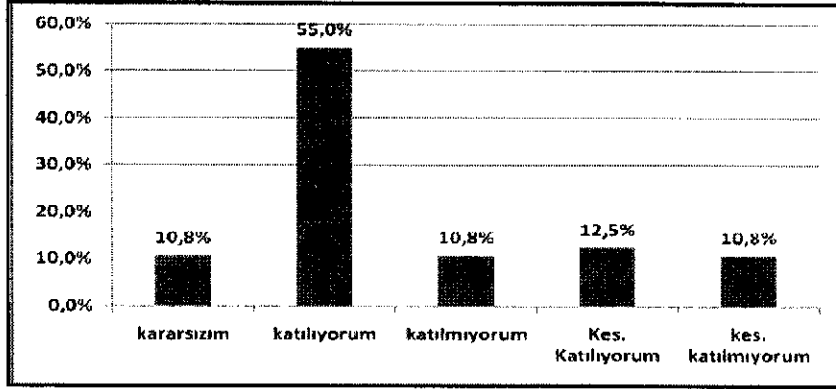
Grafik 3.6 : Sigorta şirketi çalışanları anket 15. soru cevapları

Türkiye’deki sigorta piyasasının gelişmeye açık olduğunun ifade edildiği önermeye sigorta şirketi çalışanları %55,8’ oranında kesinlikle katılıyorum,%39,2 oranında ise katılıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. Kararsız oy bulunmazken katılmıyorum %3,3 kesinlikle katılmıyorum ise %1,7 oranında oy almıştır.

Genel olarak cevaplar değerlendirildiğinde sigorta şirketi çalışanlarının sigorta sektörünün, Türkiye’de ileride gelişeceğine olan beklenti ve inançlarının üst seviyede olduğu net olarak tespit edilmiştir.

Soru 17 : Acente ve Banka Müşteri kitlesi farklıdır.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



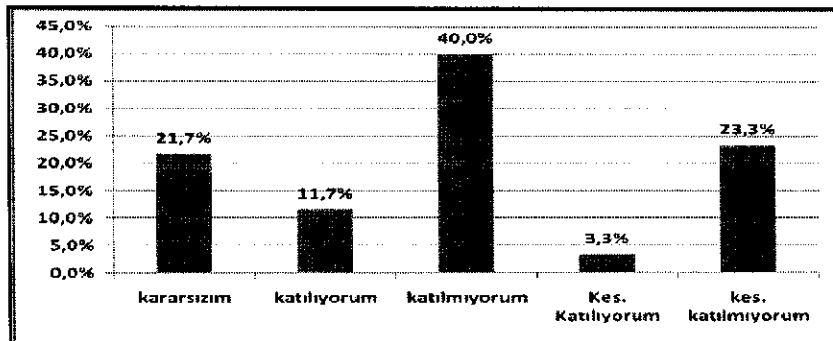
Grafik 3.7 : Sigorta şirketi çalışanları anket 17. soru cevapları

Acente ve banka sigortacılığının hizmet verdiği müşteri kitlesinin farklı olduğunun ifade edildiği önermeye, sigorta şirketi çalışanlarının %55 oranında katılıyorum, %12,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %10,8 oranında katılmıyorum, %10,8 oranında katılmıyorum, %10,8 oranında kesinlikle katılmıyorum cevabı verdikleri görülmektedir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde çalışanların 3 te 2 sinin önermeye katıldığı yönünde görüş beyan ettikleri tespit edilmekte olup 5 te 1 lik bir kesimin ise görüşe katılmadığı görülmektedir. Ancak sigorta şirketi çalışanlarının genel kanısı acente ve banka müşteri kitlesinin farklı olduğu yönündedir.

Soru 19 : Acente ile banka çalışanının sigortacılık bilgisinin yakın olduğunu düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



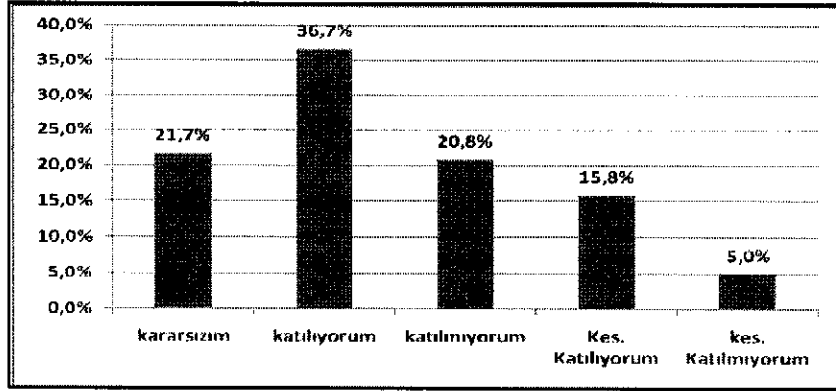
Grafik 3.8 : Sigorta şirketi çalışanları anket 19. soru cevapları

Banka ile sigorta acentesi çalışanlarının sigorta bilgisinin yakın olduğu önermesine sigorta şirketi çalışanları %40 oranında katılmıyorum, %23,3 oranında kesinlikle katılmıyorum, %21 oranında kararsızım, %11,7 oranında katılıyorum, %3,3 oranında kesinlikle katılıyorum cevabını vermişlerdir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde bu önermeye katılmayanların oranının %63,3 iken katıldığı yönünde görüş ifade edenlerin oranının %15 olduğu görülmektedir. Dolayısıyla sigorta şirketi çalışanları bankalardaki çalışanların acente ile yakın oranda sigorta bilgisine sahip olmadığını düşünmektedir.

Soru 21 :Acente ve Bankaların işbirliği yapması gerekir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.9 : Sigorta şirketi çalışanları anket 21. soru cevapları

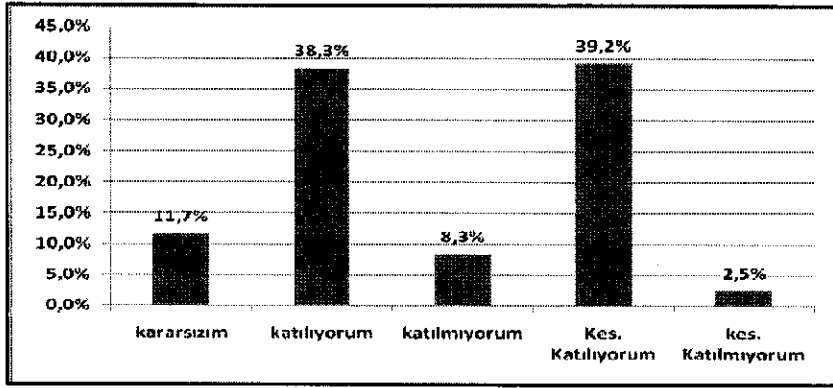
Acente ve bankaların işbirliği yapması gerektiğini belirten 19. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %36,7 oranında katılıyorum, %15,8 oranında kesinlikle katılıyorum, %21,7 oranında kararsızım, %20,8 oranında katılmıyorum, % 5 oranında kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde sigorta şirketi çalışanlarının %52,5 oranında işbirliğine olumlu baktığı ancak ciddi bir oranda kararsız kesimin bulunduğu görülmektedir. Özellikle 26-35 yaş aralığı katılımcıların %65 oranında olumlu görüş belirtmeleri sonuçlara etki etmiştir. Kesinlikle katılmadığını ifade eden görüşlerin tamamı

erkek katılımcılardan gelirken, kararsız oyların %%81'i bayan katılımcılardan elde edilmiştir. Bu noktada acente banka işbirliğine ilişkin kesin bir kanı oluşmamış olsa da işbirliğine gidilmesi yönünde görüşün ön plana çıktığı görülmektedir.

Soru 23 : Finans sektöründe herkesin profesyonelce bildiği işi yapması gerekir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



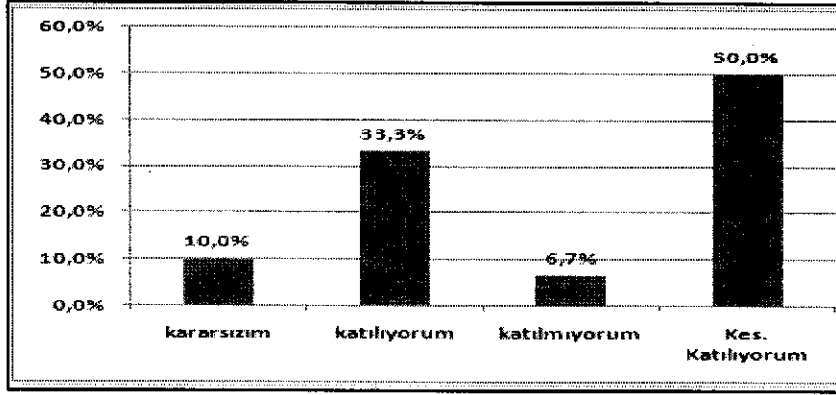
Grafik 3.10 : Sigorta şirketi çalışanları anket 23. soru cevapları

Finans sektöründe her kurumun kendi bildiği işi profesyonelce yapmasına ilişkin önermenin yer aldığı 23. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %39,2 oranında kesinlikle katılıyorum, %38,3 oranında katılıyorum, %11,7 oranında kararsızım, %8,3 oranında katılmıyorum ve %2,5 oranında kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermişlerdir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde, sigorta sektörü çalışanlarının her finansal kurumun kendi profesyonelleştiği işi yapması görüşünde yoğunlaştıkları görülmektedir.

Soru 30 : Prim üretimi açısından bankalar ile çalışan sigorta şirketleri çalışmayanlara göre daha avantajlıdır.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.11 : Sigorta şirketi çalışanları anket 30. soru cevapları

Bankalar ile çalışan şirketlerin prim üretimi açısından çalışmayanlara göre daha avantajlı oldukları önermesinin yer aldığı 30. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %50 kesinlikle katılıyorum, %33,3 katılıyorum, %10 katılmıyorum, %6,7 kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde sigorta şirketi çalışanlarından 4 te 3'ü bankalar ile çalışmanın sektördeki prim üretiminde ciddi bir avantaj sağladığı yönünde görüş beyan etmektedir. %83,3 oranında olumlu yönde belirtilen görüş, sigorta şirketi çalışanlarının banka kanalı üretiminin sektördeki sıralamaya etkisinin bilincinde olduğunu da göstermektedir.

Sigorta şirketi çalışanlarınca bankacılık ve sigortacılık sektörünün etkileşiminin irdelendiği 11 soru sonucunda;

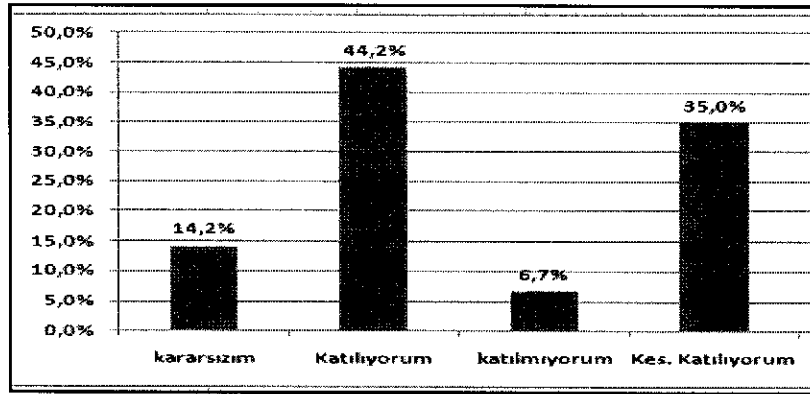
Sigorta çalışanlarının banka ve sigorta işbirliğinin artacağını, çünkü banka kanalı üretimin sigorta şirketleri için önemli bir prim üretim kanalı olduğunu gördükleri anlaşılmaktadır. Bunun yanında sigortacılığın hala bankacılık ile aynı değerde olmadığını ancak sigortacılığın önümüzdeki yıllarda ciddi değer kazanacağını düşündükleri de tespit edilmektedir. Acente ve banka kanalı karşılaştırmasında ise, banka çalışanlarının acente çalışanı kadar sigorta bilgisine hakim olmadığını, acenteler ile bankaların işbirliği yapabilecekleri düşüncesi ,ağırlık kazanmaktadır.

3.1.2. Banka Sigortacılığındaki Mevcut Uygulamalar ve Önümüzdeki Dönemdeki Gelişme Beklentilerinin İrdelenmesi

Bu bölümde banka sigortacılığının önümüzdeki dönemde ne şekilde sigorta sektörüne etki edeceği ve bu etkinin oluşmasında hangi unsurların ön plana çıkacağına ilişkin sorular anket katılımcılarına yöneltilmiştir. 8 adet benzer sorunun oluşturduğu soru grubundan elde edilecek sonuçlar analiz edilerek sigorta şirketi çalışanlarının banka sigortacılığının gelecek dönemki performans ve yapısal beklentilerine ilişkin veriler ifade edilecektir.

Soru 2 : Bankaların sigorta prim üretimindeki payının önümüzdeki yıllarda artacağını düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



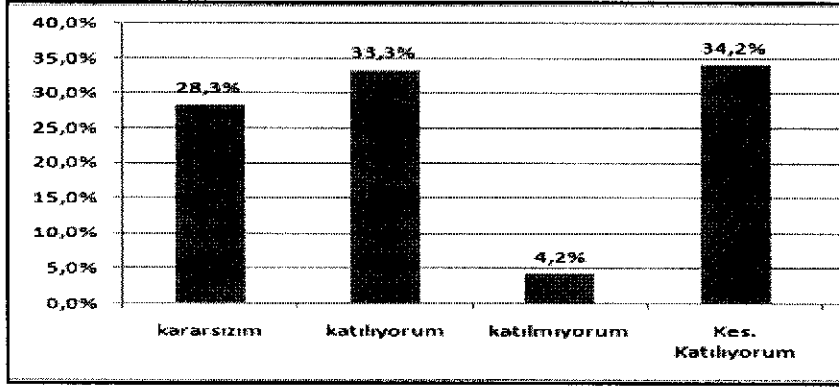
Grafik 3.12 : Sigorta şirketi çalışanları anket 2. soru cevapları

Bankaların önümüzdeki yıllarda sigorta piyasasındaki paylarını arttıracaklarının ifade edildiği önermeye, sigorta şirketi çalışanları %44,2 oranında katılıyorum, %35 oranında kesinlikle katılıyorum, %14,2 kararsızım ve %6,7 katılmıyorum olarak cevaplarını belirtmişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta sektörü çalışanlarının banka kanalı prim üretimlerinin önümüzdeki yıllarda artış göstereceği ve sigorta pazarındaki banka kanalı üretimin payının artacağı yönünde düşüncelerinin olduğu tespit edilmektedir.

Soru 8 : Bankalar poliçe önermelerinde müşteri tercihinine göre farklı şirketlerden hizmet verebilmelidir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



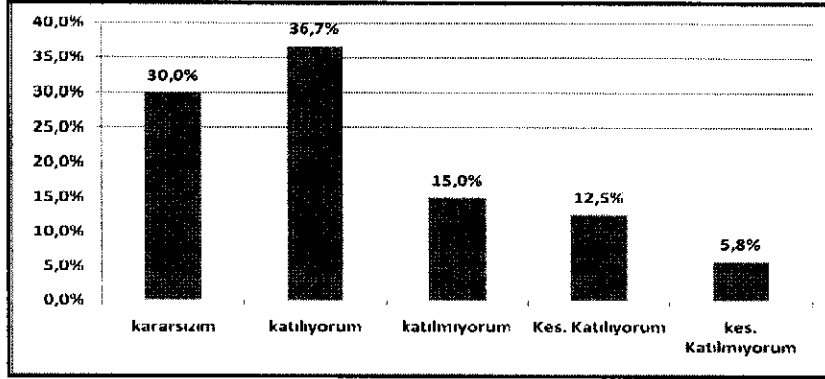
Grafik 3.13 : Sigorta şirketi çalışanları anket 8. soru cevapları

Bankaların müşteri tercihinine göre farklı şirketlerden fiyat verebilmelerinin ifade edildiği 8. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %33,3 oranında katılıyorum, %34,2 oranında kesinlikle katılıyorum, %28,3 oranında kararsızım ve %4,2 oranında katılmıyorum cevabı vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde sigorta sektörü çalışanlarının bankaların birden çok sigortaşirketi ile çalışabilmesi yönünde düşünce beyan ettikleri görülmektedir. Bunun yanında ciddi bir oranda kararsız görüşünün oluşmuş olması da ayrıca dikkat çekicidir.

Soru 9 : Bankaların prim üretiminde sigorta acenteleri ile rekabet edebileceklerini düşünmüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



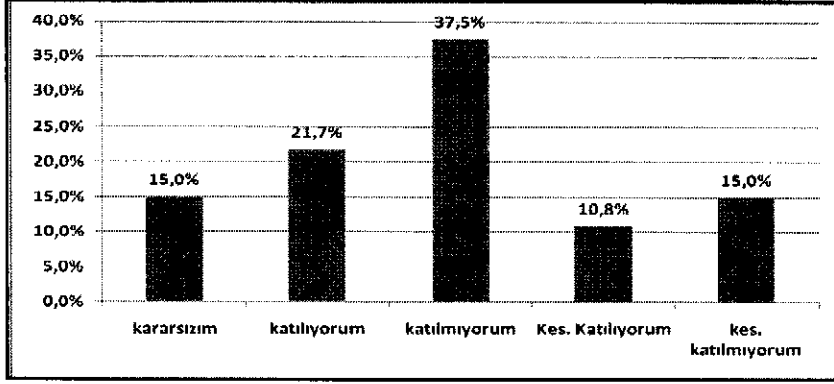
Grafik 3.14 : Sigorta şirketi çalışanları anket 9. soru cevapları

Bankaların prim üretiminde sigorta acenteleri ile rekabet edemeyeceklerine ilişkin ifadenin yer aldığı 9. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %36,7 oranında katılıyorum, %12,5 oranında kesinlikle katılıyorum, %30 oranında kararsızım, %15 oranında katılmıyorum, %5,8 oranında ise kesinlikle katılmıyorum cevabı vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde çalışanların yaklaşık %50'sinin bankaların acenteler ile prim hacminde rekabet edemeyeceğini düşünmektedir. Ancak bu soruda %30 oranındaki kararsızlar önümüzdeki dönemdeki gelişmelerin ne şekilde olacağı hakkında bir yorum yapamamakta, %21 oranındaki çalışan kemsisi ise bankaların acenteler ile rekabet edebilir bir noktaya ulaşacağını düşünmektedir. Dolayısıyla sigorta şirketi çalışanları acenteler ile bankanın aynı prim seviyelerine ulaşmayacağı yönünde ağırlıklı görüş belirtseler de bu konuda farklı fikirlerin de olduğu görülmektedir.

Soru 16 : Bankaların sadece grup –iştirak şirketi ile çalışması gerektiğine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



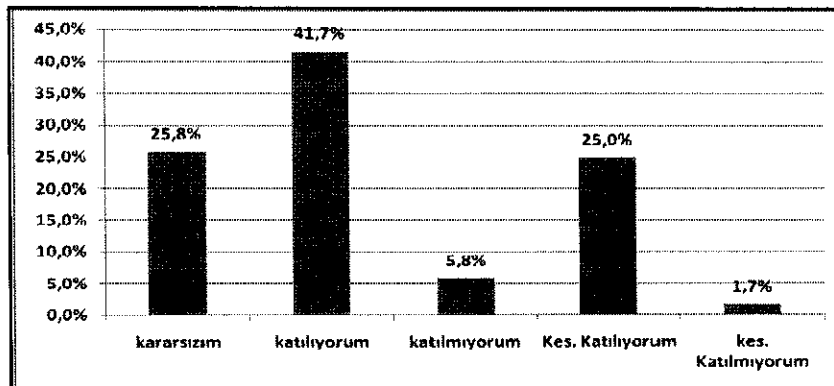
Grafik 3.15 : Sigorta şirketi çalışanları anket 16. soru cevapları

Bankaların sadece grup-iştirak sigorta şirketleri ile çalışması gerekliliğinin ifade edildiği 16. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %37,5 katılmıyorum, %15 kesinlikle katılmıyorum, %15 kararsızım, %21,7 katılıyorum, %10,8 kesinlikle katılıyorum şeklinde cevaplamışlardır.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde %53,5 oranında olumlu görüşün %32,5 oranında ise olumsuz görüşün ifade edildiğini görüyoruz. Bu noktada sigorta şirketi çalışanlarının kendi şirketlerinin de bankasürans politikaları doğrultusunda cevap verdiği gerçeğinden hareket etmek gerekmektedir. Bu nedenle genel kanı her ne kadar bankaların sadece kendi iştiraki olan sigorta şirketi ile çalışmaması yönünde olsa da bu fikir sigorta sektöründe genel kabul görmemektedir.

Soru 18 : Bankalar farklı şirketlerden karşılaştırmalı fiyat verebilmelidir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



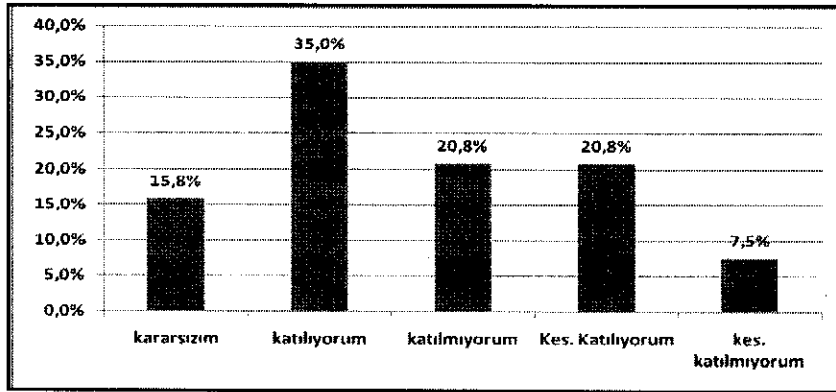
Grafik 3.16 : Sigorta şirketi çalışanları anket 18. soru cevapları

Bankaların farklı şirketlerden karşılaştırmalı fiyat alması gerektiğinin ifade edildiği önermeye, sigorta şirketi çalışanları %41,7 katılıyorum, %25 kesinlikle katılıyorum, %25,8 kararsızım, %5,8 katılmıyorum, %1,7 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde sigorta şirketi çalışanlarının bankaların birden çok şirket ile çalışması yönündeki fikirlerini bu soruda da ortaya koydukları tespit edilmektedir.

Soru 20 : Bankaların zorlamaları müşterileri sigortaya küstürmektedir diye düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.17 : Sigorta şirketi çalışanları anket 20. soru cevapları

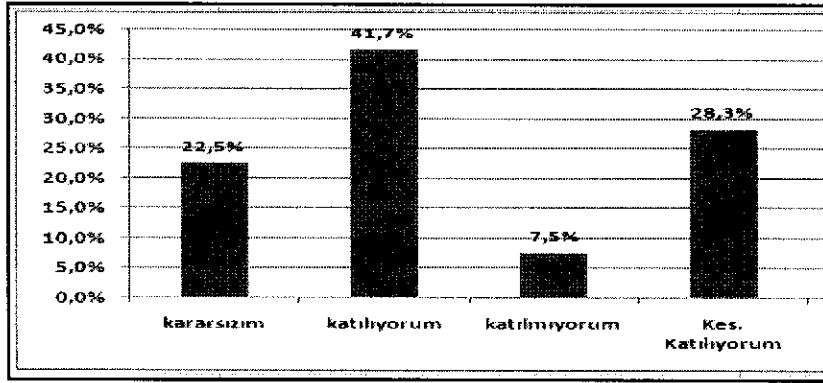
Bankaların zorlamalarının müşteriyi sigorta poliçesi kesme konusunda olumsuz etkilediğinin ifade edildiği önermeye, sigorta şirketi çalışanları %35 katılıyorum, %20,8 kesinlikle katılıyorum, %15,8 kararsızım, %20,8 katılmıyorum, %7,5 kesinlikle katılmıyorum olarak cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde yaklaşık %51 oranında katılımcının bu görüşü desteklediği görülmektedir. Ancak %28,3 lük bir oranda bu görüşe katılmamaktadır. Dolayısıyla bankaların poliçe tanziminde müşteriye karşı tutumu sigorta

şirketi çalışanlarının çoğunluğu tarafından benimsenmemekte olmasına rağmen bu sigorta sektöründe genel bir kanı oluşturmamaktadır.

Soru 25 : İnternet ve telemarketing bankasüransa hız kazandırabilir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



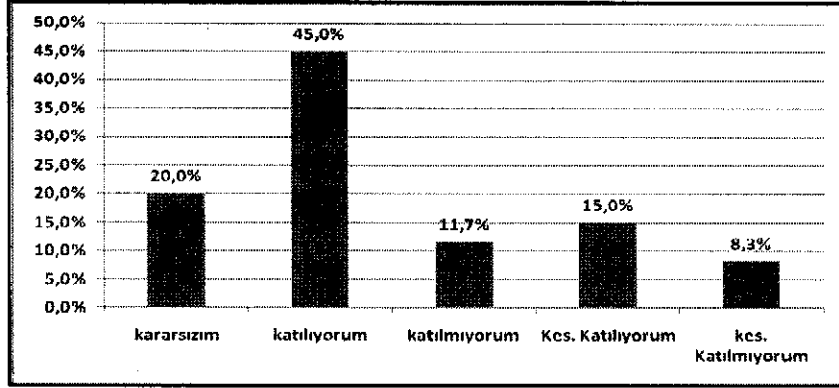
Grafik 3.18 : Sigorta şirketi çalışanları anket 25. soru cevapları

İnternet ve telemarketing uygulamalarının bankasüransa pozitif katkıda bulunacağı ifade edildiği 25. Soruda, sigorta şirketi çalışanları %41,7 katılıyorum, %28,3 kesinlikle katılıyorum, %22,5 kararsızım, %7,5 katılmıyorum yönünde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde sigorta şirketi çalışanlarının internet ve telemarketing gibi satış ve pazarlama yöntemlerinin banka sigortacılığına olumlu katkı sağlayacağı yönünde görüşleri bulunmaktadır.

