

T.C.
KADIR HAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME MBA TEZLİ YÜKSEK LİSANS

SİGORTACILIK SEKTÖRÜNDE ACENTELERİN ÖNEMİ

Yüksek Lisans Tezi

ALTUĞ ALTUN

İstanbul, 2007

T.C.
KADIR HAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME MBA TEZLİ YÜKSEK LİSANS

SİGORTACILIK SEKTÖRÜNDE ACENTELERİN ÖNEMİ

Yüksek Lisans Tezi

ALTUĞ ALTUN

Danışman : PROF.DR.MÜNEVVER ÇETİN

İstanbul, 2007

GENEL BİLGİLER

İsim ve Soyadı	: Altuğ ALTUN
Ana Bilim Dalı	: İşletme
Programı	: İşletme
Tez Danışmanı	: Prof.Dr.Münevver Çetin
Tez Türü	:Yüksek Lisans,Eylül 2007
Anahtar Kelimeler	: Sigortacılık,Acenteler,Acentelerin Önemi,Avrupa Birliği'nde Acenteler

ÖZET

Sigorta, insanların yaşadıkları süre içerisinde gerçekleşebilecek sosyal, ekonomik ve fiziksel risklere karşı tercih ettikleri korunma yollarından birisidir. Sigorta şirketleri belli bir prim karşılığında sözü edilen riskleri üstlenerek, rizikonun gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkacak kayıpların parayla ölçülebilen zararlarını karşılayan kurumlardır.

Bu tez çalışmasında sigortacılık ve sigortacılığın tarihsel gelişimi araştırılarak bilgi verilmiştir. Sigorta sektöründe yer alan kurumlar ve kuruluşlara değinilerek, sektörde oynadıkları roller ve almış oldukları görevlerden bahsedilmiştir. Türkiye’de ve Avrupa’da sigorta poliçelerinin sigortalılar ile buluşmasını sağlayan sigorta aracılara değinilerek, sigorta aracılarında acentelerin sektördeki oluşumu, rolü ve önemi ayrıntılı olarak belirtilmiştir.

Yapılmış olan çalışmanın sonunda sigorta aracılarında acentelerin Avrupa Birliği üye ülkelerindeki kuruluş standartları, donanımları ve rolü incelenmiştir. Türkiye’de yeralan acentelerin yeterli derecede bilgi ve birikime sahip olmaları sağlanmalı, acentelik faaliyetinde bulunmak isteyen kişi ve kurumlar için kriterler geliştirilmesi gereklidir. Acentelerin hem temsil ettikleri sigorta şirketlerini, hem de sigorta sözleşmesi pazarladıkları müşterilerini memnun etmeleri amacıyla gerekli eğitim ve donanımına sahip olmaları esastır. Bu tez çalışmasının sigortacılık sektörüne, sigorta şirketlerinin acentelik teşkilatını yönetiminde görev alan departmanlara ve sigorta acentelerine referans olması temenni edilmektedir.

GENERAL KNOWLEDGE

Name : Altuğ ALTUN
Main Subject : Business Administration
Program : Business Administration
Consultant to Thesis : Prof.Dr.Münevver Çetin
Type of Thesis : MBA, September 2007
Key Words : Insurance, Agents, Important of Agents,
Agents in EU.

ABSTRACT

Insurance is a form of protection for people, against social, economical and physical risks they face, in their lifetime. Insurance companies meet the losses that are measurable with money, that may occur by taking suchs risks, against certain commissions.

In this thesis, information has been given regarding Insurance and the historical evolution of the Insurance. Association and Foundations in the Insurance Industry and their roles and duties have been mentioned. In Turkey and in Europe, Insurance mediums who ensures that Insurance Policies are met with the insured, are pointed out; it's agents' roles and importance has been shown.

Based on the study, foundation standards, equipment and roles of the agents of Insurance Mediums in EU Countries are examined. It is necessary to ensure that agents in Turkey have satisfactory knowledge and equipment and to establish criterias for those who would like to participate in Agency Operations. It is vital that agents must have the necessary education and equipment in order to satisfy the Insurance Companies they represent and the customers whom they market. It's desired that this thesis would be a referance to the Insurance Industry, managing Departments in The agents of Insurance Companies and Insurance agents..

ÖNSÖZ

Sigortacılık ülkemizde gelişmekte olan sektörler arasında yer almaktadır. Ancak günümüze kadar geçen süreç irdelendiğinde istenen seviyeye henüz ulaşılamamış olduğu görölmektedir. Hazırlamış olduğum bu tez çalışmasının amacı; sigortacılık, sigorta sektörünün yapısı ve sigorta sektöründe yer alan kuruluşlar hakkında bilgi vermek ve sigorta sektörünün başrol oyuncularını olan acentelerin önemini ortaya koymaktadır.

Günümüzde sigorta acentelerinin sigorta sektörünün prim üretimi içinde almış olduğu pay;sektördeki öneminin vurgulanmasında başlıca etkidir. Tüm bunlara rağmen sigorta araçları vasıtasıyla, acentelerin sigortalılarla birebir ilişki içerisinde buldukları süreçte yeterli donanıma ve bilgiye sahip olmadıkları tespit edilmiştir. Avrupa Birliği ülkeleri sigorta piyasalarında yer alan acentelerin ise belirli standartlarda donanım ve bilgiye sahip oldukları, gerekli eğitim ve sınav süreçlerini yaşayarak mesleklerini ifa ettikleri saptanmıştır.

Tez çalışmamın sigorta sektörüyle ilgilenen kişi ve kuruluşlara genel bilgi aktararak,sigorta şirketleri ve birlikte çalıştıkları acentelerin çalışma esaslarını oluştururken ,çalışma süreçlerinde elde edebilecekleri en yüksek düzeyde verimliliği sağlamak adına yararlı olacağı düşünceyim.

Çalışmam sırasında bilgi ve deneyimini paylaşarak,yardımlarıyla büyük katkı sağlayan Sayın Hocam Prof.Dr.Münevver etin'e teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmamı hazırladığım süreçte daima yanımda oluğu, göstermiş olduğu anlayış ve destek nedeniyle kıymetli eşim Ezgi Altun'a, güllüklerini benden esirgemeyerek vermiş olduğu pozitif enerji ve katmış olduğu azim nedeniyle biricik kızım Lalin Altun'a sonsuz teşekkürler ederim.

İstanbul, 2007

Altuğ ALTUN

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
TABLO LİSTESİ	vii
ŞEKİL LİSTESİ	viii
KISALTMALAR	ix
GİRİŞ	1
1.SİGORTACILIK VE SİGORTACILIĞIN TARİHİ	
1.1.Sigortacılık	3
1.2.Sigortacılık Tarihi.....	4
1.2.1.Dünyada Sigortacılık Tarihi.....	4
1.2.2.Türkiye’de Sigortacılık Tarihi.....	7
1.3.Türk Sigorta Sektöründe Yeralan Kurumlar.....	10
1.3.1.Sigortacılık Genel Müdürlüğü.....	10
1.3.2.Sigorta İhtisas Komitesi.....	11
1.3.3.Emeklilik Gözetim Merkezi.....	12
1.3.4.Sigorta Denetleme Kurulu.....	12
1.3.5.Doğal Afet Sigortaları Kurumu.....	13
1.3.6.Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği.....	13
1.3.7.Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu.....	14
1.3.8.Karayolu Trafik Garanti Sigortası Hesabı.....	15
1.3.9.Trafik Sigortası Bilgi Merkezi.....	16
1.4.Sigortacılık Etik İlkeleri.....	18
1.4.1.Genel İlkeler.....	18
1.4.2.Şirketler Arası İlişkiler.....	19
1.4.3.Şirketlerin Müşteri İle İlişkileri.....	20
1.4.4.Şirketlerin Çalışanları ve Sigorta Aracıları ile İlişkileri.....	22
1.4.5.Şirketlerin Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkileri.....	24
1.4.6.Sigortacılık Etik İlkelerinin Geliştirilmesi.....	24
1.5.Sigorta Çeşitleri.....	24
1.5.1.Can Sigortaları.....	25
1.5.1.1.Hayat Sigortaları.....	25
1.5.1.2.Sağlık Sigortaları.....	26
1.5.1.3.Ferdi Kaza Sigortaları.....	26
1.5.2.Mal Sigortaları.....	27
1.5.2.1.Yangın Sigortaları.....	27
1.5.2.2.Nakliyat Sigortaları.....	28
1.5.2.3.Mühendislik Sigortaları.....	29
1.5.2.4.Kaza Sigortaları.....	30
1.5.2.5.Hukuksal Koruma Sigortaları.....	32
1.5.2.6.Tarım Sigortaları.....	32

1.6.Sigorta Sektöründe Faaliyet Gösteren Sigorta Şirketleri.....	33
1.6.1.Sigorta Şirketlerinin Yapısı.....	33
1.6.2.Sigorta Şirketleri ve Kuruluş Yılları.....	34
1.7.Sigorta Aracıları.....	36
1.7.1.Sigorta Aracılarının Tanımı.....	36
1.7.2.Sigorta Aracı Kuruluşları.....	37
1.7.2.1.Sigorta Brokerleri.....	37

2.SİGORTA ACENTELERİ

2.1.Sigorta Sektöründe Acente Tipleri.....	40
2.2.Sigorta Sektöründe Acente Olma Kriterleri.....	41
2.3.Sigorta Sektöründe Acente Olamayacaklar.....	43
2.4.Türkiye’de Sigorta Şirketleri ve Acenteler.....	45
2.4.1.Şirketlere Göre Acente Sayıları.....	47
2.4.2.Bölge Bazlı Acente Sayıları.....	48
2.4.3.Sadece Hayatdışı Branşlarda Çalışan Acente Sayıları.....	54
2.4.4.Sadece Hayat Branşında Çalışan Acente Sayıları.....	54
2.4.5.Hayat Dışı ve Hayat Branşında Çalışan Acente Sayıları.....	54
2.4.6.Toplam Acente Sayısı.....	55
2.4.7.Acentelerin Çalıştıkları Şirket Sayısı.....	55
2.5.Pazarlama.....	57
2.5.1.Türk Sigortacılık Sektöründe Pazarlama.....	58
2.5.2.Sigortacılık Sektöründe Pazarlama Karması.....	59
2.5.2.1.Ürün.....	59
2.5.2.2.Fiyat.....	60
2.5.2.3.Tutundurma.....	61
2.5.2.4.Dağıtım.....	65
2.6.Türk Sigorta Sektöründe Dağıtım Kanalları.....	66
2.6.1.Dağıtım Kanallarının Belirlenmesi.....	66
2.6.2.Dolaysız(Direkt) Dağıtım Kanalları.....	67
2.6.2.1.Sigorta Şirketlerinin Kendi Pazarlama ve Satış Kanalları ile yaptığı Dağıtım.....	68
2.6.2.2.Sigorta Şirketlerinin İletişim Araçlarını Kullanarak Yaptığı Dağıtım.....	68
2.6.3.Dolaylı (Endirekt) Dağıtım Kanalları.....	69
2.7.Sigorta Pazarlaması ve Acente.....	69
2.7.1.Sigorta Şirketleri-Acente Pazarlama İlişkisi ve Desteği.....	70
2.7.2.Sigorta Pazarlamasını Etkileyen İşletme İçi ve Dışı Faktörler.....	72
2.8.Türk Sigorta Sektörü Prim Üretimi ve Dağıtım Kanallarının Etkisi.....	73

3.AVRUPA BİRLİĞİ ÜYE ÜLKELERİNDE SİGORTA ACENTELİKLERİ

3.1.Avrupa Birliği.....	76
3.2.Avrupa Birliği Tek Sigorta Piyasası.....	78
3.2.1.Avrupa Birliği Sigorta Komiteleri.....	81
3.3.Avrupa Birliği Üye Ülkelerinde Sigorta Aracıları.....	83

3.3.1.2002/92/EC Sayılı Sigorta Aracıları Direktifi ve Kapsamı.....	84
3.3.1.1.Kapsam ve Tanımlar.....	85
3.3.1.2.Tescil Gereklilikleri.....	87
3.3.1.3.Aracıların Bilgi Gereklilikleri.....	92
3.3.1.3.1.Sigorta Aracısı Tarafından Verilecek Bilgiler.....	92
3.3.1.3.2.Bilgi Koşulları.....	93
3.3.1.4.Nihai Hükümler.....	94
3.4.Avrupa Birliği Üye Ülkelerinde Sigortacılık ve Dağıtım Kanalları.....	94
3.4.1.AB’de Sigortacılık ve Dünyadaki Konumu.....	94
3.4.2.AB Üye Ülkelerinde Sigortacılık.....	98
3.4.2.1.Almanya.....	99
3.4.2.2.İngiltere.....	102
3.4.2.3.Fransa.....	104
3.4.2.4.İtalya.....	106
3.4.2.5.Hollanda.....	107
3.4.2.6.İspanya.....	109
3.4.2.7.İsviçre.....	111
3.4.2.8.Belçika.....	112
3.4.2.9.İsveç.....	114
3.4.2.10.Danimarka.....	116
SONUÇ	119
KAYNAKÇA	121

TABLO LİSTESİ

		Sayfa No.
Tablo 1	: Sigorta ve Reasürans Şirketleri Sayısı,2002-2006.....	34
Tablo 2	: Acente Sayısında Lider Sigorta Şirketleri,2004.....	47
Tablo 3	: Bölge Bazlı Acente Sayıları,2006.....	48
Tablo 4	: Marmara Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları,2006.....	49
Tablo 5	: İç Anadolu Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları,2006.....	49
Tablo 6	: Ege Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları,2006.....	50
Tablo 7	: Akdeniz Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları,2006.....	51
Tablo 8	: Karadeniz Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları,2006.....	52
Tablo 9	: Doğu Anadolu Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları,2006.....	53
Tablo 10	: Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları, 2006.....	53
Tablo 11	: Acentelerin Çalıştıkları Şirket Sayısı,2006.....	56
Tablo 12	: Satış Kanalı Ayrımlı Türk Sigorta Sektörü Yazılan Primleri,2006.....	74
Tablo 13	: Sigorta Sektörü Yazılan Prim Proporsiyonları,2006.....	75
Tablo 14	: Kıtalararası Yazılan Prim Karşılaştırması,2003.....	96
Tablo 15	: Avrupa Ülkeleri Yazılan Prim Sıralaması,2003.....	98

ŞEKİL LİSTESİ

		Sayfa No.
Şekil 1	: Türk Sigorta Sektörü Organizasyon Yapısı,2006.....	17
Şekil 2	: Toplam Acente Sayısının Çalıştığı Şirket Sayısına Oranı,2006.....	57

KISALTMALAR

a.g.e.	<i>Adı geçen eser</i>
bs.	Baskı,basım
yy	yüzyıl
T.T.K	<i>Türk Ticaret Kanunu</i>
MS	Milattan sonra
T.A.Ş	Türk Anonim Şirketi
SMK	Sigorta Murakebe Kanunu
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
KHK	Kanun Hükmünde Kararname
DASK	Doğal Afet Sigortaları Kurumu
TSRŞB	Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği
AB	Avrupa Birliği
EGM	Emeklilik Gözetim Merkezi
SPK	Sermaye Piyasası Kurulu
AR&GE	Araştırma ve Geliştirme
AT	<i>Avrupa Topluluğu</i>
BM	Birleşmiş Milletler
ABD	Amerika Birleşik Devletleri

GİRİŞ

İnsanlar yaşadıkları süre içerisinde çeşitli sosyal, ekonomik ve fiziksel risklerle karşı karşıyadır. Gerçekleşebilecek risklerin yaşamlarını olumsuz etkilemesini önlemek amacıyla toplumlar çeşitli korunma yollarını tercih etmişlerdir. Sigorta da bu korunma yollarından biri olarak asırlardır kullanılmaktadır. Sigortacı ve sigortalı arasında düzenlenen sigorta sözleşmesiyle gerçekleşebilecek riskler teminat altına alınır ve sözleşmede teminat altına alınmış risklerin gerçekleşmesi sonucu oluşan mal ve can kayıplarının parayla ölçülebilen zararları karşılanır.

Sigortacılık Sektörü günümüzde ekonomik ve sosyal hayatta önemli bir konuma sahiptir ve gün geçtikçe de yerini sağlamlaştırmaktadır. Sigorta sektörünün, ülke ekonomisindeki yeri o ülkenin gelişmişlik düzeyi hakkında da bilgi vermektedir. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiyede de Sigorta sektörü her geçen yıl daha hızlı gelişmekte, önemli bir sektör haline gelmekte ve günlük yaşamın vazgeçilmez parçası olmaktadır.

Ülkemizde sigorta sektörü son yıllarda enflasyonun iki kat üzerinde büyüme gerçekleştirmiş ve Türk ekonomisinin önemli yapı taşlarından biri olma yolunda ilerlemiştir. Buradan hareketle yapılmış olan bu tez çalışmasında sigorta sektöründe sigortanın sigortalılarla buluşmasında en fazla pay sahibi olan sigorta aracılarında acentelerin rolü incelenmiştir.

Tezin 1.Bölümü'nde "Sigortacılık ve Sigortacılığın Tarihi"ne değinilmiştir. Dünya'da ve Türkiye'de sigortacılığın tarihsel gelişimine yer verilmiş; Türk Sigorta sektöründe yer alan kurumlar ve işlevleri açıklanmıştır. Ülkemizde sigortacılığa olan güveni artırarak sektörü daha da ileriye götürmek amacıyla hazırlanan "sigortacılık etik ilkeleri" detaylı anlatılmış,sigorta türleri teorik olarak açıklanmıştır.

Tezin 2.Bölümü'nde ise sigorta sektöründe önemli rol oynayan "Sigorta Acenteleri "nin mevcut yapısı, kanuni gereklilikleri; Türkiye'deki acente sayıları ve de yazılan prim bazında sektördeki konumları ortaya konulmuştur. Ayrıca Sigorta pazarlaması da incelenerek, Sigorta Şirketleri ve acentelerin pazarlama ilişkisi irdelenmiştir.

Tezin 3.Bölümü'nde Avrupa Birliği Üye Ülkelerinin Sigorta Sektörlerinin yapısı ve uygulamaları araştırılarak, Avrupa'da prim üretimi sıralamasında ilk on sırada yer alan ülkelerin sigorta piyasası, sigorta piyasası oyuncuları ve acentelerin konumları incelenmiştir.

Tez çalışması, diğer bölümler dikkate alınarak yapılan değerlendirmenin yer aldığı sonuç bölümü ile sonlandırılmıştır.

1.SİGORTACILIK VE SİGORTACILIĞIN TARİHİ

1.1.SİGORTACILIK

İlk zamanlarda yalnızca günlük ihtiyaçlarını gidermeyi düşünen insanlar, belli bir uygarlık düzeyine ulaşınca geleceklerini güvence altına almak, yaşamın ve ticaretin belirsizliklerine karşı, olası rizikoların ekonomik ve maddi sonuçlarından korunmak gereksinimi duymuşlardır.

Sigorta yasalarla getirilen bir düzen değil, ekonomik ve toplumsal yaşamın gelişmesinin doğal bir neticesidir.

Sigorta, aynı türden tehlikeyle karşı karşıya olan kişilerin, belirli bir miktar para ödemesi yoluyla toplanan tutarın, sadece o tehlikenin gerçekleşmesi sonucu fiilen zarara uğrayanların zararını karşılamada kullanıldığı, bir risk transfer sistemidir. Bu sistem sayesinde kişiler, karşı karşıya buldukları tehlikelerin neden olabileceği, para ile ölçülebilen zararlarını, nispeten küçük miktarlarda ödemiş oldukları primler yoluyla paylaşmaktadırlar.¹

Sigorta, Türk Ticaret Kanunu'nun Sigorta Hukuku adını taşıyan beşinci kitabında düzenlenmiştir. T.T.K.'nin 1263.maddesi sigortayı “ Sigorta bir akittir ki, bununla sigortacı bir prim karşılığında diğer bir kimsenin para ile ölçülebilir bir menfaatini, halele uğratan bir tehlikenin(bir rizikonun) meydana gelmesi halinde, tazminat vermeyi yahut bir veya birkaç kimsenin hayat müddetleri sebebiyle veya hayatlarında meydana gelen birtakım hadiseler dolayısıyla bir para ödemeyi veya sair edalarda bulunmayı üzerine alır.” şeklinde tanımlanmıştır.²

¹ **Açıklamalı Sigorta ve Reasürans Terimleri Sözlüğü**, Milli Reasürans T.A.Ş.,İstanbul:Ceyma Matbaacılık,2004,s.148

² Ali Utku Atalay,**AB Perspektifiyle Hizmetlerin Serbest Dolaşımı Kapsamında Türk Sigortacılık Sektörünün Değerlendirilmesi**,Ankara:,2004,s.20

1.2.SİGORTACILIK TARİHİ

1.2.1.Dünyada Sigortacılık Tarihi

Dünyada sigortacılığa benzer ilk uygulamalara günümüzden yaklaşık 4000 yıl önce Babiller' de rastlanmaktadır. Zamanın ticaret merkezi durumundaki Babil' de, kervan tüccarlarına borç veren sermayedarlar, kervanların soyulması veya fidye ödeme durumuyla karşılaşmaları halinde tüccarların borçlarını silmekte, buna karşılık borcu tüccarlardan geri aldıkları zaman, taşıdıkları riskin karşılığı olarak ana borç miktarı üzerinden bir miktar para almaktaydılar. Bu olay daha sonra Kral Hammurabi tarafından yasallaştırıldı. Hammurabi Kanunlarının en büyük özelliği haydutların saldırısına uğrayan kervanların zararlarının bütün diğer kervanlar arasında paylaşılmasını öngörmeseydi. Bu, tehlike paylaşmasının kara taşımacılığındaki ilk örneğidir.

M.Ö. 600 yıllarında Hindu' lar sigorta özelliği taşıyan kredi anlaşmaları yapmaya başladılar. Basit içerikli bu anlaşmalar, toplumlardaki sigorta düşüncesini geliştirerek sigortacılıkta ilk adımları ortaya koyması bakımından önem taşımaktadır. Bu tür kredi anlaşmaları ortaçağda da gelişerek deniz ödöncü ve nakliyat sigortalarının temelini oluşturmuşlardır.

Sonraları sigortaya daha yakın uygulamalar özellikle deniz ticaretinin geliştiği yerlerde görölmektedir. İlk denizci uluslardan Kartacalılar, Romalılar, Yunanlılar arasında, geminin taşıdığı yük üzerine borç verip geminin limana varamaması riskini taşıyan ve gemi salimen limana döndüğünde, hem verdiği borç miktarını , hem de taşıdığı riziko karşılığı faiz niteliğinde önemli pay alanlar bulunmaktaydı. Alınan bu faizlerin yüksekliği Kilise tarafından hoş görölmeyip, bir süre sonra da yasaklandı.