Soru 29 : Sigorta şirketlerinin ileride Türkiye’de bankalarını kurabileceklerine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.19 : Sigorta şirketi çalışanları anket 29. soru cevapları

Sigorta şirketlerinin Türkiye’de ilerde kendi bankalarını kurabilecekleri önermesinin yer aldığı 29. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %45 katılıyorum, %15 kesinlikle katılıyorum, %20 kararsızım, %11,7 katılmıyorum, %8,3 katılıyorum yönünde cevaplamışlardır.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde sigorta sektörü çalışanlarının çoğunluğunun dünyadaki gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de sigorta şirketlerinin bir gün kendi bankalarını kurabileceklerini düşünmektedir.

Bankaların mevcuttaki uygulama esaslarına ilişkin gelecek beklentilerinin irdelendiği yukarıdaki 8 soru sonucunda;

Sigorta şirketi çalışanlarını, bankaların önümüzdeki dönemde toplam sigorta üretimi içerisindeki paylarının artacağını ancak acenteler ile henüz rekabet edebilecek potansiyele gelemeyeceğini belirtmektedirler. Bankaların müşteri beklentilerini karşılamak için farklı şirketlerden teklif verebilmelerini bunun için de sadece grup veya iştiraki olan şirketlerle çalışmak yerine başka sigorta şirketleri ile de çalışması yönünde ağırlıklı görüş ifade etmektedirler. Özellikle müşterilere poliçe satışı esnasında müşterilerin belirli zorlamalar ile bankalarca küstürüldüğü düşünülmekte olup, telemarketing ve internet gibi pazarlama kanallarının banka sigortacılığına farklı bir soluk getireceği öngörülmektedir. Bu bölümdeki en önemli soru olan ilerde Türkiye’de de bir sigorta şirketinin kendi bankasını kurması yönündeki önermeye %60 oranında olumlu görüş ifade edilmiş olup, sigorta

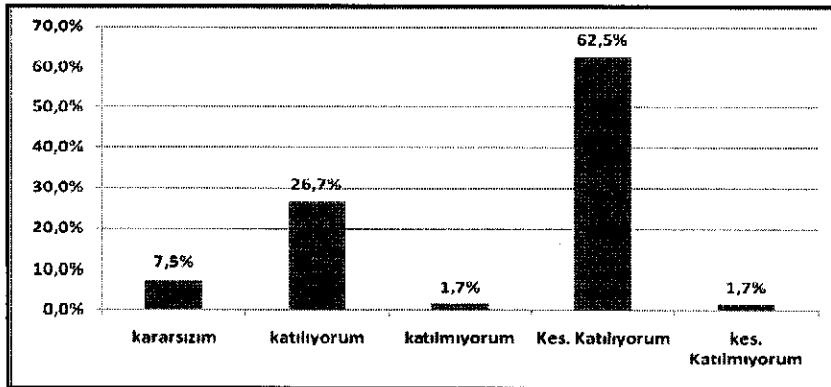
sektörü çalışanları gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de sigorta şirketlerinin gelecekte bankalarını kuracaklarını düşünmektedirler.

3.1.3. Bankaların Sigortacılık İşlemlerini Gerçekleştirme Şekillerinin İrdelenmesi

Banka sigortacılığı uygulaması içerisinde her bankanın belirli konularda kendine özgü çalışma şekilleri bulunmaktadır. Bu çalışma şekillerinin en verimli yolunun tespitine ilişkin görüşlerin yer aldığı 11 soru ve elde edilen sonuçlara aşağıda yer verilmektedir.

Soru 3 : Bankalardaki sigorta çalışanının sigortacılık eğitimi alması gerektiğine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



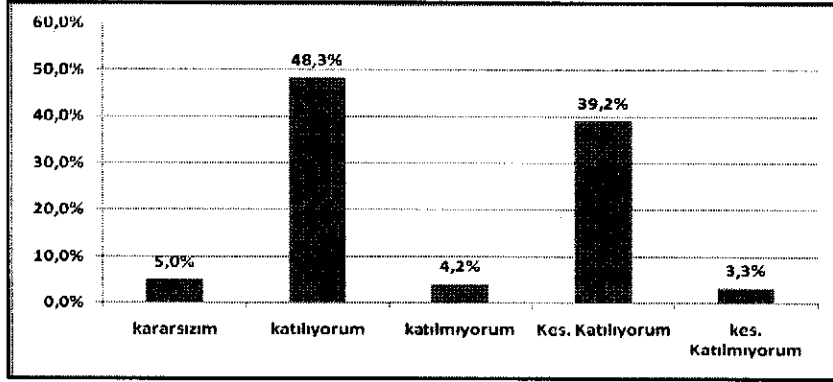
Grafik 3.20 : Sigorta şirketi çalışanları anket 3. soru cevapları

Banka çalışanlarının sigortacılık eğitimi alması gerektiğine ilişkin önermeye, sigorta şirketi çalışanları %62,5 kesinlikle katılıyorum, %26,7 katılıyorum %7,5 kararsızım, %1,7 katılmıyorum, %1,7 kesinlikle katılmıyorum yönünde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta sektörü çalışanlarının bankalarda çalışan ve poliçe satışı veya tanzimi işlemini gerçekleştiren personellerin muhakkak eğitilmesi yönünde görüş sahibi oldukları tespit edilmektedir.

Soru 4 : Bankalardaki sigorta çalışanlarının hasar süreç yönetimini bilmeleri gerektiğini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



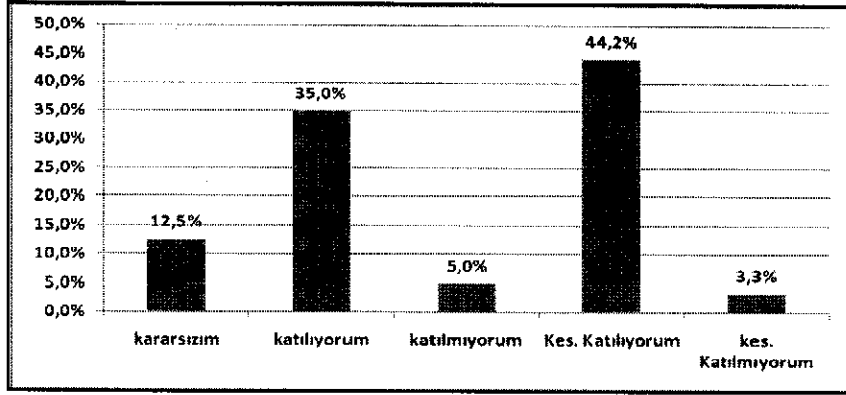
Grafik 3.21 : Sigorta şirketi çalışanları anket 4. soru cevapları

Bankalardaki sigorta personelinin hasar sonrası süreç ,ilişkin bilgi sahibi olması gereğinin ifade edildiği 4. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %48,3 katılıyorum, %39,2 kesinlikle katılıyorum, %5 kararsızım, %4,2 katılmıyorum, %3,3 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta şirketi çalışanları bankalardaki sigorta sorumlularının hasar sonrasına ilişkin süreç hakkında bilgi sahibi olmaları gerektiğini düşünmektedirler.

Soru 5 : Bankalardaki sigorta çalışanlarının poliçelerin yenileme işlemlerinin takibini yapması gerektiğini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



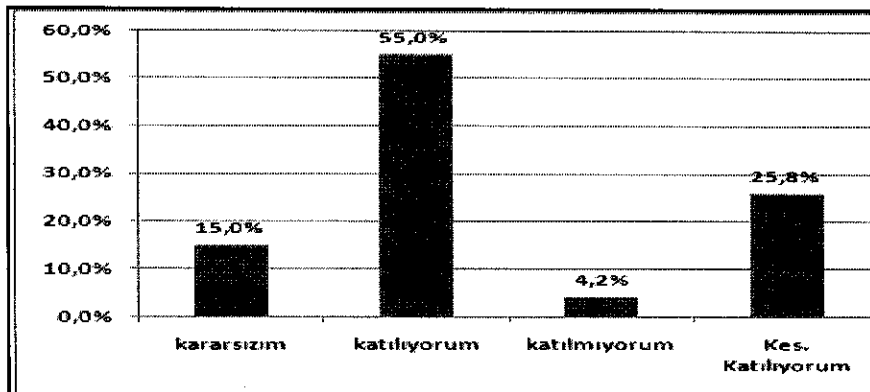
Grafik 3.22 : Sigorta şirketi çalışanları anket 5. soru cevapları

Bankalardaki sigorta çalışanlarının yenileme takibi yapmaları gerektiğinin ifade edildiği 5. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %44,2 kesinlikle katılıyorum, %35 katılıyorum, %12,5 kararsızım, %5 katılmıyorum, %3,3 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta şirketi çalışanlarının bankalardaki sigorta sorumlularının poliçe yenilemesi yapması gerektiği fikrinde oldukları görülmektedir.

Soru 6 : Sigorta şirketlerince bankalardaki sigorta çalışanlarına yönelik kampanya uygulamalarının sigorta prim üretimini arttıracaklarını düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



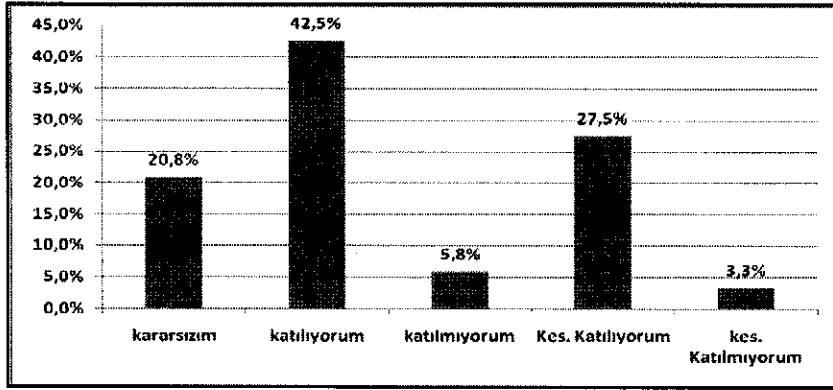
Grafik 3.23 : Sigorta şirketi çalışanları anket 6. soru cevapları

Sigorta şirketlerince bankalardaki sigorta çalışanlarına yönelik kampanyaların üretimi arttıracağıın ifade edildiği 6. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %55 katılıyorum, %25,8 kesinlikle katılıyorum, %15 kararsızım, %4,3 katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta sektörü çalışanlarının banka sigortacılığı uygulamasında, bankadaki sigorta sorumlusuna yönelik uygulanacak kampanyaları üretimi arttırmaya pozitif katkı sağlayacağını düşünmektedirler.

Soru 10 : Banka sigortacılığında, bankaların sigorta işlemlerinin yürütülmesi için bir sigorta merkezi kurmaları gereğine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



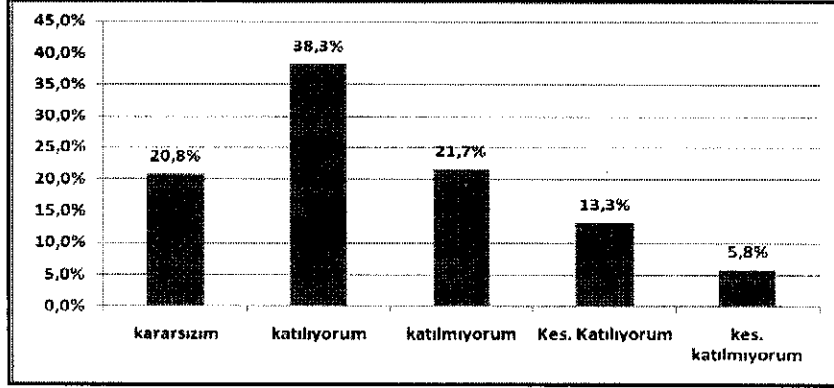
Grafik 3.24 : Sigorta şirketi çalışanları anket 10. soru cevapları

Bankaların sigorta işlemlerini yürütmesi için bir merkez kurması gereğinin ifade edildiği önermeye, sigorta şirketi çalışanları %42,5 katılıyorum, %27,5 kesinlikle katılıyorum, %20,8 kararsızım, %5,8 katılmıyorum, %3,3 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde sigorta şirketi çalışanlarının %70 oranında bankalarının sigorta işlemlerini yürütmesi için bir merkez kurmaları gereği düşüncesinde oldukları tespit edilmiştir.

Soru 13 : Banka şubesinin poliçe satışı sonrasında da sigorta hizmeti vermesi gerektiğini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



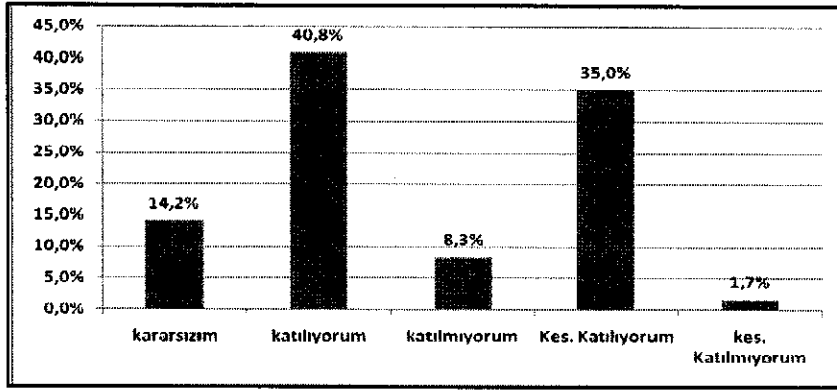
Grafik 3.25 : Sigorta şirketi çalışanları anket 13. soru cevapları

Banka şubelerinin poliçe satışı sonrasında da sigorta hizmeti vermesi gerektiğini ifade eden 13. Soruya, sigorta şirketi çalışanları %38,3 katılıyorum, %21,7 katılmıyorum, %13,3 kesinlikle katılıyorum, %20,8 kararsızım, %5,8 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta çalışanlarının %51 oranında banka şubelerinin poliçe satışı sonrasında da hizmet vermesi yönünde görüş ifade etmişlerdir. Ancak diğer sorulara göre bakıldığında bu genel bir kanı oluşturmamaktadır. Nitekim %20,8 oranında kararsız oyu bulunmakta olup %27 oranında da bu ifadenin doğru olmadığını düşünen bir kesim bulunmaktadır.

Soru 22 : Hasar anında acentenin daha ulaşılabilir olduğunu düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



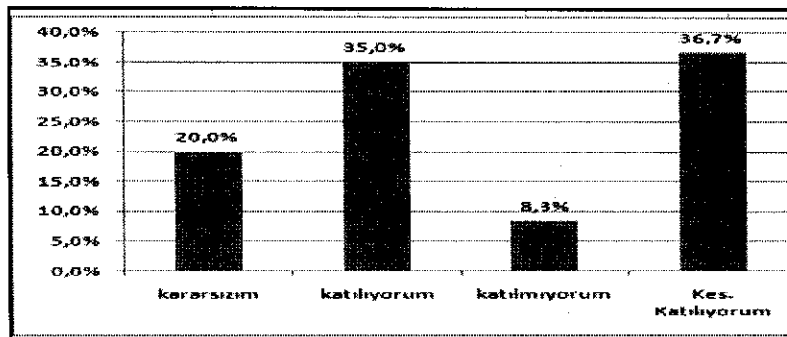
Grafik 3.26 : Sigorta şirketi çalışanları anket 22. soru cevapları

Acentelerin hasar anında bankalara göre daha ulaşılabilir olduğunun ifade edildiği önermeye, sigorta şirketi çalışanları %40,8 katılıyorum, %35 kesinlikle katılıyorum, %14,2 kararsızım, %8,3 katılmıyorum ve %1,7 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta şirketi çalışanları acenteleri, hasar hizmeti açısından, daha ulaşılabilir olarak görmektedirler. Bu noktada sadece %10 oranında bu düşünceye katılmadığını ifade eden bir kesim bulunmakta olup %75 oranında bu görüşe katılır cevaplar verilmiştir.

Soru 24 : Satış sonrası hizmet sigorta şirketi sorumluluğunda olmalıdır diye düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



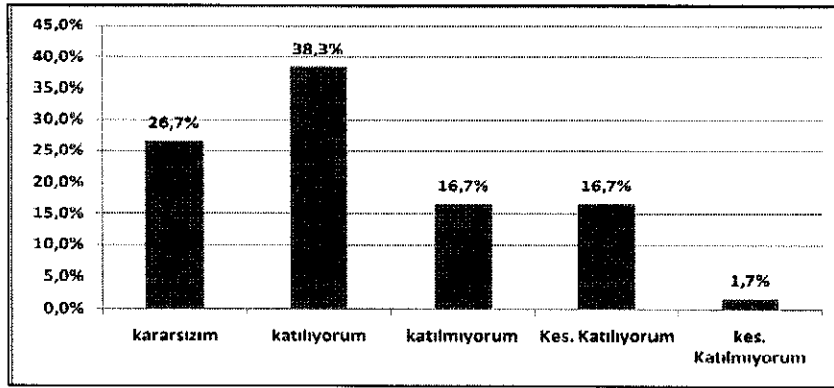
Grafik 3.27 : Sigorta şirketi çalışanları anket 24. soru cevapları

Satış sonrasında başlayan hizmet sürecinin sigorta şirketi sorumluluğunda olması gerektiğine yönelik önermeye, sigorta şirketi çalışanları %35 katılıyorum, %36,7 kesinlikle katılıyorum, %20 kararsızım ve %8,3 katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta çalışanlarının bankaların poliçe satışını gerçekleştirmesinden sonra başlayan müşterinin hizmet alması sürecinde sorumluluğun sigorta şirketinde olması gerektiğini %71,7 oranında düşünmektedirler.

Soru 26 : Banka sigortacılığında vade seçeneklerinin artmasını istiyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



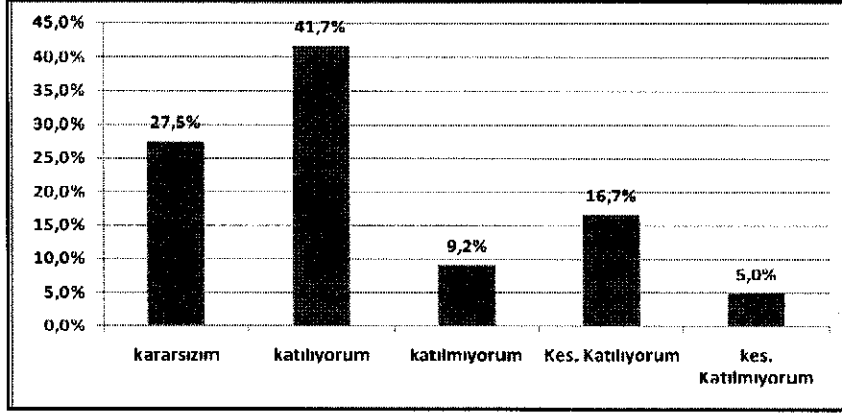
Grafik 3.28 : Sigorta şirketi çalışanları anket 26. soru cevapları

Bankaların poliçe priminin tahsilinde vade seçeneklerini arttırması yönündeki önermeye, sigorta şirketi çalışanlarının, %38,3 katılıyorum, %16,7 kesinlikle katılıyorum, %26,7 kararsızım, %16 katılmıyorum ve %1,7 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevapladıkları görülmektedir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta şirketi çalışanlarının bankaların vadelenirmede daha geniş seçenekler sunması gerektiğini düşündükleri, ancak özellikle tahsilât avantajı nedeni ile de bir kesimin de olumsuz veya kararsız yönde görüş belirttikleri görülmektedir.

Soru 27: Banka sigortacılığında prim ödeme şeklinin sadece kredi kartına dayalı olmamasını, alternatifli olması gereğini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



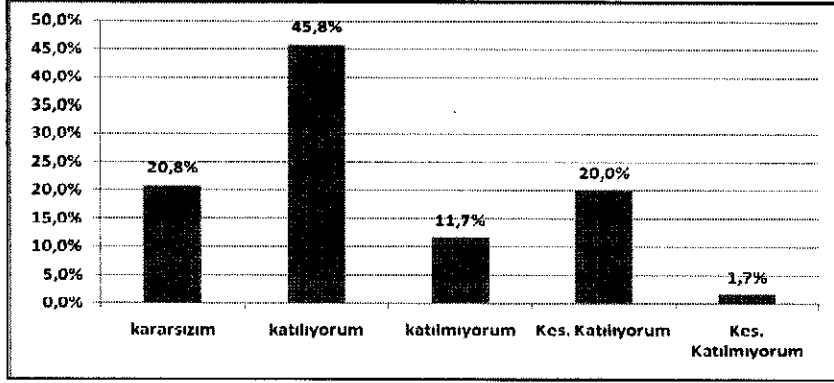
Grafik 3.29: Sigorta şirketi çalışanları anket 27. soru cevapları

Bankaların poliçe priminin tahsilinde kredi kartı dışında ödeme seçeneklerini genişletmesi yönündeki önermeye, sigorta şirketi çalışanların, %41,7 katılıyorum, %16,7 kesinlikle katılıyorum, %27,5 kararsızım,%9 katılmıyorum, %5 kesinlikle katılıyorum şeklinde cevapladıkları görülmektedir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta şirketi çalışanlarının bankaların sadece kredi kartı dışında daha geniş ödeme seçenekleri sunması gerektiğini düşündükleri, ancak özellikle tahsilât avantajı nedeni ile de bir kesimin de olumsuz veya kararsız yönde görüş belirttikleri görülmektedir.

Soru 28 : Bankaların sigorta sektörüne farklı ürünler ile katkı yapmaları gereğine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.30: Sigorta şirketi çalışanları anket 28. soru cevapları

Bankaların sigorta sektörüne farklı ürünler ile hizmet vermeleri gerektiğini belirten önermeye, sigorta şirketi çalışanlarının %45,8 katılıyorum, 520 kesinlikle katılıyorum, %20,8 kararsızım, %11,7 katılmıyorum ve %1,7 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, sigorta çalışanlarının %65,8 oranında bankaların farklı ürünler ile sigorta sektörüne katkıda bulunmaları beklentisi içerisinde oldukları görülmektedir. Özellikle kredi ilişkisi nedeni ile müşteriler ile sık diyalog içerisinde olan bankaların bu ve buna benzer hizmet alanlarına ilişkin sigorta ürünleri gelişmesi konusunda şirketlerle birlikte hareket etmeleri hem sigorta sektörüne yeni ürünlerin girmesine katkı sağlayacak hem de prim hacmini arttıracaktır.

Bankaların sigorta uygulamalarına ilişkin olarak sigorta şirketi çalışanlarına yöneltilen 11 soru sonucunda ulaşılan veriler şu şekildedir;

Bankaların sigorta işlemlerini takip ettikleri bir merkezin olması, bu merkezde görev yapmakta olan personelin sigortacılık konusunda kapsamlı bir eğitim almaları, hasar anındaki uygulamalar, poliçe yenilemelerinin takip edilmesi ve hasar anında bu yapının ulaşılabilir olmasını ifade etmektedirler. Poliçe satışı sonrasında banka şubelerinin hizmet vermeye devam etmesi ancak poliçe satışı sonrasındaki hizmetin sigorta şirketleri sorumluluğunda devam etmesi ifade edilmektedir. Bunun yanında bankaların poliçe tahsilatında daha esnek seçenekler sunmaları özellikle kredi kartına bağlı olmak yerine daha farklı ve esnek seçenekler üretmeleri, farklı ürünler ile sigorta şirketlerine katkıda bulunmaları konusunda da sigorta şirketi çalışanları birleşmektedir. Bunun yanında

bankaların kurdukları bu yapıda sigorta şirketinin kampanyalar ile çalışanları desteklemesinin üretime katkı yaratacağı ifade edilmektedir.

3.2. Banka Çalışanlarına Uygulanan Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Toplamda 120 adet anket 4 farklı bankanın çalışanlarına uygulanmıştır.

Ankete çalışanların cinsiyetine göre dağılımı;

- %27 oranında erkek
- %73 oranında bayan katılmıştır.

Katılımcıların eğitim seviyelerine bakıldığında

- %68 Lisans,
- %10 Yüksek okul,
- %11 lise mezunu
- %11 yüksek lisans mezunu bulunmaktadır.

Örneklem grubunun yaş datasına göre dağılımı

- %79, 26-35 yaş arası,
- % 4, 36-45 yaş arası,
- %14, 20-25 yaş arası,
- % 3, 46 yaş ve üzeri çalışan bulunmaktadır.

Görev olarak örneklem grubunu incelediğimizde ise,

- %17 Müdür ve Müdür yardımcısı pozisyonunda,
- %83 Personel (uzman, uzman yardımcısı ve memur) pozisyonunda

Ankete katılanların en son alınan datası ise mesleki tecrübe süreleridir. Bu bilgiye bakıldığında şu rakamlar elde edilmiştir;

- %15, 0-2 Yıl arasında çalışanlar,
- %44, 2-5 Yıl arasında çalışanlar,
- %27, 5-10 Yıl arasında çalışanlar,
- %10, 10-15 Yıl arasında çalışanlar,
- % 4, 15 Yıl ve üzerinde sigorta sektöründe çalışanlardan oluşmaktadır.

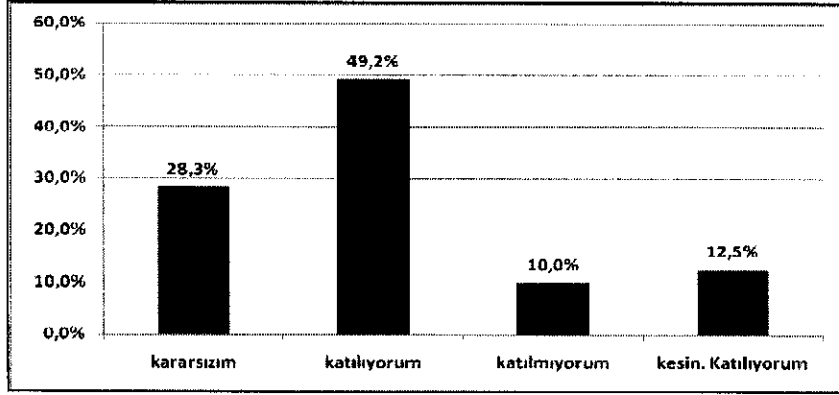
Elde edilen bu verilere göre anketin gerçekleştirildiği grup bayan ağırlıklı olmak üzere yaklaşık %90 oranında yükseköğretim ve üzeri eğitime sahip olan, yaş ortalaması %80 oranında 26-45 yaş aralığında olan ve çoğunluğu şirkette personel olarak görev yapan çalışanlardan oluşmaktadır. Tecrübe datası ise ağırlıklı olarak 2-5 yıl ve 5-10 yıl arasında görev yapanlardan oluşmaktadır

Bu datalara göre yukarıdaki soru gruplarının anket sonuçları ve bu sonuçların analizleri aşağıdaki şekilde oluşmuştur.

3.2.1. Banka ve sigorta şirket ilişkisinin farklı bakış açılarından irdelenmesine yönelik sorular ve elde edilen cevaplar

Soru 1: AB Sürecinde Banka – Sigorta Şirketi İşbirliği artacaktır

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



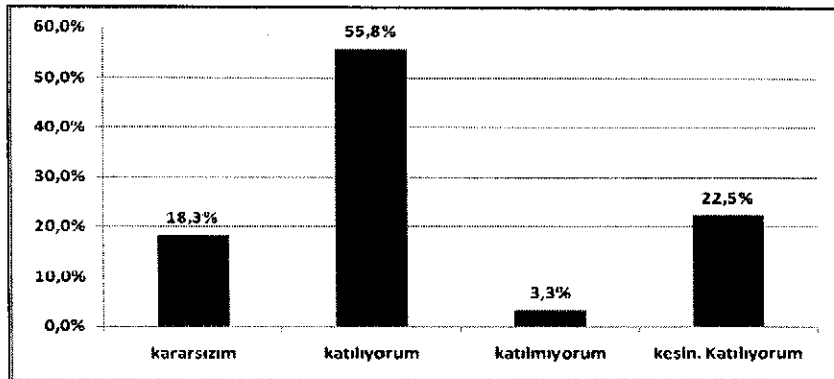
Grafik 3.31: Banka çalışanları anket 1.soru cevapları

AB sürecinde banka ile sigorta işbirliğinin artacağına yönelik önermeye, banka çalışanları %49,2 katılıyorum, %12,5 kesinlikle katılıyorum, %28,3 kararsızım, %10 oranında ise katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde banka çalışanlarının çoğunluğunun gelecekte bankalar ve sigorta şirketleri arasında iş hacminin artacağı yönünde görüşlerinin olduğu görülmektedir.

Soru 7 :Banka Sigortacılığı Türk Sigorta Sektörünün gelişimi için önemli katkıya sahiptir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



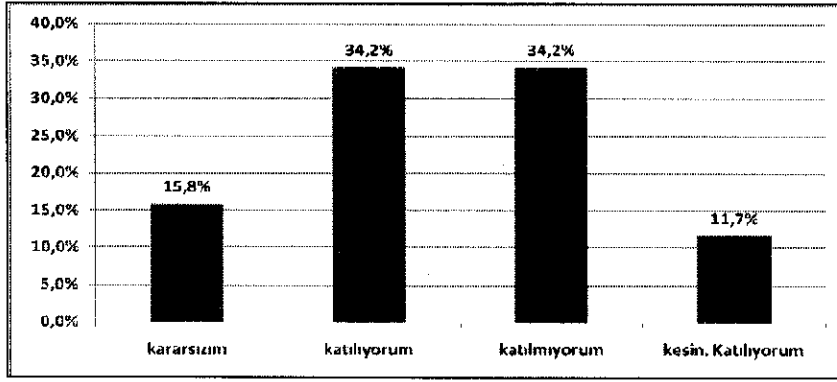
Grafik 3.32 : Banka çalışanları anket 7. soru cevapları

Banka sigortacılığının sigorta sektörünün gelişmesi için önemli olduğu önermesinin ölçümlendiği bu soruda banka çalışanlarının %55,8 katılıyorum, %22,5 kesinlikle katılıyorum cevabını seçtikleri görülmüştür. Olumlu yönde verilen cevapların oranı %78 'dir. Kararsızların oranı %18,3 olurken %3,3 katılmıyorum cevabı verilmiştir.

Genel olarak cevaplar değerlendirildiğinde banka çalışanları banka kanalı ile elde edilen üretimin sigorta sektörünün gelişmesi için önemli olduğu düşüncesine sahiptirler.

Soru 11 : Bankaların sigorta satışı bankacılık ürünü olarak görmediklerini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



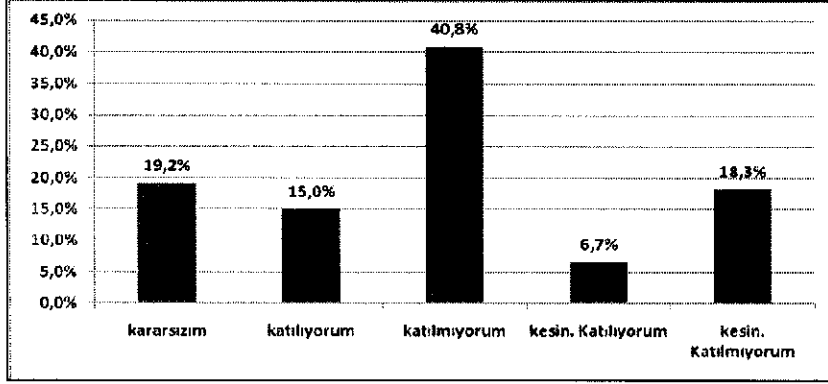
Grafik 3.33 : Banka çalışanları anket 11. soru cevapları

Bankaların sigorta ürünlerinin satışını bir bankacılık fonksiyonu olarak görmedikleri önermesinin ölçümlendiği 11. Soruya banka çalışanları %34,2 oranında katılıyorum, %11,7 kesinlikle katılıyorum, %34,2 katılmıyorum, %15,8 kararsızım cevabını vermiştir.

Genel olarak verilen cevaplar değerlendirildiğinde banka çalışanlarının bu soruda ikiye ayrıldıkları görülmektedir.%46 lık bir oranda görüşün doğruluğu kabul edilirken, %34,2 lik bir oranda katılmıyorum cevabı verilmiş olması banka personelinin hala sigortanın bir banka ürünü olarak oturmadığı görüşünün yoğun olduğunu ama buna karşı yine önemli bir oranda da buna karşı bir görüşün varlığını göstermektedir.

Soru 12 : Türkiye’de bankacılık sigortacılık ile aynı değere sahiptir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



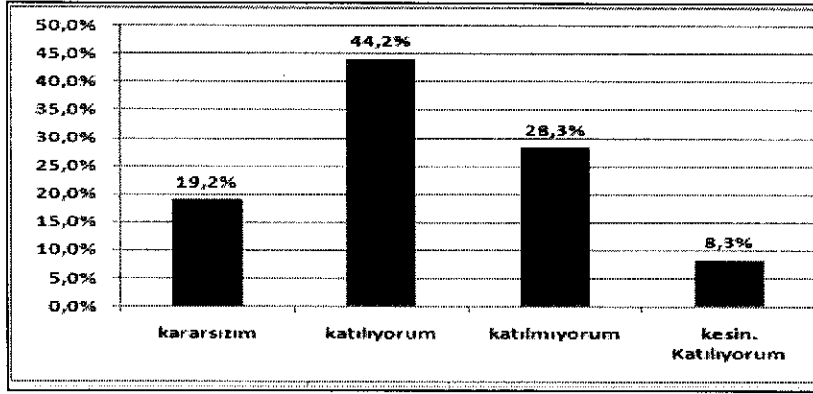
Grafik 3.34 : Banka çalışanları anket 12. soru cevapları

Bankacılık ile sigortacılık hizmetlerinin aynı derecede öneme sahip olduğunun ifade edildiği önermenin ölçümlendiği 12. Soruya banka çalışanları %40,8 oranında katılmıyorum, %18,3 oranında kesinlikle katılmıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. Dolayısıyla bu önermeye olumsuz görüş ifade edenlerin oranı %59,1 olmuştur. Kararsızların oranı %19,2 olurken, bu görüşe katılanların oranı %15, kesinlikle katılıyorum cevabı verenlerin oranı ise %6,7 olmuştur.

Genel olarak verilen cevaplar değerlendirildiğinde banka çalışanlarının sigortacılık ile bankacılık sektörlerinin aynı değerde olmadığını düşündükleri görülmektedir.

Soru 14 : Tüm finansal ihtiyaçlar tek bir finansal kurumsan temine dilmelidir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



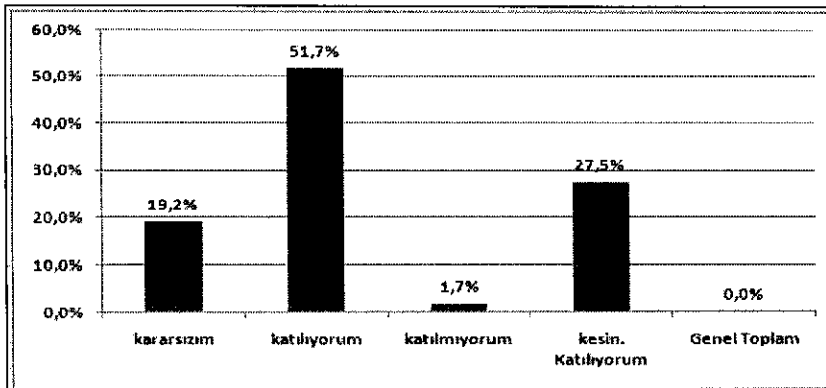
Grafik 3.35 : Banka çalışanları anket 14. soru cevapları

Tüm finansal ihtiyaçların tek bir finansal kurumsan temin edilmesini öneren 14. Soruya banka çalışanları %44,2 katılıyorum, %8,3 kesinlikle katılmadıklarını ifade etmişlerdir. %19,2 lik kararsız katılımcıların dışında %28,3 oranında katılmıyorum yönünde cevap verilmiştir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde banka çalışanlarının tüm finansal ihtiyaçların tek bir finansal kurumsan karşılanması yönünde görüş belirttiği görülmektedir. Bu kurumun mevcut finansal kurumlar içerisinde banka olması nedeni ile banka çalışanlarının bu yönde ağırlıklı bir görüşe hakim olmaları doğal yorumlanabilir.

Soru 15 : Türkiye’de sigorta piyasası gelişime açıktır.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



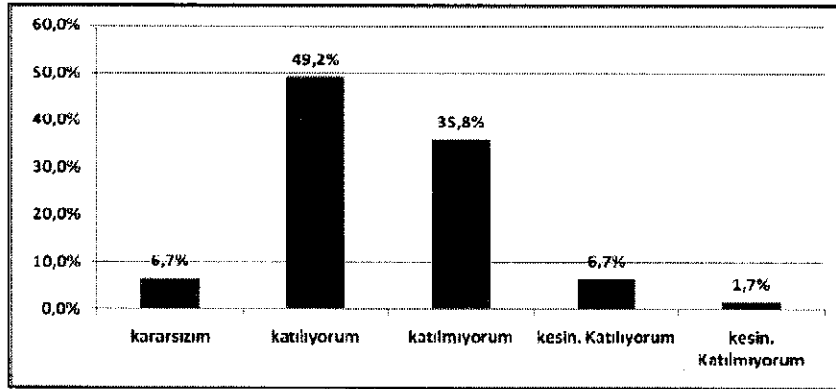
Grafik 3.36 : Banka çalışanları anket 15. soru cevapları

Türkiye'deki sigorta piyasasının gelişmeye açık olduğunun ifade edildiği önermeye banka çalışanları %51,7 katılıyorum,%27,5 katılıyorum seçeneğini işaretlemişlerdir. Kararsız oy oranı %19,2 olurken kesinlikle katılmıyorum ise %1,7 oranında işaretlenmiştir.

Genel olarak cevaplar değerlendirildiğinde banka çalışanlarının sigorta sektörünün önümüzdeki yıllarda gelişme göstermeye açık olduğu görüşünü taşıdıkları görülmektedir.

Soru 17 : Acente ve Banka Müşteri kitlesi farklıdır.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



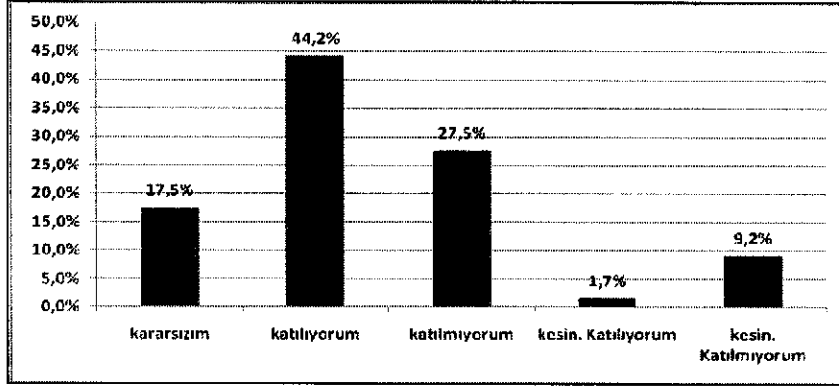
Grafik 3.37 : Banka çalışanları anket 17. soru cevapları

Acente ve banka sigortacılığının hizmet verdiği müşteri kitlesinin farklı olduğunun ifade edildiği önermeye, banka çalışanlarının %49,2 oranında katılıyorum, %6,7 kesinlikle katılıyorum, %35,8 oranında katılmıyorum, %1,7 kesinlikle katılmıyorum, %6,7 kararsızım cevabı verdikleri görülmektedir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde, banka çalışanlarının az bir farkla da olsa çoğunluğunun banka ve sigorta müşteri kitlelerinin farklı olduğu görüşüne hakim oldukları görülmektedir.

Soru 19 : Acente ile banka çalışanının sigortacılık bilgisinin yakın olduğunu düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



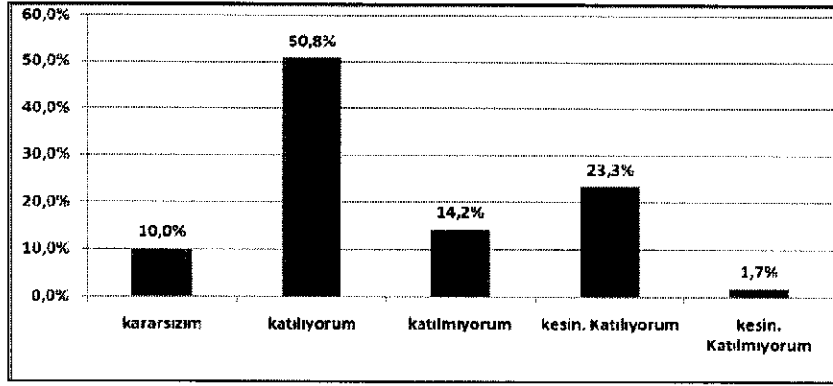
Grafik 3.38 : Banka çalışanları anket 19. soru cevapları

Banka ile sigorta acentesi çalışanlarının sigorta bilgisinin yakın olduğu önermesine banka çalışanlarının, %44 katılıyorum, %1,7 kesin katılıyorum, %17,5 oranında kararsızım, %27,5 katılmıyorum, %9,2 kesinlikle katılmıyorum c.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde bu önermeye katılan ve katılmayanların oranı birbirine çok yakın çıkmıştır. Bu oransal dengenin değişkenlere bağlı olarak da aynı çıktığı görülmektedir. Gerek cinsiyet, gerek çalışma yılı ve eğitim gibi değişkenlerin ayrı ayrı incelenmesinde de bu konuda oransal olarak birbirine ve yukarıdaki oranlara yakın dağılımlar elde edilmektedir. Bu veriler bu konuda banka çalışanlarında net bir görüşün henüz oluşmamış olduğu şeklinde yorumlanabilecektir.

Soru 21 :Acente ve Bankaların işbirliği yapması gerekir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



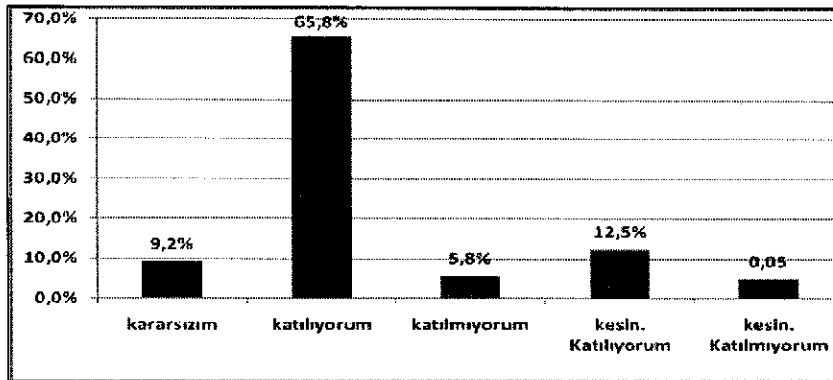
Grafik 3.39 : Banka çalışanları anket 21. soru cevapları

Acente ve bankaların işbirliği yapması gerektiğini belirten 19. Soruya, banka çalışanlarının, %50, katılıyorum, %23,3 kesinlikle katılıyorum, %10 kararsızım, %23,3 oranında katılmıyorum, % 1,7 kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde banka çalışanlarının bankaların sigorta acenteleri ile işbirliği yapması yönünde bir görüşe sahip oldukları görülmektedir.

Soru 23 : Finans sektöründe herkesin profesyonelce bildiği işi yapması gerekir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



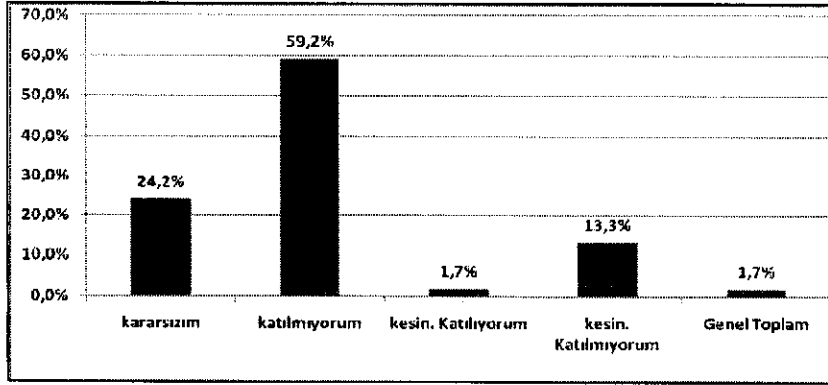
Grafik 3.40 : Banka çalışanları anket 23. soru cevapları

Finans sektöründe her kurumun kendi bildiği işi profösyönelce yapmasına ilişkin önermenin yer aldığı 23. Soruya, banka çalışanları %65,8 katılıyorum, %12,5 kesinlikle katılıyorum, %9,2 oranında kararsızım, %5 katılmıyorum ve %5 kesinlikle katılmıyorum cevaplarını vermişlerdir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde, banka çalışanlarının her finansal kurumun kendi profösyönelleştiği işi yapması görüşünde yoğunlaştıkları görülmektedir.

Soru 30 : Prim üretimi açısından bankalar ile çalışan sigorta şirketleri çalışmayanlara göre daha avantajlıdır.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.41 : Banka çalışanları anket 30. soru cevapları

Bankalar ile çalışan şirketlerin prim üretimi açısından çalışmayanlara göre daha avantajlı oldukları önermesinin yer aldığı 30. Soruya, banka çalışanları %59,2 katılıyorum, %13,3 katılıyorum, %24,2 kararsızım, %1,7 kesinlikle katılmıyorum ve %1,7 katılmıyorum cevabını vermişlerdir.

Genel olarak sonuçlar değerlendirildiğinde banka çalışanlarının sigorta şirketlerinin banka sigortacılığı yapmasının, sigorta şirketlerine prim üretimi ve karlılık faktörleri açısından ciddi bir avantaj sağladığı görüşünde oldukları görülmektedir.

Banka çalışanlarınca bankacılık ve sigortacılık sektörünün etkileşiminin irdelendiği 11 soru sonucunda;

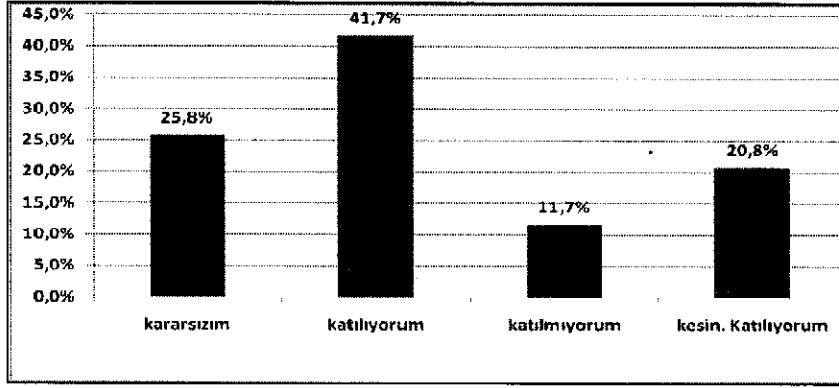
Banka çalışanlarının önümüzdeki süreçte banka ve sigorta şirketi işbirliğinin artacağı ve banka sigortacılığı yapan şirketleri daha avantajlı bir konumda olacakları yönünde görüş belirttikleri tespit edilmiştir. Banka çalışanları acenteler ile ilişkilerin ölçümlendiği sorularda ise, acente ile bankanın işbirliği yapabileceği ve her iki kurum çalışanlarının sigorta bilgisinin yakın olduğu yönünde görüş belirtmişlerdir. Sigortacılığın önümüzdeki yıllarda gelişime açık bir sektör olduğunu ve henüz banka ile sigorta sektörlerinin aynı değerde görülmediği de ayrıca ölçümlenmiştir. En dikkat çekici nokta ise bankaların sigorta ürünü satışını bir bankacılık fonksiyonu olarak görüp görmediklerinin ölçümlendiği soruda katılan ve katılmayanların görüşlerinin birbirine çok yakın çıkması olmuştur.

3.2.2 Banka Sigortacılığında Mevcut Uygulamalar ve Önümüzdeki Dönemdeki Gelişme Beklentilerinin İrdelenmesi

Bu bölümde banka sigortacılığının önümüzdeki dönemde ne şekilde sigorta sektörüne etki edeceği ve bu etkinin oluşmasında hangi unsurların ön plana çıkacağına ilişkin sorular anket katılımcılarına yöneltilmiştir. 8 adet benzer sorunun oluşturduğu soru grubundan elde edilecek sonuçlar analiz edilerek banka çalışanlarının banka sigortacılığının gelecek dönemki performans ve yapısal beklentilerine ilişkin düşünceleri veriler eşliğinde yorumlanacaktır.

Soru 2 : Bankaların sigorta prim üretimindeki payının önümüzdeki yıllarda artacağını düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



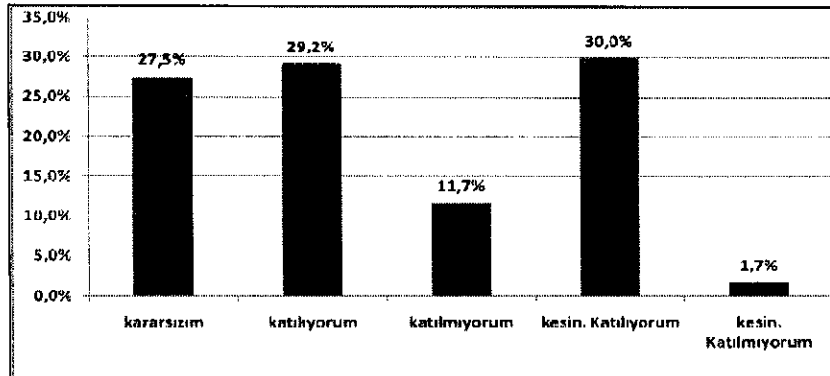
Grafik 3.42 : Banka çalışanları anket 2. soru cevapları

Bankaların önümüzdeki yıllarda sigorta piyasasındaki paylarını arttıracaklarının ifade edildiği önermeye, banka çalışanları %41,7 oranında katılıyorum, %20,8 oranında kesinlikle katılıyorum, %25,8 kararsızım ve %11,7 katılmıyorum olarak cevaplarını belirtmişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının banka kanalı prim üretimlerinin önümüzdeki yıllarda artış göstereceği ve sigorta pazarındaki banka kanalı üretimin payının artacağı yönünde düşüncelerinin olduğu tespit edilmektedir.

Soru 8 : Bankalar poliçe önermelerinde müşteri tercihinine göre farklı şirketlerden hizmet verebilmelidir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.43 : Banka çalışanları anket 8. soru cevapları

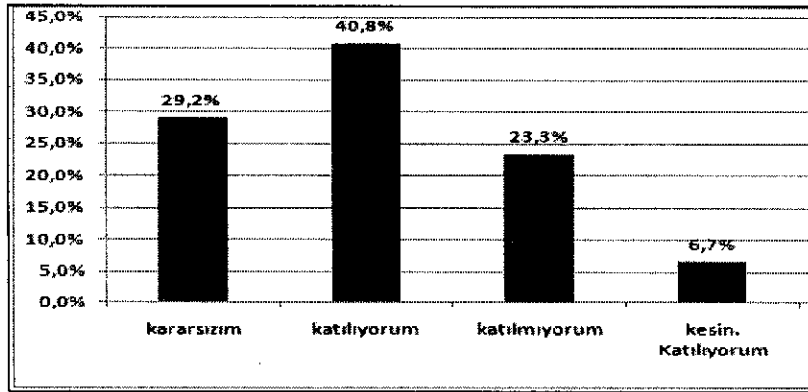
Bankaların müşteri tercihine göre farklı şirketlerden fiyat verebilmelerinin ifade edildiği 8. Soruya, banka çalışanları %29,2 oranında katılıyorum, %30 oranında kesinlikle katılıyorum, %27,5 oranında kararsızım ve %1,7 oranında katılmıyorum cevabı vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde banka çalışanlarının bankaların birden çok sigortasirketi ile çalışabilmesi yönünde %60 oranında bir düşünce beyan ettikleri görülmektedir.

Banka çalışanlarının bu noktadaki düşünceleri özellikle karşılaştıkları müşteri taleplerinin de bir yansımasıdır. Bunun yanında ciddi bir oranda kararsız görüşünün oluşmuş olması da ayrıca dikkat çekicidir.