Büyük olasılıkla bu yasak, olabilecek tehlikelere karşı önceden bir prim alma biçimine, dolayısıyla da sigorta fikrinin doğmasına yol açtı.³

³ Sigortanın Tarihi, www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Sigortanın+tarihi (15.11.2006)

Ayrıca aynı dönemde kişiler biraraya gelerek oluşturdukları ve aralarından ölenlerin cenaze masraflarını karşılamayı amaçlayan birlikler de ilk sigortacılık örnekleri olarak nitelendirilebiliyor.⁴

Prim esaslı sigorta yaklaşık M.S. 1250 yıllarında Venedik, Floransa ve Cenova şehirlerinde görüldü. Gene de bugünkü anlamda sigortadan söz edilebilmesi için 14. yy' ı beklemek gerekti. Ekonomik koşulların değişmesi ile ticaret, 14. yy' dan başlayarak çok önemli gelişmeler gösterdi. O devirde deniz ticaretinde en ileride bulunan İtalya' da sigortaya gereksinim duyuldu ve deniz sigortası kavramı da ilk defa burada ortaya çıktı. İlk sigorta poliçesi olarak kabul edilen mukavele 23 Ekim 1347 tarihini taşımaktaydı ve İtalya' nın Cenova Limanı' ndan Mayorka' ya “Santa Clara“ adlı geminin yükünü temin etmek amacıyla düzenlendi. İlk sigorta şirketi de 1424 yılında, yine Cenova şehrinde kuruldu. Sigorta konusunda ilk kanuni mevzuat ise 1435 yılında yayınlanan Barselona Fermanı' ydı. İtalya' daki başlangıçtan sonra, deniz sigortalarının özellikle 18. yy' da İngiltere' de geliştiği görülmektedir.

Denizde başlayıp gelişen sigortacılık, daha sonraları hayat sigortası fikrinin doğmasına neden oldu. Gemi ve yükünün sigorta edilebilmesi, kaptan, yolcular ve tayfaların da sigorta edilebilmesi fikrini getirdi. 17.yy.'da bir İtalyan bankeri olan Tonti'nin getirdiği “Tontines” denilen sistemde, belirli kişiler biraraya gelerek, belirlenen bir süre için ortaya belirli bir para koymakta, süre sonunda hayatta kalanlar parayı aralarında paylaşmaktaydı. İnsanların çoğu, kendilerinin başkalarından daha çok yaşayacaklarına inandıklarından epey rağbet gören bu sistemde ölenlerin maddi kayba uğradıkları düşünülerek, öngörülen süreden önce ölenler için de, ölüm rizikosu karşılığı prim ödenmesi öngörüldü. Ve hayat sigortalarına bir geçiş de bu şekilde başladı.

Bu arada sigortacılık tarihinde önemli bir yeri olan ve 1666 yılında Londra'da meydana gelip dört gün devam eden ve 13000 ev ile 100 kilisenin yanmasına sebep olan yangın yalnızca İngiltere'de değil dünyada da yankı uyandırmış ve insanların korunması, hem canlarının hem de mallarının korunması fikri, sigortacılığın gelişmesinde faydalı olmuştur. Bir yıl sonra İngiltere'de “yangın bürosu” kurulmuş ve

⁴ Cahit Nomer ve Hüseyin Yunak, **Sigortanın Genel Prensipleri**, İstanbul: Ceyma Matbaacılık, 2000, s.29

1684 yılında ilk yangın sigorta şirketi kurularak sigortacılık konusunda faaliyete başlamıştır.⁵

Daha sonraları 1696 tarihinde “Hand-in-Hands”, ortaya çıkan aynı türden bir kuruluş olmuştur.⁶

İlk yangın sigorta şirketi “ Friendly Society “ ismiyle faaliyete geçmiştir. 1688 yılında İngiltere’de Lloyd’s’ un temellerinin atılmasıyla sigortacılıkta yeni bir dönem başladı. Londra’da bulunan ve Edward Lloyd adında bir kişinin işlettiği kahvehane, gemi sahipleri, iş adamları, ve tüccarların deniz ticaretine ilişkin bilgi alışverişinde buldukları bir mekan olmuştur. Burada sefere çıkan bir gemi veya geminin yükü üzerine teminat veren kişiler, “Underwriter” sıfatıyla belgeler düzenleyerek faaliyette bulunmaya başlamışlar ve yine bu kişiler Edward Lloyd’un ölümünden sonra, kendi aralarında Lloyd’s adında bir topluluk kurmuşlardır. Lloyd’s 1871 yılında İngiltere Parlamentosunun çıkardığı bir kanunla Birlik haline getirilmiştir. Lloyd’s ilk yıllarında sadece deniz sigortaları sahasında faaliyet gösterirken sonraları kara sigortaları sahasına da geçmiş olup, günümüzde her türlü sigortanın yapılabildiği bir kuruluş haline gelmiştir. Lloyd’s, dünyada başka benzeri olmayan, tamamen kendine mahsus bir sigorta kuruluşudur. Lloyd’s bir sigorta şirketi olmayıp, sigorta teminatı veren şahısların oluşturduğu bir topluluk, bir birlik ve aynı zamanda dünya gemicilik istihbaratı konusunda bir merkezdir. Lloyd’s’ un en belirgin özelliği Lloyd’s üyelerinin bütün varlıklarıyla sorumluluk taşımaları ve hiç bir zaman sigortalı ile doğrudan temas etmemeleri, ilişkinin “Broker” denilen aracı kişi veya firmalarla temin edilmesidir. Broker’lar Lloyd’s ile çalışabilmek için buraya kaydolmakta ve müşterinin gerek sigorta gerekse tazminat alma işlerini takip etmektedirler.

Modern sigortacılığın doğuşuna deniz, kara sigortacılığına yangın, kaza sigortacılığına tren kazaları ile ilişkin bireysel kazalar öncülük ederken, sanayinin gelişmesiyle yaşanan büyük teknik hasarlar, mühendislik sigortalarının gelişimine yol açmıştır.

⁵ Hilmi Acinan, **Sigortaya Giriş**, İstanbul: Can Matbaa, 1998, s.14

⁶ Ömür Şakir Babaoğlu, **Sigortacılığa Giriş**, İstanbul: İ.Ü Basımevi, 1992, s.61

20. yüzyılın başlarında sigorta şirketleri her türlü sigorta ihtiyacına cevap verebilecek şekilde örgütlenmelerini tamamlamış kuruluşlar olarak etkin hizmet verebilecek düzeye ulaşmışlardır.⁷

1.2.2. Türkiye’de Sigortacılık

Avrupa’da 17. yüzyıla değin uzanan ve 19. yüzyılda önemli aşamalar kaydetmeye başlayan modern anlamdaki sigortacılık sektörü, Türkiye’de ancak Cumhuriyet’in ilanından sonra ciddi bir gelişim gösterebilmiştir. Cumhuriyetin ilanına kadar tümü yerli sermaye ve teknisyenlerle işletilen bir sigorta kuruluşu bulunmadığı görülmektedir.

Ülkemizde, 19. yüzyılın öncesi dönemlere kadar sigortacılıktan söz etmek doğru değildir. Bazı Anadolu köylerinde bu tarihten önce gereksinim halinde yardım sağlamak ve halkın uğrayacağı zararları karşılamak amacıyla sendikalar kurulduğu, esnaf kuruluşlarının ölüm ve hastalık durumlarında üyelerine yardım etmek amacıyla örgütlendikleri bilinmekteyse de bunlar gerçek anlamda sigorta olmayıp, güvenlik, yardımlaşma, sosyal dayanışma düşüncesi ile oluşturulmuştu. Bunlar da birkaç yöreye özgü kalmış, Anadolu’ya yayılarak bir gelişme gösterememişlerdi.⁸

Türk sigortacılık sektörü, tarihsel bir bakış açısı ile 3 temel dönem altında incelenebilir⁹:

Cumhuriyet’in ilanından 1960'lara kadar olan düzenleme dönemi;

Cumhuriyetin ilanıyla birlikte sigorta alanında gerek yasal, gerekse kurumlaşma açısından büyük adımlar atıldı. 1924 yılında Türkçe’yi kullanma zorunluluğu getiren yasa ile, poliçelerin İngilizce ve Fransızca düzenlenmesine son verildi ve aynı yıl Sigortacılar Kulübü kuruldu. 1927 yılında Sigortacılığın ve Sigorta Şirketlerinin Teftiş ve Murakabesi hakkındaki kanun yürürlüğe girdi. Yerli ve yabancı sigorta şirketlerinin denetlenmesi, döviz çıkışının önlenmesi amacını taşıyan bu

⁷ Sigortanın Tarihi, <http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Sigortanın+tarihi>(12 Aralık 2006)

⁸ Cemal Ezerdi, **Sigortacılığın Tarihi**, 1. b. , İstanbul: Art Line, 1998, s. 28-30.

⁹ Mahir Çipil, **Türk Sigortacılık Sektörünün Pazarlama Karması**, Hazine Dergisi.2003, Sayı 16, s.2

kanunun çıkışıyla sigortacılık gelişmeye, yerli sermaye ile kurulan şirketlerin sayısı artmaya başladı. Bunu izleyen iki yıl boyunca gerekli hazırlık ve incelemelerin yapılması sonucu işletme hakkının T. İş Bankası A.Ş' ye ait olacağı bir anonim şirket kurulmasına karar verildi. Böylece 1929 yılında Milli Reasürans T.A.Ş faaliyete geçti. Bu tarihten itibaren Türkiye' de reasürans tekeli başladı ve ülkedeki yerli - yabancı bütün sigorta şirketleri topladıkları primlerin bir kısmını Milli Reasürans' a devretmeye zorunlu tutuldu. Hemen hemen dünyada kurulan ilk reasürans tekeli olan Milli Re. önce çeşitli tepkiler gördüyse de suistimalleri önlemek, haksız rekabetin kalkmasını ve ödemelerin zamanında yapılmasını sağlamak gibi yanlarıyla Türk sigortacılığının gelişmesinde olumlu rol oynadı, halkın sigortaya olan güvenini arttırdı.

Bu gelişmelerin paralelinde 1939 yılında sigorta şirketleri Ticaret Bakanlığı'na bağlandı. Sigorta sektörünü ciddi bir biçimde ele alan 7397 sayılı Sigorta Murakabe Kanunu ise 1959 yılında yürürlüğe girdi.

Şirketlerin yaptıkları sigortalarda 1929 yılından 1959'a kadar %50 olan Milli Reasürans hissesi 1960'da %25'e indirilmiştir. Bunun yanında Destek Reasürans A.Ş. 1945 yılında çalışmaya başlamıştır. Yakın yıllarda ise İstanbul Reasürans ve Halk Reasürans adında iki reasürans şirketi daha faaliyete geçmiştir.¹⁰

1980'lerin başına değin uzanan ve sektöre giriş çıkışların nispeten az olduğu durağan dönem ve liberal akımların etkisiyle hayat bulup, günümüzde de devam etmekte olan değişim dönemi.

1959 yılından bu yana yürürlükte olan Sigorta Murakabe kanunundaki temel değişiklikler önce 3379 sayılı kanunla 1987 yılında yapılmıştır. Ancak; yapılan değişiklikler hızla gelişen sektörün gerisinde kalmıştır. 7397 sayılı SMK'nun sektördeki yapı değişikliği için yeterli olmadığı anlaşılmıştır, sektörün ülke ihtiyaçlarına cevap verecek dinamizmi kazanması için kademeli olarak tarife serbestisine geçildiği 1990 yılından itibaren yeni bir denetim hukuku çerçevesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Kanundaki eksiklikleri gidermek amacıyla hazırlanan ve TBMM'ne sevk edilen Kanun

¹⁰ Babaoğlu; a.g.e.; s.43

Tasarısının uzayan kanunlaşma sürecinde sorunlara acil çözüm getirmek amacıyla hazırlanan ve 1992 yılında yürürlüğe giren 510 sayılı KHK'nin Yetki Kanunu'na bağlı olarak iptal edilmesi ile birlikte, özü itibariyle 510 sayılı KHK'den farklı olmayan 539 sayılı KHK 1994 yılında yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Ancak 539 sayılı KHK'nin yasal dayanağını teşkil eden 3991 sayılı Yetki Kanununun 10/02/1995 tarihinde iptali ile, 539 sayılı KHK'nin ve buna bağlı olarak da değişikliğe uğrayan Sigorta Murakebe Kanunu hükümlerinin iptali mümkün hale gelmiştir. Nitekim, Sigorta Murakebe Kanununun 20.maddesinin üçüncü fıkrasının (d) bendi,9uncu maddesinin son fıkrası ile bunun sonucunda Acenteler Yönetmeliği, 26 ncı maddesinin son fıkrası ile 27 nci maddesi Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilmiştir.¹¹

2000 yılında, 1999 depremlerini takiben meskenler için zorunlu hale getirilmiş bulunan deprem sigortalarını yürütmek üzere tesis edilen "Doğal Afet Sigortaları Kurumu" (kısaca DASK) Pool'u tesis edilerek yönetimi beş yıllık bir süre ile bu konuda deneyimli Millî Reasürans T.A.Ş.ne verildi. Diğer taraftan Türkiye'de 23.07.1927 tarih ve 1160 sayılı Yasa ile şekillendirilmiş zorunlu reasürans devri 31.12.2001'de sona erdi.¹²

28 Mart 2001 tarihinde kabul edilen “Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu” ile kurulan bireysel emeklilik sistemi 27 Ekim 2003 yılında faaliyete geçti.

30.09.2004 tarihi itibariyle, ülkemizde toplam 47 sigorta şirketi faaliyette bulunmaktadır. Bunların 40'ı özel, 2'si kamu şirketi, 5'i Türkiyede kurulu yabancı şirkettir. Şirketlerin 9'u hayat, 10'u hayat/emeklilik, 1'i emeklilik, 15'i hayat-dışı, 12'si ise kompozit şirkettir. Halihazırda 15 şirketin faaliyeti durdurulmuş ve bu şirketlerden 5'i de iflas etmiştir.

Türkiye'de kurulu reasürans şirketi sayısı ise 3'tür. Ancak bunlardan ikisi prim üretimini durdurmuş olduğundan faal reasürans şirket sayısı 1 olmuştur. Ayrıca, bir reasürans şirketinin de tasfiyesine izin verilmiştir.

¹¹ T.C.Başbakanlık Kanunlar ve Kararlar Genel Müdürlüğü,**Sigortacılık Kanunu Tasarısı Genel Gerekçe**,Ankara 2006;s.45

¹² Doğal Afet Sigortaları,www.millire.com.tr (05 Ocak 2007)

Osmanlı Devleti yıllarında tamamen yabancı şirketlerin hakimiyetinde olan sektörde, yeni Türkiye Devleti'nin her alanda gerçekleştirdiği ulusallaştırma hareketinin doğal bir yansıması olarak yerli şirketlerin kuruluşları görülmektedir.

Bu yıllardan 1980'lere kadar uzanan durağan dönemde ise, her ne kadar prim üretiminde göreceli olarak bir artış söz konusu olsa da, sigortacılık genel anlamıyla kapalı bir sektör olarak kalmıştır. 80'li yıllardan sonrasına bakıldığında ise sektörde hem sunulan ürünler, hem de genel anlayış olarak önemli değişiklikler yaşandığını görülmektedir.¹³

Türk mali sektörü, 1980 yılından başlayarak uygulamaya konulan liberal politikalar sonucunda önemli ölçüde yapısal değişikliğe uğramış, dinamizm kazanmıştır. Finansal faaliyetlerin gayrisafi milli hasıla içindeki payı giderek genişlemiş, mali piyasaların derinliği artmıştır. Bu noktada, mali piyasalar içinde sigortacılıkta da önemli gelişmeler kaydedilmiştir.

Ayrıca mali piyasalarımızın uluslararası piyasalarla bütünleşmesinin sağlanabilmesi için mali piyasalar içinde yer alan sigortacılıkla ilgili düzenlemelerin de Avrupa Birliği ve uluslar arası standartlara intibak ettirilmesi gereklilik arz etmektedir.

3 Haziran 2007 tarihinde TBMM'de görüşülen "Sigortacılık Kanunu" kabul edilmiştir. 13 Haziran 2007 tarihinde ise 5684 sayılı "Sigortacılık Kanunu" Cumhurbaşkanı Ahmet Necdet Sezer tarafından onaylanarak yayımlanmak üzere Başbakanlığa gönderilmiş; 14 Haziran 2007 tarih ve 26552 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

1.3.TÜRK SİGORTA SEKTÖRÜNDE YERALAN KURUMLAR

1.3.1.Sigortacılık Genel Müdürlüğü

Türkiye'de kanunların sigortacılıkla ilgili hükümlerinin ve bunların ek ve değişikliklerinin verdiği görevleri yürütmek, sigortacılıkla ilgili konularda mevzuatı hazırlamak, uygulamak ve ilgililer tarafından uygulanmasını izlemek, yönlendirmek ve

¹³ Çipil,a.g.e.,s.2

bu mevzuatı Avrupa Birliği ile uyumlandırılması çalışmalarını yürütmek, ülke sigortacılığının gelişmesi ve sigortalıların korunması için tedbirler almak, bu tedbirleri bizzat uygulamak veya ilgili kuruluşlarda uygulanmasını izlemek ve Hazine Msteşarliğı'nca verilecek benzeri yükümlülükleri yerine getirmek görevi Sigortacılık Genel Müdürlüğü'ndedir. Sigortacılık Genel Müdürlüğü devlet hiyerarşisinde Başbakanlık Hazine Msteşarliğına bağlı olarak faaliyetini sürdürmektedir.¹⁴

Sektörün gereksinim duyduğu olan mevzuatın çıkarılması hususunda çalışmalar yapar. Ve mevzuatı çıkarır.¹⁵

1.3.2.Sigorta İhtisas Komitesi

Sigortacılık Genel Müdürlüğü bünyesinde görev alan bir diğer kurum ise "Sigorta İhtisas Komitesi"dir. 7397 sayılı Sigorta Murakabe Kanunu ile sigortacılıkla ilgili diğer mevzuatın gerekli kıldığı tarife ve talimatların hazırlanmasına yardımcı olmak, sigortacılık mevzuatının yenilenmesine ilişkin çalışmalar yapmak veya sigortacılığın geliştirilmesi için araştırma ve inceleme yapmak amacıyla, sigortacılık konusunda bilgi ve uzmanlık sahibi kişilerden oluşur. Komitelerde Hazine Msteşarliğından en az bir, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği veya Birliğin yesi bulunan Şirketlerden Birlikçe seçilecek en az iki temsilcisi bulunur. Diğer yeler ilgili kuruluşlardan, niversitelerden, Türkiye'de faaliyette bulunan sigorta ve reasürans Şirketlerinden, mesleki teŐekküllerden ve uzmanlık sahibi kişiler arasından seçilir. ye sayısı beşten az, dokuzdan çok olamaz. Ayrıca üç yedek ye seçilir. Komitelerin Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği temsilcileri dışındaki yeleri Hazine Msteşarliğınca tespit edilir. Hazine Msteşarliğı ayrıca, üyeler arasından her komite için bir başkan ve bir başkan vekili atar. Belirli bir araştırma veya inceleme için teşkil olunan geçici komitelerin görevi, bu araştırma veya incelemenin Hazine Msteşarliğına verilmesi ile son bulur.

Daimi komitelerde ise başkan ve üyelerin hizmet süreci üç yıldır. Hizmet süresini dolduranlar yeniden atanabilir. Komite başkan veya üyeliklerinin herhangi bir

¹⁴ Sigortacılık Genel Müdürlüğü'nün Görevleri, www.sigortacilik.gov.tr, (13 Ocak 2007)

¹⁵ Enver Güvel ve Afıtap Güvel, **Sigortacılık**, Ankara: Seçkin Yayınevi, 2002, s.37

sebeple boşalması halinde yedek üyeler, atama sırasına göre asli üyelerin yerine geçerler. Bu durumda, yeni başkan veya üye eskisinin süresini tamamlar.¹⁶

1.3.3.Emeklilik Gözetim Merkezi

Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu ve ilgili mevzuat uyarınca; bireysel emeklilik sisteminde yer alan şirketlerin Hazine Müsteşarlığı tarafından elektronik ortamda günlük gözetim ve denetimine esas bilgilerin oluşturulması ile bireysel emeklilik araçları sinavi gibi konularda görevlendirilecek ve merkezi İstanbul'da olan Emeklilik Gözetim Merkezi A.S. (EGM), bireysel emeklilik alanında faaliyet gösterme izni alan 11 şirket ortaklığında 2.475.225.000.000 Türk Lirası ödenmiş sermaye ile 10 Temmuz 2003 tarihinde kurulmuştur.¹⁷

Bireysel emeklilik sisteminin güvenli ve etkin bir şekilde işletilmesini sağlamak, katılımcıların hak ve menfaatlerini korumak amacıyla hem denetleyici kamu otoritelerinin (Hazine Müsteşarlığı ve SPK) karar almasına yardımcı olacak verileri, hem de kamuoyuna sağlıklı bilgi aktarımı için gerekli verileri sağlamak için görevlendirilmiştir.¹⁸

1.3.4.Sigorta Denetleme Kurulu

Hazine Müsteşarlığına direkt bağlı olarak çalışan bir diğer kurum ise “Sigorta Denetleme Kurulu”dur. Müsteşara bağlı Sigorta Denetleme Kurulunun görevleri; Sigorta Murakabe Kanunu ve sigortacılıkla ilgili diğer mevzuat ile sigorta denetleme uzmanları, uzman yardımcıları, aktüerleri ve aktüer yardımcılara verilen görev ve yetkilerin gerektirdiği denetleme, inceleme ve soruşturma işlerini yürütmek ve sonuçlandırmak, sigortacılık ve diğer malî piyasalar ile ilgili alınacak kararların oluşumuna katkıda bulunmak üzere, yurt içi ve yurt dışında meydana gelen gelişmeleri de incelemek ve gözönünde bulundurmak suretiyle Sigortacılık sektörü ve ilgili diğer malî piyasalar hakkında konsolide raporlar düzenlemek, bu konulardaki çalışmalara

¹⁶ Sigorta İhtisas Komiteleri Yönetmeliği, [www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Mevzuat /Y%C3%B6netmelikler](http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Mevzuat/Y%C3%B6netmelikler) (16 Ocak 2007)

¹⁷ Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM), <http://www.sigortacilik.gov.tr/#>,(16 Ocak 2007)

¹⁸ Emeklilik Gözetim Merkezi A.Ş., <http://www.egm.org.tr/kurulus.asp>,(17 Ocak 2007)

katılmak ve mütalâa vermek, alınan derlenen ve kendine tevdi edilen bilgi, belge ve dokümanlar ile denetim ve izlemelerden elde edilen sonuçları incelemek ve değerlendirmek, yapılacak uygulamalar ve alınacak önlemler konusunda Müsteşara öneriler sunmak, kanunların verdiği görev ve yetkiler çerçevesinde Müsteşarın Kurul tarafından yürütülmesini uygun gördüğü sigortacılık, malî piyasalar ve kurumlarla ilgili diğer inceleme ve denetleme faaliyetlerinde bulunmak, Kurulun görev ve yetki alanına giren konularda mevzuat ve uygulama ile ilgili her türlü araştırma ve diğer çalışmalarını yapmak, yürütmek, görüş bildirmek ve tekliflerde bulunmaktır.¹⁹

Sigorta Denetleme Kurumu'nun görevlerini özetlersek; sektörün sağlıklı bir biçimde işlemesini sağlamak amacıyla sigorta şirketleri, aracıları, eksperleri ve aktüerlerin faaliyetlerini, mali ve yasal sorumluluklarını denetler ve gerektiğinde ceza verir.²⁰

1.3.5.Doğal Afet Sigortaları Kurumu

Hazine Müsteşarlığı 17 Ağustos 1999 tarihinde meydana gelen ve çok büyük can ve mal kaybına neden olan Marmara depreminden sonra kamu otoritesince deprem zararlarının en aza indirilmesi çalışmalarını yapmak ve yürütmek amacıyla; 587 sayılı "Zorunlu Deprem Sigortasına Dair Kanun Hükmünde Kararname" 27.12.1999 tarih ve 23919 (mükerrer) sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Söz konusu KHK ile 27 Eylül 2000 tarihinden itibaren kapsamdaki meskenler için deprem sigortası yaptırmak zorunlu hale getirilmiş olup bu sigortayı sunmak üzere kamu tüzel kişiliğini haiz Doğal Afet Sigortaları Kurumu (DASK) kurulmuştur.²¹

1.3.6.Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği

Türkiye'de sigortacılık faaliyetleri ve hizmetleri, 1870'lerden itibaren ve daha çok yabancı sigorta şirketleri tarafından başlatılmıştır. Daha sonra sigorta şirketleri, aralarında "meslek kuruluşu" şeklinde örgütlenme ihtiyacını duymuşlar ve başlangıçta,

¹⁹ Müsteşarlıkların Danışma,Denetim ve Yardımcı Birimleri, www.treasury.gov.tr/mevzuat/teskilathm.htm#sdk ,(25 Ocak 2007)

²⁰ Güvel ve Güvel;a.g.e.;s.37

²¹ Dask Hakkında, www.dask.gov.tr/100.html,(25 Ocak 2007)

"Türkiye Sigortacılar Sendikası" adıyla ilk meslek kuruluşu oluşturulmuştur. Bu sendika daha sonra 1916 yılında "Türkiye'de Çalışan Sigorta Şirketleri Cemiyeti"ne dönüştürülmüştür. Bu cemiyetin, o tarihlerde tamamı yabancı olan 81 üyesi bulunmakta idi.

1923 yılında Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasından hemen sonra, bu cemiyet kaldırılarak, yerine "Sigortacılar Kulübü" kurulmuştur. Bu Kulüp yerini 1927 yılında kurulan "Sigortacılar Cemiyeti Daire-i Merkeziyesi"ne bırakmıştır. Türkiye'de çalışmakta olan yerli ve yabancı tüm sigorta şirketlerinin zorunlu olarak üye oldukları bu kuruluş, daha sonra 1959 yılında Sigorta Şirketlerinin Murakabesi Hakkında 7397 Sayılı Kanunla "Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği" ve takiben, 1975 yılında da Ana Tüzüğü ile "Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği" adını almıştır. Birlik o tarihten beri aynı adı taşımaktadır.

Sigortacılık mesleğinin gelişmesini, şirketler arası dayanışmanın oluşmasını , haksız rekabetin önlenmesini, faaliyetlerin Türk ekonomisinin gereksinim ve çıkarları doğrultusunda yürütülmesini sağlayan kararları alan, kamusal nitelikli bir meslek kuruluşudur. Türkiye'de çalışan tüm sigorta şirketleri, bu birliğe üye olmak zorundadır.²²

1.3.7.Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu

Oluşumu daha önceki yıllara uzanan ancak bir organizasyon olarak 1 Ocak 1953 tarihinde çalışmaya başlayan "Uluslararası Motorlu Taşıtların Mali Sorumluluk Sigortası (bilinen adıyla , Yeşil Kart) Sistemi" , ülkeleri dışına çıkan sürücülerle, bu sürücülerin yabancı memleketlerde taşıtlarıyla zarar verdikleri üçüncü şahıslara çift yönlü bir kolaylık sağlamak amacıyla düşünülmüş ve meydana getirilmiştir.²³

Türkiye Motorlu Taşıtlar Bürosu'na sigorta şirketleri belirli şartları yerine getirerek üye olmaktadır. Büronun kuruluş amaçları Türkiye Sigorta ve Reasürans

²² Güvel ve Güvel;a.g.e.;s.38

²³ Türkiye Motorlu Taşıtlar Bürosu Tarihçe, www.tmtb.org.tr/tarih.htm,(29 Ocak 2007)

Şirketleri Birliği'nin Çalışma Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmeliğin 43 üncü maddesi hükümleri uyarınca²⁴ ;

a) Üyeleri tarafından zorunlu mali sorumluluk hallerine karşı sigortalanmış motorlu kara taşıt araçlarının sahiplerinin veya sürücülerinin yabancı ülkelerde seyahatlerini kolaylaştırmak amacıyla, yabancı bürolar veya benzeri kuruluşlar ve yabancı sigorta şirketleri ile işbirliğinde bulunmak,

b) Sigortalılara üyeleri aracılığı ile, yabancı memleketlerde geçerli sigorta sertifikası vermek,

c) Sigortalı araçların varabilecekleri hasarların, hasarın vuku bulunduğu ülkelerde faaliyette bulunan bürolar, benzeri kuruluşlar veya yabancı sigorta şirketleri tarafından doğrudan doğruya idare ve ödenmesine imkan sağlayan anlaşmalar yapmak,

d) Yeşil Kart Reasürans Poolünü idare etmek ve Bakanlığın onayı ile Pool üyesi tüm sigorta şirketlerince uygulanmak üzere, yeşil kart sigorta tarifeleri hazırlamak ve yürürlüğe koymak,

e) Yurt dışında sigortalanmış bulunan ve yerel bürolarca geçerli olan sigorta sertifikalarını taşıyan motorlu kara taşıt araçları sahipleri veya sürücülerini tarafından Türkiye'de sebebiyet verilmiş hasarların, doğrudan doğruya idare ve ödenmesi hususundaki işlemleri yapmak,

f) Yukarıdaki amaçlarla, yabancı bürolar veya benzeri kuruluşlar ve yabancı sigorta şirketleri ile bunların hesabına, hasarların ödenmesine yetki veren anlaşmalar yapmak olarak belirlenmiştir.

1.3.8.Karayolu Trafik Garanti Sigortası Hesabı

Karayolu Trafik Garanti Sigortası, ilk olarak 18 Ekim 1983 tarihinde Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren 2918 sayılı Karayolu Trafik Kanununun

²⁴ TSRŞB Çalışma Esas Ve Usulleri Hakkında Yönetmelik, www.tsrsb.org.tr/tsrsb/Mevzuat/Y%C3%B6netmelikler/T%C3%BCrkiye+Sigorta+Ve+Reas%C3%BCrans.htm,(29 Ocak 2007)

108'inci maddesi ile kurulmuş ve uygulama 26.06.1985 tarih, 18793 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Yönetmelik ile başlamıştır.

Karayolu Trafik Garanti Sigortası Hesabı yönetim ve temsili; 26.6.1985 tarihli Yönetmelik'te Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na verilmiş, daha sonra 10.8.1990 tarihli Yönetmelik ile Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı'na ve 01.12.1994 tarihinde 4059 sayılı Kanunla Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü'ne ve son olarak 3 Mayıs 1997 tarihli Yönetmelik ile de Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'ne verilmiştir.²⁵

21 Şubat 2001 tarih, 4029 sayılı kanunla Garanti Fonu olan adı, Karayolu Trafik Garanti Sigortası Hesabı olarak değiştirilmiştir.

Karayollarında motorlu araçların neden oldukları trafik kazalarında, kazaya neden olan aracın belirlenememesi veya zorunlu mali sorumluluk (trafik) sigortasının bulunmaması veya çalınmış veya gasp edilmiş araçlarla kazaya sebebiyet verilmesi durumlarında, kazalarda zarar gören kişilerin, sigorta güvencesinden yoksun kalmaları nedeniyle uğrayacakları bedeni zararların giderilmesi amacıyla kurulmuştur.

Hesab'ın bu amacına ek olarak, Karayolu Trafik Zorunlu Mali Sorumluluk (Trafik) Sigortası yapan sigortacının mali bünye zafiyeti nedeniyle sürekli olarak bütün branşlardan ruhsatlarının iptal edilmesi ya da iflası halinde sigortacının ödemekle yükümlü olduğu maddi ve bedensel zararların karşılanmasında Garanti Sigortası Hesabı'nın görevleri arasında tanımlanmıştır.²⁶

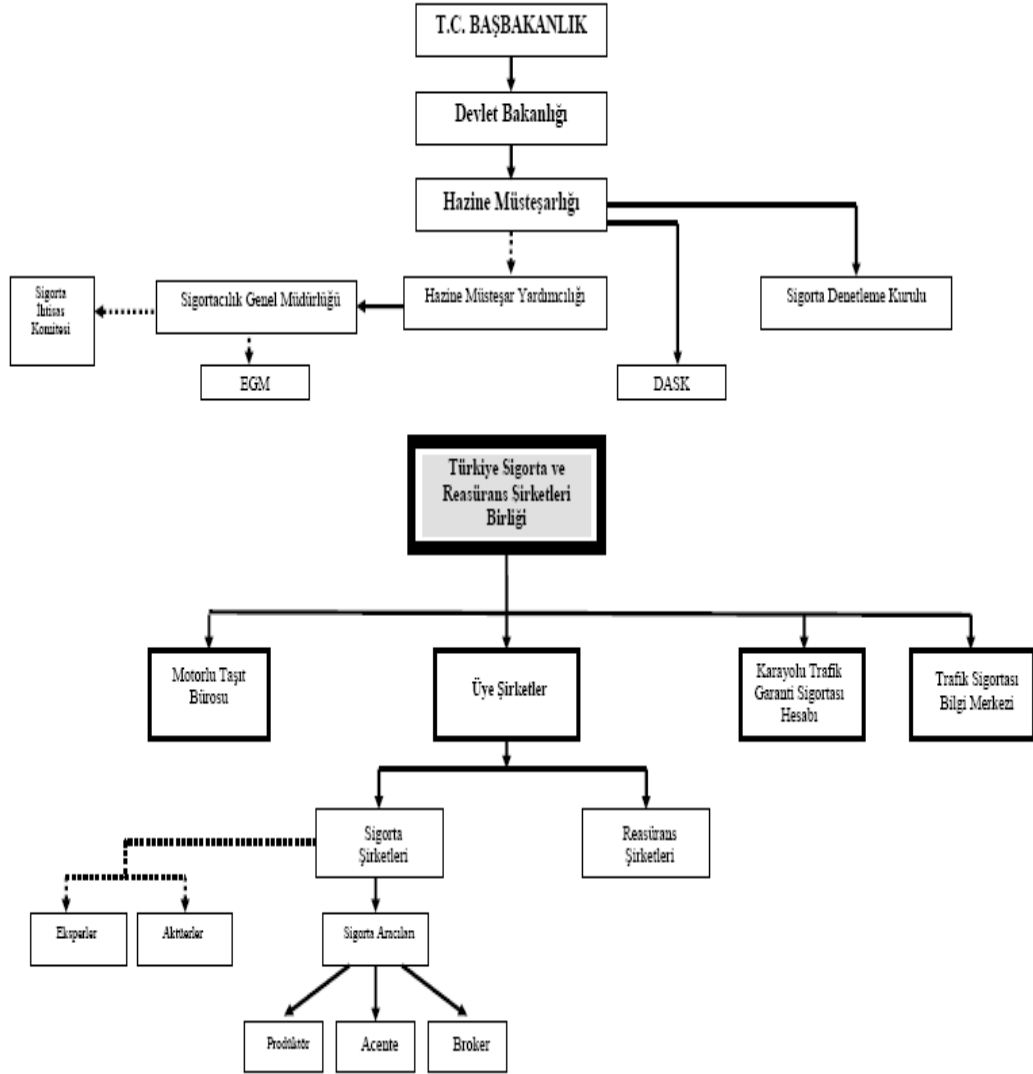
1.3.9.Trafik Sigortası Bilgi Merkezi

Trafik sigortalarına ilişkin güvenilir istatistiklerin temini, uygulama birliği sağlanması, sigorta sahtekârlıklarının önlenmesi, sigorta sistemine olan güvenin artırılması, tazminat ödemelerinin düzenli ve doğru biçimde gerçekleştirilmesi, zorunlu sigortalarını yaptırmamış motorlu araç işletenlerinin tespiti ve sigortalılık oranlarının

²⁵ Karayolu Trafik Garanti Sigortası Hesabı Tarihçesi, www.ktgsh.org/tanitim.html/,(29 Ocak 2007)

²⁶ Karayolu Trafik Garanti Sigortası Hesabı Tarihçesi, www.ktgsh.org/tanitim.html/,(30 Ocak 2007)

artırılmasını sağlamak amacıyla 11 Nisan 2007 tarihinde 26490 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.²⁷



Şekil 1:Türk Sigorta Sektörü Organizasyon Yapısı

Kaynak: Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,2007

²⁷ Trafik Sigortaları bilgi Merkezi Yönetmeliği, www.tramer.org.tr/yonetmelik.php, (30 Ocak 2007)

1.4.SİGORTACILIK ETİK İLKELERİ

Türkiye Reasürans ve Sigorta Şirketleri Birliği 18 Ocak 2007 tarihinde almış olduğu karar ile “Sigortacılık Etik İlkeleri”ni belirlemiştir. İlkelerinin amacı; sigorta ve reasürans şirketlerinin, müşterileri, çalışanları, aracıları, kamu kurum ve kuruluşları ile olan ilişkilerinde ve kendi aralarındaki ilişkilerde izleyecekleri etik ilkeleri belirlemek ve bu ilkeler çerçevesinde sektöre yönelik mevcut kamuoyu güvenini daha da arttırmaktır.²⁸

1.4.1.Genel İlkeler

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, eylem ve işlemlerinde aşağıdaki genel ilkeleri gözetirler;

Dürüstlük Faaliyetlerini yerine getirirken tüm ilişkilerinde dürüstlük ilkesine bağlı kalırlar.

Tarafsızlık Çalışanları ve müşterileri arasında ayırım gözetmez, önyargılı davranışlardan kaçınırlar.

Güvenilirlik Tüm hizmet ve işlemlerde, müşterilerine, karşılıklı güven anlayışı içerisinde açık, anlaşılır ve doğru bilgi verir, müşteri hizmetlerini zamanında ve eksiksiz yerine getirirler.

Bunun için dürüst olmak, yalan söylememek yeterlidir. İnsanlar konu sigorta olunca satıcı değil danışman aramaktadırlar.²⁹

Şeffaflık Müşterilerine yapacakları bilgilendirmelerde, basit ve kolay anlaşılabilirliği gözetir, gerçekleştirdikleri faaliyetlere ilişkin olarak şeffaflığı mümkün olan en yüksek düzeyde tutarlar.

²⁸ Sigortacılık Etik İlkeleri, <http://www.tsrsb.org.tr/NR/rdonlyres/9FA18688-89E5-43CE-986E-3A6417570845/2504/SigortacılıkEtikIlkeleri.doc>,(13 Şubat 2007)

²⁹ Erdoğan Sergici,**Sigorta ve Pazarlama-Makaleler**,İstanbul:Can Matbaa,2001,s.120

İnsan Haklarına Saygı İnsan haklarına saygının sürdürülebilir bir toplum olmanın ön koşulu olduğunun bilinciyle, tüm faaliyetlerinde insan haklarını gözetirler.

Sosyal Sorumluluk Sosyal sorumluluk bilinciyle sosyal ve kültürel etkinliklere destek sağlamaya özen gösterirler.

Sosyal sorumluluk kavramı kısaca bir işletmenin faaliyette bulunduğu ortamı koruma ve geliştirme konusundaki yükümlülükleri olarak tanımlanabilir.³⁰

Çevreye Saygı Gerçekleştirecekleri tüm faaliyetlerde çevrenin ve doğal kaynakların korunmasını gözetirler.

1.4.2.Şirketler Arası İlişkiler

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, birbirleri ile olan ilişkilerinde aşağıdaki ilkeleri gözetirler³¹;

Bilgi Alışverişi

Mevzuat hükümleri çerçevesinde ve müşterilerin sırlarını ihlal etmemek kaydıyla, kendi aralarında her konuda dürüst ve sistematik bilgi alışverişini gerçekleştirirler.

İlgili taraflar arasında kurulmuş olması zaruri olan iletişim sistemin bir parçası olarak işlemezse olumsuz etkiler beklenmeyen bir zamanda,beklenmeyen basit sebeplere bağlı olarak ortaya çıkmaktadır.³²

Personel İstihdamı ve Sigorta Aracıları

Personel istihdamı ve sigorta aracıları ile çalışma konusunda haksız rekabete yol açabilecek her türlü uygulamadan kaçınırlar.

³⁰ Sosyal Sorumluluk Standartı,Atilla Filiz, <http://turk.internet.com/haber/yazigoster.php>(17 Şubat 2007)

³¹ Sigortacılık Etik İlkeleri,<http://www.tsrbs.org.tr/> (14 Şubat 2007)

³² Sergici;a.g.e.;s.173

Eski çalışanları ve sigorta aracıları hakkında diğer sigorta ve reasürans şirketleri tarafından talep edilen bilgileri yanıtlarken objektif davranırlar.

İşe alım aşamasında bilgi talep eden şirketlere, etik ilkelere uygun olmayan davranışları tespit edilen eski çalışanları hakkında gerekli bilgileri verirler.

Rekabet

Şirketler arasında sağlıklı ve yapıcı bir rekabet ortamının yaratılması için gayret gösterir, haksız rekabet oluşturan her türlü davranıştan kaçınırlar.

Diğer şirketlere ilişkin olarak herhangi bir şekilde ellerine geçen mesleki bilgileri ilgili şirketlerin rızası olmaksızın alenileştirmekten kaçınır, bir şirketten diğerine geçen çalışanların, ayrıldığı şirkette edindiği iç ve dış bağlantıları bu şirket aleyhine kullanmaması için gerekli tedbirleri alırlar.

Duyuru, İlan ve Reklamlar

Mali yapılarına ilişkin duyurularında, sigortacılık ürün ve hizmetlerinin tanıtım ve pazarlamasına ilişkin ilan ve reklamlarında, yasalara ve genel ahlaka uygun, dürüst ve gerçekçi davranır, mesleğin saygınlığına zarar verebilecek her türlü davranıştan kaçınırlar.

Duyuru, ilan ve reklâmlarında diğer şirketleri ve diğer şirketlerin ürün ve hizmetlerini kötüleyen nitelikteki ifade ya da ibarelere yer vermezler.

1.4.3.Şirketlerin Müşterileri İle İlişkileri

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, müşterileri ile olan ilişkilerinde aşağıdaki ilkeleri gözetirler;³³

³³ Sigortacılık Etik İlkeleri, <http://www.tsrbs.org.tr/> (14 Şubat 2007)

Müşterilerin Bilgilendirilmesi

Sözleşme öncesinde ve sözleşmenin devamı esnasında, sundukları ürün ve hizmetlere ilişkin olarak, müşterilerine zamanında ve doğru bilgilendirmede bulunur, yanıltıcı veya eksik bilgi vermekten kaçınırlar.

Müşterilerinin ihtiyaçlarına en uygun ürünleri tavsiye etmeye özen gösterirler ve tavsiye ettikleri ürünlerinin diğer ürünlerine göre avantaj ve dezavantajlarına ilişkin olarak müşterilerini bilgilendirirler.

Müşteri Sırları ve Güvenliği

Yetkili kişi ve mercilere yasal olarak verilmesi gereken bilgi ve belgeler, mevzuat dâhilinde gerçekleştirilen bilgi paylaşımı ve müşterilerin açık rızasının bulunduğu durumlar dışında, müşterilere ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi gizli tutar ve özenle saklarlar.

Her türlü hizmet ortamında işlem güvenliğinin sağlanmasına ve müşteri mağduriyetlerinin önlenmesine yönelik gerekli önlemleri alırlar.

Ayrımcılıktan Kaçınma ve Hizmet Kalitesi

Aynı hizmet için, tüm müşterilerine aynı kalitede hizmet sunarlar ve bu hizmetleri sağlarken her türlü ayrımcılıktan kaçınırlar.Hizmet kalitesinin artması için gerekli altyapı çalışmalarını gerçekleştirirler.

Ancak hedef pazarın belirlenerek, organizasyon yapısının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da riskli müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunulması, müşteriler arasında ayırım yapılması olarak yorumlanmaz.

Müşteri Şikâyetleri

Müşterilerinin şikâyetlerini incelemek, değerlendirmek ve sonuca bağlamak suretiyle yanıtlamak için kendi bünyelerinde bir yapı oluştururlar veya sektöre yönelik hizmet sunan bir yapıya dâhil olurlar.

Ayrıca, müşteri şikâyetlerine neden olan hatalı uygulamaların düzeltilmesi ve yinelenmesinin önlenmesi amacı ile gerekli önlemleri alırlar.

1.4.4.Şirketlerin Çalışanları ve Sigorta Aracıları ile İlişkileri

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, çalışanları ve aracıları ile olan ilişkilerinde aşağıdaki ilkeleri gözetirler;

Çalışanların ve Sigorta Aracılarının Genel Nitelikleri

Çalışanlarının ve sigorta aracılarının, sigortacılığın toplumdaki saygınlığını korumaya dikkat ederek çalışmalarına ve görevlerinin gerektirdiği bilgi, birikim ve sorumluluk duygusuna sahip kişilerden oluşmasına özen gösterirler.

Her sektörün kendi özelliklerine göre yetişmiş ve uzman personele ihtiyaç duyması doğaldır. Sigorta sektörünün ise oldukça zor bir tekniği, kendine özgü bir dili ve çeşitli bilgilerin varlığına yönelen bir özelliği vardır.³⁴

İşe Alma ve Kariyer Gelişimi

Gerek işe almada, gerekse kariyer gelişiminde, ırk, din, cinsiyet gibi ayrımlar gözetmez ve herkese eşit olanak sağlamaya özen gösterirler.

İnsan kaynaklarını en iyi biçimde yönlendirme ilkesinden hareketle, çalışanlarının ve sigorta aracılarının çağın ve sigortacılık mesleğinin gerektirdiği bilgi

³⁴ Babaoğlu;a.g.e;s.63

düzeyine ulaşmasına eğitim, kurs, seminer ve benzeri olanaklar sağlamak suretiyle destek verirler.

Çalışanlarının performans ve mesleki yükselmelerine ilişkin değerlendirmelerinde bilgi, yetenek ve kişisel başarı yanında, Sigortacılık Etik İlkeleri'ne bağlılık ve anılan ilkelerin uygulanmasındaki özeni de dikkate alırlar.

Temsil İlkeleri ve Çalışma Ortamı

Çalışanlarının, sigortacılık mesleğinin saygınlığına uygun görünüş ve davranışlarını teşvik ederler.

Tüm hizmet birimlerinde çalışanlarının motivasyonunun artırılması ve daha iyi koşullarda hizmet sunulması yönünde önlemler alır, sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının oluşturulmasını sağlarlar.

İş yoğunluğuna uygun sayıda çalışan istihdamına özen gösterir, çalışanlarını mesai saatleri içerisinde maksimum verim alma yönünde organize eder, mesai saatleri dışına çıkılmaması ve çalışanlarının düzenli izin kullanmaları konularında azami çaba gösterirler.

İş ve mevki tanımlaması yapılmalı; yetki ve sorumlulukların, ilişkilerin ve görevlerin belirtilmesiyle işin hedeflerinin ve niteliğinin anlaşılmasının sağlanması gerekmektedir.³⁵

Çalışanlarının, müşterilerle etik ilkelerle bağdaşmayan ilişkilere girmelerini, mevcut veya potansiyel müşterilerden hediyeler almalarını, konumlarını kullanarak, gerek kendi iş ortamlarından gerekse müşterilerinin iş olanaklarından kişisel çıkar sağlamalarını engelleyici iç düzenlemelerini gerçekleştirirler.