Soru 9 : Bankaların prim üretiminde sigorta acenteleri ile rekabet edebileceklerini düşünmüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



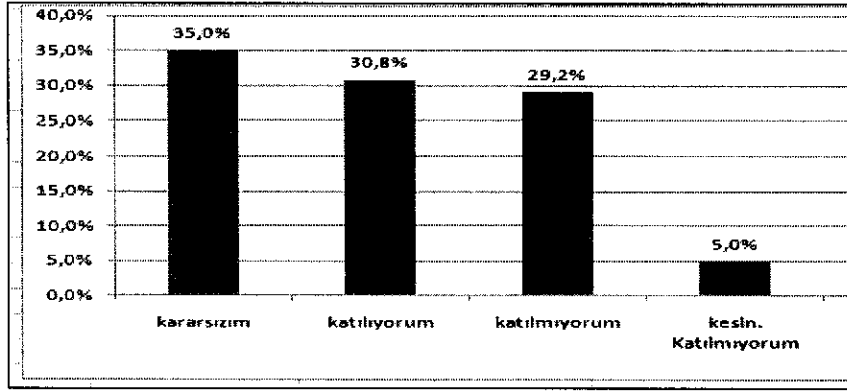
Grafik 3.44 : Banka çalışanları anket 9. soru cevapları

Bankaların prim üretiminde sigorta acenteleri ile rekabet edemeyeceklerine ilişkin ifadenin yer aldığı 9. soruya, banka çalışanları %40,8 oranında katılıyorum, %6,7 oranında kesinlikle katılıyorum, %29,2 oranında kararsızım, %23,3 oranında katılmıyorum, cevabı vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde banka çalışanlarının acenteler ile rekabet edemeyecekleri yönünde bir görüşe sahip oldukları görülmekle beraber bunun aksini düşünen ve gelecekteki sigorta piyasası yapılanması içerisinde banka rolünü henüz kestiremeyen kararsızların da ciddi bir oranı bulunmaktadır.

Soru 16 : Bankaların sadece grup –iştirak şirketi ile çalışması gerektiğine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



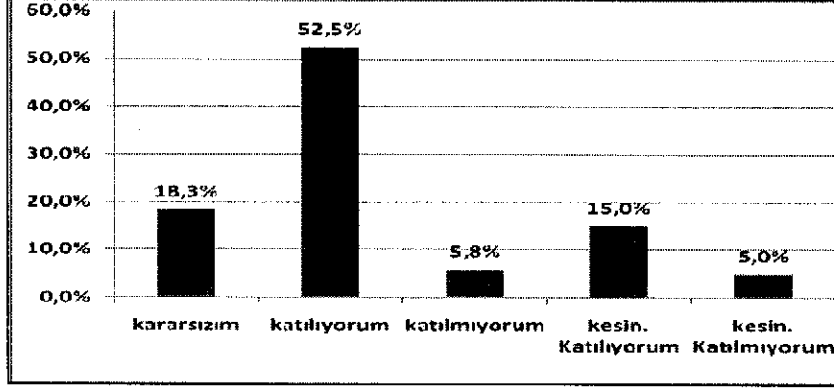
Grafik 3.45 : Banka çalışanları anket 16. soru cevapları

Bankaların sadece grup-iştirak sigorta şirketleri ile çalışması gerekliliğinin ifade edildiği 16. Soruya, banka çalışanları %29,2 katılmıyorum, %5 kesinlikle katılmıyorum, %30,8 katılıyorum şeklinde cevaplamışlardır.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde bu konuda banka çalışanları arasında kesinleşmiş bir görüşün oluşmadığı ölçümlenmektedir. Her banka çalışanının, çalıştığı bankadaki mevcut yapıya göre yorum yaptığı düşünüldüğünde sonuçlar arasında en dikkat çekici olan kararsızların yüksek oranıdır. Banka çalışanı olarak yapının içinde yer almasına rağmen bu kadar yüksek bir kararsız oranının olması dikkat çekicidir.

Soru 18 : Bankalar farklı şirketlerden karşılaştırmalı fiyat verebilmelidir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



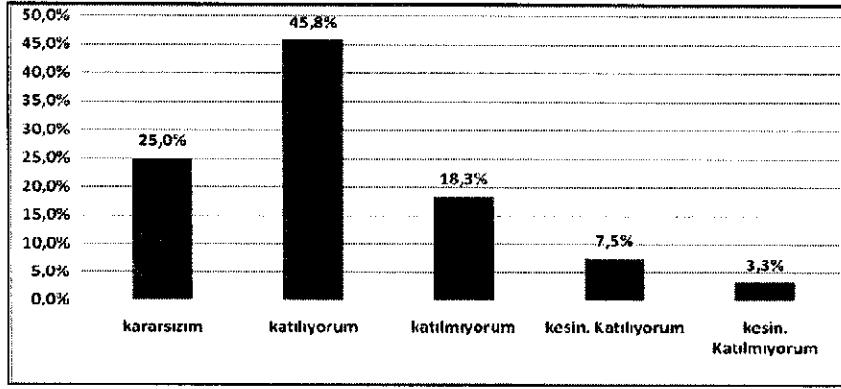
Grafik 3.46 : Banka çalışanları anket 18. soru cevapları

Bankaların farklı şirketlerden karşılaştırmalı fiyat alması gerektiğinin ifade edildiği önermeye, banka çalışanları %52,5 katılıyorum, %15 kesinlikle katılıyorum, %18,3 kararsızım, %5,8 katılmıyorum, %5 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermiştir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde banka çalışanlarının bankaların birden çok şirket ile çalışması yönündeki fikirlerini bu soruda net ortaya koydukları tespit edilmektedir. Bu veri bir önceki sorunun yorumlanmasına da analiz kısmında ışık tutacaktır.

Soru 20 : Bankaların zorlamaları müşterileri sigortaya küstürmektedir diye düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



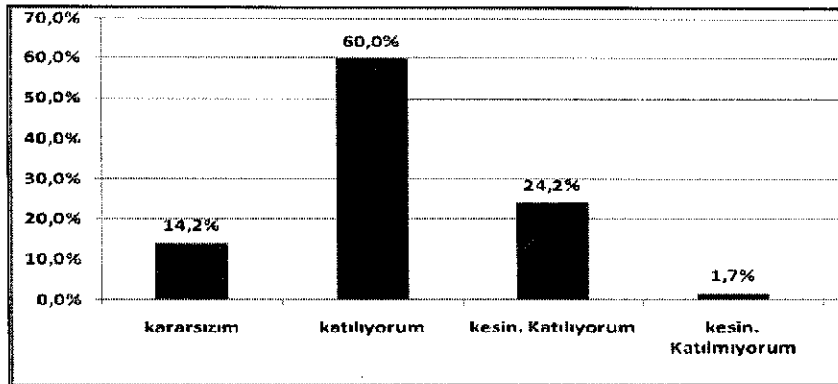
Grafik 3.47 : Banka çalışanları anket 20. soru cevapları

Bankaların zorlamalarının müşteriye sigorta poliçesi kesme konusunda olumsuz etkilediğinin ifade edildiği önermeye, banka çalışanları %45,8 katılıyorum, %7,5 kesinlikle katılıyorum, %25 kararsızım, %18,3 katılmıyorum, %3,3 kesinlikle katılmıyorum olarak cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde bankaların sigorta satışına yönelik olarak ciddi bir eleştiri içeren bu önermeye banka çalışanlarının %50 nin üzerinde bir oranda katılması manidar ve önemli bir orandır. Katılmadığını net olarak ortaya koyan banka çalışanı oranı %21,6 olmuştur.

Soru 25 : İnternet ve telemarketing bankasüransa hız kazandırabilir.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



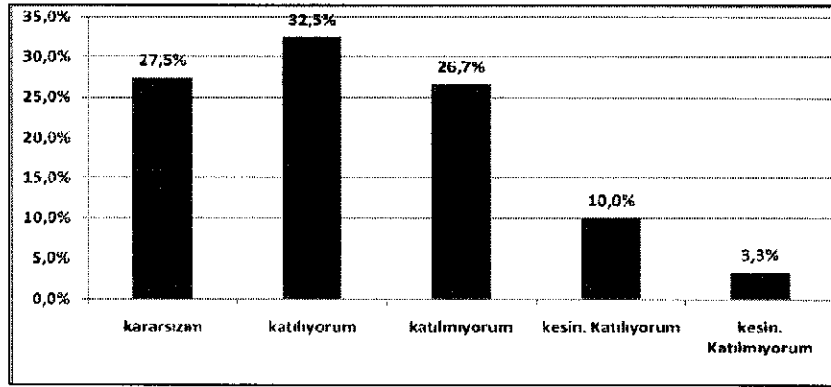
Grafik 3.48 : Banka çalışanları anket 25. soru cevapları

İnternet ve telemarketing uygulamalarının bankasüransa pozitif katkıda bulunacağına ifade edildiği 25. soruda, banka çalışanları %60 katılıyorum, %24,2 kesinlikle katılıyorum, %14,2 kararsızım, %1,7 katılmıyorum yönünde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde banka çalışanlarının net olarak telemarketing ve internet sigortacılığı uygulamalarının ile banka sigortacılığına olumlu katkı sağlayacağını belirtmektedirler.

Soru 29 : Sigorta şirketlerinin ileride Türkiye’de bankalarını kurabileceklerine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.49 : Banka çalışanları anket 29. soru cevapları

Sigorta şirketlerinin Türkiye’de ileride kendi bankalarını kurabilecekleri önermesinin yer aldığı 29. soruya, banka çalışanları %32,5 katılıyorum, %10 kesinlikle katılıyorum, %27,5 kararsızım, %26,7 katılmıyorum, %3,3 kesin katılmıyorum yönünde cevaplamışlardır.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde banka çalışanlarının çoğunluğunun dünyadaki gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de sigorta şirketlerinin bir gün kendi bankalarını kurabileceklerini düşünmektedir.

Bankaların mevcuttaki uygulama esaslarına ilişkin gelecek beklentilerinin irdelendiği yukarıdaki 8 soru sonucunda;

Sigorta şirketi çalışanlarını, bankaların önümüzdeki dönemde toplam sigorta üretimi içerisindeki paylarının artacağını ancak acenteler ile henüz rekabet edebilecek potansiyele gelinmemiş olduğunu da kabul etmektedirler.. Bankaların müşteri beklentilerini karşılamak için farklı şirketlerden teklif verebilmelerini büyük bir çoğunlukla ifade etmelerine rağmen sadece grup-iştirak şirketi ile çalışılması konusunda ciddi bir fikir ayrılığı rakamlara yansımaktadır. Ancak farklı şirketlerden fiyat verilebilmesi sorusu karşısında olumlu yönde verilen görüşler farklı şirketlerle çalışılma talebi olarak da algılanabilmektedir.

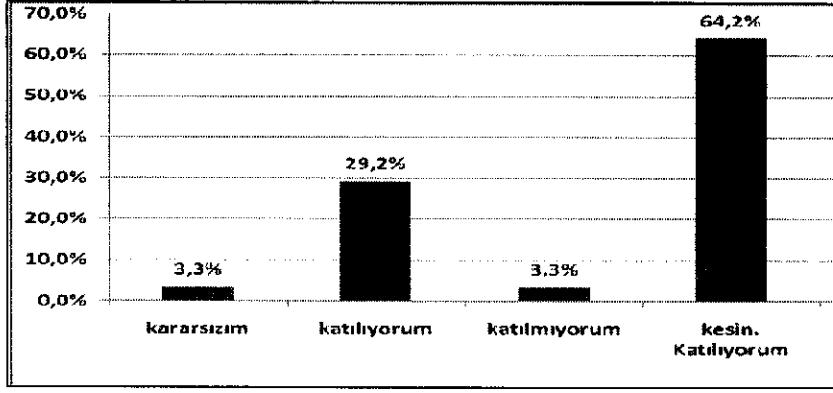
Özellikle müşterilere poliçe satışı esnasında müşterilerin belirli zorlamalar ile bankalarca küstürüldüğü düşüncesine banka çalışanları da katılmakta olup, telemarketing ve internet gibi pazarlama kanallarının banka sigortacılığına olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.. Bu bölümdeki en önemli soru olan ilerde Türkiye’de de bir sigorta şirketinin kendi bankasını kurması yönündeki önermeye %60 oranında olumlu görüş ifade edilmiş olup, banka çalışanları gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de sigorta şirketlerinin gelecekte bankalarını kuracakları fikrini benimsemektedirler.

3.2.3.Bankaların Sigortacılık İşlemlerini Gerçekleştirme Şekillerinin İrdelenmesi

Banka sigortacılığı uygulaması içerisinde her bankanın belirli konularda kendine özgü çalışma şekilleri bulunmaktadır. Bu çalışma şekillerinin en verimli yolunun tespitine ilişkin görüşlerin yer aldığı 11 soru ve elde edilen sonuçlara aşağıda yer verilmektedir.

Soru 3 : Bankalardaki sigorta çalışanının sigortacılık eğitimi alması gerektiğine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



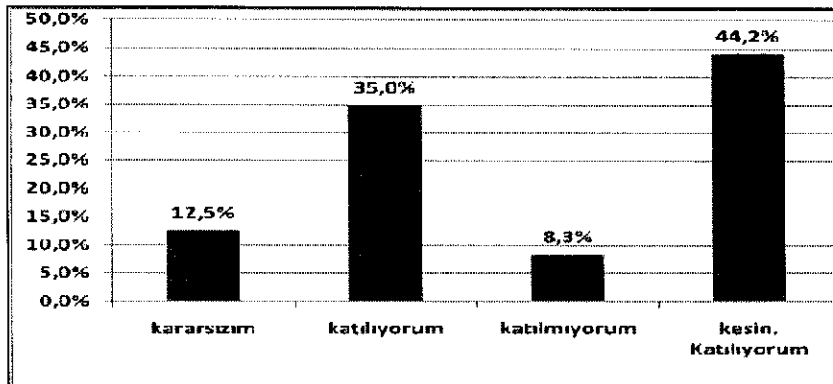
Grafik 3.50 : Banka çalışanları anket 3. soru cevapları

Banka çalışanlarının sigortacılık eğitimi alması gerektiğine ilişkin önermeye, banka çalışanları %64,2 kesinlikle katılıyorum, %29,2 katılıyorum %3,3 kararsızım, %3,3 katılmıyorum, yönünde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının bankalarda çalışan ve poliçe satışı veya tanzimi işlemini gerçekleştiren personellerin muhakkak eğitilmesi yönünde görüş sahibi oldukları tespit edilmektedir.

Soru 4 : Bankalardaki sigorta çalışanlarının hasar süreç yönetimini bilmeleri gerektiğini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



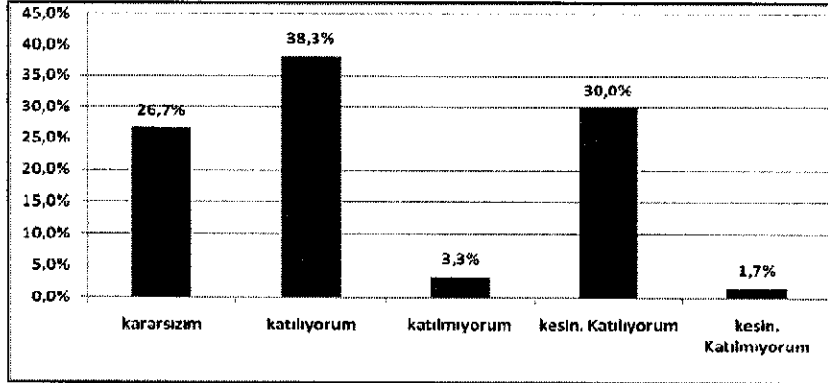
Grafik 3.51 : Banka çalışanları anket 4. soru cevapları

Bankalardaki sigorta personelinin hasar sonrası sürece, ilişkin bilgi sahibi olması gereğinin ifade edildiği 4. Soruya, banka çalışanları %35 katılıyorum, %44,2 kesinlikle katılıyorum, %12,5 kararsızım, %8,3 katılmıyorum, şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının büyük bölümünün, bankalardaki sigorta sorumlularının hasar sonrasına ilişkin süreç hakkında bilgi sahibi olmaları gerektiğini düşünmektedirler.

Soru 5 : Bankalardaki sigorta çalışanlarının poliçelerin yenileme işlemlerinin takibini yapması gerektiğini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



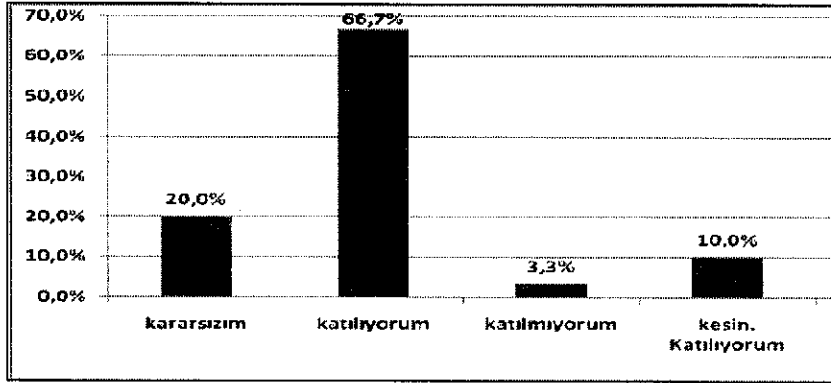
Grafik 3.52 : Banka çalışanları anket 5. soru cevapları

Bankalardaki sigorta çalışanlarının yenileme takibi yapmaları gereğinin ifade edildiği 5. Soruya, banka çalışanları %38,3 katılıyorum, %30 kesinlikle katılıyorum, %26,7 kararsızım, %3,3 katılmıyorum, %1,7 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının %68,3 oranında bankalardaki sigorta sorumlularının poliçe yenilemesi yapması gerektiği fikrinde oldukları görülmektedir.

Soru 6 : Sigorta şirketlerince bankalardaki sigorta çalışanlarına yönelik kampanya uygulamalarının sigorta prim üretimini arttıracakını düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



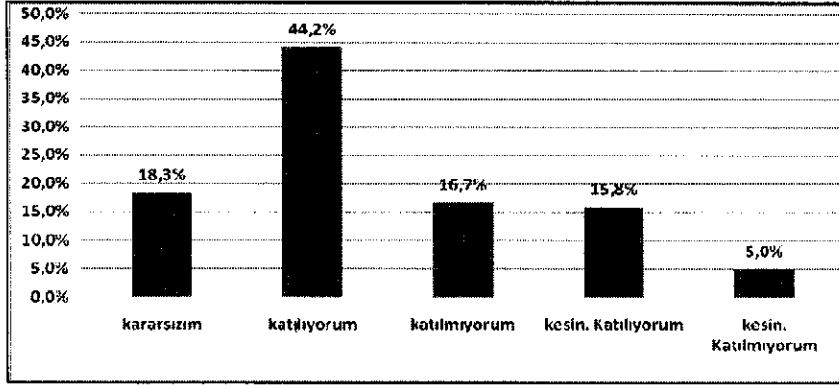
Grafik 3.53 : Bnaka çalışanları anket 6. soru cevapları

Sigorta şirketlerince bankalardaki sigorta çalışanlarına yönelik kampanyaların üretimi arttıracakının ifade edildiği 6. Soruya, banka çalışanları %66,7 katılıyorum, %10 kesinlikle katılıyorum, %20 kararsızım, %3,3 katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının banka sigortacılığı uygulamasında, %76,7 oranında bankadaki sigorta sorumlusuna yönelik uygulanacak kampanyaların üretimi arttırmaya pozitif katkı sağlayacağını düşünmektedirler.

Soru 10 : Banka sigortacılığında, bankaların sigorta işlemlerinin yürütülmesi için bir sigorta merkezi kurmaları gereğine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



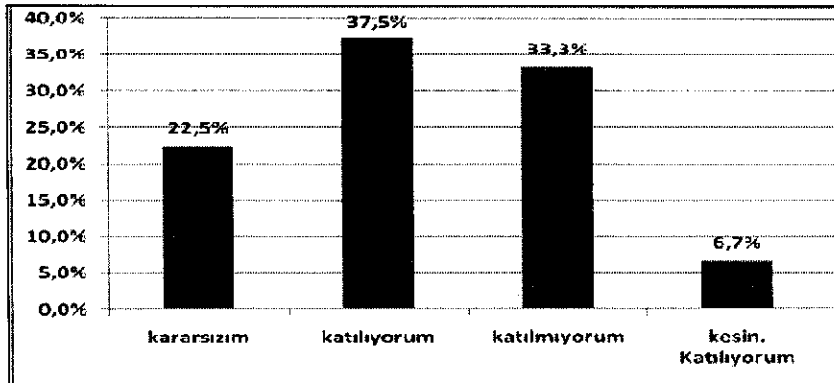
Grafik 3.54 : Banka çalışanları anket 10. soru cevapları

Bankaların sigorta işlemlerini yürütmesi için bir merkez kurması gereğinin ifade edildiği önermeye, banka çalışanları %44,2 katılıyorum, %15,8 kesinlikle katılıyorum, %18,3 kararsızım, %16,7 katılmıyorum, %5 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde banka çalışanlarının %60 oranında bankalarının sigorta işlemlerini yürütmesi için bir merkez kurmaları gereği düşüncesinde oldukları görülmektedir.

Soru 13 : Banka şubesinin poliçe satışı sonrasında da sigorta hizmeti vermesi gerektiğini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



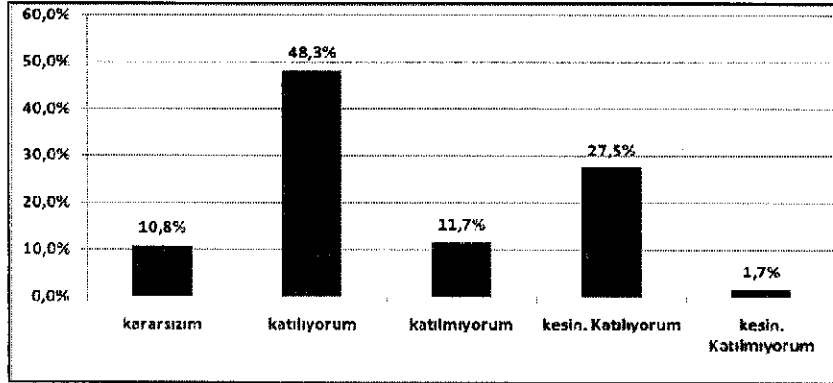
Grafik 3.55 : Banka çalışanları anket 13. soru cevapları

Banka şubelerinin poliçe satışı sonrasında da sigorta hizmeti vermesi gerektiğini ifade eden 13. Soruya, banka çalışanları %37,5 katılıyorum, %33,3 katılmıyorum, %6,7 kesinlikle katılıyorum, %22,5 kararsızım, şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının %44,2 oranında banka şubelerinin poliçe satışı sonrasında da hizmet vermesi yönünde görüş ifade etmişlerdir. Ancak diğer sorulara göre bakıldığında bu genel bir kanı oluşturmamaktadır. Nitekim kararsızların ve bu görüşe katılmayan oranı katılanlardan daha fazladır. Bu noktada bir çoğunluk görüşünün ağırlıklı olarak oluşmadığı görülmektedir.

Soru 22 : Hasar anında acentenin daha ulaşılabilir olduğunu düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.56 : Banka çalışanları anket 22. soru cevapları

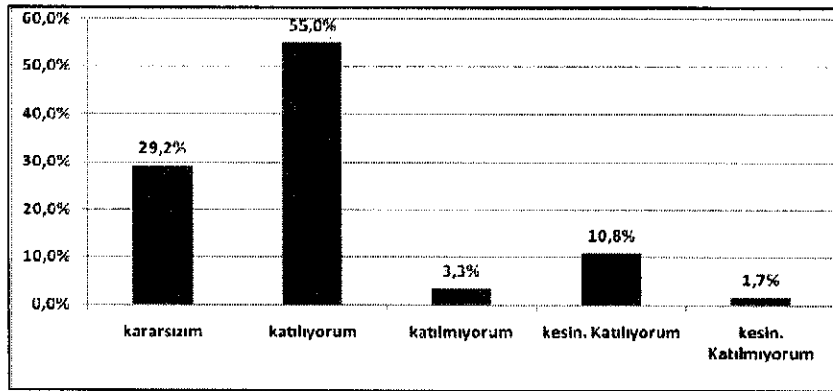
Acentelerin hasar anında bankalara göre daha ulaşılabilir olduğunun ifade edildiği önermeye, banka çalışanları %48,3 katılıyorum, %27,5 kesinlikle katılıyorum, %10,8 kararsızım, %11,7 katılmıyorum ve %1,7 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanları, acenteleri hasar hizmeti açısından, daha ulaşılabilir olarak görmektedirler. Bu noktada sadece %13,4 oranında bu düşünceye katılmadığını ifade eden bir kesim bulunmakta olup banka çalışanları bir

noktada hasar hizmeti açısından acentelerin daha avantaj teşkil ettiğini de vurgulamaktadırlar.

Soru 24 : Satış sonrası hizmet sigorta şirketi sorumluluğunda olmalıdır diye düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



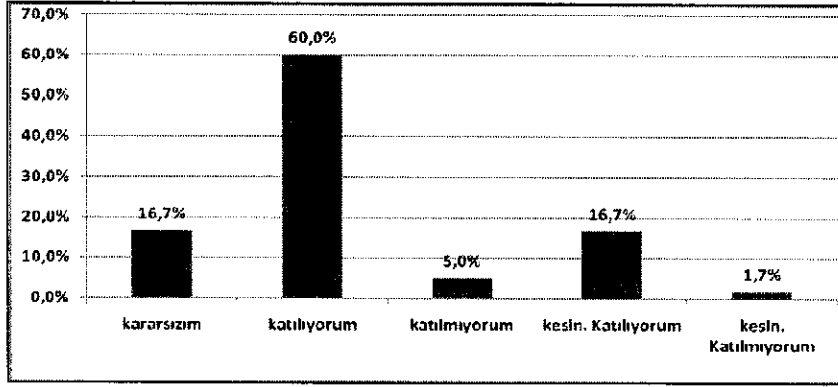
Grafik 3.57 : Banka çalışanları anket 24. soru cevapları

Satış sonrasında başlayan hizmet sürecinin sigorta şirketi sorumluluğunda olması gerektiğine yönelik önermeye, banka çalışanları %55 katılıyorum, %10,8 kesinlikle katılıyorum, %29,2 kararsızım ve %3,3 katılmıyorum ve 1,7 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının, bankaların poliçe satışını gerçekleştirmesinden sonra başlayan müşterinin hizmet alması sürecinde sorumluluğun sigorta şirketinde olması gerektiğini yaklaşık %66 oranında onaylamakta olup dikkat çekici olan husus olumsuz yaklaşımda bulunanların oranındaki düşüklüktür.