Çalışanlarının tabi olduğu mevzuat hükümlerinden doğan haklarının zamanında ve eksiksiz olarak sağlanmasına özen gösterirler.

³⁵ Erol EREN, **Yönetim ve Organizasyon**, İstanbul: Beta Basım, 2003, s.243

1.4.5.Şirketlerin Kamu Kurum ve Kuruluşları ile İlişkileri

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, Kamu Kurum ve Kuruluşları ile ilişkilerinde, dürüstlük ve şeffaflık ilkeleri doğrultusunda hareket eder, mevzuat gereği denetim ve kontrol amacıyla istenen bilgi, belge ve kayıtların doğru, eksiksiz şekilde ve zamanında iletilmesi konularına özen gösterirler.

1.4.6. Sigortacılık Etik İlkelerinin Geliştirilmesi

Sigorta ve Reasürans Şirketleri, etik ilkelerin geliştirilmesi ve gerektiğinde değişiklikler yapılmasını sağlamak üzere, her zaman Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'ne önerilerini sunabilirler.

1.5.SİGORTA ÇEŞİTLERİ

Sigortacılığın branşlar itibariyle sınıflandırılması ile ilgili olarak en çok bilinen tasnif şekli ikili tasniftir; Mal Sigortaları ve Can Sigortaları³⁶

Bu ayırım,sözleşmelerin sıhhatine ve tarafların hak ve borçlarına ait genel prensipleri oluşturmaya imkan vermektedir.

Sorumluluk hukukundaki gelişmeler, paralelinde sorumluluk sigortalarına duyulan ihtiyacı arttırdığı gibi, bu branş için geçerli yeni prensiplerin oluşmasını da sağladı. Zorunlu sigorta örneklerinin çoğunluğunun sorumluluk sigortası kapsamında gelişmesi, hususi hukuk konusu olan sigortanın tarafları içine Devlet ve mahalli idarelerin de alınmasını gerekli hale getirdi.³⁷

Dolayısıyla artık genel tasnifin:

1. Can Sigortaları
2. Mal Sigortaları

³⁶ Acinan,a.g.e.,s.43

³⁷ Sergici,a.g.e,s.54

3. Sorumluluk Sigortaları olarak yapılması daha uygundur.

1.5.1.Can Sigortaları

Can sigortaları, sigortacının sigortalıya muayyen bir gelirir(sermaye),ferdi kazalar ya da yaşamın tehlikeye girmesi ya da kaybedilmesi hallerinde; ölüm halinde veya yaşam süresi içinde ödemeyi üstlendiği sigortalardır. Bu yönü ile değerlendirildiğinde can sigortalarının tasarruf fonksiyonuna sahip oldukları görülecektir. Bir diğer ifade ile meblağ sigortası olarak yapılan can sigortaları ile belirlenen sürede(sigortalı olma süresi) karşılaştırılan tazminat bir tasarruf (para biriktirme) işlemidir.³⁸

Can sigortaları;

- 1) Ferdi Kaza Sigortaları
- 2) Hayat Sigortaları
- 3) Hastalık Sigortaları olmak üzere 3 ana bölümde incelenir.

1.5.1.1.Hayat Sigortaları

Kişinin, ölümünden sonra geride bıraktıklarının güç duruma düşmelerini önleme arzusu, hayat sigortalarının çıkış noktasını oluşturmuştur. Eski Yunan ve Roma'da cenaze masraflarını karşılamayı amaçlayan mütüel esaslı düzenlemelere rastlanmaktadır.

Başlangıçta, hayat sigortası teminatı, mallarıyla birlikte denize açılan tacirin yaşamını sigorta kapsamına alınarak, nakliyat sigortası teminatı ile birlikte verilirdi. Gerçek anlamda ilk hayat sigortası poliçesi 1583 yılında düzenlenmiştir ve sigortaya

³⁸ Mehmet ÖZKAN,*Sigorta İşlemleri ve Muhasebesi*,İstanbul:Bilim Teknik Yayınevi,2002,s.31

konu olan kişinin 12 ay içinde ölmesi halinde sigorta bedelinin yakınlarına ödeneceğini öngörmektedir.

16. ve 17. yüzyıllarda belli başlı sigorta uygulamaları yapılmıştır. 18.yüzyılda ise İngiltere’de kurulmuş olan üç adet sigorta şirketi hayat sigortacılığının gelişimine etki etmiştir.³⁹

1.5.1.2.Sağlık Sigortaları

Günlük kullanımda “Sağlık Sigortası” diye kullanılan bu teminat, sigortalının sağlık masraflarını karşılar. İki ana gruba ayrılan bu teminat;

- Ayakta Tedaviler
- Yatarak Tedaviler’den oluşmaktadır.

Son yılların en hızla gelişen sigorta branşı olan sağlık sigortaları, hastane, laboratuvar gibi hizmet sunucularına kalite, güven ve gelişme sağladığı gibi, prim ödeme gücü olanlar için de finans desteği yanında, sağlık bilinci oluşmasını hızlandırmıştır.⁴⁰

1.5.1.3.Ferdi Kaza Sigortaları

Ferdi Kaza Sigortaları ilk olarak 1845 yılında İngiltere’de başlamıştır. Bu tarih demiryolunun Ancak gelişmesi de teknolojinin ve refahın artışı ile birlikte olmuştur. Önceleri demiryolu seyahatleri ağırlıklı olan bu sigortalar zamanla bütün kazaları da kapsar hale gelmiştir. Başlangıçta tek tek şahıslarla ilgili olan ferdi kaza sigortaları daha sonra gruplar halindeki sigortalara dönüşmüştür.⁴¹

Bu sigorta türünde amaç, bir kaza sonucu ortaya çıkan ölüm ve yaralanma hallerinde sigortalı ya da yakınlarına tazminat sağlamaktır. Niteliği gereği daha çok hayat sigortalarına benzemektedir. Sigorta poliçesi, ölüm ya da bir uzvun kaybı veya sürekli iş

³⁹ Nomer ve Yunak,a.g.e.,s.40

⁴⁰ Sergici,a.g.e.,s.68

⁴¹ Acinan,a.g.e.,s.103

görememezlik halinde ise belirli bir süre haftalık ya da aylık bir tutarı tazminat olarak öder.⁴²

1.5.2.Mal Sigortaları

Mal Sigortaları, çeşitli rizikoların doğrudan ya da dolaylı olarak sigortalının mal varlığında yol açacağı hasarların neden olacağı mali kayıpları güvence altına alır. Mal sigortası bölümlerinin güvence altına aldığı varlık kavramı, işletmenin bilançosunun aktifinde yer alan bina, makine, stok ve somut değerleri ve işletmenin üçüncü kişilerden alacaklarını ifade eden somut olmayan haklarını kapsar. Başlıca dalları yangın, nakliyat, hırsızlık gibi sigorta türleridir.⁴³

1.5.2.1.Yangın Sigortaları

Sadece yangın rizikosunu temin eden dar kapsamlı yangın poliçeleri bugün artık yerini değişik rizikoları kapsayan ve de daha geniş teminatlı özel yangın poliçesi türlerine bırakmıştır. Sigorta uluslararası bir olgu olduğu için uygulamalar da ülkeden ülkeye büyük farklılıklar göstermemekte ve de reasürans ihtiyacı nedeniyle de çoğu kez yeknesaklık kazanmaktadır. Aşağıda uygulamada karşılaşılan özel şekilli yangın sigorta teminatlarından önemlileri yer almaktadır.⁴⁴

- Yangın poliçesine ek prim ödenmek suretiyle Deprem ve Yanardağ Püskürmesi, Sel veya Su baskını, Dahili Su, Fırtına, Yer Kayması, Grev-Lokavt-Kargaşa-Halk Hareketleri ile Kötü niyetli hareketler ve terör, Kar ağırlığı,Enkaz kaldırma masrafları, Kar Kaybı, Yangın ve İnflak Mali Sorumluluk Teminatı eklenebilir.
- Sigortalı sigorta süresi içerisinde elinde bulunabilecek en yüksek mal miktarını belirleyerek sigortacıya bildirir. Ve yıl içerisinde dönemler halinde de sigorta bedelinde meydana gelen artış azalışları

⁴² Nomer ve Yunak;a.g.e.;s.103

⁴³ Güvel ve Güvel;a.g.e.;s.102

⁴⁴ Acinan,a.g.e,s.44

sigortacısına bildirerek prim alınarak teminatın sağlandığı sözleşmeye Abonman Sigorta Poliçesi denir.

- Eksik ve aşkın sigorta tehlikesini ortadan kaldırmak sebebiyle sözleşme başında sigortalı değerlerin taraflar arasında mutabık kalınmak suretiyle sözleşmenin hazırlanmasına Mutabakatlı Kıymet Poliçesi denir.

- Konutlar ve ufak ölçekli ticarethaneler için yangın ve yangına verilen ek bütün teminatlara ilave olarak hırsızlık, cam kırılması zararlarının eklenmesiyle yapılan sigortalara paket poliçe denmektedir.

- 27 Eylül 2000 yılından itibaren meskenlerin zorunlu olarak depreme karşın sigortalanması 587 sayılı Kanun Hükmünde kararname ile emredilmiştir. Bu sözleşmenin adı Zorunlu Deprem Sigortası olarak konulmuştur.

Bu sigorta ile yangının, yıldırımın, infilakın veya yangın ve infilak sonucu meydana gelen duman, buhar ve hararetin sigortalı mallarda doğrudan neden olacağı maddi zararlar, sigorta bedeline kadar temin olunmuştur.⁴⁵

1.5.2.2.Nakliyat Sigortaları

Nakliyat sigortaları, tekne sigortaları, kıymet nakliyat sigortaları ve emtia nakliyat (yük) sigortaları olmak üzere üç alt bransa ayrılmaktadır. Bunun yanı sıra, ticaret ve teknolojideki gelişmelere paralel olarak, klasik nakliyat sigortalarının kapsamında da genişlemeler meydana gelmiş, sigortalının sorumlulukları, sınırlı nitelikte de olsa, nakliyat poliçesine dahil edilmiş, denizdeki petrol, doğalgaz platformları, boru hatlarıyla taşınan petrol ve doğal gaz nakliyat sigortalarının konusu haline gelmiştir.⁴⁶

⁴⁵ Özkan;a.g.e.;s.69

⁴⁶ Nakliyat Sigortaları, [www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Branşlar/Nakliyat+Sigortaları .htm](http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Branşlar/Nakliyat+Sigortaları.htm), (1 Mart 2007)

Nakliyat Sigortaları, genel olarak ticaret ve özellikle deniz ticareti ile yakından ilişkili bir sigortacılık dalıdır. Uluslararası alım-satım işlemlerinde aracı bankaların güvence arayışı ya da yüksek değerlere sahip teknelerin ipotek alacaklılarının sigorta teminatı gereksinimi gibi nedenler bu sigorta türünü adeta “finansal” bir zorunluluk haline getirmiştir.⁴⁷

1.5.2.3.Mühendislik Sigortaları

Bu tür sigortalar kazan, gaz tesisatı, tank gibi tesisatın patlama ve kırılmasından ötürü ortaya çıkan zararlara karşı güvence verir. Kural olarak sadece sigortalı tesisat ve sigortalının diğer değerli eşyası değil, fakat aynı anda diğer kişilerin can ve mallarında kırılma ve inflak sonucunda vukuu bulacak kayıp ve zararlara karşı doğacak sorumluluklar da bu sigortanın kapsamı içindedir. 19.yüzyılın ikinci yarısında başlayan bu tür sigortacılık işlemleri bugün ziyan sonucunda ortaya çıkacak kar kaybını da karşılayacak bir kapsam kazanmış durumdadırlar.⁴⁸

İnşaat ve Montaj işlerinde meydana gelecek maddi zararları ve de Makine/Elektronik ekipmanlarda yaşanacak arıza, bozulma hasarlarını temin eder.

Mühendislik branşı içerisinde;

- İnşaat All Risks
- Montaj All Risks
- Makine Kırılması
- Elektronik Cihaz Sigorta çeşitleri yer almaktadır.

⁴⁷ Nomer ve Yunak;a.g.e.;s.98

⁴⁸ Babaoğlu;a.g.e.;s.9

1.5.2.4.Kaza Sigortaları

Sigorta branşları içerisinde ismini öncelikle duyuran nakliyat ve yangın sigortaları olmuş, onları kaza branşı izlemiştir.⁴⁹

Karayolunda kullanılabilen motorlu taşıtların uğrayacağı maddi zararları karşılar. Kaza sigortaları ise; sigortalının bir kazaya bağlı olarak uğrayacağı bedeni ve maddi zararları veya bir kaza nedeniyle ödenilmesi gereken tazminatları karşılamak amacıyla yapılan sigortalardır.⁵⁰

Uygulamada Kaza Branşı içinde yer alan başlıca sigorta türleri;

1) Motorlu Araç Sigortaları (Oto kaza)

Otomobil Sigortaları olarak da adlandırılan bu sigorta türü, Kaza Sigortalarının en yaygın uygulama alanı bulan bölümüdür.⁵¹

Özel veya ticari amaçlarla kullanılan motorlu araçların kullanımına bağlı olarak meydana gelmesi muhtemel tehlikelere karşı koruma sağlayan sigortalardır. İki ana başlıkta değerlendirilebilir.

- Motorlu araçların kendisinde meydana gelecek fiziki hasarlar (Kasko Sigortaları)
- Motorlu aracın, üçüncü şahıslara vermiş olduğu zararlar nedeniyle, motorlu araç işletenine düşen hukuki sorumluluklar.
- Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası (Trafik Sigortası)
- İhtiyari Mali Sorumluluk Sigortası
- Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk Sigortası

⁴⁹ Acinan;a.g.e.;s.78

⁵⁰ Nakliyat Sigortaları, www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Branşlar/ Nakliyat+Sigortaları .htm, (1 Mart 2007)

⁵¹ Nomer ve Yunak;a.g.e.;s.106

Dünyanın birçok ülkesinde, sigortalı aracın kullanımından doğabilecek, üçüncü şahıslara karşı sözkonusu olan sorumlulukların sigortası, yasa ile zorunlu tutulmaktadır.

2) Oto Dışı Kaza Sigortaları

- Sorumluluk Sigortaları
- Hırsızlık Sigortaları
- Cam Kırılması Sigortaları

3)Ferdî Kaza Sigortaları

Sigortalıya sigorta müddeti içinde gerek kaza olarak adlandırılan hadiselere bağlı olarak, gerekse şehirlerarası ve uluslararası otobüs ile yolcu taşımaları sırasında seyahat eden yolcular, sürücüler ve yardımcılarının seyahat süresince uğrayabilecekleri kazaların sonuçlarına karşın teminat veren sigortalardır.⁵²

Kaza branşı, uygulamada yukarıdaki gibi çeşitlendirilmekle birlikte, yukarıda bahsi geçen sigorta branşları, genel şartlar paralelinde, aşağıda belirtilen ana branşlar ve alt branşlar olarak sınıflandırılmaktadır.

4) Diğer Kaza Sigortaları

- Cam Kırılmasına Karşı Sigorta
- Asansör Kazalarında Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluk Sigortası
- İşveren Sorumluluk Sigortası
- Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Mesuliyet Sigortası
- Karayolu Yolcu Taşımacılığı Zorunlu Koltuk Ferdî Kaza Sigortası

⁵² Özkan;a.g.e.;s.32

- Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk Sigortası
 - Tüpgaz Zorunlu Sorumluluk Sigortası
 - Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk Sigortası
 - Özel Güvenlik Mali Sorumluluk Sigortası
- 5) Karayolları Motorlu Araçlar Mali Sorumluluk Sigortaları
- Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası
 - Zorunlu Karayolu Taşımacılık Mali Sorumluluk Sigortası
 - Motorlu Kara Taşıt Araçları İhtiyari Mali Sorumluluk Sigortası

1.5.2.5.Hukuksal Koruma Sigortası

Bu sözleşme ile sigortalının taraf olduğu ve bu sözleşmeyle saptanan konular kapsamındaki sözleşmeler ya da mevzuattan doğan hak ve yükümlülükleriyle ilgisi olan hukuksal uyuşmazlıkların, sulh yahut ilgili yargılama usulleri çerçevesinde giderilmesinde hukuksal çıkarlarının korunması için yapılması gereken gider ve diğer edimleri teminat altına alarak karşılar.⁵³

1.5.2.6.Tarım Sigortaları

Tarım Sigortaları ekinler, canlı hayvan, deniz ve su ürünleri, değerli hayvanlar, seracılık, yetiştirilen canlı hayvanlardan elde edilen ürünler gibi çok geniş bir alanı kapsamakta ve gerek bu sayılan şeylere yönelik maddi hasar ve can kaybı, gerekse tarım işletmelerinin bu faaliyetlerine ilişkin olarak karşılaşılabilecekleri mali kayıplar ve sorumluluklar, ilgili poliçeler tarafından temin edilmektedir.⁵⁴

Ülkemizde tarım sigortaları, aşağıdaki teminatları vermektedir.⁵⁵

⁵³ Sergici,a.g.e.,s.63

⁵⁴ Milli Reasürans T.A.Ş.:a.g.e.,s.14

⁵⁵ Tarım Sigortaları, www.tsrsb.org.tr/tsrsb/Sigorta/Branşlar/Tarım+Sigortaları.htm,(10 Mart 2007)

- Tarım Ürünleri Dolu Sigortası
- Sera Sigortası
- Hayvan Hayat Sigortası
- Kümes Hayvanları Hayat Sigortası

1.6.SİGORTA SEKTÖRÜNDE FAALİYET GÖSTEREN SİGORTA ŞİRKETLERİ

1.6.1.Sigorta Şirketlerinin Yapısı

17 Haziran 2003 tarihli 4875 sayılı “Doğrudan Yabancı Yatırımlar Kanunu” ile izin-onay sistemi yerine bilgilendirme sistemine geçilmesi sektördeki yabancı yatırımları hızlandırdı. 2005 yılı Ekim ayı itibarıyla Türkiye genelinde 9778 adet yabancı sermayeli şirket kuruluşu gerçekleşmiştir. 1929 adet yerli sermayeli şirketle de yabancı sermaye iştiraki gerçekleşti.

Hazine tarafından yayımlanan 2005 tarihli son “Doğrudan Yabancı Sermaye Raporu”na göre, 2005 yılı Ekim ayı itibarıyla 11,707 adet yabancı sermayeli şirket faaliyetteydi.

2007 yılı Nisan ayı itibarıyla Türk Sigorta sektöründe faaliyet gösteren 51 şirket bulunmaktadır. Sektörde faaliyet gösteren şirketlerin 24’ü yabancı sermayeli şirketlerden oluşmuştur. Şirketlerin 23’ü hayat, 27’si elementer ve 17’si ise hem hayat hem de elementer branşlarda faaliyet göstermekte. Sektördeki şirketlerden 11’i ise emeklilik şirketi ve bu şirketlerden 6’sı ise yabancı sermayeli şirketlerdir. Türk sigorta sektörünün günümüz rekabet koşulları içerisinde yabancı sermayenin de gücüyle çok daha hızlı ve istikrarlı büyümesi bekleniyor.⁵⁶

⁵⁶ Best Dergisi;sayı 40;s.20

Tablo 1
Sigorta ve Reasürans Şirketleri Sayısı

Faaliyet Alanı	2002	2003	2004	2005	2006
Sigorta Şirketleri	58	55	53	53	53
Hayat	21	21	21	21	21
Hayat Dışı	37	34	32	32	32
Reasürans Şirketleri	3	3	3	2	2
Toplam	61	58	56	55	55

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,2007

1.6.2.Sigorta Şirketleri ve Kuruluş Yılları

Kuruluş Yılı	Sigorta Şirketi
1923	Koç Allianz
1924	Güven Sigorta
1925	Anadolu Sigorta
1929	Milli Reasürans
1936	Ankara Sigorta
1943	Yapı Kredi Sigorta
1944	Halk Sigorta
1948	Genel Sigorta
1954	Şeker Sigorta
1957	Güneş Sigorta
1958	Ray Sigorta, Birlik Sigorta
1959	Başak Sigorta

1960	Ak Sigorta
1966	Hür Sigorta
1976	AIG Sigorta
1984	Batı Sigorta
1988	American Life
1989	Demir Sigorta, Garanti Sigorta Generali Sigorta, Merkez Sigorta Magdeburger Sigorta
1990	Anadolu Hayat Emeklilik, Ticaret Sigorta
1991	Koç Allianz Hayat, Nippon Sigorta, Vakıf Emeklilik, Yapı Kredi Emeklilik
1992	Garanti Emeklilik ve Hayat
1994	Axa Oyak Sigorta
1995	Axa Oyak Hayat , Demir Hayat, Toprak Sigorta
1996	Işık Sigorta
1997	Başak Emeklilik, Fortis Emeklilik ve Hayat Genel Yaşam, Teb Sigorta
1998	Aviva Sigorta, Birlik Hayat, Global Hayat, Güven Hayat, Koç Allianz Hayat
2001	Finans Sigorta

2003	Ak Emeklilik, Ankara Emeklilik, Aviva Hayat ve Emeklilik
2004	Acıbadem Sigorta
2006	Ergoİsvicre Sigorta, Ergoİsvicre Hayat, HDI Sigorta, New Life Sigorta

1.7.SİGORTA ARACILARI

1.7.1.Sigorta Aracılarının Tanımı

03 Haziran 2007 tarihinde TBMM’nde kabul edilmiş olan 5684 sayılı “Sigortacılık Kanunu”nda 2.madde 1 bendinde aracılar sigorta acentelerini ve brokerleri ifade eder.

Sigortacılık işlemlerinin özelliği sebebiyle, sigorta şirketlerinin kendi teşkilatları ve şubeleri dışında bir takım aracılar ihtiyaçları vardır.

Sigorta poliçelerinin satılabilmesi için fertler veya firmalarla temasa geçilerek, sigortanın faydalarının anlatılması suretiyle sigorta ihtiyaçlarının farkına varmaları sağlanarak ikna edilemeleri, bir sigorta danışmanı gibi çalışarak sigortanın genel şartları dahil her konuda aydınlatılmaları gerekmektedir. Sigorta poliçelerinin tanziminden sonra da kanuni ihbarların yapılması,primlerin tahsili ve diğer işlemler için sigorta şirketlerinin aracı kurumlara gereksinimleri vardır. Sigortacılık alanında faaliyet gösteren aracı kurumlar olarak Acenteler ve Brokerler sayılabilir.⁵⁷

Sigorta sektöründe ise; sigorta şirketleri ile sigortalı olacak kişi arasında sigorta sözleşmelerinin yapılmasını sağlayan ve gösterdikleri pazarlama faaliyetleriyle sigortanın daha geniş alanlara yayılmasını sağlayan kişileri veya kurumları sigorta aracısı olarak tanımlarız.