Soru 26 : Banka sigortacılığında vade seçeneklerinin artmasını istiyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



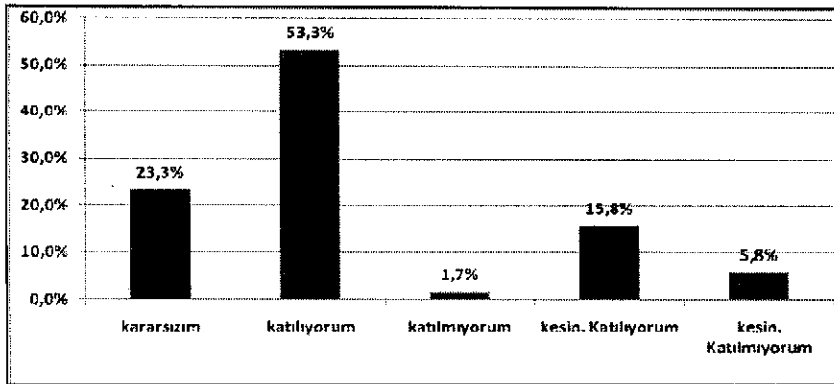
Grafik 3.58 : Banka çalışanları anket 26. soru cevapları

Bankaların poliçe priminin tahsilinde vade seçeneklerini arttırması yönündeki önermeye, banka çalışanlarının, %38,3 katılıyorum, %16,7 kesinlikle katılıyorum, %26,7 kararsızım, %16 katılmıyorum ve %1,7 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevapladıkları görülmektedir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının bankaların vadelendirmede daha geniş seçenekler sunması gerektiğini düşündükleri görülmektedir.

Soru 27: Banka sigortacılığında prim ödeme şeklinin sadece kredi kartına dayalı olmamasını, alternatifli olması gerektiğini düşünüyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



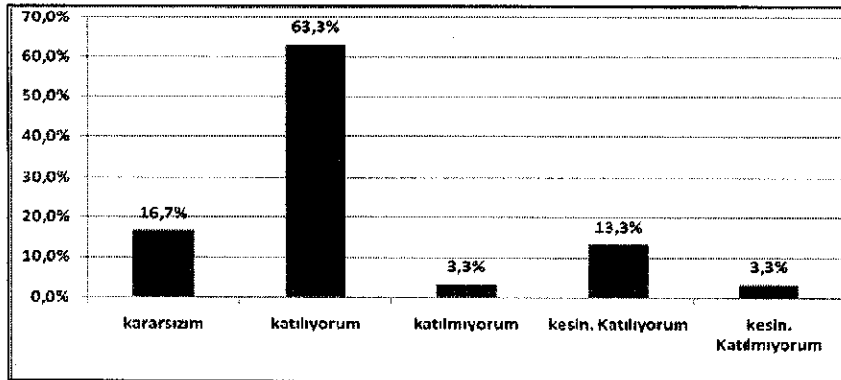
Grafik 3.59: Banka çalışanları anket 27. soru cevapları

Bankaların poliçe priminin tahsilinde kredi kartı dışında ödeme seçeneklerini genişletmesi yönündeki önermeye, banka çalışanların, %53,3 katılıyorum, %15,8 kesinlikle katılıyorum, %23,3 kararsızım, %1,7 katılmıyorum, %5,8 kesinlikle katılıyorum şeklinde cevapladıkları görülmektedir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının bankaların sadece kredi kartı dışında daha geniş ödeme seçenekleri sunması gerektiğini düşündükleri görülmektedir.

Soru 28 : Bankaların sigorta sektörüne farklı ürünler ile katkı yapmaları gereğine inanıyorum.

Soruya ilişkin ankete katılanların verdiği cevaplar ve sonuçları aşağıdaki şekilde oluşmuştur;



Grafik 3.60: Banka çalışanları anket 28. soru cevapları

Bankaların sigorta sektörüne farklı ürünler ile hizmet vermeleri gerektiğini belirten önermeye, banka çalışanlarının %63,3 katılıyorum, 13,3 kesinlikle katılıyorum, %16,7 kararsızım, %3,3 katılmıyorum ve %3,3 kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap vermişlerdir.

Genel olarak sonuçları değerlendirdiğimizde, banka çalışanlarının %76,6 oranında bankaların farklı ürünler ile sigorta sektörüne katkıda bulunmaları gerektiği düşüncesinde oldukları görülmektedir.

Bankaların sigorta uygulamalarına ilişkin olarak banka çalışanlarına yöneltilen 11 soru sonucunda ulaşılan veriler şu şekildedir;

Banka çalışanları, bankalarda görev yapan sigorta sorumlularının sigortacılık hakkında eğitim almaları gerekliliğini ayrıca, hasar anında hizmet ve poliçe vadesi geldiğinde yenileme hizmetinin de bu çalışanlar tarafından verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Acentelerin özellikle hasar anında daha ulaşılabilir olduklarını ifade ederek bir noktada bankaların sigortacılık hizmetinde hasar anında müşterinin ulaşılabilirliği noktasında hizmet eksikliği olduğu vurgulanmıştır. Bunun yanı sıra poliçe ödemelerinde bankaların vade seçeneklerini daha esnek yapmaları ve sadece müşteriye kredi kartı ile ödeme seçeneği ile karşı karşıya bırakmamaları düşüncesi de genel olarak kabul görmüştür. Yüksek oranda kabul gören bir başka görüş ise bankaların yeni ürün alternatifleri geliştirmeleri ve bu noktada sigorta şirketine öneride bulunmaları yönünde olmuştur. Tüm bu işlem ve hizmetlerin bankalarda kurulacak bir sigorta merkezinden yürütülmesinin daha yararlı olacağı görüşü ise banka çalışanlarında çoğunlukla hakimdir.

Poliçe satışından sonra ise hizmetin devamında sorumluluğun banka şubesi yerine sigorta şirketi tarafından alınması ise tercih edilmektedir.

3.3. Sigorta Şirketi ve Banka Çalışanlarına Uygulanan Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Model Oluşturma

Banka ve sigorta işbirliğinin geleceği ve mevcut duruma ilişkin soruların yer aldığı birinci soru grubunda banka ve sigorta sektörü çalışanların çoğu soruda aynı yönde düşünceye sahip oldukları tespit edilmiştir.

Her iki sektör çalışanları da;

- AB sürecinde banka ve sigorta şirketleri işbirliğinin artacağını,
- Bankaların sigorta üretiminde önemli bir dağıtım kanalı olduğunu,
- Türkiye’de henüz banka ve sigorta sektörünün aynı değerde olmadığını,
- Bankaların sigortacılık işlemlerini bir bankacılık fonksiyonu olarak görmediklerini,

- Finans sektöründe herkesin bildiği işi en iyi şekilde yapabileceğini,
- Türkiye sigorta pazarının gelişime açık olduğunu,
- Acente ile bankaların işbirliği yapabileceklerini,
- Bankalar ile çalışan sigorta şirketlerinin diğerlerine göre daha avantajlı olduklarını, düşünmektedirler.

Bu soru grubunda aynı görüşte olmadıkları 2 temel görüş bulunmaktadır.

- Sigorta şirketi çalışanları acente çalışanları ile banka çalışanı sigortacılık bilgisinin birbirine yakın olmadığı yönünde görüşe sahipken banka çalışanları bu görüşe çoğunlukla katılmamaktadırlar.
- Tüm finansal ihtiyaçların tek bir finans kurumundan temin edilmesi düşüncesi banka çalışanlarınca genel kabul görürken sigorta çalışanları bu konuda ikiye ayrılmışlardır.

Banka sigortacılığındaki uygulamalar ve önümüzdeki dönemde banka sigortacılığına ilişkin düşüncelerin sorgulandığı 2. Soru grubunda ise banka ile sigorta şirketi çalışanlarının aynı paralelde fikirleri ifade ettikleri görülmektedir. Her iki finans sektörü çalışanları aynı yönde çoğunluk düşüncesine sahipken banka çalışanlarında kararsızım cevabı verenlerin oranlarının sorularda daha büyük bir yüzde ile ifade edildiği ayrıca görülmektedir.

Her iki sektör çalışanları da;

- Bankaların önümüzdeki dönemde sigorta sektöründeki üretim payını arttıracacağını,
- Bankaların henüz acenteler ile prim üretiminde rekabet edecek seviyelerde bulunmadığını,
- Bankaların sadece grup iştirak şirketi ile çalışmayıp farklı şirketlerden karşılaştırmalı fiyat verebilmelerini,
- Poliçe satışı esnasında bankaların bazı zorlamalarının müşteriye küstürebildiğini,

- Telemarketing ve internet sigortacılığı uygulamalarının müşteriye sigortaya küstürebildiğini,
- Sigorta Şirketlerinin de gelecekte kendi bankalarını kurabileceklerini, düşünmektedirler.

Bu noktada banka çalışanlarının da sigorta şirketi çalışanlarının da gelecekte Türkiye’de bir sigorta şirketinin kendi bankasını tıpkı gelişmiş ülkelerde olduğu gibi kurabileceklerini düşünmeleri önemli bir konudur. Ayrıca banka çalışanlarının satış esnasında bankaların zorlamalarının müşterileri sigortaya küstürdüğü fikrine katılmaları da ayrı bir önem taşımaktadır.

Bankaların işlevselliği ve banka sigortacılığını gerçekleştirme modeline ilişkin düşüncelerin sorgulandığı sorularda ise banka ve sigorta farklı oranlarda da olsa görüşlerin aynı paralelde olduğu görülmüştür. Özellikle bankaların işlevselliği ve uygulama şekillerinin yer aldığı bu noktada her iki sektör çalışanlarının aynı düşüncede olmaları uygulamaları, her iki kesimin memnuniyetinin oluşması ve verimliliği artırması için daha önemli bir hale getirmektedir.

Her iki sektör çalışanları da;

- Bankalardaki sigorta çalışanlarının sigortacılık eğitimi almaları gerekliliğini,
- Bankalardaki sigorta çalışanlarının hasar süreçlerine hakim olmaları gerekliliğini,
- Bankalardaki sigorta çalışanlarının poliçe yenilemelerini takip etmeleri gerekliliğini,
- Acentelerin hasar anında bankalara göre daha ulaşılabilir olduklarını,
- Bankaların vade esnekliğine sahip olmalarını ve sadece kredi kartına bağlı ödeme seçeneği sunmamalarını,
- Bankaların yeni ürün alternatifleri ile katkı sağlamalarını,
- Banka sigortacılığı işlemlerinin banka bünyesinde oluşacak bir sigortacılık merkezi aracılığı ile yapılmasını,

- Bankaların farklı şirketlerden alternatifli fiyat verebilmelerini ve sadece grup iştirak şirketi ile çalışma durumunda kalmamaları gerekliliğini,
- Poliçe satışından sonraki süreçte sigorta şirketinin sorumluluğunda yürümesini, düşünmektedirler.

Ancak bu cevaplar içerisinde sigorta çalışanlarının ödemelerde kredi kartının yarattığı risksiz tahsilat nedeni ile ciddi bir oranda konuya katılmadıkları ve yine poliçe satışı sonrasında banka şubelerinin de kısmen sorumluluk alması yönünde düşüncede oldukları tespit edilmiştir. Banka çalışanlarının ise grup iştirak şirketi ile sadece çalışılması noktasında çoğunluk olarak katılıyorum cevabını seçseler dahi ciddi bir kararsız oranına sahip oldukları görülmektedir.

Tüm bu değerlendirmelerin sonunda banka ve sigorta şirketi çalışanlarının genel olarak yöneltilen sorularda aynı paralelde düşündükleri ve banka sigortacılığı uygulamalarının ve geleceğine ilişkin düşüncelerin ölçümlendiği sorularda benzer düşüncelere sahip oldukları görülmektedir. Bu noktada yöneltilen soruların özellikle üçüncü grubunun bankaların işlevselliğine ilişkin olması, bu sorulardaki uygulamaların hayata geçirilmesi ve bu soruların cevapları doğrultusunda bir modelin oluşturulmasının her iki sektör için faydalı olacağı sonucunu doğurmaktadır.

SONUÇ

Banka sigortacılığının tanımı, uygulama stratejileri ve banka kanalı dışındaki diğer dağıtım kanallarının incelenmesi ile bankaların her ne kadar bağımsız bir dağıtım kanalı olarak gözükseler de sigorta şirketleri ile yapılan acentelik sözleşmesi sonucunda bir acente oldukları ancak acenteler kanuni ile acentelere getirilen bazı kısıtlamalardan banka şubelerinin muaf tutulduğu görülmektedir.

Türkiye’de banka sigortacılığının özellikle son yıllarda ciddi bir atılım kaydettiği, özellikle hayat-emeklilik branşında bankaların pazarda ciddi bir söz sahibi oldukları

Tespit edilmiştir. Elementer branşta ise henüz hayat-emeklilik kadar üretim payına sahip olmadıkları ancak son 4 yıl içerisindeki gelişmelerin devamında önümüzdeki dönemde bankaların daha çok paya sahip olabilecekleri görülmektedir. Şirketlerin üretim detaylarına inildiğinde bir çok şirketin temel üretimlerini bankalardan aldıkları, ancak banka kanalı üretiminin toplam üretiminde payı yüksek olan şirketlerin çoğunun ya bu bankalar ile iştirak ilişkisi bulunduğu yada bankanın çalıştığı tek sigorta şirketi olduğu görülmektedir. Bir başka tespit edilen nokta ise Türkiye’deki sigorta şirketlerine son yıllarda olan yabancı talepleridir. Bir çok sigorta şirketinin son 5 yıllık süre içerisinde ya tamamen yabancılar tarafından alındığı yada yabancılar tarafından sigorta şirketlerinin hisselerinin satın alındığı görülmektedir. Bu bilgi özellikle sigortalılık oranının düşük olduğu Türkiye’de gelecekte genç nüfusun etkisi ile birlikte prim üretiminde gerçekleşeceği düşünülen artışa yönelik bir yatırımdır. Özellikle sahip olduğu nüfusa göre kişi başına düşen prim ödemesinin 2009 sonu 109 \$ olduğu ülkemizde sigortacılığın gelişeceği, gelişmiş, hatta gelişmekte olan ülkelerde bu rakamın bin dolarla ifade edildiği düşünülürse, ciddi bir beklentidir. Nitekim yabancı sigorta şirketlerinin bu potansiyele yatırım yaptıkları görülmektedir.

Görülen bir başka risk ise sigorta şirketlerinin banka kanalı üretimlerine toplam üretim içerisinde ciddi ağırlık vermeleridir. Nitekim banka üretimlerini 2009 yıl sonu üretimlerinden çıkartarak incelediğimiz tabloda bazı bankaların çok ciddi sıralamada kayıp yaşadıkları hatta bazılarının üretimlerinin sıfıra düştüğü tespit edilmiştir. Dolayısıyla sigorta şirketlerinin sadece banka kanalı üretimine odaklanmayıp farklı

dağıtım kanallarına da yönelmeleri ve toplam üretimi belirli oranlar ile bu dağıtım kanalları arasında paylaştırmaları gerekmektedir. Nitekim bu tespitin doğruluğu 2010 yılında kurulan Ziraat Hayat Sigorta ile Ziraat Bankasının çalışmaya başlaması ile birlikte Groupama Emeklilik ve Hayat şirketinin tüm üretimi ilk çeyrek itibariyle kaybetmiş olmasıdır.

Banka sigortacılığında elde ettiği prim üretimleri yüksek olan şirketlerin çalıştıkları bankalar ile sermaye ilişkileri araştırılmış olup, çoğu sigorta şirketinin içerisinde bankaların doğrudan veya dolaylı olarak hisselerinin olduğu görülmüştür. Bazı sigorta şirketlerinde ise banka ve sigorta şirketlerinde aynı holdingin ortaklığının olduğu ve kardeş şirket mantığı içerisinde sadece kendi aralarında banka sigortacılığı yaptıkları görülmektedir. Bu noktada arasında böyle bir bağ olmamasına rağmen daha önceden böyle bir bağ olan, bankanın sahip değiştirmesi nedeni ile bu bağ bozulan ama buna rağmen banka sigortacılığı işlemlerini sadece kendi aralarında yürüten şirketler de ele alınmıştır.

Bu tarz yapıların prim üretimi anlamında sigorta şirketine ciddi kazanımları olurken bankaların karşılaştırmalı fiyat verememek ve bazen uygulamada karşılaşılan aksaklıklara rağmen çözüm oluşturamamaları bu birlikteliklerin sorunlu yönlerini ortaya koymaktadır.

Sigorta şirketleri ve bankaların çalışanlarına uygulanan anketin sonuçları ayrı karşılaştırılması sonucunda elde edilen bulgular banka ve sigorta şirketi çalışanlarının banka sigortacılığının başarılı olması için gerçekleştirilmesi gereken işlemlere ilişkin aynı düşüncelere sahip olduklarını ortaya koymuştur. Birkaç soru dışında oransal olarak yüzdeler farklılık gösterse de genel eğilimler aynı yönde olmuştur.

Anket sorularına verilen cevaplara bakıldığında iki sektör çalışanlarının da banka sigortacılığına olumlu baktıkları görülmektedir. Banka sigortacılığının da sigortacılığın da gelecekte gelişme göstereceğini ve bunun paralel olacağını düşündükleri alınan sonuçlardan anlaşılmaktadır. Ancak en önemli bulgu banka sigortacılığının uygulanma şekillerine ilişkindir.

Banka sigortacılığına yöneltilen eleştirilerin içerisinde en önemli iki tanesi bankaların sigortacılığı bir bankacılık fonksiyonu gibi görmedikleri ve bazı gereksiz zorlamalar ile

müşterileri sigortaya küstürdükleridir. Bu nedenle de acentelerin bankalara göre daha ılımlı bir alternatif olduğu belirtilmektedir.

Banka çalışanları her iki noktada da özeleştiride bulunmuş ve bu görüşlerin yer aldığı sorulara yukarıdaki eleştirilere katılır biçimde cevap vermişlerdir. Ancak bunun yanında getirilen bazı önerilen banka sigortacılığı sisteminde modellemenin önemine dikkat çekmiştir.

Bankaların birden çok sigorta şirketi ile çalışabilmesi ve karşılaştırmalı fiyat vermesi gereği ortaya çıkmıştır. Bu şekilde hem fiyat nedeni ile müşteri kaçırmayacak hem de en büyük eleştirilerden biri olan müşterileri zorlama durumunda kalınmayacaktır. Ayrıca farklı sigorta şirketleri ile çalışmak ürün çeşitliği komisyon gelirlerinde artış gibi diğer avantajlardan da faydalanılabildiğini sağlayacaktır.

Bankaların sigortacılık işlemlerini ayrı bir merkezde yürütmeleri her iki sektör çalışanlarının da katıldıkları bir husustur. Bankaların özellikle birden çok sigorta şirketi ile çalışmaları durumunda bu şirketlerle olan hasar, tahsilat, muhasebe işlemlerini ayrı bir merkezden yürütmeleri, satışa yönelik olarak karar ve stratejileri belirlemeleri gerek elde edilecek üretim gerekse de işleyişin sağlığı açısından önem taşımaktadır. Bankanın kendi içerisindeki bir müdürlüğün şubelerdeki performansları gözlem ve denetim altında tutması banka şubelerindeki çalışanların poliçe üretimine olan bakış açılarını sigorta şirketinden gelen temsilciye kıyasla daha fazla etkileyebilecektir. Özellikle merkezde buna yönelik kurulacak bir satış ekibi şube ziyaretleri yaparak ve belirli periyotlarla bu ziyaretleri Türkiye geneline yayarak şube çalışanları ile görüşerek satış takibi yapabileceklerdir.

Bir diğer husus ise bankaların farklı sigortacılık ürünlerini geliştirebilmeleri ve bu konuda sigorta şirketlerine öneri getirmeleridir. Bankalar hizmet vermiş oldukları müşteri ihtiyaçlarını analiz ederek, hem karlı hem de geniş kitlelere hitap edebilen ürünler oluşturabileceklerdir. Nitekim yakın zamanda ülkemizde de uygulanmaya başlayan kredi kartı sigortası ile bankalar ciddi bir sigorta prim üretimi gerçekleştirmişlerdir. Bankaların bu tarz ürünleri geliştirmeleri bankanın içerisinde oluşturulacak bir pazarlama ekibi ile mümkün olacaktır. Bu ekip satış ekibinden gelen geri bildirim ve banka şubelerinden ve

müşterilerden alınan verilere göre ihtiyaçları saptayacak ve bu ihtiyaçlara uygun yeni sigorta ürünlerini geliştirebileceklerdir.

Bankalardaki sigorta çalışanlarına yönelik sorulan sorularda ise hem bilgi anlamında mutlaka sigorta şirketlerinin banka personeline katkı sağlamaları gereği ortaya çıkmış, hem de banka personelinin yenileme ve hasar takip süreçleri gibi sigortacının önemli detaylarına hakim olmaları gereği vurgulanmıştır. Bu bağlamda gerek uzaktan sağlanacak eğitim gerekse satış ekibinin ziyaretlerde verecekleri yüz yüze eğitim banka personelinin doğru şekilde poliçe tanzim etmesi ve müşteriye doğru yönlendirmesini sağlayacaktır. Yenileme verileri de sigorta şirketlerinden veya sitemden takip edilerek yine bu ziyaretlerde sorgulanabilecektir.

Hasar süreçleri ise müşterilerin banka sigortacılığına duyacakları güven açısından önem taşımaktadır. Acentelerin hasar anında daha ulaşılabilir olduğu ankette yer alan bir başka sonuçtur. Acentelerin birincil ilişkiler ile müşteriye ulaşmaları ve tekrar eden ziyaretler ile iletişimi sıcak tutmaları satışın devamlılığını sağlayan en önemli unsur olarak görünse de müşteri açısından bu hasar anında da onun acenteye anında ulaşabilmesi anlamına geldiği için önem taşımaktadır. Bankalar bu noktada çağrı merkezi hizmetleri arasına sigortacılık faaliyetlerini de eklemelidirler. Telefonda banka arandığında sigortacılıkla işlemler için de bağlanılacak bir menü olmalı ve bu menü içerisinde hasar ile ilgili olarak müşteri temsilcisine bağlanılabilmeli, gerektiğinde bu müşteri temsilcisinden bilgi alınabilmelidir. Her ne kadar bu hizmeti sigorta şirketi çağrı merkezleri vermiş olsa da banka için maliyetinin sıfır olması ve diğer banka şubelerine göre getireceği yenilik ve güven duygusu sebebi ile yararlı olabilecektir.

Nitekim çağrı merkezlerinin satış anlamında da kullanılması önemlidir. Özellikle kredi kartı sahibi olan müşterilerin aranarak fiyatı makul olan karlı ürünlerin satışları taksitli olarak yine bu çağrı merkezi aracılığı ile yapılacaktır. Anket sonuçları da katılımcıların telemarketing uygulamalarının banka kanalı için önemli bir satış stratejisi olacağını doğrulamaktadır.

Yukarıda belirtilen ifadelerin toplamına bakıldığında ise karşımıza çıkan sonuç, banka sigortacılığının verimli uygulanması ve bankaların bu işlemde en verimli faydayı elde

etmesi bünyesinde kuracağı ve yapılandıracağı bir sigorta müdürlüğü ile işlemleri takip etmesinden geçmektedir. Bu modelde satış takip, pazarlama, tahsilat, muhasebe, hasar takip ve çağrı merkezi birimlerinin varlığı ile organize bir yapı oluşturarak verimli bir banka sigortacılığı modelini oluşturmuş olacaktır.

EK 1 : SİGORTA ACENTELERİ YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç ve Kapsam, Dayanak, Tanım ve Kısaltmalar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, sigorta acenteliği yapacak gerçek ve tüzel kişilerin niteliklerine ve faaliyetlerine dair usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Yönetmelik, acentelerin niteliklerine, kuruluşlarına, faaliyetlerine, tesis edecekleri teminatlara, tutacakları defter, belge ve kayıt düzeni ile yapamayacakları işlere ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 3/6/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 23 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte yer alan,

a) Acente: 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 2 nci maddesinin birinci fıkrasının (1) bendinde tanımlanan gerçek veya tüzel kişi sigorta acentesini,

b) İcra komitesi: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği nezdindeki Sigorta Acenteleri İcra Komitesini,

c) Kanun: 3/6/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanununu,

ç) Levha: Sigorta acenteleri için Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği tarafından düzenlenecek faal olarak çalışanlara ilişkin kayıtları gösterir Levhayı,

d) Müsteşarlık: Hazine Müsteşarlığını,

e) Sigorta şirketi: Türkiye’de kurulmuş sigorta şirketi ile yurt dışında kurulmuş sigorta şirketinin Türkiye’deki teşkilâtını,

f) Teknik personel: Acenteler ile Kanunun 23 üncü maddesinin onuncu fıkrasında belirtilen kurumlarda sigortacılık işlemlerini yapan, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği nezdinde tutulan listede kayıtlı ve kayıtlı olduğuna dair belge olarak kendisine kimlik verilen yetkilendirilmiş yönetici veya kadrolu personeli,

g) TOBB: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğini,

ğ) Oda: Ticaret ve Sanayi, Ticaret Odalarını,

h) Uygunluk belgesi: Müsteşarlıkça, Levhaya kaydı uygun görülen acenteler için Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine gönderilen Kanunun 23 üncü ve geçici 7 nci maddesinde belirtilen belge niteliğindeki yazıyı,

ı) Yetkili: Sigorta acentelerinin yönetim ve denetiminde bulunan kişiler ile acenteler adına imza atmaya yetkili olanları, ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Acentelerin Kuruluş ve Faaliyet Esasları

Gerçek ve tüzel kişi acentelerde aranılan nitelikler

MADDE 4 – (1) Acentelik faaliyetinde bulunacak gerçek kişilerde aşağıdaki nitelikler aranır:

a) Türkiye’de yerleşik olması,

b) Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip olması,

c) Kanunun 3 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (a) bendinin dört numaralı alt bendinde belirtilen suçlardan hüküm giymemiş veya ceza almamış olması,

ç) İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,

d) Teknik personel vasıflarını taşıması,

e) Asgari malvarlığı şartını yerine getirmiş olması,

f) Fiziksel, teknik ve idari altyapı ile insan kaynakları bakımından yeterli olması,

(2) Acentelik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerde aşağıdaki nitelikler aranır:

a) Merkezlerinin Türkiye’de bulunması,

b) İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,

c) Asgari sermaye şartının yerine getirilmiş olması,

ç) Fiziksel, teknik ve idari altyapı ile insan kaynakları bakımından yeterli olması.

(3) Acentelik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerin yetkililerinde, gerçek kişi ortaklarında ve tüzel kişi ortaklarının yetkililerinde aşağıdaki nitelikler aranır:

a) Kanunun 3 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (a) bendinin dört numaralı alt bendinde belirtilen suçlardan hüküm giymemiş veya ceza almamış olması,

b) İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,

(4) Acentelik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerin tüzel kişi ortaklarında iflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması şartı aranır.

(5) Acentelik faaliyetinde bulunacak tüzel kişi yetkililerinden şirketi sigorta işlemleri bakımından temsil ve ilzama yetkili olanların birinci fıkranın (e) ve (f) bentlerinde sayılanlar hariç diğer nitelikleri taşıması gerekir.

(6) Sözleşme yapma veya prim tahsil etme yetkilerine sahip gerçek kişi acenteler ile tüzel kişiliği haiz acentenin müdürünün veya bu unvanı taşımaya bile fiilen bu görevi yerine getiren kişilerin birinci fıkranın (d), (e) ve (f) bentlerinde sayılanlar hariç diğer nitelikleri taşıması, ayrıca en az dört yıllık yükseköğretim kurumlarından veya en az iki yıllık aktüerya, pazarlama, risk yönetimi ve sigortacılık ile ilgili yüksek okullardan mezun olması ve iki yıllık mesleki deneyimi kazanmış olması gerekir.

Uygunluk belgesi, Levhaya kayıt ve duyuru

MADDE 5 – (1) Sigorta acenteliği yapacak gerçek veya tüzel kişilere Levhaya kayıt öncesi Müsteşarlıkça verilecek uygunluk belgesi için, düzenleniş tarihleri son altı aydan eski olmamak kaydı ile Ek:1 ila Ek:7’de belirtilen bilgi ve belgeler aranır.

(2) Acentelerce uygunluk belgesi almak için başvuru TOBB tarafından görevlendirilecek odalara yapılır. Uygunluk belgesi için gerekli belgelerden oda bünyesinde bulunanlar acentelerden ayrıca talep edilmez.

(3) Başvuru sırasında istenilen bilgiler, ayrıca elektronik ortamda kaydedilir.

(4) Belgeleri tamamlanmış olan acentelerin talepleri TOBB tarafından Müsteşarlığa intikal ettirilir. Müsteşarlıkça yapılacak değerlendirmede durumu uygun görülenler Levhaya kaydedilmek üzere TOBB’a bildirilir. Bu bildirim, bildirim konu acenteler bakımından uygunluk belgesi niteliğindedir.

(5) Uygunluk belgesi alan ve TOBB internet sitesinde liste halinde duyurulan acenteler, Levhaya kayıt olmak için en geç altı ay içinde TOBB’a başvuruda bulunur.

(6) Gerekli tüm bilgi ve belgeleri tamamlanarak Levhaya kaydedilen acenteler TOBB internet sitesinde duyurulur.

Bankalar, özel kanunla kurulmuş ve kendilerine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar

MADDE 6 – (1) Bankalar hariç Kanunun 23 üncü maddesinin onuncu fıkrasında belirtilen kurumlar sigorta acenteliği yapılan bölümü ve sigorta işlemlerinden sorumlu bir teknik personeli belirlemek, ayrıca yeter sayıda teknik personel çalıştırmak zorundadır.

(2) Bankalar, Genel Merkezlerinde sigortacılık işlemlerinden sorumlu bir personeli TOBB'a bildirir, ayrıca sigorta acenteliği yapan tüm şubelerinde teknik personel niteliklerini haiz en az bir personeli belirler. Bu personele verilecek ve Müsteşarlıkça belirlenecek eğitim, bankalar ile işbirliği yapılarak eğitimcilerin eğitimi suretiyle sağlanabilir.

Mesleki sorumluluk sigortası

MADDE 7 – (1) Acenteler, mesleki faaliyetlerinden dolayı sigortalılarına verebilecekleri zararlara karşı mesleki sorumluluk sigortası yaptırmak zorundadır.

(2) Mesleki sorumluluk sigortasının, beher tazminat talebi için teminatı en az 10.000 YTL ve bir yıl boyunca tüm tazminat talepleri için teminatı en az 100.000 YTL olmak üzere yaptırılması gerekmektedir.

(3) Acenteler, sigorta şirketleri ile yaptıkları acentelik sözleşmesini takiben en geç bir ay içerisinde mesleki sorumluluk sigortasını yaptırarak, bu hususta elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirimde bulunur. Mesleki sorumluluk sigortası olmaksızın acentelik faaliyetinde bulunulamaz.

(4) Mesleki sorumluluk sigortasının asgari miktarı her yıl Türkiye İstatistik Kurumu tarafından açıklanan Tüketici Fiyatları Endeksi yıllık artış oranını aşmamak kaydıyla Müsteşarlıkça arttırılabilir.

Asgari sermaye

MADDE 8 – (1) Tüzel kişi acenteler için asgari sermaye miktarı şirket türüne göre Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca belirlenen tutardan az olmamak kaydıyla 25.000 YTL'dir. Gerçek kişilerin beyan edecekleri mal varlıkları bu miktarın altında olamaz. Bu tutar acentelerce aracılık edilen yıllık prim tutarının %4'ünden aşağı olamaz.

(2) Aracılık edilen yıllık prim tutarı, yıl sonları itibariyle hesaplanır. Acenteler aracılık ettikleri yıllık prim tutarlarını en geç takip eden yılın şubat ayı sonuna kadar elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirirler. İlave sermaye ihtiyacının ortaya çıkması halinde, eksik kalan sermaye en geç yıl sonuna kadar tamamlanır. Sermaye açığı kapatmayan acenteler, bu açığı kapatana kadar acentelik faaliyetinde bulunamazlar.

Teminat

MADDE 9 – (1) Sigorta şirketlerinin faaliyetleri nedeniyle acentelerinden isteyebilecekleri teminatın miktarı ve koşulları taraflar arasında serbestçe belirlenir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Acentelik Yetkileri, Sigorta Poliçeleri, Hesap Mutabakatı ve Bilgi Kayıtları

Acentelik yetkilerinin tescil ve ilanı

MADDE 10 – (1) Acentelere verilecek acentelik yetkisi ile sözleşme yapma ve/veya prim tahsil etme yetkilerine ve bu yetkinin verilmeyeceği acentelerin hangi yetkili acentelere bağlı bulunacaklarına dair hususların kapsam ve sınırı sigorta şirketlerince, usulü dairesinde tescil ve ilanını müteakip onbeş iş günü içinde Levhaya işlenmek üzere TOBB'a bildirilir.

(2) İcra Komitesi tarafından, yerleşim birimleri bazında; en küçük birim olarak taşrada köy, şehirlerde ise mahalle muhtarlıkları seviyesinde yetkili ve yetkisiz acentelerle ilgili listeler oluşturulabilir. Yeterli sayıda yetkili acentenin bulunduğu yerleşim birimlerinde İcra Komitesi'nin önerisi üzerine, Müsteşarlıkça yetkisiz acentelerin faaliyetleri kısıtlanabilir veya kaldırılabilir.

Sözleşme yapma veya prim tahsil etme veya acentelik yetkilerinin kaldırılması

MADDE 11 – (1) Acentelerin sözleşme yapma veya prim tahsil etme yetkilerinin kaldırılması hususu sigorta şirketlerince usulü dairesinde tescil ve ilan olunur.

(2) Sigorta şirketlerince, acentelik yetkilerinin kaldırılması, acentelik sözleşmelerinin sona ermesi veya acenteler hakkında dava açılması, soruşturma ve kovuşturma başlatılması halleri gerekçeleriyle birlikte, en geç üç iş günü içinde sigorta şirketleri tarafından, Levhaya işlenmek üzere, TOBB'a ve ilgili acenteye bildirilir.

(3) Mahkeme kararıyla kesinleşmiş prim borcu nedeniyle acentelik yetkileri kaldırılanlara, bu borçları ödenmedikçe, sigorta şirketlerince prim tahsil etme yetkisi verilemez.

(4) Müsteşarlıkça yapılan inceleme veya denetim sonucunda, Kanununun 32 nci maddesi hükümlerine uygun hareket etmediği tespit edilen acentelerin, acentelik faaliyetleri Müsteşarlıkça altı aya kadar geçici olarak durdurulabilir. Geçici durdurmayı takip eden iki yıl içinde aykırılığın tekrarı halinde acentenin faaliyetleri Müsteşarlıkça tamamen durdurulur ve kaydı Levhadan silinir.

(5) Bir daha acentelik yapamayacaklarına karar verilenler TOBB'da ayrı bir liste halinde tutulur.

(6) Bu maddede sıralanan tüm hususlar ilgili acentenin Levha kayıtlarına işlenir.

Sigorta poliçelerinin düzenlenmesi ve primlerinin tahsili

MADDE 12 – (1) Sigorta poliçelerinde yetkili acentenin unvanı ve Levha numarası ile işlemi yapan teknik personelin adı, soyadı, kayıt numarası ve imzasının açık olarak yer alması zorunludur.

(2) Sigorta şirketlerince yetkilendirilmemiş acenteler prim tahsilatı yapamaz.

(3) Sigortalı tarafından yetkili acenteye yapılan ödeme sigorta şirketine yapılmış sayılır. Sigorta şirketlerince acenteye yapılan ödeme hak sahibi tarafından tahsil edilmedikçe yapılmış sayılmaz.

(4) Sigorta poliçelerinin düzenlenmesine ve primlerin tahsil edilmesine ilişkin usul ve esaslar sigorta şirketi ile acente arasında akdedilen acentelik sözleşmesinde açıkça belirtilir.

Acente komisyonları

MADDE 13 – (1) Sigorta branşları itibarıyla uygulanacak komisyonlar, sigorta şirketleri ve acenteleri arasında serbestçe belirlenir. Ancak, komisyonlara ilişkin olarak ilgili mevzuatında özel hükümler bulunan sigortalarda kendi hükümleri geçerlidir.

(2) Sigorta şirketleri ile acenteler arasında yapılacak acentelik sözleşmelerinde komisyonun genel çerçevesi belirlenir. Sözleşmede belirlenmemiş bulunan komisyon ve ek komisyonlar ile ilgili esaslar ise sigorta şirketlerince acentelere duyurulur.

Hesap mutabakatı

MADDE 14 – (1) Acentelerin hesap ve kayıt düzeninin, şirketler ile ilgili hesaplarda üçer aylık dönemler itibariyle mutabakat sağlayacak şekilde oluşturulması gerekir.

(2) Acenteler ve sigorta şirketleri kendi aralarındaki ilgili hesaplarda, üçer aylık dönemler itibariyle hesap mutabakatlarını sağlamak zorundadırlar.

Unvan, ilan, reklam, afiş ve pano

MADDE 15 – (1) Kanununun 32 nci maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde acenteler, unvanlarında sigorta ifadesi ile birlikte acentelik veya aracılık ifadelerinden birini kullanmak zorundadır. Acenteler, sigorta şirketlerine ve sözleşme yaptırmak isteyenlere yanıltıcı bilgi ve belge veremezler. Acenteler, unvanlarını acentelik fonksiyonlarını gizleyecek şekilde ve unvanlarında sigorta şirketi olarak faaliyet gösterdikleri anlamını taşıyacak ifadeler kullanamazlar.

(2) Acenteler, Levha kayıt numarasını içeren bir plakayı işyerlerinin giriş bölümünde ve gözle görünür şekilde asmak zorundadır. Bu plakanın şekli Müsteşarlığın uygun görüşü ile İcra Komitesince belirlenir.

(3) Acentelerin faaliyet gösterecekleri başka bir adresteki şubeleri acente ile aynı unvanı taşımak zorundadır. Acenteler şubelerine ilişkin bilgileri şube tesisinden itibaren en geç onbeş iş günü içinde Levha bilgilerine ilave ettirirler. Şubelerin antet, afiş, reklam ve tabelalarında acente unvanına yer vermeleri zorunludur.

Değişikliklerin bildirilmesi

MADDE 16 – (1) Acenteler, bu Yönetmelikte aranılan niteliklerinde ortaya çıkabilecek değişiklikleri elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya; sigorta şirketleri ise, acentelere verecekleri yetkilere ilişkin değişiklikleri, değişikliği takiben en geç üç iş günü içinde, Levhaya işlenmek üzere TOBB'a bildirir.

Bilgi kayıtları ve kayıtlara erişim

MADDE 17 – (1) TOBB nezdinde tutulan Levhaya ilişkin bilgiler ve bilgilere dışarıdan erişim tanınacak yetkili kullanıcılar ve erişebilecekleri kayıtların içeriği ile erişim şekli TOBB'un görüşü alınarak Müsteşarlıkça belirlenir. Elektronik ortamda TOBB'a veya odalara bildirim yapılmasına ilişkin usuller TOBB tarafından belirlenir.

(2) Acentelere Müsteşarlık talimatları ile İcra Komitesince gerekli görülen karar ve duyuruların iletilmesi için TOBB tarafından gerekli tedbirler alınır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Teknik Personel, Eğitim ve Kimlik

Teknik personel

MADDE 18 – (1) Sigorta ürünlerinin, acenteler tarafından pazarlanması, bilgilendirme ve satış işlemleri yalnızca acentelerin teknik personeli tarafından yapılabilir.

(2) Teknik personel olmak için aşağıdaki şartlar aranır:

a) 4 üncü maddenin birinci fıkrasının (d), (e) ve (f) bentlerinde sayılanlar hariç diğer niteliklerin taşınması,

b) En az lise veya dengi okul mezunu olması,

c) Sigortacılıkla ilgili kurum veya kuruluşların meslekle ilgili bölümlerinde en az iki yıl mesleki deneyim kazanılmış olması. Ancak, en az 2 yıllık aktüerya, pazarlama,

risk yönetimi ve sigortacılık ile ilgili yüksek okullardan veya dört yıllık yükseköğretim kurumlarından mezun olanlarda bu şart aranmaz.

(3) Acenteler teknik personeline ilişkin bilgileri, kaydedilmek ve bu personelin kayıt numarası ve kimliklerini almak üzere elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirir.

(4) Gerçek kişi acenteler ve tüzel kişi acente yöneticileri ile müdürünün veya bu unvanı taşımasa bile fiilen bu görevi yerine getirenlerin teknik personel unvanını taşıması gerekir.

(5) Teknik personelin poliçe satışı sırasında sigortalıya hangi acenteye bağlı olarak çalıştıklarını açıkça belirtmeleri, yapacakları tanıtımlarda ve bilgilendirme notlarında bağlı oldukları acentenin unvanını yazmaları gerekmektedir.

(6) Teknik personelin yaptığı işlemlerden dolayı üçüncü kişilere verecekleri zararlardan bağlı buldukları acenteler sorumludur.

(7) Hayat sigortalarında görev yapacak teknik personel hakkında ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

(8) Lise ve dengi okul mezunu olup, teknik personel olmak için diğer gerekli nitelikleri taşıyan, ancak deneyim şartı bulunmayanlar yardımcı teknik personel unvanı ile işe başlatılabilirler. Yardımcı teknik personele en az altı ay çalışması ve esasları Müsteşarlıkça belirlenecek temel sigortacılık bilgileri sınavını kazanması kaydı ile sigorta işlemleri yapma yetkisi verilebilir. Yardımcı teknik personel iki yıllık çalışma süresini doldurduğu takdirde teknik personel unvanını kazanır ve acenteler bu personeli sürelerinin dolmasını takiben en geç yirmi gün içinde kaydedilmek, kayıt numarası ve kimlik almak üzere elektronik ortamda TOBB'a veya uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu odaya bildirir.

Teknik personel eğitimi

MADDE 19 – (1) Teknik personel, tarihi ve programı Müsteşarlıkça üç ay önceden duyurulacak ve en az üç yılda bir beş iş gününü geçmemek üzere verilecek eğitime tabi tutulur. Verilecek eğitimlerin Kanunun 31 inci maddesinde belirtilen Sigortacılık Eğitim Merkezi tarafından yapılması esastır. Elektronik ortamda eğitim verilmesi de mümkündür. Müsteşarlık gerek görülen hallerde bu eğitimlerin yapılması amacıyla yurt içindeki veya yurt dışındaki kurum, kuruluş, meslek örgütleri veya üniversitelerden yararlanabilir.

(2) Birinci fıkrada belirtilen eğitimi süresi içerisinde almamış olan teknik personelin faaliyeti bu eğitimi tamamlanıncaya kadar durdurulur.

Kimlik

MADDE 20 – (1) Teknik personelin kimlikleri uygunluk belgesi başvurusunda bulunduğu oda tarafından verilir. Odalar, bu hizmet için TOBB tarafından belirlenecek bir ücret alabilir. Kimliklerin şekli ve içeriği, verilmesi ve geri alınmasına ilişkin usul ve esaslar İcra Komitesince belirlenir ve Müsteşarlığın onayı ile uygulamaya konulur.

(2) Kimliği olmayanlar ile kimliği olup ibraz edemeyenler sigorta sözleşmelerine aracılık yapamazlar.

(3) Acentelik sözleşmesinin feshi halinde veya teknik personelin iş akdinin sona ermesi veyahut yetki kaldırılması durumlarında, acenteler keyfiyeti en geç üç iş günü içinde uygunluk belgesi başvurusunda buldukları odaya bildirirler ve verilen kimlikleri ilgili odaya iade ederler. İade edilmeyen kimliklerden acenteler sorumludur.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Geçici ve Son Hükümler

Halen faal olan gerçek kişi acenteler ve tüzel kişi acente yöneticisi ile poliçe düzenlemekle görevli personel

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girmesinden önce faaliyet gösteren acenteler, en geç 31/12/2008 tarihine kadar durumlarını bu Yönetmeliğe uygun hale getirmek zorundadırlar.

(2) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarih itibariyle faal olarak acentelik yaptıklarını kanıtlayan;

a) Gerçek kişi acenteler ile tüzel kişi acente yöneticisi ve poliçe düzenlemekle görevli personelinde, 18 inci maddenin ikinci fıkrasının (b) bendinde aranan lise veya dengi okulu mezunu olma,

b) Sözleşme yapma veya prim tahsil etme yetkilerine sahip gerçek ve tüzel kişi acente yöneticilerinde 4 üncü maddenin altıncı fıkrasında aranan en az iki yıllık aktüerya, pazarlama, risk yönetimi ve sigortacılık ile ilgili yüksek okullardan veya dört yıllık yükseköğretim kurumlarından mezun olma,

şartları aranılmaz. Diğer şartları taşımaları halinde teknik personel kimliği verilecek bu kişiler, 31/12/2009 tarihine kadar 19 uncu maddede belirtilen eğitimi tamamlamadıkları takdirde faaliyetleri durdurulur ve eğitimi alana kadar faaliyette bulunamazlar.

Bankaların acentelik yapan şubelerindeki teknik personel

GEÇİCİ MADDE 2 – (1) Bankalar, acentelik yapan şubelerinin dörtte birinde 2008 yılı sonuna kadar olmak üzere, takip eden üç yıl içinde her yıl en az dörtte birini tamamlamak suretiyle 2011 yılı sonuna kadar tüm şubeleri için teknik personel niteliklerini haiz en az bir kişi olmak üzere yeterli personel istihdamını sağlarlar.

Yürürlük

MADDE 21 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 22 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Hazine Müsteşarlığının bağlı olduğu Bakan yürütür.

EK 2 : SİGORTA VE REASÜRANS BROKERLERİ YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç ve Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, sigorta ve/veya reasürans brokerliği yapacak gerçek ve tüzel kişilerin niteliklerine ve faaliyetlerine dair usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Yönetmelik, brokerlerin niteliklerine, kuruluşlarına, faaliyetlerine, tutacakları defter, belge ve kayıt düzeni ile yapamayacakları işlere ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 3/6/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 21 inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte yer alan,

- a) Birlik: Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliğini,
- b) Broker: 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 2 nci maddesinin birinci fıkrasının (d) bendinde tanımlanan gerçek veya tüzel kişi sigorta ve reasürans brokerini,
- c) Kanun: 3/6/2007 tarihli ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanununu,
- ç) Müsteşarlık: Hazine Müsteşarlığını,
- d) Özsermaye: Brokerlerin ödenmiş veya Türkiye'ye ayrılmış sermayeleri, her türlü yedek akçeleri, yeniden değerlendirme fonu, dönem net kâr ile geçmiş yıllar kârları, kâr ve sermaye yedekleri ile Müsteşarlıkça uygun görülecek sermaye benzeri kaynaklar ve diğer kaynaklardan varsa dönem zararı ve geçmiş yıllar zararları ile Müsteşarlıkça uygun görülecek diğer değerlerin düşülmesinden sonra bulunan tutarı,
- e) Reasürans şirketi: Türkiye'de veya yurt dışında kurulmuş reasürans şirketini,
- f) Sigorta şirketi: Türkiye'de kurulmuş sigorta şirketi ile yurt dışında kurulmuş sigorta şirketinin Türkiye'deki teşkilâtını,
- g) Teknik personel: Brokerlerde sigortacılık işlemlerini yapan ve bu konuda kendisine kimlik verilerek yetkilendirilmiş yönetici veya kadrolu personeli,
- ğ) Yetkili: Brokerlerin yönetim ve denetiminde bulunan kişiler ile brokerler adına imza atmaya yetkili olanları,
- h) Yönetici: Brokerlik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilik genel müdür ve genel müdür yardımcılarını veya başka unvanla anılsalar bile bu görevleri yerine getirenler ile merkez ve şubede şirketi sigorta işlemleri bakımından temsil ve ilzama yetkili olanları ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Brokerlerde Aranılan Nitelik ve Şartlar

Brokerlerde aranan nitelik ve şartlar

MADDE 4 – (1) Brokerlik faaliyetinde bulunacak gerçek kişilerde aşağıdaki nitelikler aranır:

- a) Türkiye’de yerleşik olması,
- b) Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip olması,
- c) Kanunun 3 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (a) bendinin dört numaralı alt bendinde belirtilen suçlardan hüküm giymemiş veya ceza almamış olması,
- ç) İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- d) En az dört yıllık yükseköğretim kurumlarından mezun olması,
- e) Brokerlik yapacağı alanda sigortacılıkla ilgili kurum veya kuruluşların sözkonusu bölümlerinde en az on yıllık mesleki deneyim kazanmış olması,
- f) Asgari malvarlığı şartını yerine getirmiş olması,
- g) Müsteşarlıkça belirlenecek veya yetkilendireceği meslek kuruluşlarınca belirlenerek Müsteşarlıkça uygun görülecek şekilde fiziksel, teknik ve idari altyapı ile insan kaynakları bakımından yeterli olması.

(2) Brokerlik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerde aşağıdaki nitelikler aranır:

- a) Merkezlerinin Türkiye’de bulunması,
- b) Anonim veya limited ortaklık şeklinde kurulmuş olması,
- c) İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması,
- ç) Kuruluşta asgari ödenmiş sermaye ve faaliyete geçtikten sonra özsermaye şartını yerine getirmiş olması,
- d) Müsteşarlıkça belirlenecek veya yetkilendireceği meslek kuruluşlarınca belirlenerek Müsteşarlıkça uygun görülecek şekilde fiziksel, teknik ve idari altyapı ile insan kaynakları bakımından yeterli olması.

(3) Brokerlik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerin yetkililerinde, gerçek kişi ortaklarında ve tüzel kişi ortaklarının yetkililerinde aşağıdaki nitelikler aranır:

- a) Kanunun 3 üncü maddesinin ikinci fıkrasının (a) bendinin dört numaralı alt bendinde belirtilen suçlardan hüküm giymemiş veya ceza almamış olması,
- b) İflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması.

(4) Brokerlik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerin tüzel kişi ortaklarında iflas etmemiş ve konkordato ilan etmemiş olması şartı aranır.

(5) Brokerlik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerin yöneticilerinden, en üst düzeyde bulunamı hariç, diğerlerinin birinci fıkranın (e), (f), ve (g) bentlerinde sayılanlar hariç diğer nitelikleri taşıması, ayrıca brokerlik yapacakları alanlarda, sigortacılıkla ilgili kurum veya kuruluşların söz konusu bölümlerinde en az beş yıl mesleki deneyim kazanmış olması gerekir.

(6) Brokerlik faaliyetinde bulunacak tüzel kişilerin en üst düzey yöneticisinin, birinci fıkranın (f) ve (g) bentlerinde sayılanlar hariç diğer nitelikleri taşıması gerekir.

Yabancı brokerler ve yabancı yöneticiler

MADDE 5 – (1) Türkiye’de faaliyet gösterecek gerçek veya tüzel kişi yabancı brokerlerin 4 üncü maddede sayılan nitelik ve şartları taşıması, ayrıca brokerlik yapacakları alanlarda kendi ülkelerinde veya diğer yabancı ülkelerde son beş yıldır kesintisiz olarak brokerlik yapıyor olması ve bu faaliyetlerinin yasaklanmamış olması gerekir.

(2) Yabancı tüzel kişi brokerler, Türkiye'de ancak şube açmak suretiyle faaliyette bulunabilir, irtibat bürosu veya ofis açmak sureti ile faaliyette bulunamaz.

(3) Brokerlerde görev yapacak yabancı yöneticiler için Türkiye'de oturma ve çalışma müsaadesi alınması şarttır.

(4) Bu Yönetmelikte yer alan başvurularla ilgili olarak yurt dışından temin edilecek belgelerin ilgili ülkenin yetkili makamlarınca ve Türkiye'nin ilgili ülkedeki büyükelçilik ve konsolosluga veya Lahey Devletler Özel Hukuku Konferansı çerçevesinde hazırlanan Yabancı Resmî Belgelerin Tasdiki Mecburiyetinin Kaldırılması Sözleşmesi hükümlerine göre onaylanmış olması ve başvuruya belgelerin noter onaylı tercümelerinin de eklenmesi şarttır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kuruluş, Ruhsatname ve Faaliyet Esasları

Kuruluş

MADDE 6 – (1) Ticari işletme olarak kurulan ve bu Yönetmelikte aranılan özellikleri taşıyan, gerçek ve tüzel kişiler; kuruluş işlemlerinin ilgili mevzuat hükümlerine uygun şekilde gerçekleştirip, ticaret siciline tescil ve ilan işlemlerinin tamamlanmasından ve 10 uncu maddede yer alan sermaye şartının yerine getirilmesinden sonra, brokerlik ruhsatı için Müsteşarlığa veya görevlendireceği meslek kuruluşlarına başvurabilir.