⁵⁷ M.Ünsal Elbeyli,**Sigorta ve Sigorta Pazarlaması**,İstanbul: ,2001,s.26

Bu aracilar bir Şirkete bağlı tuc̄car veya ticaret Şirketleri olabileceği gibi, bir Şirkete bağlı olmadan çalışan sigorta olmak isteyenlere en uygun sigorta Şirketini bulan tellal da olabilir.⁵⁸

Aracilar sigorta pazarladıkları kişi veya kuruluşlara, sigorta Şirketlerinin urun yelpazelerinde yeralan biribirinden farklı urunleri sunarlar. Aracilar muŐterilerinin sigorta ihtiyaçlarını ortaya çıkararak, yapılması gereken sigortaların neler olduğunu ortaya koyarlar. Ayrıca pazarladıkları sigorta urununun içerdiği teminatları, teminat dışı kalan halleri ve sigortanın iŐlerlik kazanıp devamını sağlaması açısından sigortalıya duŐen sorumluluklar hakkında detaylı bilgide vermektedirler.

Aracilar sigorta Şirketleri ile muŐteri arasında koğru goēevi goēmektedir. Sigorta aracısı sigorta piyasasını, piyasada yeralan muŐteri profillerini ve sigortalanacak riskler ile sigorta urunlerini iyi tanımalıdır.

1.7.2.Sigorta Aracı Kuruluşları

1.7.2.1.Sigorta Brokerleri

Sigorta Murakebe Kanunu'na goēe; ”Sigorta soēleŐmelerinde sigortalıyı temsil ederek ve sigorta Şirketi seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranarak, tehlikelerin sigorta edilmesi için sigorta soēleŐmesini yapmak isteyenlerle sigorta Şirketlerini biraraya getiren, sigorta soēleŐmelerinin akdinden oēnceki gerekli hazırlık çalışmalarını yapan ve gerektiğinde bu anlaŐmaların uygulanmasında oēzellikle tazminatın oēdenmesinde yardımcı olan gerçek veya tuzel kişilere sigorta brokeri denir.”

5684 sayılı “Sigortacılık Kanunu”nda ise broker kavramı; Sigorta veya reasürans soēleŐmesi yaptırmak isteyenleri temsil ederek, bu soēleŐmelerin yaptırılacağı Şirketlerin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranarak ve teminat almak isteyen kişilerin hak ve menfaatlerini goēeterek soēleŐmelerin akdinden oēnceki hazırlık

⁵⁸ Hakan Oēzan.,*Sigorta Sektöründe Acente-Şirket İlişkileri*,İstanbul:, 1996,s.14

alışmalarını yürüten ve gerektiğinde sözleşmelerin uygulanmasında veya tazminatın tahsilinde yardımcı olan kişiler olarak ifade edilmektedir.⁵⁹

Brokerler müşteriyi bilgilendirme ve aracılık etme hizmetlerini verirken doğabilecek ihmallerden de sorumludurlar.

Ayrıca brokerler sigorta veya reasürans sözleşmesi yaptırmak isteyen müşterilerini sigorta şirketleri nezdinde temsil ederler. Brokerler sigorta ve reasürans piyasasının özel ve bağımsız profesyonel aracılardır.

Brokerlik, Mşteşarlıktan alınan “Brokerlik Ruhsatı” ile yapılır. Mşteşarlık, ruhsat ile ilgili işlemlerin yürütülerek incelemeye ve onaya hazır hâle getirilmesi hususunda ilgili sivil toplum ve meslek kuruluşlarına görev verebilir.

⁵⁹ Resmi Gazete sayı 26552;”5684 nolu Sigortacılık Kanunu”;14 Haziran 2007

2.SİGORTA ACENTELERİ

Sigorta şirketlerine bağlı olarak mesleki faaliyette bulunan, yetki ve sorumlulukları, yasa, yönetmelikler veya sözleşme ile belirlenmiş sigorta aracısıdır. Sigorta yaptırmak isteyen kişilerle,sigorta şirketi adına görüşmelerde bulunmak, yetki çerçevesinde poliçe veya teminat belgesi düzenlemek, prim toplamak, hasar halinde sigortalıya danışmanlık etmek ve yetkili olduğu takdirde belli bir miktara kadar hasar ödemek gibi hizmetlerde bulunurlar.

Sigorta acentesi yapmış olduğu hizmetler karşılığında, sigorta şirketinden, branşlara ve yetki düzeyine göre belirlenmiş oranlarda komisyon almaktadırlar.⁶⁰

Türk Ticaret Kanununun 116.maddesine göre Acente; ”Ticari mümessil,ticari vekil, satış memuru veya müstahdem gibi tabi bir sıfatı olmaksızın bir mukaveleye dayanarak muayyen bir yer veya bölge içinde daimi bir surette işletmeyi ilgilendiren akitlerde aracılık etmeyi veya bunları o işletme adına yapmayı meslek edinen kimse”dir.⁶¹

Sigorta Murakabe Kanununa göre sigorta acentesi, her ne ad altında olursa olsun sigorta şirketine tabi bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak, belli bir yer veya bölge içinde, daimi bir surette Türkiye'deki sigorta şirketlerinin ruhsatlı buldukları sigorta dallarındaki sözleşmelere aracılık eden veya bunları sigorta şirketi adına yapan gerçek veya tüzel kişilerdir.

Bu çerçevede, sigorta acenteleri sigorta şirketi adına sözleşme yapabilecekleri gibi sadece aracılık faaliyetinde de bulunabilirler. Ancak, Sigorta Murakabe Kanunu ile ister sözleşme yapma yetkisine isterse sözleşme yapma yetkisine sahip olmadan sadece aracılık yapma yetkisine sahip acenteler olsun her ikisi de sigorta tazminatı ödeyemeyecekleri öngörülmüştür. Acente yaptığı iş karşılığında sigortacıdan komisyon alır.⁶²

⁶⁰ Milli Reasürans T.A.Ş.,a.g.e.,s.148

⁶¹ Özcan,a.g.e,s.17

⁶² Acenteler, <http://www.sigortacilik.gov.tr/#>,(24 Şubat 2007)

5684 sayılı “Sigortacılık Kanunu”nda sigorta acentesi; Ticarî mümessil, ticarî vekil, satış memuru veya müstahdem gibi tâbi bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak muayyen bir yer veya bölge içinde daimi bir surette sigorta şirketinin nam ve hesabına sigorta sözleşmelerine aracılık etmeyi veya bunları sigorta şirketi adına yapmayı meslek edinen, sözleşmenin akdinden önce hazırlık çalışmalarını yürüten ve sözleşmenin uygulanması ile tazminatın ödenmesinde yardımcı olan kişiler olarak ifade edilmiştir.

2.1.SİGORTA SEKTÖRÜNDE ACENTE TİPLERİ

Sigorta sektöründe yeralan acenteler hem kuruluş yapılarına hem de hedefledikleri Pazar ve müşteriler nedeniyle çeşitli kollara ayrılırlar. Aşağıda yeralan maddelerde acente tiplerini sıralayabiliriz;⁶³

- **Merkez Acenteler;** Direkt işlerin, komisyonsuz direkt partajdan çıkarılmasıdır. Şirkete direkt gelen müşterilerin sigortaları bu acenteden poliçelendirilmektedir. Bazı şirketlerde personelin getirdiği işlerin geçirildiği partaj olarak da kullanılmaktadır. Şirkete gelen direkt işleri geldikleri bölgeler itibariyle acentelerini desteklemek amacıyla, acentelerine pas eden şirketler de mevcuttur.
- **Captive (kurumsal) Acenteler;** Büyük holdingler kendi sigorta şirketlerini ve acentelerini kurmuşlardır. Kendi sigorta işlerini, bu şirketlere ihale ederek tasarruf sağlamaya çalışırlar.⁶⁴

Belirli bir portföye sahip, yüksek ölçekli firmalara kendi işlerinin sigortası için verilen acenteliklerdir. Bu tür firmalar kendi sigortalarında komisyon gelirinin kendilerine tekrar dönmesi ve dolayısıyla daha düşük bir prim ödemek için bu acentelikler alınmıştır.

⁶³ Buket Arslanalp;Sigorta İşletmeciliği-Hayatdışı Branşlarda Faaliyet Gösteren Şirketlerde Pazarlama Departmanı ve Acentenin Rolü;(Yüksek Lisans Tezi,Kocaeli Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,2006);s.56

⁶⁴ Capital Dergisi;İstanbul 1995;s.148

- **Banka acenteleri;** Türkiye’ de bankalar bazı sigorta şirketlerinin kurucu ortaklarından. Hem bu nedenle hem de potansiyelleri olduğu için acentelik yapmaktadırlar.

Bankaların sigorta pazarındaki payı son yıllarda hissedilir oranda artmaktadır. Nitekim, toplam sigorta primi içinde bankaların payı 2006 yılında yüzde 15’in üzerine çıktı.⁶⁵

- **Dernek veya vakıf acenteler;** Sigorta şirketlerinin vakıf veya derneklerin potansiyelinden faydalanmak ve gelirleri olsun diye verdikleri acentelikleridir.
- **Özel acenteler;** Özel acenteler, sözleşme yapmaya yetkili A tipi, teklif almaya yetkili B tipi olmak üzere gerçek ve tüzel acentelikler olarak tanımlanabilir. Bu acenteler içinde profesyonel acenteler yer aldığı gibi, ek iş olarak kendi işlerini ve çevresinin işlerini yapan acenteler, yeni başlayıp sigortacılığı profesyonel olarak yapmak isteyen acentelerde vardır.

2.2.SİGORTA SEKTÖRÜNDE ACENTE OLMA KRİTERLERİ

14 Haziran 2007 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanan 5684 sayılı “Sigortacılık Kanunu’n 23.maddesinde sigorta acenteliği yapmak isteyenlerle ilgili düzenlemelere yer verilmiştir.

- Sigorta acenteliği gerçek veya tüzel kişiler eliyle yapılır.

Sigorta acenteliği yapmak isteyenlerin;

a) Acenteler Birliğine üye olması,

b) Acenteler Birliği Levhasına yazılı olması,

c) Sigorta Acenteleri Temsilciliklerine kayıt yaptırmış olması gerekir.

⁶⁵ Noyan Doğan;”Bankaların Sigorta Pazarındaki Payı Artıyor”;Referans Gazetesi;27.04.2007

Sigorta acenteliği yapacakların niteliklerine ilişkin usul ve esaslar Yönetmelik ile belirlenir. Sigorta acenteliği yapacaklar, Müsteşarlıktan bu nitelikleri taşıdıklarını gösteren bir belge almak suretiyle Acenteler Birliği'ne başvururlar. Müsteşarlık, bu işlemlerin yürütülerek incelemeye ve onaya hazır hâle getirilmesi hususunda ilgili sivil toplum ve meslek kuruluşlarına görev verebilir.⁶⁶

Acenteler Birliği üyesi olan acentenin Acenteler Birliği Yönetim Kurulu tarafından derhal Levhaya kaydedilmesi gerekir.

Levhaya kaydedilen acentenin sigorta acenteliği yapabilmesi için acentelik faaliyetini yürüteceği bölgedeki Sigorta Acenteleri Temsilciliğine de kayıt yaptırmayı gerekir.

Bir temsilcilikten diğer bir temsilciliğe nakil talebi yazılı olarak Acenteler Birliği Yönetim Kuruluna yapılır. Yönetim Kurulu bu konuda gerekli gördüğü her türlü inceleme ve işlemi yapmaya yetkilidir. Özellikle nakil talebinde bulunan acentenin disiplin kovuşturması altında olup olmadığı ile Acenteler Birliğine borcunun olup olmadığı araştırılır. Soruşturma tamamlanmadan ve varsa borç ödenmeden hiçbir işlem yapılmaz. Nakil işlemi ile ilgili talep on beş iş günü içinde karara bağlanır. Bu süre içinde cevap verilmemiş olması talebin reddi anlamına gelir. Ret kararına karşı on beş iş günü içinde Müsteşarlığa yazılı olarak itirazda bulunulabilir. Müsteşarlığın bu konuda vereceği karar kesindir.

Sigorta acenteleri, aracılık ettikleri işlerden doğmuş ancak muaccel hale gelmemiş komisyonunu, sözleşmede aksine bir hüküm bulunmadığı takdirde, acentelik sözleşmesinin sona ermesinden sonra da talep edebilir.

Sigorta hizmetleri ile ilgili olarak, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 4/A maddesinin üçüncü fıkrası hükümleri uygulanmaz.

Bankalar, özel finans kurumları, özel kanunla kurulmuş ve kendisine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar ve sözleşme yapmaya veya prim tahsiline

⁶⁶ Resmi Gazete sayı 26552;"5684 nolu Sigortacılık Kanunu";14 Haziran 2007

hayat sigortaları veya zorunlu sigortalarla sınırlı olarak yetki verilen acenteler hariç olmak üzere kendilerine sözleşme yapma veya prim tahsil etme yetkisi verilen acenteler, acentelik dışında başka bir ticarî faaliyette bulunamaz.

Bakanlar Kurulu, yabancı acentelerin Türkiye'deki faaliyetleri ile Türkiye'de faaliyet gösteren acentelerin yabancı sigorta şirketleri adına Türkiye'deki aracılığına ilişkin düzenleme yapmaya yetkilidir.

2.3.SİGORTA SEKTÖRÜNDE ACENTE OLAMAYACAKLAR

Sigortacılık Kanununda sigorta acenteliği yapmak için çerçeve çizilmiş olup, kanunda belirtilen şartları yerine getiremeyenlerin sigorta acenteliği yapamayacakları belirtilmiştir.

Acentelik yapacakların niteliklerine ilişkin usul ve esasların belirlendiği Yönetmelikte kaideleri yerine getiren sigorta acentelerinin Acenteler Birliği Yönetim Kurulu tarafından levhaya kaydedilmesi gerekliliği esastır. Ancak aşağıdaki hallerde acente Yönetim Kurulu kararıyla levhadan silinecektir⁶⁷:

- Acentelik yapması için gerekli nitelikleri kaybetmiş ise,
- Hakkında meslekten çıkarma kararı verilmiş ise,
- Levhaya yazılmasını müteakip altı ay içerisinde büro açarak faaliyete geçmez ise,
- Kendisine yapılan tebligata rağmen süresi içinde giderlere katılma paylarını ve aidatlarını ödememişse,
- Sigorta acenteliğinden ayrılmışsa.

Levhadan silinme kararı verilmeden önce acentenin yazılı savunması istenir. Levhadan silinme kararının verilebilmesi için acentenin dinlenmesi veya dinlenmek

⁶⁷ Resmi Gazete sayı 26552;"5684 nolu Sigortacılık Kanunu";14 Haziran 2007

üzere kendisine yapılan çağrıya uymamış olması gereklidir. Levhadan silinme kararı gerekçeli olarak verilir.

Levhadan silinmeyi gerektiren hâllerinin sona erdiğini ispat eden acente, Levhaya yeniden yazılma hakkını kazanır. Ancak, hakkında meslekten çıkarma kararı verilmiş olan kişinin bir daha Levhaya yazılması mümkün değildir. Levhaya yeniden yazılan acenteden giriş aidatı alınmaz.

Acenteler Birliği Yönetim Kurulu gerekli gördüğü hâllerde, nedenlerini de açıklamak suretiyle Levhaya yeniden yazılma talebinde bulunanı, Levhaya yazılma şartlarının varlığının devam ettiğini ispatla zorunlu tutabilir.

Levhadan silinen veya Levhaya yeniden yazılma talebi reddolunan kişi, Yönetim Kurulunun silme veya ret kararına karşı on beş iş günü içinde Müsteşarlığa itirazda bulunabilir. Yapılacak itiraz karşısında Müsteşarlık en geç on beş iş günü içinde görüşünü bildirmek zorundadır. Müsteşarlığın bu konuda vereceği karar kesindir.

Sigorta şirketlerinin, sigorta sözleşmeleri için brokerlik yapanların ve sigorta eksperlerinin yönetim ve denetiminde bulunan kişiler ile bunlar adına imza atmaya yetkili olanlar acentelerin yönetim ve denetim kurullarında görev alamaz; imzaya yetkili olarak çalışamaz; bu şirketlere ortak olamaz ve bunlardan ücret karşılığı herhangi bir iş kabul edemez. Bu sınırlandırmalar söz konusu kimselerin eş ve velayeti altındaki çocukları için de geçerlidir. Ancak, sigorta şirketlerinin yönetiminde, denetiminde bulunan kişiler ile bunlar adına imza atmaya yetkili olanların eş ve velayeti altındaki çocukları için sınırlandırma bu kişilerin faaliyette bulunduğu şirketin acenteliği içindir.

Bu Kanuna göre yetkili olanlar dışında hiçbir gerçek veya tüzel kişi, sigorta acenteliği faaliyetinde bulunamayacağı gibi, ticaret unvanlarında ve her türlü belgelerinde, sigorta acenteliği iş ve işlemleriyle uğraştığı izlenimini yaratacak kelime ve deyimler kullanamaz.

Sigorta acenteliği yapamayacaklar, acentelikle ilgili faaliyetlerde çalıştırılmayacakları gibi, bu kişilerle her ne şekilde olursa olsun acentelik mesleğinin icrası için işbirliği yapılamaz.

2.4.TÜRKİYE'DE SİGORTA ŞİRKETLERİ VE ACENTELELER

Banka, internet ve doğrudan satışın öne çıkmasıyla sigortacılıkta acentelerin payının düştüğüne yönelik tahminler vardı. Ancak, rakamlar, bu geleneksel kanalın gücünü ortaya koyuyor. Prim üretiminin yüzde 65'ini yapan acenteler, şimdi yeniden şirketler için stratejik güç haline gelmektedir. Sigorta şirketleri, sayıları 12 bini bulan acentelerden en iyilerini kapmak, transfer etmek için yarış içindedirler. Hedef, yeni dönemde rekabette öne geçebilmektir.

Sigorta sektörü 2005 yılında 7,8 milyar YTL'lik bir prim üretimine ulaşmış ve bir önceki yıla göre yüzde 15 oranında büyüme performansını yakalamıştır. Sektörün büyümesinde en büyük çaba ise acenteler tarafından gelmiştir. Sigortacılıktaki prim üretiminin yüzde 65'ini sağlayarak bu büyüme düzeyinin yakalanmasında öncü rol oynayan acentelerin sayısı ise aynı yıl sonunda 12 bini aşmıştır. Aslında son yıllarda sigortacılıkta acentelerin payının azaldığı, onların gözden düştüğüne yönelik bir algılama vardı. Bu, büyük ölçüde banka kanalı ve şirketlerin merkezden yaptıkları pazarlamanın artmasından kaynaklanıyordu. Ancak, sektörde hala acentelerin büyük gücü vardır ve şirketler daha fazla yararlanmak için özel strateji geliştirmekte, en iyileri transfer etmek için büyük çaba harcamaktadırlar. Bu, aynı zamanda acenteler tarafındaki rekabeti de giderek kızıştırmaktadır.⁶⁸

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği verilerine göre ise; 6 Nisan 2007 tarihi itibarıyla Türkiye'de 15 bin 484 acente bulunmaktadır. Sigorta şirketlerinin ürünlerini tüketiciye direkt olarak sunabilen ve ulaştırabilen bir yapıya sahip olan acenteler gerek ülkemizde gerekse yurtdışında mevcut sigorta ürünlerini tüketiciye ulaştırmada en yaygın kanallardan biri konumunda bulunmaktadır. Ayrıca sigorta şirketlerinin 15 bin 484 acente tarafından temsil ediliyor olması acentelerin, sigorta şirketleri açısından önemini de ortaya koymaktadır. Acentelerin hem Türk sigorta sektörü hem de mevcut sigorta şirketleri açısından önemli bir yere sahip olması ise

⁶⁸ D.Süzer H,Capital Dergisi,1 Temmuz 2006

acente çalışanlarının mesleki hakimiyetlerinin ve eğitim düzeyinin yüksek olmasının önemini açıkça ortaya koymaktadır.⁶⁹

Sigorta şirketleri, dağıtım kanalı stratejilerinden acenteleri ayrı bir yere koyuyor. Sigorta şirketleri daha verimli olduğunu öngördükleri branş ve bölgelerde acenteleri için özel şartlar sunmaktadır. Diğer yandan fiyat-komisyon rekabeti yerini, giderek acentelerin pazarlama ve teknik becerilerini artırmaya ve acentelere daha çok kazanç yolları açmaya yönelik uygulamalara bırakmaktadır. En çok dikkat çeken rekabet alanı ise acente transferi; Sigorta şirketleri bir yandan acente sayılarını artırmaya çalışırken, diğer yandan mevcut acentelerinin başka şirketlere transfer olmaması için işbirlikleri geliştirmeye, koşullarını iyileştirmeye çalışmaktadır. Acente sayısındaki artış, her şirket için büyük önem arz ediyor. Sonuçta acente sayısının fazla olması, sigorta şirketlerinin pazardaki etkinliklerinin de artmasına imkan sağlıyor. Bu nedenle hemen her şirket acente sayısını artırma peşindedir.

Sigortacılık dünyadaki ekonomik ve teknolojik gelişmeyi yakından izleyerek gelişimini sürdürüyor. Bu gelişimin bir sonucu olarak insanların maruz kaldıkları tehlikeler artıyor. Sigorta şirketleri de ürün yelpazelerini bu doğrultuda giderek genişletiyor.

Sigorta şirketleri fiziksel dağıtım faaliyetlerini iyi planlayabildiği oranda daha geniş pazarlara ulaşılabilir, dolayısıyla satışlarını arttırabilecektir. Aynı şekilde dağıtım kanallarının alıcılarla yakın ilişkilerde bulunması ve pazardaki değişiklikleri anında bildirmesi sonucu işletme, müşterilerine sunduğu hizmet seviyesini arttırarak, dolayısıyla sigortalılarını daha fazla memnun etme olanağına sahip olacaktır.

Acenteler; sigorta şirketlerinin gözü-kulağı ,bilgi kaynağıdır. Yurtiçindeki yaygın durumları, pazara ve müşterilere olan yakınlıkları dolayısıyla pazardaki değişim ve gelişimleri izleyerek en iyi şekilde yorumlayacak durumda olmalıdırlar.⁷⁰

⁶⁹ Best Acente Dergisi;15 Mayıs 2007;s.5

⁷⁰ Elbeyli;a.g.e.;s.79

2.4.1.Şirketlere Göre Acente Sayıları

Sigorta sektörünün gelişimine paralel olarak acente sayısı da yıllar itibariyle artış göstermektedir. Türkiye’de bugün toplam 15 bin adet sigorta acentesi bulunuyor. Sektörün toplam prim üretiminin yüzde 65’ini de bu 15 bin acente sağlıyor.

Sigorta şirketleri yıllardır acentelerin poliçe pazarlamasında lider olduklarını görerek bu dağıtım kanallarını arttırmaya çalışmaktadır. Sigorta şirketlerinin acente sayılarına baktığımızda sektörde üretilen prim sıralamasında önde gelen sigorta şirketlerinin, acente sayılarında da lider olduklarını görmekteyiz. Şirketler acenteler ağına yatırım yaparak, geliştirmeye çalışıyorlar.