Ruhsatname başvurusu ve duyuru

MADDE 7 – (1) Brokerlik ruhsatı hayat, hayat dışı veya reasürans alanlarından biri veya birkaçında ayrı ayrı verilir.

(2) Brokerlik yapacak gerçek veya tüzel kişilere Müsteşarlıkça verilecek ruhsat için, düzenleniş tarihleri son altı aydan eski olmamak kaydı ile Ek: 1 ila Ek: 8'de belirtilen bilgi ve belgeler aranır.

(3) Başvuru sırasında istenilen bilgiler, ayrıca elektronik ortamda kaydedilir.

Değerlendirme ve ruhsatname

MADDE 8 – (1) Gerekli belgeleri tamamlanan ve Müsteşarlıkça yapılan inceleme sonucunda ruhsat verilmesi uygun görülen brokerlere, mesleki sorumluluk sigortalarını ve ticaret siciline tescili yaptırımlarını ve Ticaret Sicil Gazetesi ile Türkiye çapında dağıtımı yapılan ve tiraj bakımından ilk on sırada yer alan günlük gazetelerden ikisinde ilanlarını vermelerini müteakip ilgili alanlarda ruhsatnameleri Müsteşarlıkça verilir.

(2) Ruhsatnameler, Müsteşarlıkça uygun görülecek meslek kuruluşlarınca hazırlanabilir.

(3) Gerekli tüm bilgi ve belgeleri tamamlanarak ruhsat verilen brokerler Müsteşarlık internet sitesinde duyurulur.

Mesleki sorumluluk sigortası

MADDE 9 – (1) Brokerler, mesleki faaliyetlerinden dolayı sigortalılara verebilecekleri zararlara karşı mesleki sorumluluk sigortası yaptırır.

(2) Mesleki sorumluluk sigortasının, herhangi bir tazminat talebi için teminatı en az 200.000 YTL ve bir yıl boyunca tüm tazminat talepleri için teminatı en az 1.000.000 YTL olmak üzere yaptırılması gerekmektedir.

(3) Brokerler, yaptırdıkları mesleki sorumluluk sigortasına ilişkin bilgileri her yıl Ocak ayının sonuna kadar Müsteşarlığa veya görevlendireceği meslek kuruluşlarına bildirimde bulunur.

(4) Mesleki sorumluluk sigortası olmaksızın brokerlik faaliyetinde bulunulamaz.

(5) Mesleki sorumluluk sigortasının asgari miktarı her yıl Türkiye İstatistik Kurumu tarafından açıklanan Üretici Fiyatları Endeksi yıllık artış oranını aşmamak kaydıyla Müsteşarlıkça artırılabilir.

Asgari ödenmiş sermaye ve özsermaye

MADDE 10 – (1) Tüzel kişi brokerler için asgari ödenmiş sermaye miktarı şirket türüne göre Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca belirlenen tutardan az olmamak kaydıyla 100.000 YTL ve faaliyette bulunulacak her bir ruhsat için ilave 25.000 YTL'dir. Hisse senetlerinin tamamının nama yazılı olması gerekir.

(2) Faaliyette bulunan tüzel kişi brokerlerin özsermayesi yıllık faaliyet gelirlerinin %10'undan az olamaz. Faaliyet gelirleri, yıl sonları itibariyle hesaplanır. İlave özsermaye ihtiyacının ortaya çıkması halinde ise eksik kalan kısım en geç yıl sonuna kadar tamamlanır.

(3) Gerçek kişilerin beyan edecekleri mal varlıkları, tüzel kişi brokerler için aranılan asgari ödenmiş sermaye ve gerekli özsermayeden az olamaz.

(4) Gerekli özsermaye açığını kapatmayan brokerler, bu açığı kapatana kadar brokerlik faaliyetinde bulunamaz.

(5) Asgari ödenmiş sermaye miktarı her yıl Türkiye İstatistik Kurumu tarafından açıklanan Üretici Fiyatları Endeksi yıllık artış oranını aşmamak kaydıyla Müsteşarlıkça artırılabilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Yükümlülükler ve Yasaklar

Teklifler

MADDE 11 – (1) Brokerler, temsil ettiği müşterilerin aksine bir talebi olmadığı takdirde en az üç sigorta veya reasürans şirkettinden teklif alır, bu teklifleri ve karşılaştırmalı fiyatları temsil ettiği müşterilere bildirir.

(2) Brokerler, sigorta veya reasürans şirketleriyle çalışma esaslarını belirleyen protokol imzalayabilir, ancak bu anlaşmalarda portföy taahhüdünde bulunamaz.

(3) Sigorta ve reasürans şirketleri, brokerlerin götürecekleri somut bir müşteri anlaşması ile gelen teklifleri reddetmeleri halinde, durumu gerekçesi ile yazılı olarak ilgili brokere bildirir.

Sigorta ve reasürans priminin ödenmesi

MADDE 12 – (1) Yalnızca sigorta şirketleri ile yapılan protokolde bu konuda yetkilendirilen brokerler, sigortalıların ödenen primlerin transferini sadece kesin olarak ayrılmış müşteri hesapları yoluyla yapabilir ve bu hesaplar brokerin iflası halinde diğer alacaklıların ödemelerinde kullanılamaz.

(2) Sigortalı tarafından yapılan protokolde bu konuda yetkilendirilen brokerlere yapılan ödeme sigorta şirketine yapılmış sayılır. Sigorta şirketlerince brokerlere yapılan ödeme hak sahibi tarafından tahsil edilmedikçe ödenmiş sayılmaz.

Brokerlik gelirleri

MADDE 13 – (1) Brokerler, komisyon ile temsil ettikleri müşterilerden aldıkları danışmanlık ve risk yönetim ücreti dışında hiçbir surette menfaat sağlayamaz.

Tazminat ödemesi

MADDE 14 – (1) Brokerler, sigorta tazminatı veya tazminata ilişkin avans ödeyemez.

Portföy dağılımı

MADDE 15 – (1) Brokerler, faaliyette buldukları alanlar itibariyle portföylerinin birden fazla şirkete dağılması için gerekli tedbirleri alır. Portföyün tek bir şirkette yoğunlaşması durumunda gerekçesi Müsteşarlığa bildirilir.

Yükümlülükler ve denetim esasları

MADDE 16 – (1) Brokerler, mevzuata ve temsil ettiği müşteriler tarafından kendilerine verilen talimatlara uygun hareket etmek, bu müşterilerin hak ve menfaatlerini korumak, sigortacılık icaplarına uymak ve görevlerini iyi niyet ve dürüstlikle yürütmek, doğru bilgi vermek ve tazminat ödemelerinde taraflara yardımcı olmakla yükümlüdür.

(2) Brokerlerin bütün iş ve işlemleri Müsteşarlıkça denetlenir.

Yasaklar

MADDE 17 – (1) Brokerler, brokerlik dışında başka bir ticari faaliyetle uğraşamaz.

(2) Brokerlik ruhsatı olmayanlar unvanlarında sigorta ve/veya reasürans brokeri ibaresine yer veremez.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Mali Bilgiler, Unvan, Ruhsat İptali ve Değişiklikler

Tutulacak defterler ve mali tablolar

MADDE 18 – (1) Brokerler, kanunen tutulması zorunlu olan defterlerden başka, tutmak zorunda oldukları Sigorta ve/veya Reasürans Sözleşmesi Kayıt Defterlerine ilişkin özet bilgileri elektronik ortamda Müsteşarlıkça belirlenecek usuller çerçevesinde, verilen sürelerde Müsteşarlığa veya görevlendireceği meslek kuruluşlarına gönderir.

(2) Brokerler, temsil ettikleri müşteriler adına ayrı bir dosya açar ve bu belgeleri en az iki yıl saklar.

(3) Yıllık olarak düzenlenen mali tablolar, gerçek kişi brokerler ve tüzel kişi brokerlerde şirketi temsil ve ilzama yetkili kişi tarafından imzalanmış olarak hesap dönemini takip eden üç ay içinde yazılı ve elektronik ortamda Müsteşarlığa gönderilir.

Unvan, ilan, reklam, afiş ve pano

MADDE 19 – (1) Kanunun 32 nci maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde brokerler, unvanlarında sigorta ve/veya reasürans ifadesi ile birlikte brokerlik ifadesini kullanır. Bunun dışında bir hizmet verildiği izlenimini yaratan ifadeler kullanılamaz.

(2) Brokerlerin faaliyet gösterecekleri başka bir adresteki şubeleri, merkez ile aynı unvanı taşır. Brokerler, şubelerine ilişkin bilgileri şube tesisinden itibaren en geç onbeş iş günü içinde Müsteşarlığa bildirir. Şubelerin antet, afiş, reklam ve tabelalarında broker unvanına yer vermeleri zorunludur.

Değişikliklerin bildirilmesi

MADDE 20 – (1) Bir kişinin, tüzel kişi brokerlerin sermayesinin %10 veya daha fazlasını temsil eden payları edinmesi ile bir ortağa ait payların sermayenin %10'unu aşması veya azalması sonucunu veren hisse edinimleri Müsteşarlığın iznine bağlıdır.

(2) Gerçek kişi brokerlerin ticari sicil bilgilerinde ve tüzel kişi brokerlerin ana sözleşmelerinin faaliyet konularına ilişkin maddelerinde meydana gelebilecek değişiklikler ile tüzel kişi brokerlerin merkez ve şubelerindeki yönetici ve teknik personel değişiklikleri en geç iki iş günü içinde Müsteşarlığa bildirilir. Belgelerin tamamlanmasından itibaren, Müsteşarlıkça on işgünü içinde reddedilmeyen değişiklikler kabul edilmiş sayılır.

(3) Brokerler bu Yönetmelik çerçevesinde meydana gelebilecek diğer tüm değişiklikleri, değişikliği takip eden en geç onbeş gün içinde, ilgili belgeleri ile birlikte Müsteşarlığa veya yetkilendireceği meslek kuruluşlarına bildirir.

Müsteşarlıkça alınacak tedbirler ve ruhsat iptali

MADDE 21 – (1) Brokerler, temsil ettiği müşterilerin hak ve menfaatlerine aykırı işlemler yapılması veya brokerlik faaliyetlerine ilgili alanda aralıksız olarak bir yıldan daha uzun bir süre ara verilmesi ve yeterli gerekçe gösterilememesi veyahut sigortacılık mevzuatına aykırı hareket edilmesi hallerinde Müsteşarlıkça uyarılır.

(2) 4 üncü maddede sayılan niteliklerden veya 7 nci maddede istenilen bilgi ve belgelerde aranılan şartlardan herhangi birinin kaybedilmesi veya üç aydan az olmamak üzere Müsteşarlıkça verilen süre içinde söz konusu maddeye aykırılıkların giderilmemesi halinde brokerlerin ruhsatları Müsteşarlıkça iptal edilir.

(3) Müsteşarlıkça ruhsatları iptal edilen brokerler keyfiyetin kendilerine tebliğinden itibaren beş iş günü içerisinde bu hususu ticaret siciline tescil ve Ticaret Sicil Gazetesinde ilan ettirir. Ruhsat iptali, Birlik veya Müsteşarlığın görevlendireceği meslek kuruluşları tarafından Türkiye çapında dağıtım yapılan ve tiraj bakımından ilk on sırada yer alan günlük gazetelerden ikisinde ayrıca ilan ettirilir ve gazetelerin birer nüshası onbeş gün içinde Müsteşarlığa gönderilir.

ALTINCI BÖLÜM

Teknik Personel, Eğitim ve Kimlik

Teknik personel

MADDE 22 – (1) Brokerler, hayat, hayat dışı ve reasürans alanlarının her biri için ayrı olmak üzere, yeter sayıda teknik personel istihdam eder.

(2) Brokerler, sigortalıya tanıtım ve bilgilendirme, sigorta risklerinin değerlendirme, tekliflerin hazırlanma ve sonuçlandırma işlemleri için teknik personel dışında bir personel görevlendiremez.

(3) Teknik personel olmak için aşağıdaki şartlar aranır:

a) 4 üncü maddenin birinci fıkrasının (a), (b), (c) ve (ç) bentlerinde sayılan nitelikleri taşıması,

b) En az lise ve dengi okullardan mezun olması,

c) Teknik personel olarak görev yapacağı alanda sigortacılıkla ilgili kurum veya kuruluşlar nezdinde en az beş yıl mesleki deneyim kazanmış olması. Ancak bu mesleki deneyim şartı, iki yıllık yüksek okulların birinden mezun olması halinde üç yıl, iki yıllık aktüerya, risk yönetimi ve sigortacılık ile ilgili yüksek okullardan mezun olanlarda iki yıl, dört yıllık yükseköğretim kurumlarından mezun olanlarda ise bir yıldır.

(4) Brokerler teknik personeline ilişkin bilgileri kaydedilmek ve bu personelin kayıt numarası ve kimliklerini almak üzere Müsteşarlığa veya görevlendireceği meslek kuruluşlarına bildirir.

(5) Brokerler, teknik personelin yaptığı işlemlerden dolayı müşterilerine verecekleri zararlardan müştereken ve müteselsilen sorumludur.

Teknik personel eğitimi

MADDE 23 – (1) Broker yöneticileri ile teknik personeli, tarihi ve programı Müsteşarlıkça üç ay önceden duyurulacak ve en az üç yılda bir beş iş gününü geçmemek üzere verilecek eğitime tabi tutulur. Verilecek eğitimlerin Kanununun 31 inci maddesinde belirtilen Sigortacılık Eğitim Merkezi tarafından koordine edilmesi esastır. Elektronik ortamda eğitim verilmesi de mümkündür. Ancak, Müsteşarlık gerek görülen hallerde bu eğitimlerin yapılması amacıyla yurt içindeki veya yurt dışındaki kurum, kuruluş, meslek örgütleri veya üniversitelerden yararlanabilir.

(2) Bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen eğitimi süresi içerisinde almamış olan teknik personelin faaliyeti bu eğitimi tamamlanıncaya kadar durdurulur.

Kimlik

MADDE 24 – (1) Broker yöneticileri ile teknik personelin kimlikleri Müsteşarlığın görevlendireceği meslek kuruluşlarınca verilir. Kimliklerin şekli ve içeriği, verilmesi ve geri alınmasına ilişkin usul ve esaslar Müsteşarlıkça belirlenir.

(2) Kimliği olmayanlar ile kimliği olup ibraz edemeyenler brokerlik işlemlerinde bulunamaz.

(3) Brokerlik faaliyetinin durdurulması, sona ermesi veya teknik personelin iş akdinin bitmesi durumunda keyfiyet Müsteşarlığa bildirilir ve verilen kimlikler iade edilir.

YEDİNCİ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 25 – (1) 1/11/2000 tarihli ve 24217 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Sigorta ve Reasürans Brokerleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Faal olan brokerler

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girmesinden önce faaliyet gösteren brokerler, en geç 31/12/2008 tarihine kadar durumlarını bu Yönetmeliğe uygun hale getirir.

(2) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce Müsteşarlıkça uygun görülmüş yönetici ve teknik personelin hakları saklıdır.

Yürürlük

MADDE 26 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 27 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Hazine Müsteşarlığının bağlı olduğu Bakan yürütür.

EK 3 :PRİM TAHSİL ETME YETKİSİNİ HAİZ ACENTELİK SÖZLEŞMESİ

Faaliyet merkezi (adres).....'da bulunan ile diğer taraftan prim tahsil etme yetkisine haiz ACENTE diye anılan(adres)..... adresinde kanuni ikametgahı bulunan ve bu yerde çalışan: arasında aşağıdaki koşullar çerçevesinde bu sözleşme yapılmıştır. Sözleşme metninde'nin ŞİRKET, prim tahsil etme yetkisine haiz acentenin, ACENTE olarak adı geçmektedir.

I GENEL HÜKÜMLER

MADDE 1-, SAĞLIK, YANGIN, NAKLİYAT, KAZA, MÜHENDİSLİK, TARIM (DOLU HAYVAN, TAVUK HAYAT) ve DEVLET DESTEKLİ TARIM SİGORTASI (Devlet Destekli Bitkisel Ürün Sigortası, Devlet Destekli Sera Sigortası, Devlet Destekli Hayvan Hayat Sigortası, Devlet Destekli Kümes Hayvanları Sigortası ve daha sonra uygulamaya girebilecek diğer Devlet Destekli Tarım Sigortası ürünleri de dahil olmak üzere) Branşlarında'ni (Tüm Bölge Müdürlüğü, Şube, Ajans ve Bürolarıyla birlikte) Acenteliğe tayin etmiş ve Acente bu hususu kabul etmiştir. Acenteliğin ismi (Tüm Bölge Müdürlüğü, Şube, Ajans ve Bürolarıyla birlikte) Acenteliğidir.

MADDE 2- ACENTE Türkiye Sınırları dahilinde SAĞLIK, YANGIN, NAKLİYAT, KAZA, MÜHENDİSLİK, TARIM (Dolu, Hayvan, Tavuk Hayat), DEVLET DESTEKLİ TARIM SİGORTASI (Devlet Destekli Bitkisel Ürün Sigortası, Devlet Destekli Sera Sigortası, Devlet Destekli Hayvan Hayat Sigortası, Devlet Destekli Kümes Hayvanları Sigortası ve daha sonra uygulamaya girebilecek diğer Devlet Destekli Tarım Sigortası ürünleri de dahil olmak üzere) Branşlarında Şirketçe bildirilecek limit tablolarında ve Riziko Kabul Yönetmeliğindeki hadleri aşmamak ve ŞİRKETİN vereceği talimata uymak şartıyla sigorta tekliflerini alacaktır.

MADDE 3- ACENTE Şirketin vekili sıfatı ile Acentelik sözleşmesi hükümlerine göre sigorta tekliflerini Şirket nam ve hesabına almak amacıyla sigorta edilecek rizikonun özelliklerini, riskin tanımını, sigortalı ile sigorta edilecek menfaatin ilişkisini ve poliçenin hangi sıfatla yapıldığını tesbit ederek, teklifname düzenlenmesi aşamasından Şirketçe düzenlenecek poliçelerin, sigortalıya ibrazı primlerinin poliçe bazında tahsili, tahsil edilen primlerin Şirkete intikali ve nihayet hasar durumunda uymakla zorunlu olduğu yükümlülük ve görevleri bu sözleşme ile gösterilmiş bulunan sigorta üretimini temin eden bir sigorta aracı olduğunu kabul ve taahhüt eder.

MADDE 4- ACENTE, YANGIN, NAKLİYAT, KAZA, MÜHENDİSLİK, DEVLET DESTEKLİ TARIM SİGORTASI (Devlet Destekli Bitkisel Ürün

Sigortası, Devlet Destekli Sera Sigortası, Devlet Destekli Hayvan Hayat Sigortası, Devlet Destekli Kumes Hayvanları Sigortası ve daha sonra uygulamaya girebilecek diğer Devlet Destekli Tarım Sigortası ürünleri de dahil olmak üzere) ve TARIM branşlarında alacağı teklifleri (DOLU branşında alacağı teklifleri, HAYVAN ve TAVUK HAYAT Branşında tekliflerle birlikte sağlık raporlarını), SAĞLIK branşında tekliflerle birlikte sağlık raporlarını, ŞİRKET'E gönderecektir. ŞİRKET bu tekliflerden kabul edilenlerin poliçelerini tanzim ederek Acenteye yollayacak ve ACENTE bu sözleşmedeki ödeme esasları içerisinde primlerini tahsil etmek kaydıyla Sigortalılara verecektir. Kabul edilmeyen sigorta tekliflerini ŞİRKET en kısa zamanda ACENTE'ye bildirecektir. Vadesi gelen poliçelerin yenilenmesi veya uzatılması halinde, yeniden teklif alınmasına gerek yoktur. ŞİRKET her sene veya müddet sonunda poliçeleri yenileyerek ACENTE'ye gönderir. ACENTE yenilenen işleri de sözleşmede yazılı esaslara göre primlerini tahsil eder.

ACENTE tarafından teklif edilip, ŞİRKET tarafından kabul edilen sigorta mukavelelerinden vadesi gelen poliçelerle ilgili Şirket müddet sonunda yeni döneme ait teklifname mahiyetinde poliçeleri ACENTE'ye gönderir. ACENTE tarafından sözleşmedeki esaslar dahilinde takip etmekle sorumlu olduğu bu işleri, sigortalıların kabul etmesi ve prim tahsil edilmesi sonucunda yeni dönem sigorta mukaveleleri in'ikat eder. ACENTE, gerek kendisi tarafından düzenlenen gerekse Şirket tarafından düzenlenerek ACENTE'ye gönderilen bu teklifname mahiyetinde poliçeleri sigortalıya tevdi edip, primin tamamını veya ilk taksidini tahsil edeceği ana kadar rizikoyu kabul anlamında herhangi bir işlemde bulunamaz. Buna aykırı hareket ettiği takdirde sonuçlarından sorumlu olacağını peşinen kabul eder.

Şirket yukarıda yazılı işlerle ilgili, vade hitamında yeni poliçe düzenleyip düzenlememekte ACENTE'ye tevdi edip, etmemekte serbesttir.

MADDE 5- ACENTE, bu sözleşme ile belirlenmiş olan yetkilerini aşarak yaptığı sözleşme ve işlemlerden bizzat sorumlu olup, bu nedenle Şirketin uğrayacağı zararları tazmin eder.

MADDE 6- ACENTE, sigorta işlemleri ve çalışmalarında ilgili kanunlarla Kararname hükümlerine, 7397 sayılı Sigorta Murakabe Kanununa, sigorta tarife ve şartlarına, ŞİRKET'in mevzuata uygun şekilde ileteceği genelgelere uygun hareket edecektir.

Aksine işlem yapılması halinde sigortalının ve ŞİRKETİN uğrayacağı her türlü zarar hiçbir ihtar ve kanuni işlem gerekmeksizin Acenteye ait olacaktır.

MADDE 7- ACENTE'nin prim tahsil etme yetkisini devretmesi mümkün değildir.

MADDE 8- Bu anlaşmanın imzalanmasından sonra yeni kanun, kararname ve ek mevzuat yürürlüğe konduğu takdirde taraflar yeni mevzuata uymak zorundadırlar. Buna göre bu sözleşme hükümleri de ek anlaşmalarla düzeltilecektir.

- MADDE 9-** ACENTE, ŞİRKET'çe tanzim edilerek kendisine gönderilen poliçelerle zeyilname ve temditlerin ücret ve teferrutlarını Şirket nam ve hesabına tahsil etmeye yetkilidir. Ancak, ŞİRKET gerekli gördüğü hallerde ACENTE'nin portföyüne dahil poliçe, zeyilname ve temditnamelerin prim ve teferrutlarını kısmen veya tamamen bizzat tahsil edeceği gibi herhangi bir banka kurum veya şahıs kanalıyla da tahsil edebilir. Acente bu sırada kısmen tahsilat yapsa dahi bu tahsilatı Şirkete ödemekle yükümlüdür. Poliçelerin acentenin 19.Madde hükmüne riayet etmemesinden dolayı Şirketçe takip ve tahsil olunması halinde tahsil masrafları acentenin hesabına borç yazılır.
- MADDE 10-** ACENTE, sigorta üretimini artırma ve tanıtmaya amacıyla yapacağı her türlü reklama başlamadan önce bunların şekil ve mahiyeti bakımından ŞİRKET'e bilgi vermeye ve mutabakatını almaya mecburdur. ŞİRKET'de acente ile ilgili tanıtım ve reklam faaliyeti hakkında ACENTE'ye bilgi vermek zorundadır.
- MADDE 11-** ACENTE, Sigorta tekliflerinin kabulünde, rizikonun seçilmesinde, müşteri ilişkilerinde özetle acentelik işlerinde basiretli bir tacir gibi hareket etmeye mecburdur.
ACENTE, ve ŞİRKET, Sigorta işlemlerinde kullanılan teklifname, poliçe, tecditname, zeyilname vesair matbu evrak üzerinde herhangi bir değişiklik, ilave, silinti yapamazlar. Bu gibi belgeler üzerinde bir değişiklik yapılması gerekiyor ise ACENTE durumu ŞİRKET'e bildirerek, değiştirilmesi önerilen belgeleri ŞİRKET'e derhal iade eder. Taraflar bu belgelerin kaybolduğundan kendileri veya çalıştırdıkları kişiler veya üçüncü şahıslar tarafından usulsüz olarak kullanılmasından doğacak zararlardan birbirlerine karşı sorumludurlar.

II SİGORTA TEKLİFLERİNİN KABULÜ

- MADDE 12-** ACENTE, şartların uygunluğu oranında temin ettiği her sigorta işi için bir teklifname düzenleyerek, sigortayı teklif eden kimseye imza ettirmeye mecburdur. Nakliyat sigortalarında derhal bir teklifname imza ettirmek mümkün değilse ACENTE bir teyit mektubu isteyecektir.

Teklifnamelerin tanziminde ACENTE, sigortanın konusunu, rizikonun durumunu gösterir özellikleri ve tabi olduğu tarife pozisyonunu belirtmeye mecburdur.

ACENTE'nin hasarsızlık indirimi uygulayarak düzenlenmesine aracılık edeceği poliçeler için, önceki yıl poliçeyi düzenlemiş olan sigorta şirketinden yazılı belge alınması şarttır. Bu araştırma yapılmadan tanzim edilen poliçelerde ACENTE şirketin maddi kaybını karşılayacağını taahhüt eder.

- MADDE 13-** Sigorta teklifi kabul hadleri ACENTE'ye Riziko Kabul Yönetmeliği ile ayrıca bildirilir. ACENTE tarafından alınan sigorta tekliflerinde bu hadler kesinlikle aşılmayacaktır. ACENTE Kabul Limitlerini aşan bir

teklif ile karşılaştığı takdirde, teklif edilen rizikonun mahiyetini anlatmak suretiyle fax mesajı veya mektupla ŞİRKET'in müzadesini alması gerekir. ACENTE, ŞİRKET'in iznini almadan Kabul Limitleri üstünde poliçe tanzim ederse doğabilecek bütün sorumlulukları üstlenir. Şirketin her yıl düzenleyerek ACENTE'ye göndereceği Riziko Kabul Yönetmeliği bu sözleşmenin ekini teşkil eder.

MADDE 14- ACENTE, sigorta edeceği gayrimenkulleri, emteayı, motorlu araçları, menkul kıymetleri buldukları yerlerde inceleyerek ve sigortalamaya elverişli olup, olmadıklarını esaslı bir şekilde kontrol edecektir. (Sıfır Kilometre (0 Km) araçların görülmeleri zorunlu değildir.)