2004 yılında Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliğinin yaptığı araştırmada acente sayısında lider on şirket yayınlanmıştır.⁷¹

Tablo 2

Acente Sayısında Lider Sigorta Şirketleri

Sigorta Şirketi	Acente Sayısı	Sıra
Başak Sigorta	1340	1
Axa Oyak	1251	2
İsviçre Sigorta	1244	3
Anadolu Sigorta	1038	4
Güneş Sigorta	975	5
Aksigorta	917	6
KoçAllianz Sigorta	706	7
Yapı Kredi Sigorta	637	8
Güven Sigorta	575	9
Ray Sigorta	497	10

Kaynak:Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,2005

⁷¹ Sigorta Şirketleri Acente Sayıları,www.tsrbs.org.tr,(01 Mart 2007)

2.4.2.Bölge Bazlı Acente Sayıları

Nüfus olarak en fazla yoğunluğun olduğu Marmara Bölgesi, yetkili acente sayısı açısından da en fazla yoğunluğun olduğu bölge konumunda. Türkiye genelindeki yaklaşık 15 bin acentenin yüzde 38,87'si bu bölgede yer alıyor. Marmara Bölgesi'nin ardından en çok sigorta acentesinin bulunduğu bölge İç Anadolu Bölgesi geliyor. Toplam acentelerin yüzde 16.84'ünü İç Anadolu Bölgesi'nde faaliyet gösteriyor.

Geriye kalan yüzde 14.58'ini Ege, yüzde 12.07'sini Akdeniz, yüzde 9.90'ını Karadeniz, yüzde 4.13'ü Doğu Anadolu ve yüzde 3.61'ini de Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde bulunuyor. Oranlardan da görüldüğü gibi sigortaya olan talebin düşük olduğu bölgelerde yetkili acente sayısı da düşük kalıyor.

Tablo 3

Bölge Bazlı Acente Sayıları

Bölgeler	Sadece Hayat Dışı	Toplam İçindeki Payı	Sadece Hayat	Toplam İçindeki Payı	Hem Hayat		Genel Toplam	Toplam İçindeki Payı
					Dışı Hayat	Toplam İçindeki Payı		
Marmara	4.062	% 34.14	517	% 57.57	1.377	% 54.51	5.956	38.87
Ege	1.842	% 15.48	88	% 9.80	304	% 12.03	2.234	14.58
İç Anadolu	2.080	%17.48	136	% 15.14	364	% 14.41	2.580	16.84
Akdeniz	1.514	% 12.72	98	% 10.91	237	% 9.38	1.849	12.07
Güneydoğu Anadolu	489	% 4.11	14	% 1.56	50	% 1.98	553	3.61
Doğu Anadolu	572	% 4.81	7	% 0.78	54	% 2.14	633	4.13
Karadeniz	1.339	%11.26	38	% 4.24	140	% 5.55	1.517	9.90
Toplam	11.898	%100.0	898	%100.0	2.526	%100.0	15.322	%100.0

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,"06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu",2007,s.1

En fazla acente adedinin bulunduğu Marmara Bölgesi incelendiğinde İstanbul ili, yeralan toplam 4,094 acenteye hem Türkiye'nin hem de Marmara Bölgesinin en fazla acente sayısına sahip ili olarak göze çarpıyor.

Tablo 4**Marmara Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları**

Marmara Bölgesi	Sadece Hayat Dışı	Sadece Hayat	Hem Hayat Dışı Hem Hayat	Toplam
Balıkesir	229	4	30	263
Bursa	485	27	96	608
Bilecik	44	1	3	48
Çanakkale	113	8	12	133
Edirne	93	2	7	102
İstanbul	2.531	447	1.116	4.094
Kırklareli	76	-	6	82
Kocaeli	195	14	46	255
Sakarya	129	8	24	161
Tekirdağ	138	3	31	172
Yalova	29	3	6	38
Toplam	4.062	517	1.377	5.956

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,"06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu",2007,s.1

En fazla acente adedinin bulunduğu ikinci bölge olan İç Anadolu bölgesinde ise Ankara ilinin 1,348 adetlik acente sayısı bölgede birinci, Türkiye genelinde ise ikinci sırada yer almaktadır.

Tablo 5**İç Anadolu Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları**

İç Anadolu Bölgesi	Sadece Hayat Dışı	Sadece Hayat	Hem Hayat Dışı Hem Hayat	Toplam
Aksaray	47	-	6	53
Ankara	958	119	271	1.348
Çankırı	43	1	3	47
Eskişehir	132	2	17	151
Karaman	42	1	2	45
Kayseri	176	2	16	194
Kırıkkale	50	-	3	53
Kırşehir	60	-	3	63
Konya	261	5	24	290
Nevşehir	72	1	2	75
Niğde	36	3	3	42
Sivas	112	1	9	122
Yozgat	91	1	5	97
Toplam	2.080	136	364	2.580

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,"06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu",2007,s.2

İllere göre yetkili acente sayılarına bakıldığında acentelerin en yoğun olduğu ilk 5 il İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Antalya olarak sıralanıyor.

Ege Bölgesinde İzmir ili 768 adet acenteye ilk sırada yer alıyor. Diğer illere oranla ciddi adetsel üstünlük dikkat çekicidir.

Tablo 6

Ege Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları

Ege Bölgesi	Sadece Hayat Dışı	Sadece Hayat	Hem Hayat Dışı Hem Hayat	Toplam
Afyon	157	3	9	169
Aydın	180	3	14	197
Denizli	177	1	29	207
İzmir	768	67	179	1.014
Kütahya	111	2	9	122
Manisa	213	5	16	234
Muğla	164	4	45	213
Uşak	72	3	3	125
Toplam	1.842	88	304	2.281

Kaynak : TSRŞB, "06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu", 2007, s.1

Akdeniz bölgesinde Antalya şehrinde yeralan 585 adet acente sayısı bölgenin en yüksek adedi olmasına rağmen, diğer illerle adetsel açıdan çok büyük farklılıklar olmaması diğer bölgelere kıyasla farklı kılmaktadır.

Tablo 7

Akdeniz Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları

Akdeniz Bölgesi	Sadece Hayat Dışı	Sadece Hayat	Hem Hayat Dışı Hem Hayat	Toplam
Adana	320	33	40	393
Antalya	445	31	109	585
Burdur	81	1	8	90
Hatay	160	6	25	191
Isparta	97	1	5	103
İçel	265	22	39	326
Kahramanmaraş	99	-	3	102
Osmaniye	47	4	8	59
Toplam	1.514	98	237	1.849

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği, "06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu", 2007, s.2

Karadeniz Bölgesinde ise Samsun ili 224 adet acenteye birinci, Trabzon ili ise 178 adet acente sayısı ile ikinci sırada yer almaktadır. Marmara, İç Anadolu, Ege ve Akdeniz bölgelerinden daha fazla il sayısını bölgede barındıran Karadeniz Bölgesi buna rağmen toplam acente adedi sıralamasında beşinci sırada yer almaktadır.

Tablo 8

Karadeniz Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları

Karadeniz Bölgesi	Sadece Hayat Dışı	Sadece Hayat	Hem Hayat Dışı Hem Hayat	Toplam
Amasya	66	2	5	73
Artvin	36	-	2	38
Bartın	20	-	1	21
Bayburt	15	-	-	15
Bolu	53	2	3	58
Çorum	107	-	13	120
Düzce	56	-	6	62
Giresun	106	8	13	127
Gümüşhane	20	-	2	22
Karabük	36	2	3	41
Kastamonu	67	-	6	73
Ordu	108	6	14	128
Rize	80	-	6	86
Samsun	190	9	25	224
Sinop	36	1	3	40
Tokat	121	2	7	130
Trabzon	156	2	14	172
Zonguldak	66	4	17	87
Toplam	1.339	38	140	1.517

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,"06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu",2007,s.3

Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu Bölgeleri incelendiğinde ekonomik ve coğrafi yapı gözetildiğinde diğer bölgelere nazaran acente sayılarındaki düşüklük dikkat çekicidir. Bölgelerde Gaziantep 183 adet acenteye birinci sırada yerilirken, Malatya bölgesi 120 adet acenteye ikinci, Erzurum bölgesi de 105 acente ile üçüncü sırada yer almaktadır.

Tablo 9**Doğu Anadolu Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları**

Doğu Anadolu Bölgesi	Sadece Hayat Dışı	Sadece Hayat	Hem Hayat Dışı Hem Hayat	Toplam
Ağrı	32	-	2	34
Ardahan	19	-	-	19
Bingöl	12	2	2	16
Bitlis	25	-	-	25
Elazığ	77	1	10	88
Erzincan	43	-	3	46
Erzurum	94	3	8	105
Hakkari	8	-	1	9
Iğdır	26	-	-	26
Kars	35	-	3	38
Malatya	104	-	16	120
Muş	15	-	2	17
Şırnak	19	-	-	19
Tunceli	7	-	1	8
Van	56	1	6	63
Toplam	572	7	54	633

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,"06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu",2007,s.3

Tablo 10**Güneydoğu Anadolu Bölgesi İl Bazlı Acente Sayıları**

Güneydoğu Anadolu Bölgesi	Sadece Hayat Dışı	Sadece Hayat	Hem Hayat Dışı Hem Hayat	Toplam
Adıyaman	59	-	5	64
Batman	30	1	3	34
Diyarbakır	81	1	13	95
Gaziantep	152	10	21	183
Kilis	15	-	-	15
Mardin	51	-	4	55
Siirt	17	-	-	17
Şanlıurfa	84	2	4	90
Toplam	489	14	50	553

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,"06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu",2007,s.2

2.4.3 Sadece Hayat Dışı Branşlarda Çalışan Acente Sayıları

Nüfus olarak en fazla yoğunluğun olduğu bölge olan Marmara Bölgesi, sadece hayat dışı branşlarda çalışan yetkili acente sayısı açısından da en fazla yoğunluğun olduğu bölge olma özelliğini devam ettirmektedir. Kayıtlarda toplam 11.898 (10.01.2007 tarihi itibarıyla) adet acentenin sadece hayat dışı branşlarda faaliyet gösterdiği görülmekte, bu acentelerin yüzde 34.14'ü Marmara Bölgesinde, yüzde 17.48'i İç Anadolu Bölgesinde, yüzde 15.48'i Ege Bölgesinde, yüzde 12.72'si Akdeniz Bölgesinde, yüzde 11.26'sı Karadeniz Bölgesinde, yüzde 4.81'i Doğu Anadolu Bölgesinde, yüzde 4.11'i ise Güneydoğu Anadolu Bölgesinde bulunmaktadır.

2.4.4 Sadece Hayat Branşında Çalışan Acente Sayıları

Sadece hayat branşında çalışan acentelerin verileri incelendiğinde yine en fazla yoğunluğun olduğu bölge Marmara Bölgesi'dir. Kayıtlarda toplam 898 (10.01.2007 tarihi itibarıyla) adet acente görülmekte, bu acentelerin yüzde 57.57'si Marmara Bölgesinde, yüzde 15.14'ü İç Anadolu Bölgesinde, yüzde 10.91'i Akdeniz Bölgesinde, yüzde 9.80'i Ege Bölgesinde, yüzde 4.24'ü Karadeniz Bölgesinde, yüzde 1.56'sı Güneydoğu Anadolu Bölgesinde, yüzde 0.78'i ise Doğu Anadolu Bölgesinde bulunmaktadır.

2.4.5 Hem Hayat Dışı Branşlarda Hem Hayat Branşında Çalışan Acente Sayıları

Her iki sigorta branşında da faaliyet gösteren acentelere ilişkin veriler incelendiğinde 2.526 adet (10.01.2007 tarihi itibarıyla) acentenin faaliyet gösterdiği ortaya çıkmaktadır. Bu acentelerin yüzde 54.51'i Marmara Bölgesinde, yüzde 14.41'i İç Anadolu Bölgesinde, yüzde 12.03'ü Ege Bölgesinde, 9.38'i Akdeniz Bölgesinde, yüzde 5.55'i Karadeniz Bölgesinde, yüzde 2.14'ü ise Doğu Anadolu Bölgesinde, yüzde 1.98'i Güneydoğu Anadolu Bölgesinde, bulunmaktadır.

2.4.6 Toplam Acente Sayısı

Toplam acente sayısına ilişkin veriler incelendiğinde toplam 15.322 (10.01.2007 tarihi itibarıyla) adet acente görülmekte, bu acentelerin yüzde 38.87'si Marmara Bölgesinde, yüzde 16.84'ü İç Anadolu Bölgesinde, yüzde 14.58'i Ege Bölgesinde, yüzde 12.07'si Akdeniz Bölgesinde, yüzde 9.90'u Karadeniz Bölgesinde, yüzde 4.13'ü Doğu Anadolu Bölgesinde, yüzde 3.61'i ise Güneydoğu Anadolu Bölgesinde bulunmaktadır.

İllere göre toplam acente sayılarına bakıldığında ise en fazla acente üç büyük ilimizde bulunmaktadır. İstanbul'da 4.094, Ankara'da 1.348, İzmir'de ise 1.014 acente bulunmakta, toplam acentelerin yüzde 42'sinin bu üç büyük ilimizde toplandığı sonucu ortaya çıkmaktadır. En az acentenin bulunduğu illerimiz ise sırasıyla 9 acentenin bulunduğu Hakkari ve 8 acentenin bulunduğu Tunceli'dir.

Bu verilerin ortaya çıkardığı ilginç sonuç, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde iki (Kilis ve Siirt), Doğu Anadolu Bölgesi'nde dört (Ardahan, Bitlis, Iğdır, Şırnak), Karadeniz Bölgesi'nde de bir (Bayburt) ilimizde hiç hayat branşında çalışan acentenin bulunmamasıdır.

Bu oranlardan çıkan bir başka sonuç ise sigortaya olan talebin düşük olduğu bölgelerde acente sayısının da düşük olmasıdır.⁷²

2.4.7. Acentelerin Çalıştıkları Şirket Sayısı

Sadece hayat dışı branşlarda çalışan yetkili acentelerin yüzde 89.89'u tek şirketle, yüzde 8.00'i iki şirketle, yüzde 2.11'i ise 3 ve daha fazla şirketle çalışmaktadır.

Sadece hayat branşında çalışan acentelerin ise yüzde 98.00'i tek şirketle, yüzde 1.89'u iki şirketle, yüzde 0.11'i ise üç şirketle çalışmaktadır.

⁷² Acente Sayıları, www.tsrbs.org.tr, (01 Mayıs 2007)

Hem hayat dışı branşlarda hem de hayat branşında çalışan acentelerin yüzde 73.52'si iki şirketle, yüzde 15.84'ü üç şirketle ve yüzde 10.65'i ise 4 ve daha fazla şirketle çalışmaktadır.

Tablo 11

Acentelerin Çalıştıkları Şirket Sayıları

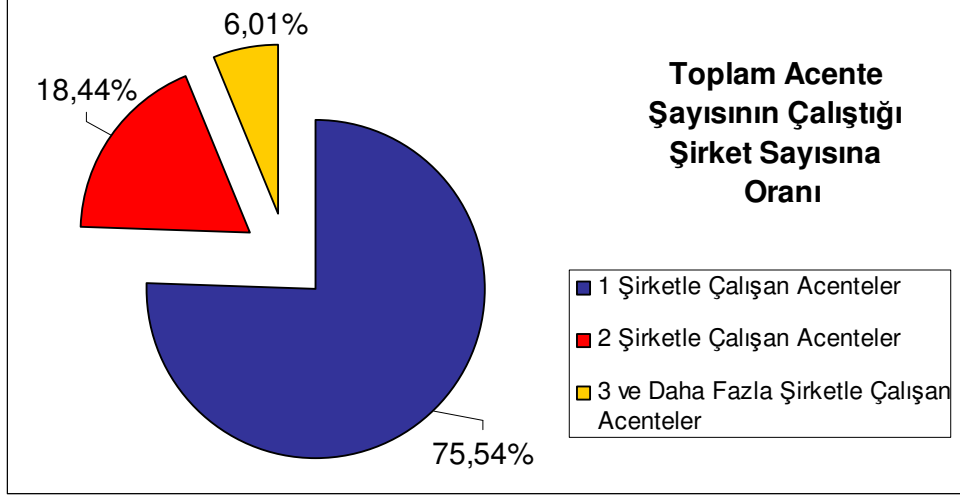
	Sadece Hayat Dışı	Sadece Hayat	Hayat Ve Hayat Dışı	Toplam
1 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	10.695	880	-	11.575
2 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	952	17	1.857	2.826
3 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	179	-	400	579
4 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	47	1	145	193
5 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	12	-	63	75
6 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	9	-	32	41
7 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	4	-	11	15
8 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	-	-	7	7
9 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	-	-	4	4
10 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	-	-	4	4
14 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	-	-	2	2
16 Şirketle Çalışan Acente Sayısı	-	-	1	1
Toplam Acente Sayısı	11.898	898	2.526	15.322

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği,"06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu",2007,s.7

Bu verilerden elde edilen toplam acente sayısından yola çıkarak sektörümüzde faaliyet gösteren acentelerin yüzde 75.54'ü tek şirketle, yüzde 18.44'ü iki şirketle, yüzde 6.01'i ise 3 ve daha fazla şirketle çalışmaktadır.

İki şirketle çalışan acente sayıları mukayese edildiğinde Hayat dışı şirketlerinin acenteleri daha ağır basmaktadır.3 şirketle ve daha fazla çalışan acente sayılarına bakıldığında ise hayat dışı branşında çalışan şirketlerin acentelerinde bu istatistiklerde ezici biçimde önde olduğu görülüyor.

Grafik üzerinde de acentelerin çalıştıkları şirket sayıları incelendiğinde tek şirketle çalışan acentelerin pastanın büyük payını almış olduğunu gözlemlemekteyiz.



Şekil 2 :Toplam Acente Sayısının Çalıştığı Şirket Sayısına Oranı

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği, "06 Nisan 2007 Tarihi İtibariyle Acente Sayılarına İlişkin Bilgi Notu", 2007, s.7

2.5.PAZARLAMA

Günümüz iş hayatında yüksek düzeyde rekabet yaşanmaktadır. Pazarlama işletmenin olmazsa olmaz fonksiyonlarından birisidir. Pazarlama kavramıyla ilgili olarak çeşitli tanımlamalar yapılmış ancak fikir birliğine varılamamıştır.

Pazarlama; amacı organizasyonun güç ve yeteneğini ve kaynaklarını ilgili piyasa gereklerine en uygun ve optimal seviyede kullanmak olan yönetim işlevinin bir yönü veya bölümüdür.⁷³

Peter Drucker ise "Pazarlamanın amacı müşteriyi bilmek ve anlamaktır ki müşteriye çok iyi uyduğu için kendini satan ürün yapılabilir" diye tanımlamıştır.

⁷³ K.W.N. Irons, **Sigorta Pazarlaması**, Ergin Gediz(çev.), İstanbul; Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı Yayınları, No: tsev 66, 2003. s.25

Pazarlama gün geçtikçe önem kazanmış, işletmelerin üretimine yön veren konuma gelmiştir.

İşletmeler “her ne pahasına olursa olsun kar etme” düşüncesini terk ederek kar amacını, tüketicinin tatmin olması amacıyla birleştirme çabasına girişmişlerdir.⁷⁴

Hizmet sektöründe yer alan sigorta şirketleri içinse pazarlama vazgeçilmez bir unsurdur. Türkiye’de sigorta sektörü sorunları irdelendiğinde karşımıza çıkan en büyük sorun sektörün arzu edilen rakamsal büyüklüğe ulaşamamasıdır. Sigorta sektöründe bilhassa öne çıkan fonksiyon olan pazarlamanın doğru tanımlanıp, iyi analiz edilmesi gerekmektedir.

2.5.1.Türk Sigortacılık Sektöründe Pazarlama

Sigorta pazarlaması şirket amaç ve hedeflerine ulaşması için, hedef tüketici ve toplumun ihtiyaçları doğrultusunda, riski sigorta şirketinin üzerine alacak sigorta poliçelerinin geliştirilmesi, fiyatlandırılması, tutundurulması ve dağıtılmasına ilişkin faaliyetler dizisi ve tüketicinin tatmin olması, refahının devam etmesi sonucu kar elde etmesi sürecidir.⁷⁵

Sigorta pazarlaması tanımında yer bulan kavramları açıklamak ve irdelemek, mevcut sorunların aşılmasında ya da en azından anlaşılmasında ve sektörün daha da geliştirilmesi açısından yararlı olacaktır.

Ayrıca Ürün(product), Fiyat(Price), Tutundurma(Promotion) ve Dağıtım (Placement/ Physical Distribution) olarak dört başlıktan oluşan genel kabul görmüş Pazarlama Bileşenlerini sigorta açısından ele almak sigorta dünyasındaki pazarlama sorunlarına ışık tutacaktır.

⁷⁴ İsmet Mucuk,**Modern İşletmecilik**,6.b.,İstanbul:Türkmen Kitabevi,1996,s:252

⁷⁵ Irons, çev. Ergin Gediz,a.g.e.,s.25

2.5.2.Sigortacılık Sektöründe Pazarlama Karması

2.5.2.1.Ürün

Sigorta sektöründe ürün poliçedir; üretilen hizmetin somut belgesidir. Sigorta şirketleri hazırlayıp satışa sundukları ürünler ile müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmelidirler. Sigorta müşterilerinin ihtiyacı farklı boyutlarda yer almaktadır.

Bireylerin ve işletmelerin sigorta ihtiyaçlarını tatmin edebilmek için sigorta ürünleri farklılaştırmasında önemli adımlar atılmalıdır.

Amaç, seçilen hedef pazar için en uygun poliçenin geliştirilmesidir. Pazarlama faaliyetlerinde ürünün(poliçe) kalitesi, ihtiyacı karşılaması, pazarda rekabet gücü, satışa uygunluğu, sigortalı tatmini ve kolay anlaşılır olması büyük önem taşımaktadır.⁷⁶

Piyasaya müşteri ihtiyacını karşılamaya yönelik nitelik ve nicelik açısından ne kadar çok ürün sürülebilirse, sektörün ekonomi içerisindeki konumunun büyümesinde de fayda sağlayacaktır.⁷⁷

Sigorta şirketleri araştırma&geliştirme faaliyetlerine bütçelerinden daha fazla pay ayırmalı, ürün geliştirilmesinin verimli, planlı ve dinamik olarak yürütülmesi için AR&GE departmanlarını kurmalıdırlar. AR&GE departmanı şirketin diğer departmanlarıyla iletişim halinde bulunarak tüketici taleplerini ve tercihlerini, dünya piyasasındaki uygulamaları ve oluşan istatistik verileri takip ederek ürün çeşitlendirmesini daha kolay ve verimli kılabilir.

Ürün geliştirirken sadece yerel pazarla sınırlı kalmayıp, global pazarlar irdelenmelidir. Böylece sosyal, politik ve ekonomik ilişki içinde olunan ülkelerin sigorta sektörleri araştırılmış olur, ve ileride doğacak fırsatlara ve uygulamalara hazır ürünler geliştirilebilir.

⁷⁶ Elbeyli,a.g.e.,s.60

⁷⁷ Çipil,a.g.e.,s.8

2.5.2.2.Fiyat

Sigorta poliçesi primi pazarlama bileşenlerinden fiyatı temsil etmektedir. Herhangi bir riske ilişkin olarak, sigortacının vermiş olduğu teminata karşılık olmak üzere, sigortalı veya sigorta tarafından para olarak ödenen bedeldir. Yüzde veya binde olarak ifade edilen ve ilgili riskin ağırlık derecesine göre belirlenen bir oranın, sigorta bedeli veya sigortacının sorumluluğuna esas teşkil eden miktar ile çarpılmasıyla bulunabileceği gibi, maktu olarak da belirlenebilir. Sigorta sözleşmesinin en önemli unsurlarından birisidir.⁷⁸

Günümüz modern pazarlama anlayışında fiyat dışı faktörler önemliliğini arttırsa da fiyat olgusu pazarlama bileşenleri içerisindeki etkinliğini sürdürmektedir.