ACENTE sigorta edeceği malvarlıklarını mahallinde tetkik ederek sigortalanmaya elverişli olup olmadıklarını tespit etmek zorundadır. Bu araştırma yapılmadan şirkete verilen tekliflere göre tanzim edilen poliçelerde ACENTE'nin hasarlı malvarlıklarına sigorta teklifi aldığı ve/veya Şirketçe düzenlenmesine aracılık ettiğinin saptanması halinde Şirketin ödemek zorunda kaldığı hasar tazminatını ACENTE üstlenir.

Hasarlı malvarlıklarına sigorta teklifi düzenleyen ve/veya poliçe düzenlemesine aracılık eden ACENTE başta olmak üzere Sigortalı ve hadisenin muhatapları hakkında Şirketin kanuni işlem yapma yetkisi bulunduğu taraflar mutabıktırlar. Şirket hasarlı malvarlıklarına poliçe düzenlenmesi için aracılık eden ACENTE'nin sözleşmesini feshederek, Birliğe ve Sigorta Murakabe Kurulu'na bilgi verir. Ayrıca Cumhuriyet Savcılığı nezdinde de suç duyurusunda bulunur.

MADDE 15- ACENTE, ŞİRKET'e teklifte bulunmadan önce tanzim edeceği iki nüsha teklifnameyi teklif sahibine imzalatarak bir nüshasını ŞİRKET'e gönderecek, diğer nüshasını kendi dosyasında saklayacaktır. Teklifnamelerin doldurulmasında basılı örneğindeki bütün hususların eksiksiz olarak yazılması sağlanacaktır. Sigortalının teklifname üzerinde poliçe tutarını, peşin ve/veya taksitle ödemek istediğini açıkça ifade ederek, beyanını imzalaması şarttır.

III PRİM TAHSİLATI

ACENTE'nin sigortalılardan yapacağı tahsilatın koşulları ile tahsilat şartları aşağıda belirtilmiş olup, ACENTE bu koşullara eksiksiz uyacağını kabul ve taahhüt eder.

MADDE 16- Sigorta primlerinin peşin olarak ve nakden tahsil edilmesi esastır. ACENTE, gerek kendi düzenlediği ve gerekse ŞİRKET tarafından düzenlenerek, gönderilen poliçe, tecditname ve zeyilname üzerinde yazılı ücret ve teferruatını ŞİRKET nam ve hesabına makbuz karşılığı tahsil eder.

Sigorta priminin taksitle ödenmesi teklifleri, ŞİRKET'çe ACENTE'ye bildirilecek şartlar dairesinde kabul edebilir.

ŞİRKET, bu şartları her zaman değiştirmekte veya primin taksite bağlanmasını tamamen kaldırmakta serbesttir.

MADDE 17- Poliçe tutarının ödenmesi ve Sigorta Şirketinin mesuliyetinin başlamasına ait şartlar:

Sigorta primleri esas itibariyle peşin ve nakden tahsil olunur. Sigorta priminin taksitle ödenmesi de kararlaştırılabilir. Poliçe tutarının ödenmesi ve ŞİRKET'in mesuliyetinin başlamasına ait şartlar, ilgili mevzuata (yasa ve yönetmeliklere) aykırı olmayacak şekilde, ŞİRKET ve ACENTE arasında belirlenir.

MADDE 18- Aşağıda belirtilen koşullar çerçevesinde vade ve tutarları poliçenin ön yüzüne açıkça yazılarak sigorta ücretlerinin taksit ile ödenmesi kararlaştırılabilir.

a) Trafik, Yeşil Kart (Green Card), Emtea Nakliyat, Tekne Sefer Sigortaları gibi bir sefer, bir yolculuk için veya bir hale münhasır sigortalar ile kısa süreli sigortalarda taksitlendirme yapılmaz. Ücret tutarı poliçenin tanzimi anında peşin ödenir.

b) Diğer sigorta branşlarında poliçenin verilmesi sırasında peşin olarak tahsil edilecek miktar toplam primin %25'inden az olamaz. Bu meblağ poliçenin ibrazında ödenir. Ödenecek primin geri kalan kısmı peşinatın ödenmesini izleyen aydan başlamak şartı ile azami 5 ay içerisinde aylık eşit taksitler halinde tahsil edilir.

Tekne, Uçak ve Lokomotif sigortalarında prim %25'ten az olmamak üzere, ilk taksitin ödendiği tarihten itibaren 9 ay içerisinde, tahsil edilir. İnşaat ve Montaj sigortalarında bu süre sigorta süresinin üçte ikisi kadardır.

c) Devlet Destekli Tarım Sigortası poliçelerine ait primlerin tahsilatı Devlet Destekli Tarım Sigortası genel şartlarında yer alan esaslar çerçevesinde yapılacaktır.

Son taksit sigorta poliçesinin yürürlüğe girmesinden sonra beş ay geçemez ve herhalde sigorta süresinin ilk beş aylık bölümünden sonraki bir tarihte ödenmek üzere kararlaştırılmaz, Rizikonun gerçekleşmesi (hasarın oluşması) halinde taksitlerin tümü, rizikonun kısmen gerçekleşmesi halinde ise taksitlerin tazminat tutarına eşit kısmı kendiliğinden muaccel olur.

IV PRİMLERİN ŞİRKETE İNTİKALİ

MADDE 19- ACENTE bir hafta süresince tahsil ettiği primlerden komisyon düşüldükten sonra kalan kısmını, en geç ertesi haftanın son iş gününün bitimine kadar Şirket'e peşin poliçelerde tamamını Şirket adına açılmış bir banka hesabına yatırmak suretiyle veya diğer yollarla öder. Taksitle tahsili kararlaştırılan poliçelerde 18.maddeye göre aldığı peşinat ve ödeme araçlarını Şirkete tevdi ederek öder.

ACENTE'nin tahsil ettiği sigorta primleri emanet para hükmünde olup, ACENTE bu paradan hiç bir surette kullanamaz. Aksine hareket suç teşkil eder.

ACENTE'nin tahsil ettiği primler ve aldığı ödeme araçlarını bu sözleşmede yazılı süreler içinde Şirkete intikal ettirmemesi ve ilgili mevzuatın asgari peşin tahsilat ve azami vade şartlarına ilişkin hükümlerine aykırı işlemler yapması veya Şirketçe kendisine verilen yetkilerin dışına çıkılarak, sözleşme akdetmesi halinde ACENTE'nin prim tahsil etme yetkisi, mevzuata uygun olarak Şirketçe kaldırılır ve durum usulü dairesinde tescil ve ilan olunarak, 7 gün içinde Sicile işlenmek üzere Birliğe bildirilir. Aynı yıl içinde iki defa prim tahsil yetkisinin kaldırılması halinde ACENTE'nin bu yetkileri bir daha verilemez.

ACENTE sigortalı nezdindeki prim alacağını tecil ve miktarını indiremez.

ACENTE tahsil ettiği primleri yukarıda belirtilen şekilde şirkete öder, cari hesap üzerinden ACENTE tahsil ettiği primleri ödeyemez. Sigorta Şirketine poliçe bazında ödeme yapmak zorundadır.

MADDE 20- ACENTE, ŞİRKET nam ve hesabına tahsil ettiği primleri her bir poliçe itibariyle ayrı ve müstakil bir hesapta tutmak zorundadır.

MADDE 21- ACENTE tanzim edilecek poliçe, tecditname, zeyilname vs. işlemler nedeniyle sigortalılara veya sigorta olmak iseteyenlere doğrudan doğruya veya dolaylı olarak risturn ve iskonto yapamayacağı gibi bu anlamda terk, tenzil ve ödemelerde bulunamaz ve bu sözleşmede yazılı ödeme süresi dışında bir mehil veremez.

V KOMİSYONLAR

MADDE 22- Acenteye ödenecek komisyon oranları Şirket/Acente arasında akdedilecek bir protokol ile ayrıca belirlenir.

MADDE 23- Acentelik komisyonunun hesap ve tespiti ACENTE'nin portföyüne giren poliçelere ait net prim üzerinden 22.nci maddede belirtilen protokol esasları çerçevesinde yapılır. Şirket herhangi bir sigorta ücretini ne sebeple olursa olsun tamamen veya kısmen sigortalıya iade ettiği takdirde ACENTE, iade edilen bu ücrete isabet eden komisyonu ŞİRKET'e iadeye mecburdur. Komisyon dışında ACENTE'ye ücret ödenmez, ACENTE'nin her türlü harcama ve vergileri kendisine aittir.

MADDE 24- ACENTE'nin faaliyet sahasındaki rizikolar için ŞİRKET'e doğrudan yapılan sigorta tekliflerinin ŞİRKET'çe sonuçlandırılması halinde ACENTE, bu işlemlerle ilgili olarak ŞİRKET'ten hiçbir hak talep edemez.

MADDE 25- Sigorta Şirketleri arasında koasürans yoluyla yapılacak sigortalarda ACENTE'ye komisyon verilmesi gerektiği takdirde, komisyon oranı, koasüransın mahiyetine göre ŞİRKET tarafından saptanır.

ACENTE tanzim edilecek poliçe, tecditname, zeyilname v.s. işlemler nedeni ile sigortalılara veya sigorta olmak isteyenlere doğrudan doğruya veya dolaylı olarak risturn ve iskonto yapamayacağı gibi bu anlamda terk, tenzil ve ödemelerde bulunamaz. Ve bu sözleşmede yazılı ödeme süresi dışında bir mehil veremez.

VI HASAR İŞLERİ

MADDE 26- A) ACENTE sigortalılar tarafından bildirilecek hasar ihbarlarını, zarar oluşumu hakkında ileri sürülecek talep ve iddiaları işin önemine göre telefon, fax mesajı veya acele posta servisi, iadeli taahütlü mektupla ŞİRKET'e bildirecektir. Hasar tespiti kesinlikle ŞİRKET tarafından tayin edilecek eksperler aracılığıyla yapılır.

B) ACENTE şirketin menfaatini koruyucu, zararın artmasını ve genişlemesini önleyecek önlemleri almak zorundadır. ACENTE; ŞİRKET'in vereceği talimatın dışında sigortalı ile anlaşma yapamaz. Yaptığı takdirde, sorumluluk ACENTE'ye aittir.

C) ŞİRKET; ACENTE'nin faaliyet bölgesinde oluşan herhangi bir hasar için, ŞİRKET'in müşteriden yapacağı taleplerle ilgili olarak ve müşteri ile iletişimi sağlayacak şekilde, ACENTE'ye görev verdiği takdirde, ACENTE bu işi süratle yapacaktır.

MADDE 27- ACENTE, gerek yaptığı ve gerekse Şirketin doğrudan doğruya veya diğer sigorta aracılığı ile sağladığı işlerle ilgili, özetle ŞİRKET'i ilgilendiren herhangi bir kaza ve hasarı öğrendiğinde durumu derhal ve en seri vasıta ile ŞİRKET'e bildirmeye, ŞİRKET'in cevap ve talimatı gelinceye kadar Şirketin menfaatlerini korumaya, zararın eksilmesini sağlayacak ve artışını önleyecek bütün tedbirleri almaya mecburdur.

ACENTE, ŞİRKET'çe görevlendirecek eksperlerin tahkik için vazifelendirilecek diğer şahısların işlerini kolaylaştırmak ve her hususta ŞİRKET'in hak ve menfaatlerini korumakla zorunludur. ACENTE ŞİRKET'ten talimat almadan eksper tayin etmeye ve hasar sebebi ve miktarı hakkında hak sahipleri ile anlaşma yapmaya ve ŞİRKET'in muvafakatı olmadan zararı ödemeye yetkili değildir.

Buna göre ACENTE Şirket adına her ne suretle olursa olsun, sigorta tazminatı veya tazminata ilişkin avans ödeyemez.

VII MUHASEBE İŞLERİ

MADDE 28- ACENTE kanunen tutulması zorunlu olan defteri tutmak zorundadır.

MADDE 29- ACENTE Sigorta işlemleri için ŞİRKET'çe gösterilecek şekil ve usullerle muhasebe tesis etmeye ve acenteler için gerekli defter ve hesapları tutmaya ve ŞİRKET'çe istenecek bilgileri zamanında vermeye mecburdur.

MADDE 30- ACENTE, ŞİRKET'çe verilen makbuzların kaybindan, başka kişiler tarafından usulsüz olarak kullanılmasından veya çalıştırdığı elemanların yapacakları usulsüz tahsilattan sorumludur. ACENTE Şirketin öncelikli olarak izin ve onayını almadan makbuz bastıramaz.

MADDE 31- ŞİRKET, dilediği takdirde ACENTE' nin ŞİRKET ile olan işlem ve hesaplarını tetkik ve teftiş edebilir. ACENTE, ŞİRKET'çe yetkilendirilen kişilerin teftiş ve görevlerini kolaylaştırmaya ve bunların isteyecekleri hesap, bilgi defter ve belgeleri vermek zorundadır. Şirket bu maddede yazılı teftiş ve kontrol hakkını ACENTEye bağlı Bölge Müdürlükleri, Şube, İrtibat bürosu üzerinde de kullanmaya yetkili olup, ACENTE bu hakkın kullanılmasını temine ve yardıma mecburdur.

MADDE 32- ACENTE'nin, ŞİRKET alacaklarını , vadelerinde ödemediği takdirde bu sözleşme ve mevzuat hükümlerine göre cezai muhatap ve sorumluluğu bulunmakla beraber, esas alacakla birlikte hiç ihtar ve merasime gerek olmaksızın temerrüt tarihindeki T.C.Merkez Bankası reeskont faizi esas alınarak temerrüt tarihinden ödeme gününe kadar hesaplanacak faizi de ödemekle yükümlü olduğunu peşinen kabul eder.

MADDE 33- ŞİRKET'in tanzim ederek ACENTE'ye göndereceği haftalık üretim cetvellerine, ACENTE her ayın ilk on günü içinde mutabakatını veya varsa itirazını yazılı ve ayrıntılı olarak bildirecektir.

Bu süre içinde itiraz yapılmadığı takdirde ACENTE, ŞİRKET'in göndermiş olduğu cetvellerin muhteviyatını aynen kabul etmiş sayılır.

Bir ihtilaf halinde şirket defter ve kayıtlarının ispat belgesi olacağı konusuna taraflar mutabaktırlar.

MADDE 34- ACENTE, ŞİRKET ve sigortalılarla olan ilişkilerinde ŞİRKET'i hukuken ve maddeten zarara uğratan bir harekette bulunursa bu hareketinden doğan zarardan sorumludur.

MADDE 35- ACENTE, ŞİRKET'in işlemleri teknik teşkilatı, iş ilişkileri ve teşebbüsleri hakkında sahip olduğu bilgileri her ne sebeple olursa olsun üçüncü şahıslara ifşa etmemeyi kabul ve taahhüt eder. Aynı suretle ŞİRKET'in müşterilerine ait ticari sırları da ifşa edemez. Aksi takdirde bu yüzden husule gelecek zararlardan sorumludur.

MADDE 36- ACENTE, işbu sözleşme ile kendisine tanınan yetkileri başkasına devredemez. İş icap ettirdiği derecede yanında çalıştırdığı müstahdemlerine ve diğer üçüncü şahıslarına Şirket'in yazılı ve ön muvaffakatı ile temsil ve vekalet selahiyeti verebilir. Şirket'in muvaffakatı gerek temsil yetkisi verilecek kimsenin şahsı ve gerekse yetkinin hudut ve şumulü bakımından aranır. ACENTE gerek temsil ve

vekalet yetkisi verdiği şahısların ve gerekse müstahdemlerin fiili ve hareketinden Şirket'e karşı sorumludur.

MADDE 37- Her türlü tebligat için ACENTE'nin'daki adresi kanuni ikametgahı olarak kabul edilmiştir. ACENTE, bu ikametgahını değiştirdiği takdirde ŞİRKET'i derhal haberdar edecektir. Aksi halde son adrese yapılmış her türlü tebligat kendisine yapılmış sayılacaktır.

MADDE 38- ŞİRKET gerekli gördüğü takdirde aynı bölge içinde veya aynı semt, sokak ve işhanında başka acentelikler ve diğer sigorta araçları ile teşkilat kurup, çalışmakta serbesttir. ACENTE'nin bu gibi durumlarda herhangi bir hak talep etmeye hakkı yoktur.

VIII SÖZLEŞMENİN SÜRESİ, SINIRLANDIRMA, FESİH, İNFİSAH VE SONUÇLARI

MADDE 39- Bu sözleşme tarihinden başlamak üzere tarihine kadar akdedilmiştir. Bu sürenin sonunda taraflardan birisi sözleşmenin devam etmesini istemediği takdirde diğer tarafı sürenin bitiminden bir ay önce taahhütlü mektupla haberdar edecektir. Böyle bir ihbar yapılmadığı takdirde bu anlaşma müteakip yılda kendiliğinden aynı şartlarla bir yıl için uzatılmış olur.

MADDE 40- ŞİRKET, önceden bir ihbar süresine bağlı olmaksızın acenteliğe verilen yetkilerden bir kısmını kısıtlamak ve sınırlandırmak yetkisine haizdir.

MADDE 41- Şirket, Acentelik sözleşmesini, sözleşmenin bitiminden önce herhangi bir sebep göstermeksizin bir ay önceden diğer tarafa iadeli taahhütlü bir mektup göndermek veya noterden ihtarname çekmek şartı ile her zaman feshedebilir.

MADDE 42- ŞİRKET, aşağıda yazılı hallerden birini tespit ettiği takdirde sözleşmenin süresinin bitmesini beklemeden derhal bir ihtarname keşide etmek veya iadeli-taahhütlü yazı ile diğer tarafa bildirmek suretiyle Acentelik Sözleşmesini feshetmek ve yetkilerini ACENTE'den tamamen geri almak yetkisine sahiptir.

A) ACENTE; ilgili Kanunlara ve Yönetmeliklere, sözleşme hükümlerine ve ilgili Bakanlık genelgelerine ve ŞİRKET tarafından ACENTE'ye gönderilen genelge, talimat ve Riziko Kabul ve Tahsilat Yönetmeliği hükümlerine uygun çalışmazsa,

B) ACENTE, bu sözleşme hükümlerine göre ŞİRKET'e ödemesi gereken prim borçlarından nakden tahsil edilenleri 19.ncu maddede verilen sürede ödemezse,

C) ACENTE taksitli işler için sigortalıdan alacağı ödeme araçlarını 19.ncu maddesi hükmü gereğince Şirkete teslim etmezse

D) Zararlı portföy oluşumu nedeniyle.

MADDE 43- Tüzel kişiliği olan ACENTE'lerde şirketin ifisahı, feshi, iflası, konkordato ilan etmesi veya faaliyete devam edemez hale girmesinde bu sözleşme sona erer.

MADDE 44- Her ne sebeple olursa olsun bu sözleşme feshedilir veya sona ererse ACENTE ŞİRKET'ten herhangi bir nam ile hak veya tazminat, komisyon, portföy hakkı, maddi veya manevi zarar karşılığı; kar kaybı istemeyeceğini ve herhangi bir iddiada bulunmaya hakkı olmayacağını beyan, kabul ve taahhüt eder.

MADDE 45- Bu sözleşmenin sonunda veya süresinden önce fesih ve ifisahı halinde ACENTE, kendisine zimmetle verilmiş olan basılı begeleri, yapılmış veya devam eden işlemlere ait evrakları her nevi matbu ile defterleri, diğer belgeler ile malzemeleri, 5 gün içinde ŞİRKET'e teslim edeceğini kabul ve taahhüt eder.

MADDE 46- Bu anlaşmanın uygulanmasından doğacak her türlü sorunların çözümünde İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidirler.

MADDE 47- Bu sözleşmenin devam ettirilmemesi veya feshi halinde ACENTE borçlarını 19.uncu madde gereğince ŞİRKET'e ödeyecektir. ACENTE ödemede geciktiği takdirde bütün borçları muaccel olur.

MADDE 48- ACENTE borçlarının tahsili için ŞİRKET tarafından yapılacak kanuni ve icrai takip sırasında yapılan tüm masraflar, Avukatlık ücretleri ve bilir kişi giderlerinden sorumlu olduğunu kabul eder.

MADDE 49- 7397 sayılı sigorta murakabe Kanununun, Sigorta Şirketlerinin çalışma şekil ve şartları ile Acentelerle ilgili yazılı mevzuatın, Kararnameler ile Genelgelerin bu sözleşmeye ek teşkil ettiğine taraflar mutabıktırlar.

(49) Maddeden ibaret bulunan işbu sözleşme iki nüsha olaraktarihinde İSTANBUL'da tanzim edilmiş ve taraflarca imza ve teati edilmiştir.

ACENTE

.....
.....

.....
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KAYNAKÇA

Acenteler Yönetmeliği, Mad. 18, Fıkra 2 ,2008.

Akbank T.A.Ş. (2010),”Faaliyet Raporu 2009

Aksigorta A.Ş. (2010),”Faaliyet Raporu 2009

Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi(2010),”Faaliyet Raporu 2009”

Anadolu Hayat ve Emeklilik A.Ş. (2010),”Faaliyet Raporu 2009”

Avivasa AŞ. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

Banka Sigorta, **Kredi Kartları Sektörüne Hem Tahsilat Hem Rekabet Avantajı Sağlıyor**”,15 Ekim 2009.

Banka ve Sigorta, **Bankalar Sigorta Pazarındaki Payını %20’ye Çıkardı**, 15 Aralık 2009.

Baturalp Pamukçu, “Yeni Bir Finansal Yapı Banka Sigortacılığı”, **Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü),İstanbul,1996,

Burak Saltoğlu, Krizin Belirsizlikleri ve Türkiye Portresine Yansıması, **Banka ve Sigorta**, Vo.1.,No.4.Aralık 2008,ss.22-23

Comite Europeen des Assurances; **Study On The Conditions Of Competition Between Banking And Insurance**, France : CEA, 1994, syf.11

Erdoğan Sergici, **Türklerin Tarihi ve Sigortacılık**, İstanbul:Latin Yayıncılık,2001,s.230-233

Cemal Ererdi, **Avrupa Sigorta Sektörünün Finansal Sektör İçerisindeki Yeni Konumu ve Ekonomik rolü**,İstanbul:1999,s.74-77

Financial Times Management Reports; Insurance In The EU And Switzerland, London: **Financial Times Business Information**, s.. 141

Finans Emeklilik ve Hayat A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

Finansbank A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

Frankona Rückversherungs, **Aktien Gesellschaft**; Allfinanz , München :1992 s.4

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

- Gezgin,Z.(2010).*Bankasürans 2010*, 27 Mayıs 2010,
<http://www.zeyneparslangezgin.com/documents/Bankasurans2010.ppt>
- Gözlemen, E. (2008). *Türk Sigorta sektöründeki Doğrudan/Dolaylı Yabancı Yatırımlar*, S.25-28
- Güneş Sigorta A.Ş. (2010) “Faaliyet Raporu 2009
- Hilmi Acinan, Sigortaya Giriş,İstanbul: Can Yayınları,1998,s.17-18
<http://www.birlikhayatsigorta.com.tr/kurumsal.html>
<http://www.birliksigorta.com.tr/channels/1.asp?id=12>
<http://www.eurekosigorta.com.tr/DisplayContents.asp?ContentId=5758>
http://www.sader.web.tr/acenteler/acente_sayilari.html,03.11.2007
http://www.sigortacilik.gov.tr/02YD/22YKM_MLG/22.1-Kanunlar/Sigorta_Murakabe_Kanunu.doc,02.11.2007
<http://www.trsb.org.tr/NR/rdonlyres/97A7B7C1-3792-45D7-A5A4-2DC1EEB3102C/5726/2SatKanalBazndaPrimler.xls>
http://www.yapikredi.com.tr/tr-TR/yatirimci_iliskileri/ortaklik_yapisi.aspx?q=38
https://fibasigorta.com.tr/ortaklik_yapisi.asp
- İcan, H. (2002). *Etkin Bir Dağıtım Kanalı Banka Sigortacılığı*, **Activline**, 1 (4), 1-3.
- İlhan Erdoğan, **İsteğe Bağlı Sigorta Hizmetine Karşı Tutum**, İstanbul:1993,s.97-98
- Michael D.White, **The Sales & Marketing Guide To Bank Insurance**, United States Of America:1999,s.4-6
- Mehmet Mete Eren, “Elektronik Ticarete Bankaların İnternet Stratejileri”,(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü),2003
- Murat Özbolat, *Sigortacılıkta Yönetim Organizasyonu ve Üretim Kaynakları*, **Temel sigortacılık**, 2.Baskı , Ankara: Seçkin Yayınları,2009,s.137-141
- Orhan Alpay, “Bankacılık Sektöründeki Yeni Dağıtım Kanalları ve Bu kanalların Yönetimine Etkileri”,(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü),2002

Perçem Başak Hızlı, “Sigorta Sektörünün Gelişimi, Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkisi ve Türkiye Uygulaması”,(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü),2007

Ramazan Uludağ, **Türkiye’de Yabancı Sermaye Uygulamaları**, ,Ankara: Maliye ve Sigorta Yorumları Yayınları,1991,s.72.

Scott Simmonds, **Insurance Advice For Community Bankers**, United States Of America:2007,s.10.

Sigorta ve Reasürans Brokerleri Yönetmeliği, Mad.4, Fıkra 1,2008

Suna Oksay ve Berna Özşar,”**Avrupa Birliğinde Sigorta Aracıları**”,Sigorta Araştırma ve İnceleme Yayınları,Cilt 1, Sayı:8,Aralık 2006,s.35

Swiss Re ; **Banks Marketing Life Insurance, Switzerland: Swiss Reinsurance Company**: 1991, syf.30

Tolga Karcı, “Bireysel Emeklilik Sisteminde Hizmetin Pazarlanması Aşamasında Dağıtım Kanalları ve İşleyişi”,(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu),2004,

Türkiye Garanti Bankası A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

Türkiye Halk Bankası A.Ş. (2010) “Faaliyet Raporu 2009”

Türkiye İş Bankası A.Ş. (2010),”Faaliyet Raporu 2009”

Türkiye Vakıflar Bankası A.Ş. (2010) “Faaliyet Raporu 2009”

Türkiye Ziraat Bankası A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

Vakıf Hayat ve Emeklilik A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”

Yapı Kredi Emeklilik A.Ş. (2010), “Faaliyet Raporu 2009”