Ülkemiz sigorta şirketleri, gereken seviyede istatistiki verilere sahip olunamaması, doğru risk analizlerinin yapılmaması, riskli müşterilerin farklılaştırılmaması ve maliyet kavramı dikkate alınmayarak sadece yüksek sayıda poliçe satarak kar elde etme düşüncesi gibi nedenlerden dolayı fiyatlandırma sürecinde ciddi sorunlar yaşanabilmektedir. Serbest tarife sistemine geçilmesinden sonra fiyatlarda teknik hesaplamalara ve uzun vadeli pazarlama stratejilerine dayanmayan indirimler yaşanmış ve bu yüksek rekabet ortamı, şirketlerin mali bünyesini her geçen gün daha da çok tehdit eder hale gelmiştir. Sigorta ürünlerinin fiyatlandırma çalışmaları, daha çok poliçe satmak ya da sektörden her ne pahasına olursa olsun pay almak gibi kısa vadeli düşüncelerle yönlendirilmemelidir.⁷⁹

Sigorta şirketleri misyonlarını ve vizyonlarını iyi belirlemeli ve bu doğrultuda hedeflerini oluşturmalıdır. Sektörde hedefledikleri konumu, maliyetlerini, hedef müşterilerini ve rakiplerini gözönünde bulundurmalı; tüm bu verilerin dinamik olduğunu da düşünerek analitik bir fiyatlama yapmalıdırlar.

⁷⁸ Milli Reasürans T.A.Ş, a.g.e., s.214

⁷⁹ Çipil,a.g.e,s.11.

2.5.2.3.Tutundurma

Pazarlama karması olarak bildiğimiz 4P'nin unsurlarından biri olan tutundurma, pazarlama çabalarının işletme ile pazarda yer alan tüketiciler arasındaki iletişimine yöneliktir.

Tutundurma çeşitli yazarlar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır, ancak hepsinde yeralan ortak unsurlar vardır.

Tutundurma diğer pazarlama eylemleriyle birlikte uygulanıp, diğer eylemlerin etkisi altında kalmaktadır. Genelde işletmelerin dış çevreyle olan iletişimini içerirler.

Sadece tüketicilere yönelik olmayıp pazarlama kanalı üyelerine de yöneliktir. Ürün, fiyat ve dağıtım arasında planlı ve programlı bir çalışma gerektirir. Doğrudan satışları kolaylaştırma amacına yönelik olduğu kadar tutum ve davranışlara da yöneliktir.⁸⁰

Tutundurma karması dört temel unsura dayanmaktadır:⁸¹

- Reklam
- Kişisel Satış
- Halkla İlişkiler
- Satış Teşvik

Philip Kotler , bu dört elemana ek olarak *doğrudan pazarlamayı* da tutundurma karmasına dahil etmektedir.

Tutundurma karması elemanlarının kullandığı iletişim araçları aşağıda yer almaktadır:

1)Reklam

⁸⁰ Tutundurma Kavramı ve Özellikleri, www.danismend.com/konular/pazarlamayon/PAZ-TUTUNDURMA.htm#_ftn (12 Nisan 2007)

⁸¹ Kotler & Armstrong, Principles of marketing, s:464

Reklamın temel işlevi potansiyel müşterileri ürüne çekmek, ilgi uyandırarak satın alma sürecini başlatmak ve/veya ona ivme kazandırmaktır. Reklam yeni ürünlerin pazara girişini kolaylaştırır. Reklam tüketici için bilgi kaynağıdır. Tüketiciler reklamlarda yer alan bilgilerle daha kolay karar verirler. Reklamın tüketicilerde yeni arzu ve gereksinmelerin doğumuna neden olarak ekonomiye canlılık kazandırdığı, büyüme, milli gelir ve istihdama önemli katkılarının olduğu da söylenebilir.⁸²

Aşağıda çeşitli reklam türleri yer almaktadır :

- Yazılı basın reklamları (gazete, dergi)
- Televizyon reklamları
- Radyo reklamları
- İnternet
- Ambalaj
- Broşür ve Katalog
- Poster ve Afiş
- Açık hava reklamları
- Reklam panoları
- Rehberler
- Satın alma noktası sergileri

2) Kişisel Satış

İşletmenin satış örgütü işletme-müşteriler arasında bir köprü vazifesi görür. Müşterilerle ilişkiler satış örgütü aracılığı ile gerçekleşir. Satış elemanları işletmenin aynası, vitrinidir. Müşteriler üretici, toptancı ve perakendecileri sadece sattıkları mal

⁸² Mehmet Karafakioğlu, **Pazarlama İlkeleri**, İstanbul: Literatür Yayınları, 2005; s. 156

veya hizmetin niteliği, fiyatı, teslim koşulları, ödeme kolaylıkları ve benzeri hususlara göre değil, satışçının davranışlarına göre de değerlendirirler. Güler yüzlü, müşteriye iyi davranan, onun sorunlarına çözüm arayan, sorulan soruları sabırla cevaplandıran, sattığı mal veya hizmet konusunda bilgili bir satıcı, gerek müşteri gerek işletme açısından mal ya da hizmetten çok daha önemlidir. Ürün ve hizmetler standartlaşıp, aradaki farklılıklar azaldıkça farklılaştırıcı bir faktör olarak profesyonel satışın önemi giderek artmaktadır.⁸³

Aşağıda Kişisel Satışa örneklemeler yer almaktadır:

- Ürün tanıtımları
- Satış sunumları
- Teşvik programları
- Örnek ürün (eşantiyon) dağıtımları
- Satın almaya teşvik edici programlar
- Fuar ve sergilerdeki tanıtımlar

3)Halkla İlişkiler

Tanıtım veya bir başka deyişle halka benimsetme ile halkla ilişkileri birbirleri ile karıştırmamak gerekir. Her ikisi arasında çok yakın ilişkilerin bulunması, bazı kaynaklarda tanıtımın halkla ilişkiler kapsamında bir faaliyet olarak ele alınması nedeni ile onları kesin çizgi ile ayırmakta zorluk çekilir. Griffin ve Elbert halkla ilişkileri “işletmenin ilişki içinde bulunduğu çevre ile iyi ilişkiler kurmasını sağlayan tün tutundurma çabaları” şeklinde tanımlayarak bir yandan halkla ilişkilerin tanıtıma göre çok geniş kapsamlı, diğer yandan da firmanın kontrolü altındaki bir faaliyet olduğunu vurgulamaktadır.⁸⁴

Halkla ilişkilerde kullanılan araçlar belirtilmektedir :

⁸³ Mehmet Karafakıoğlu, **Örnek Olaylarla Satış Yönetimi**, İstanbul: Literatür Yayınları, 2004; s.1

⁸⁴ Karafakıoğlu; Pazarlama İlkeleri, s.154

- Basın bültenleri
- Basın toplantıları
- Konuşmalar
- Seminerler
- Raporlar, yıllıklar
- Sponsorluk
- Lobicilik
- Toplumla ilişkiler
- Sosyal amaçlı faaliyetler
- Özel olaylar
- Yayınlar
- Kurumsal reklam

4) Satış Teşvik (Promosyon)

Satışa teşvik müşterilerin bir malı veya hizmeti bir an önce denemelerini ve/veya satınalmalarını sağlamaya yönelik reklam, kişisel satış gibi sürekli tutundurma çabalarına destek olmayı amaçlayan tutundurma çabalarıdır. Bu nedenle satış tutundurma olarak da adlandırılabilen olan satış özendirme ” reklam, tanıtım, halkla ilişkiler ve kişisel satış dışındaki tüm tutundurma çabaları ” olarak tanımlanır.⁸⁵

- Yarışma, oyun piyango ve çekilişler
- Hediyeler
- Örnek ürün (eşantiyon) dağıtımları

⁸⁵ Karafakıoğlu, Pazarlama İlkeleri, s.152

- Kuponlar ve hediye çekleri
- Satış noktası indirimleri
- Eğlenceler

2.5.2.4.Dağıtım

Dağıtım, pazarlama karmasını oluşturan diğer faktörlerin etkili olabilmesi ve başarılı bir biçimde uygulanabilmeleri için büyük önem taşımaktadır.

Sigorta sektöründe alınacak en önemli kararlardan biri dağıtım kanallarının seçimidir. Dağıtım kanalı, mal ya da hizmetin mülkiyetinin, üreticiden tüketiciye geçmesini sağlayan ulaşım yoluna denir.⁸⁶

Dağıtım kanallarının, etkinlik ve maliyet gibi unsurlar göz önüne alınarak çeşitlendirilmesi günümüz sigortacılık çalışma düzeni açısından son derece önemlidir. Sigortacılık faaliyetlerinin giderek çeşitlendiği yoğun rekabet ortamında sigorta şirketleri, daha verimli olabilmek adına ürünlerini değişik dağıtım kanalları ile etkin bir şekilde müşterilerine sunabilmelidirler.⁸⁷

Sigorta ürünlerinin tüketiciye ulaştırılması aşamasında 2 temel dağıtım sistemi kullanılmaktadır:

1-Dolaysız (Direkt) Dağıtım

2-Dolaylı (Endirekt) Dağıtım

⁸⁶ Berna Gönenç;"Sigortada Dağıtım ve Tutundurma Kanalları";(Marmara Üniversitesi SBE,1994),s.36

⁸⁷ Çipil,a.g.e.,s.16

2.6.TÜRK SİGORTA SEKTÖRÜNDE DAĞITIM KANALLARI

2.6.1.Dağıtım Kanallarının Belirlenmesi

Şirketin gereksinme duyduğu dağıtım kanalları tipi aşağıdaki unsurlara bakılarak belirlenebilir:⁸⁸

-Satış açısından,

-İlişki kurma ve geliştirme amacı doğrultusunda,

-Hizmetin özellikli alanlarında uygulanmak üzere?Örneğin hasar

Dağıtım kanallarını belirleme; doğru seçim “tesadüfi seçim” şeklinin tersi yaklaşımla, belirli kaidelere bağlanmış, ”araştırmacı seçim” ile mümkün olacaktır.⁸⁹

Dağıtım kanallarının sürekliliğinin önemi belirlenmeli; yukarıda belirtilen unsurlarla ilişki kurulmalı ve güven uyandırılmasının gerekliliği ortaya konmalıdır.

Dağıtım kanallarında karar kılarken işletmenin kültürel kimliği, becerileri ve ödülleri tespit edilmelidir. Piyasadaki mevcut dağıtım kanalları iyi analiz edilerek, dağıtım kalitesi irdelenmeli ve etkisi belirlenmelidir.

Ayrıca ortaya çıkabilecek eksikliklerin büyük kayıplara yol açmayacak plan değişiklikleri ve/veya eğitim geliştirme ve seçici yöntemlerin geliştirilmesiyle mi giderilebileceği ortaya konmalıdır.

Dağıtım kanallarıyla iletişimin sağlıklı ve uzun süreli kılınabilmesi amacıyla ikna edici bir dilin oluşturulması gereklidir. Bunu oluştururken dağıtım kanallarının sorunları tespit edilmeli; gereksinimleri belirlenmeli ve gereksinimleri karşılayacak alternatifler oluşturulmalıdır. Dağıtım kanallarının sorunlarını kendi kendilerine çözümlayebilmeleri için plan ve yöntemler hazırlanmalıdır.

⁸⁸ Irons;a.g.e.;s.163

⁸⁹ Sergici,a.g.e.,s.28

Son olarakta dağıtım kanallarının tipi hususunda tercih nedeni olarak yukarıda belirlenen unsurlara ek olarak girişim maliyetlerinin ne ölçüde olacağı ve şirketi ne ölçüde etkileyeceği tespit edilmelidir.

2.6.2. Dolaysız (Direkt) Dağıtım Kanalları

Dolaysız dağıtımda ürün, doğrudan sigorta şirketinin bünyesinde yer alan dağıtım unsurlarınca pazarlanmaktadır.⁹⁰

Türk sigorta sektörüne bakıldığında sigorta şirketlerinin sigortalılara aracı kullanmadan, doğrudan ulaşma biçimlerinin 2 farklı şekilde gerçekleştiğini görüyoruz:⁹¹

- Sigorta Şirketlerinin kendi pazarlama ve satış departmanları ile Yaptığı Dağıtım
- Sigorta Şirketlerinin İletişim Araçlarını Kullanarak Yaptığı Dağıtım

Direkt dağıtımda(doğrudan pazarlama) diğer dağıtım yöntemlerinde olduğundan çok daha sıkı ve ciddi disiplin vardır. Bu disiplin maliyetin kontrolü ve azaltılması yoluyla ürünün fiyatında esneklik sağlanmasını mümkün kılacaktır. Kuşkusuz bu yöntem, gereken en az sermayenin en verimli şekilde kullanılarak bireysel satış olanaklarını kullanmasını sağlar. Ancak diğer taraftan kolayın seçilerek uzun vadede şirketin güvenilirliğini zarar uğratabilecek girişimlerden kaçınılmalıdır.⁹²

Pazarlama esnasında dikkat edilmesi gereken bir saha; dolaylı dağıtımdaki araçların sağladığı potansiyeldir. Genellikle bu araçlar bu tür pazarlamanın kazançlarını azaltacağını düşünürler. Bu nedenle pazarlama projeleri, şirket ve araçların maliyetine katılacağı ve karını da paylaşacağı şekilde düzenlenebilir.⁹³

⁹⁰ Çipil;a.g.e.;s.16

⁹¹ Kursad Akkaya;"Türk Sigorta Sektöründe Dağıtım Kanalları";(Proje,Marmara Üniversitesi SBE,2001);S.19

⁹² Irons;a.g.e.;s.158

⁹³ Gönenç;a.g.e.;s.16

2.6.2.1. Sigorta Şirketlerinin Kendi Pazarlama ve Satış Departmanları ile Yaptığı Dağıtım

Sigorta şirketleri, sigorta teminatı almak isteyen müşterilere kendi kurdukları departman yolu ile ulaşmaktadırlar. Bu direkt dağıtım sisteminde en önemli nokta, eğitim seviyesi yüksek ve tüketiciye ne sunduğunu bilen satış elemanlarının kullanılmasıdır.

Kişisel satış çabalarının başarısı satış gücünün yetenekli satış elemanlarından oluşturulmasına bağlıdır. Etkin bir satış gücü oluşturabilmek için satış görevinin nasıl tanımlanacağını ortaya net olarak koymak gerekir.⁹⁴

2.6.2.2. Sigorta Şirketlerinin İletişim Araçlarını Kullanarak Yaptığı Dağıtım

Teknolojinin ilerlemesi ile sigorta ihtiyaçlarının karşılanmasında alternatif metotlar uygulanmaya başlanmıştır. Özellikle zaman tasarrufu ve araçlara ödenen komisyonlardan sağlanan tasarruflar nedeniyle tercih edilen metotlardan biridir.

Gazete, dergi, Tv, radyo, telefon ve internet gibi iletişim araçları kullanılarak sigorta alıcısıyla irtibata geçilir.⁹⁵

Bu tür pazarlamanın başlıca avantajları şunlardır:

- Halka basit ve pahalı olmayan poliçeler sunmak için iktisadi bir yoldur.
- Mesaj daha hızlı şekilde ve daha çok kişiye iletilir.
- Üretilen gelir doğrudan reklamın fonksiyonudur.
- Kampanya sonuçlarının başarısını ya da başarısızlığını ölçümlemek kolaydır.

⁹⁴ Elbeyli;a.g.e.;s.79

⁹⁵ Gönenç;a.g.e.;s.13

2.6.3.Dolaylı (Endirekt) Dağıtım Kanalları

Dolaylı Dağıtım; sigortacı ile müşteri arasındaki alım-satım ilişkisinin hukuki bağımlılığı olan aracı kuruluşlarla sağlanması halidir.

Dolaylı Dağıtımda dağıtım kanalının etkinliği kanal üyeleri arasındaki işbirliğine bağlıdır. Dolaylı dağıtımın tercih edilmesinin nedenlerinden bir de dağıtım kanalında yeralan kanal üyelerinin bir çok pazarlama fonksiyonunu üreticiye göre çok daha etkin bir biçimde gerçekleştirmesidir.⁹⁶

Türk Sigorta Sektöründe yeralan aracılardan 7397 sayılı Sigorta Murakebe Kanunu'na göre acenteler, brokerler ve prodüktörler olduğu daha önceki bölümlerde açıklanmıştı.

Yeni çıkan 5684 sayılı kanunda ise sigorta aracılardan acenteler ve brokerler olarak açıklanıyor.

Türk Sigorta Sektörü verileri incelendiğinde dolaylı dağıtım kanallarının hem pazarlama da hem de sektörün genel istihsal istatistiklerindeki ağırlığı hissedilmektedir.

2.7.SİGORTA PAZARLAMASI VE ACENTE

Sigorta pazarlamasının geleneksel yapısı pazarlama yönlü uygulamalarda daha konservatif davranılmasını zorunlu kılmaktadır. Bu geleneksel yapının pazarlama kavramını kapsadığını ifade etmekte güçlük çekilmektedir. Pazarlama kavramının bir ileri aşaması olan toplumsal refaha katkı konusunun henüz gündemde olmadığı görüşü hakimdir.

Sigorta pazarlaması, hedef tüketici ve toplumun istek ve ihtiyaçlarını tatmin edecek kar sağlamayı hedeflemektedir. Sigorta pazarlamasının özünde, tüketici veya müşterinin tabii dengesinin bozulma ihtimaline karşı onu yeniden kuracak veya ikame edecek bir ödülün ve bu oluşacak bir mutluluğun pazarlaması yatmaktadır. Yani sigorta

⁹⁶ Karafakıoğlu, Pazarlama İlkeleri, a.g.e., s.192

hizmetiyle ve poliçesiyle, tüketici ve müşteriye “vaat edilmiş bir mutluluk” pazarlanmaktadır.⁹⁷

Sigorta şirketlerinin güven kuruluşları olmaları ve satışın daha çok adam adama markaj esasına dayanması sebebiyle acenteler sigorta pazarlamasının vazgeçilmez unsurlarıdır. Acenteler sigorta şirketlerinin ülkedeki mevcut idari birimlerde faaliyet göstermek üzere tayin ettikleri kişi veya kuruluşlardır. Asli görevleri sigorta şirketlerinin ulaşmak istedikleri kitlelere, kendi sosyal ve ekonomik imkanlarını katarak ulaşmaktır; yani sigorta şirketinin pazarladığı riskleri için kişilerde riski devretme ihtiyacını uyandırmak ve/veya bu ihtiyaç içinde bulunanları çalıştığı sigorta şirketine yönlendirmektedir. Acentelik sistemi olmadan sigortacılık faaliyetini yürütmek hemen hemen imkansızdır. Tabii ki acentelerin eğitim seviyesi, kalitesi, etrafında yarattığı güven ve itibar sigorta hizmetinin pazarlanmasını etkileyecek diğer faktörlerdir.⁹⁸

Acenteler, pazarlama departmanlarının oluşturduğu dağıtım kanalları içerisinde en etkin olanlardır. Sigorta ürünleri Türkiye’de ağırlıklı olarak sigorta acenteleri vasıtasıyla pazarlanmaktadır.

2.7.1.Sigorta Şirketleri-Acente Pazarlama İlişkisi ve Desteği

Son yıllarda sigorta şirketleri tarafından pazarlamanın önemi daha çok anlaşılmış, dağıtım kanallarının oluşturulup, yönlendirildiği, yönetildiği, hedef tüketici ve toplumun ihtiyaçlarını karşılamak doğrultusunda ürünlerin geliştirilip, fiyatlandırılmasının, tutundurulmasının ve dağıtılmasının sağlandığı pazarlama departmanları sigorta işletmeciliğinde önemli bir yer almıştır. ⁹⁹

Şirketlerin pazarlama departmanları, dağıtım kanallarına karşı tutumlarına göre farklılık göstermektedir.¹⁰⁰

⁹⁷ Muhittin Karabulut; **Sigorta Pazarlaması**, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları, 1996, s.2.

⁹⁸ Elbeyli, a.g.e., s.78

⁹⁹ Cengiz Sarıkayalı, **Sigortacılıkta Pazarlama ve Satış Semineri**, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Sigortacılık Dergisi, Bursa, 2000, s.6

¹⁰⁰ Irons; a.g.e.; s.186

- **Acente kanalına yönelik pazarlama departmanları;**

Acente ağına önem vermekte, sigortanın ancak acente ile satılacağına inanmaktadırlar. Çevresi geniş bu işi yapabilecek kişilere acentelik tesis edilmektedir. Acente eğitimine ve motivasyonuna önem vermekte, acente motivasyonunda daha ziyade acenteyi ziyaret, sorunlarını dinleyip çözüm getirme, acenteye hedef vermek ağırlık kazanmaktadır. Acenteye teknik ve uzman desteği daha ziyade teknik birimler tarafından verilmektedir.

- **Acente ve direkt satışa yönelik pazarlama birimleri;**

Pazarlamaya daha dönük olarak sigorta işletmelerinde görülen bir yapılanmadır. Acente teşkilatı kurulurken profesyonel acenteler tesis edilmeye çalışılmaktadır. Acente motivasyonunun da öncelikle acente promosyonuna ve eğitimine önem vermektedirler. Acentelere teknik ve uzman desteği pazarlama öncülüğünde verilmektedir. Direkt satış olayında büyük gruplara yönelik çalışmakta, riskin analizinden, gerekli teminatların hazırlanmasından, teklif verilmesine kadar pazarlama birimi çalışmakta, teklifin fiyat çalışmasını teknik servis yönetmektedir. Bu nedenle pazarlama departmanlarında çalışan elemanların pazarlamayı çok iyi bilmesine ve teknik açıdan yetişmesine önem verilmektedir.

- **Direkt satışa yönelik pazarlama birimleri;**

İşletmelerin, organizasyonları pazarlamaya dönük olarak kurulmuştur. Elit firmalara yönelik direkt satış şeklinde çalışılmaktadır. Pazarlama, müşterinin bulunup, motivasyonundan, sigorta edilmesinden, takibinden, tahsilatının yapılıp, hasar ödemesine kadar sorumludur. Ayrıca çok profesyonel acenteler ile çalışılmaktadır. Sigortacılığın sadece profesyonel acenteler ile satılacağına inanmakta, diğer acentelerin riski iyi yönetemedikleri, bilgi yetersizliği sonucu hasarda büyük problemlere neden olup, sigortanın gelişimine darbe vuracaklarını savunmaktadırlar. Kendi içlerinde eğitime çok önem verilmektedir. Riskin tam fiyatını vermek için çalışmakta çok düşük fiyat verip, sonuçta zararlı çıkacakları işleri sigortalamamaktadırlar. Direkt satışa

yönelik pazarlama birimlerine bankaların şube ağırları aracılığı ile yapmış oldukları sigorta satışlarını ekleyebiliriz.

2.7.2. Sigorta Pazarlamasını Etkileyen İşletme İçi ve Dışı Faktörler

İşletme içi faktörler; organizasyon yapısı, personel, üretim, kuruluş yeri, firma imajı, araştırma ve geliştirme, finansman olarak sıralanabilir. ¹⁰¹

İşletme dışı faktörler;¹⁰²

1. Sosyal faktörler:

- Toplumun sosyal ve kültürel değerleri, yaşam biçimi, gelenek ve görenekleri, inançları.

- Sigorta kavramına toplumun bakış açısı, sigorta bilincinin yokluğu, ihmalcilik, kadercı düşünce.

2. Politik ve hukuki faktörler:

- Devletin ve mahalli idarelerin çıkardıkları yasalar, tüzük ve yönetmelikler, aldıkları çeşitli kararlar.

3. Ekonomik faktörler:

- Ekonomik kalkınma hızı

- Sigortanın ekonomik işlevinin yeterince anlaşılabilmesi

4. Rekabet

5. Teknolojik gelişmeler

¹⁰¹ İsmet Mucuk, **Pazarlama İlkeleri**, 5.b. , İstanbul: Der Yayınları, 1990, s. 24-30

¹⁰² Babaoğlu, a.g.e., s.61

2.8.TÜRK SİGORTA SEKTÖRÜ PRİM ÜRETİMİ VE DAĞITIM KANALLARININ ETKİSİ

Sigorta şirketleri, dağıtım kanalları sistemlerini arzulanan poliçelerin, arzulanan yerde, istenilen zamanda alıcının istediği hizmet seviyesine uygun olan en düşük toplam maliyetle ulaştırmasını sağlayacak şekilde kurmalıdırlar.¹⁰³

Türk sigortacılık sektörünün prim üretimi yıllar itibariyle değerlendirildiğinde hem nominal olarak hem de reel olarak artmıştır. Bununla birlikte oldukça düşük düzeydedir. Toplanan sigorta primlerinin gayrisafi milli hasıla içerisindeki payı halen %1'den daha düşüktür. Cumhuriyet dönemi gelişmeleri sonucunda direkt prim üretiminin %90'lardan daha büyük bir kısmı artık Türk Sigorta Şirketleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Ancak yabancı ortaklı Türk şirketleri hesaba katılmadığında bu oran %80-85'lere düşmektedir. Yurtdışı reasüransların da gözönünde bulundurulması halinde ise bu oran %40'ların altına düşmektedir. Bu oldukça düşük bir orandır.¹⁰⁴

Günümüzde sigorta sektörünün yoğun pazarlama faaliyetleri ve dağıtım kanallarını etkin kullanması gerekliliğini daha önceki bölümlerde değinmiştik. Aşağıda yeralan tabloda Türk Sigorta Sektörünün 2006 yılında gerçekleştirmiş olduğu primlerin branş ve satış kanalı bazlı dağılımı gösterilmektedir.

¹⁰³ Elbeyli;a.g.e.;s.76

¹⁰⁴ Güvel ve Güvel;a.g.e;s.39

Tablo 12**Satış Kanalı Ayrımlı 2006 Yılı Sigorta Sektörü Yazılan Primleri**

BRANŞ	Tüm Şirketlerin Yazılan Primlerinin Satış Kanalı Dağılımı				
	Merkez	Acente	Banka	Broker	Toplam
Yangın	150.857.797	804.245.826	214.387.414	212.474.320	1.381.965.357
DASK	6.747.107	152.086.479	45.051.620	2.224.515	206.109.720
Nakliyat	41.973.366	221.029.821	24.492.935	51.152.941	338.649.064
KMA	31.225.344	1.377.408.427	22.451.911	23.684.577	1.454.770.259
Kaza	158.715.490	2.360.534.797	373.503.301	154.519.684	3.047.273.272
Ferdi Kaza	63.017.999	158.064.924	73.698.352	13.131.148	307.912.423
Kredi	3.832.108	1.260.412	1.939.806	1.229.056	8.261.382
Hukuksal Koruma	388.032	20.807.650	2.370.285	510.327	24.076.294
Mühendislik	87.409.708	217.314.614	55.778.833	65.094.573	425.597.728
Tarım	3.383.419	40.903.436	7.441.677	2.638.852	54.367.385
Sağlık	246.074.145	415.192.806	81.966.677	235.671.876	978.905.503
TOPLAM HAYAT DIŞI	793.624.516	5.768.849.193	903.082.810	762.331.868	8.227.888.387
HAYAT	335.393.807	459.009.787	578.506.528	12.845.780	1.385.755.902
GENEL TOPLAM	1.129.018.323	6.227.858.980	1.481.589.338	775.177.648	9.613.644.289

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği, "2006 Yılı Türk Sigorta Sektörü Verileri", 2007

Tablo incelendiğinde Türk Sigorta sektörünün 2006 yılında hayat ve hayat dışı branşlarda toplam 9,613,644,289.-TL prim üretimi gerçekleştirdiğini görmekteyiz. Satış kanalı bazlı baktığımızda prim üretiminde ilk sırayı toplam 6,227,858,980.-TL ile acenteler gerçekleştirmiştir. İkinci sırayı 1,481,589,338.-YTL ile banka acenteleri, üçüncü sırayı ise 1,129,018,323.-YTL ile şirket merkezleri almıştır. Prim üretiminde sıralamadaki son sırada 775,177,648.-TL'lik üretimle brokerler yer almaktadır.

Tablo 13**2006 Yılı Sigorta Sektörü Yazılan Prim Proporsiyonları**

BRANŞ	Tüm Şirketlerin Yazılan Primlerinin Branş ve Satış Kanalı Payları (%)				
	Merkez	Acente	Banka	Broker	Toplam
Yangın	10,92%	58,20%	15,51%	15,37%	100,00%
DASK	3,27%	73,79%	21,86%	1,08%	100,00%
Nakliyat	12,39%	65,27%	7,23%	15,11%	100,00%
KMA	2,15%	94,68%	1,54%	1,63%	100,00%
Kaza	5,21%	77,46%	12,26%	5,07%	100,00%
Ferdi Kaza	20,47%	51,33%	23,93%	4,26%	100,00%
Kredi	46,39%	15,26%	23,48%	14,88%	100,00%
Hukuksal Koruma	1,61%	86,42%	9,84%	2,12%	100,00%
Mühendislik	20,54%	51,06%	13,11%	15,29%	100,00%
Tarım	6,22%	75,24%	13,69%	4,85%	100,00%
Sağlık	25,14%	42,41%	8,37%	24,08%	100,00%
TOPLAM HAYAT DIŞI	9,65%	70,11%	10,98%	9,27%	100,00%
HAYAT	24,20%	33,12%	41,75%	0,93%	100,00%
GENEL TOPLAM	11,74%	64,78%	15,41%	8,06%	100,00%

Kaynak : Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği, "2006 Yılı Türk Sigorta Sektörü Verileri", 2007

Türk Sigorta sektörünün 2006 yılında hayat ve hayat dışı branşlarda toplam prim üretimini yüzdesel olarak incelediğimizde ise; acentelerin hayat dışı branşlarda toplam üretim rakamının %70,11'ini gerçekleştirerek birinci sırada yer aldığını; hayat branş toplam üretim rakamının ise %33,12'lik payı gerçekleştirerek ikinci sırada yer aldığını tespit ediyoruz. Tüm branşlar prim üretimi genel toplamında ise acentelerin sahip olduğu %64,78'lik pay ile ne derecede önemli olduğu ortaya çıkmaktadır.

3.AVRUPA BİRLİĞİ ÜYE ÜLKELERİNDE SİGORTA ACENTELİKLERİ

3.1.AVRUPA BİRLİĞİ

Avrupa Birliği, II. Dünya Savaşı'nın ardından büyük bir yıkıma uğrayan Avrupa'da, barışın ve bölgesel istikrarın yeniden sağlanması ve ekonomik yeniden yapılanma amacıyla oluşturulan bir ülkeler topluluğudur.

II. Dünya Savaşı'nın yol açtığı büyük yıkımın ardından, altı Avrupa ülkesi (Belçika, Hollanda, Lüksemburg, İtalya, Almanya ve Fransa) aralarında yeniden bir savaş çıkmasını engelleyecek her tür önlemi almaya karar vermişlerdir. Bunun için de savaş sanayinin iki temel unsuru olan kömür ve çelik üretimini Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu'na bağlayarak yeni bir savaş olasılığını imkânsız hale getirmişlerdir. Bu girişim, günümüzdeki adıyla Avrupa Birliği'nin temellerini atmıştır.¹⁰⁵

Avrupa'da bütünleşme sürecine ivme kazandıran, biri federasyon yanlısı diğeri işlevselci iki akımın başlıca savunucuları İtalyan federalist Altiero Spinelli ile 1951'de Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu'nun (AKÇT) kurulmasına yol açan Schuman Planı'nın ilham kaynağı Jean Monnet'dir. Federasyon yanlısı bu yaklaşım, yerel, bölgesel, ulusal ve Avrupa ölçeğindeki güç odakları arasında diyaloga ve tamamlayıcı bir ilişki kurulmasına dayanıyordu. İşlevselci yaklaşım ise egemenliğin ulusal düzeyden Topuluk düzeyine tedricen aktarılmasını savunuyordu. Bu iki görüş, günümüzde, tek pazar, para politikası, ekonomik ve sosyal kaynaşma, dış politika ve güvenlik gibi ortak eylemin devletlerin tek tek hareket etmelerinden daha etkili olduğu alanlarda, demokratik ve bağımsız Avrupa kurumlarına ulusal ve bölgesel makamlar kadar sorumluluk verilmesi gerektiği inancında iç içe geçmiştir. Sonuç olarak 1951 yılında Avrupa Kömür Çelik Topluluğu (AKÇT) Belçika, Batı Almanya, Lüksemburg, Fransa, İtalya ve Hollanda'dan oluşan 6 üye ile kuruldu. Bu ülkelerdeki kömür ve çelik sanayii

¹⁰⁵ Avrupa Birliği Genel, <http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/AB+ve+uyum/AvrupaBirligi /ABGenel/> ,(27 Nisan 2007)

ile ilgili alınan kararlar, bağımsız ve devletlerüstü bir kuruma (Yüksek Otorite) devredildi. Söz konusu kurumun ilk başkanı ise Jean Monnet oldu.¹⁰⁶

Birkaç yıl içinde AKÇT öyle başarılı oldu ki söz konusu altı ülke işbirliklerini daha da ileriye götürmeye ve ekonomilerindeki diğer sektörleri de bütünleştirmeye karar verdi. 1957 yılında Roma Antlaşmalarını imzaladılar. Böylece Avrupa Atom Enerji Topluluğu (AAET) ve Avrupa Ekonomik Topluluğu (AET) oluşturuldu. Üye devletler kurdukları “ortak pazar” ile aralarındaki ticari engelleri kaldırdılar.¹⁰⁷

1969 yılında gerçekleştirilen ve günümüz Avrupa entegrasyon sürecine önemli ölçüde şekil veren La Haye Zirvesi'nde Topluluklara katılma talebinde bulunan İngiltere, İrlanda, Danimarka ve Norveç ile konuya ilişkin müzakerelerin başlatılması kabul edilmiştir. İki yıl süren müzakerelerden sonra İngiltere, İrlanda ve Danimarka 22 Ocak 1972'de tam üye olarak Topluluğa katılmışlar, Norveç'in katılma anlaşması ise ülkede yapılan referandumla reddedilmiştir.

Avrupa Ekonomik Topluluğu ilk kez 1973 yılında İngiltere, Danimarka ve İrlanda'nın katılımıyla genişlemiş, bundan sonraki genişlemeye 1981'de Yunanistan, 1986'da İspanya ve Portekiz'in katılımı şeklinde olmuş, üye sayısı 12'ye çıkmıştır.

İspanya ve Portekiz'in katılımıyla AT başlangıçtaki üye devlet sayısını ikiye katlamıştır; İspanya ve Portekiz'in katılımıyla topluluk güneye doğru genişlemiştir.

Bu genişlemeler, On ikiler'in, ekonomik gelişmeleri arasındaki farklılıkları azaltmaya yönelik yapısal programlar uygulamalarını kaçınılmaz kıldı. Bu dönemde Topluluk Güney Akdeniz ile Afrika, Karayipler ve Pasifik (AKP) ülkeleri ile yeni anlaşmalar imzalayarak uluslararası düzeyde daha önemli bir rol oynamaya başladı; AKP ülkeleri birbirini izleyen dört Lomé Sözleşmesi (1975, 1979, 1984 ve 1989) ile Toplulukla bağ kurdu. Tüm GATT üyeleri arasında 15 Nisan 1994'te Marakeş'te imzalanan bir anlaşma ile dünya ticaretinin gelişiminde yeni bir aşamaya girildi.

¹⁰⁶ Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, <http://www.abgs.gov.tr/index.php?p=105&l=1>, (16 Mayıs 2007)

¹⁰⁷ Avrupa Birliği Tarihçe, http://www.abofisi.metu.edu.tr/ab_tarihi.htm/, (02 Mayıs 2007)

Pazarlıkları bir blok olarak sürdüren Avrupa Birliği görüşmelere damgasını vurma ve çıkarlarının gözetilmesini sağlama konusunda çaba harcadı.¹⁰⁸

1 Ocak 1995'te Avrupa Birliği'ne üç yeni üye katıldı. Avusturya, Finlandiya ve İsveç kendilerine özgü katkılarıyla Birliği zenginleştirmekte, Orta ve Kuzey Avrupa'da yeni açılımlar sağlamaktadırlar. 2004 yılında ise on yeni ülke Avrupa Birliği'ne üye oldu. (Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Macaristan, Letonya, Litvanya, Malta, Polonya, Slovakya ve Slovenya). 1995 tarihinde üyelik başvuruları kabul edilen Bulgaristan ve Romanya ile 2000 yılında resmi müzakerelere başlandı ve 2007'de birlik üyesi olabilecekleri öngörülmektedir. 1987 yılında üyelik başvurusunda bulunmuş olan Türkiye ise 3 Ekim 2005'te müzakere çerçeve belgesinin kabulü ile resmen müzakere sürecine başlamaya hak kazanmıştır. Müzakerelerin ilk bölümü olan tarama sürecinin tamamlanma tarihinin Eylül 2006 olacağı öngörülmektedir. 2003'te adaylık başvurusunu yapmış olan Hırvatistan ile 2005'te müzakerelere başlanmıştır. 2004'te adaylık başvurusu yapan Makedonya ise Aralık 2005'te aday ülke statüsü kazanmıştır. Son olarak da Arnavutluk, Sırbistan-Karadağ, Bosna Hersek ve BM güvencesi altında korunan Kosova adaylık statüsü bekleyen ülkelerdir.¹⁰⁹

3.2.AVRUPA BİRLİĞİ TEK SİGORTA PİYASASI

Finansal hizmetler alanında Avrupa Birliği'nin temel önceliklerinden biri sigortacılık sektöründe bir tek pazar yaratmak olmuştur.

Avrupa Ekonomik Topluluğunu kuran 25 Mart 1957 tarihli Roma Antlaşmasının sekizinci maddesi, "Avrupa Ortak Pazarının" oniki yıllık bir geçiş dönemi boyunca kademeli olarak kurulmasını hükme bağlamıştır.¹¹⁰

Sigorta alanında tek pazarın gerçekleştirilmesi süreci, 1961 yılında ulusal hukuk kurallarının yaklaştırılması amacını taşıyan hizmetlerin serbest dolaşımına ilişkin genel programın kabulüyle başlamıştır. 1 Temmuz 1994 tarihinden itibaren Avrupa Birliği sigorta piyasaları(1 Mayıs 2004 tarihi itibariyle üyelikleri gerçekleşen 10 yeni

¹⁰⁸ T.C.Başbakanlık,Avrupa Birliği Genel Sekreterliği,2007

¹⁰⁹ Tek Sigorta Pazarı,<http://www.abgs.gov.tr/index.php?p=105&l=1>,(13 Mayıs 2007)

¹¹⁰ Atalay;a.g.e;s.9

ülkede dahil olmak üzere) ile Avrupa ekonomik alanı altında Lihtenştayn, Norveç ve İzlanda geniş ve tek bir sigorta pazarı oluşturmuşlardır.¹¹¹

Sürecin 40 yıldan fazla zamana yayılması, üye devletlerdeki düzenlemelerin kapsam ve yapılarına ilişkin farklılıklardan kaynaklanmaktadır.

Yerleşme hakkına ilişkin 2.başlık uyarınca, bir üye devlet vatandaşı serbest meslek sahibi kişiler veya tescilli ofisi, merkezi sözkonusu üye devlette bulunan şirketler, başka bir üye devlette o devletin kendi vatandaşları için belirlemiş olduğu koşullardan farklı koşullara tabi olmaksızın “sürekli ikametgah” hakkına sahip olarak bir ticari faaliyette bulunabilmektedir. Bu çerçevede, bir üye devlet vatandaşının başka bir üye devlet sınırları içerisinde yerleşme hakkına yönelik kısıtlamalar yasaklanmıştır. Bu yasaklama herhangi bir üye devlet sınırları içerisinde yerleşik herhangi bir üye devlet vatandaşının acente, şube veya bir yan şirket kurmak suretiyle yerleşmesine yönelik kısıtlamaların kaldırılması içinde geçerlidir.¹¹²

Hizmetlerle ilgili üçüncü başlıkta ise; bir üye devlet vatandaşı serbest meslek sahibi kişilerin veya merkezi bir üye devlette mukim bulunan şirketlerin, başka bir üye devlette, o devletin kendi vatandaşları veya o devlette mukim şirketler için belirlenmiş olandan farklı koşullara tabi olmaksızın hizmet sağlama hakkına sahip olabileceği öngörülmüştür. Birlik içerisinde yerleşik üye devlet vatandaşlarına hizmet sunumuna yönelik kısıtlamalar yasaklanmıştır.

Sigorta Şirketlerine, ev sahibi ülke tarafından verilen sigortacılık işlemleri yapma etkisine, Avrupa Pasaportu(European Passport) denilmektedir. Sigorta şirketleri sahip oldukları “Avrupa Pasaportu” ile sigortacılık faaliyetlerini, Avrupa Birliği’ne üye olan tüm ülkelerde gerçekleştirebilmektedirler. Bu pasaporta sahip sigorta şirketleri, hizmetlerini doğrudan kendi ülkelerinden, başka bir üye ülkeden veya diğer üye ülkelerde şubeler açmak kaydıyla yapabilmektedirler.

¹¹¹ TSRSB Yayınları,Avrupa Birliği’ne Uyum Sürecinde Türk Sigorta Sektörü, İstanbul:Ceyma Matbaacılık,2005,s.63

¹¹² Suna Oskay,Avrupa Tek Sigorta Piyasası,Birlik’ten dergisi Ocak/Mart 2005,Sayı 1,s.811

Getirilen düzenlemelerle, Avrupa Birliği içerisinde faaliyet gösteren Şirketlerin diğer üye devletlerde sigorta hizmetleri sunmalarına ilişkin yasal engeller ortadan kaldırılmıŐ, ve Şirketlerin bu tür hizmetleri gerçekleŐtirmeleri sadece ticari hükümlere bađlanmıŐtır.

Tek sigorta piyasasını oluşturan direktiflerle Şirketin genel merkezinin bulunduğu üye devlet tarafından bir sigorta taahhüdünün yetkilendirilmesi, ve finansal denetiminin yapılması için tek bir ortak sistem oluŐturulmuŐ ve menşe ülke kontrolü esas alınmıştır.¹¹³

Avrupa tek sigorta piyasasını oluşturan direktifler, sigorta sözleşmelerinde uygulanacak tarifeler serbest bırakıldığı için, üye devletlerin prim fiyatlarındaki kontrolü ile poliçe Şartlarının n bildirimini ve onaylanması zorunluluğunu da ortadan kaldırmıştır.

Avrupa tek sigorta piyasasında, sigorta tarifelerinin serbest bırakılmıŐ olmasına rağmen, farklı AB lkelerinde farklı sigorta tarifeleri bulunmaktadır.

Avrupa Birliği tek sigorta piyasası, poliçe sahiplerine, sigorta sözleşmesinin bildikleri bir yasanın uygulanmasına bağlı olduğunu garanti etmekte ve dolayısıyla, yabancı bir sözleşme yasasının getireceği hukuki belirsizlikleri önlemektedir.

Geniş ve tek bir sigorta piyasasının kurulması dünyada bir benzeri daha olmayan bir geliŐmedir. Tek bir sigorta piyasası içerisinde Şirketler rnlerini Avrupa Birliği yesi tüm ülkelerde serbestçe satabildikleri gibi, kişiler de sigortacılık işlemleri için kendi yerleşik buldukları ülke dışında herhangi bir üye devlet sigortacısına baŐvurabilmektedir.

Avrupa Komisyonu, tek sigorta piyasasının düzgün bir Şekilde iŐlemesi için çeşitli tedbirler almaktadır. Öncelikle, hizmetlerin serbestliğinin sağlanması ve sigorta kuruluşlarının önündeki mevcut engellerin kaldırılması yönünde çalışmalar yapılmış ve

¹¹³ Berna Özşar, **Avrupa Birliği Sigorta Mkteseabat Rehberi**, TSRŞB Yayın no:3, Mayıs 2005

sigorta sektöründe “general good” prensibiyle ilgili bir tebliğ (communication) yayınlamıştır.¹¹⁴

Tek sigorta piyasası ile Avrupa Birliği yalnızca şirketlerin aralarındaki rekabeti arttırmayı değil kişilerin daha iyi ürünlere güvenle erişimini sağlayacak olanakları sunmayı da hedeflemektedir. Bu amacın gerçekleşmesi ile rekabetçi bir sigortacılık sektörünün oluşması sağlanacak, bu da ekonomik etkinlik ve gelişmeye katkıda bulunacaktır.

Bu gelişmelerle birlikte Avrupa Birliği'nin sigortacılık sektöründe iki temel görevi bulunmaktadır:

- Tüm Avrupa Birliği vatandaşlarının piyasadaki mevcut sigorta ürünlerine erişimlerini mümkün kılmak ve sigorta işlemlerinde kendilerine gerekli yasal ve finansal korumayı sağlamak¹¹⁵;
- Bir üye devlette faaliyet gösterme iznine sahip bir sigorta şirketinin Avrupa Birliği genelinde faaliyette bulunabilmesi için yerleşme hakkı ile hizmet sunumu hakkından faydalanmasını sağlamak.

3.2.1. Avrupa Birliği Sigorta Komiteleri

Avrupa Birliği'nde sigortacılık alanında önem taşıyan üç komite yer almaktadır¹¹⁶:

- Sigorta Komitesi
- Avrupa Sigorta ve Emeklilik Denetleyicileri Komitesi
- Avrupa Sigorta ve Mesleki Emeklilik Komitesi

¹¹⁴ Suna Oksay, “2005 Yılında AB Sigortacılığındaki Gelişmeler ve Türkiye”, Birlik'ten Sayı 3

¹¹⁵ Çetin Alanya, “Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinde Türk Sigorta Sektörü”, I. Ulusal Sigorta Sempozyumu, I. b., İstanbul: Ceyma Matbaacılık, s.45

¹¹⁶ Berna ÖZŞAR; **Avrupa Birliği Tek Sigorta Piyasasını Düzenleyen Mevzuat**; TSRSB Yayınları; s.368

Sigorta Komitesi, Avrupa Komisyonu'na sigortacılık alanında destek sağlamak adına kurulmuş bir kurumdur. Amacı ise komisyonla ulusal yetkili merciler arasında daha yakın işbirliğinin geliştirilmesini sağlamaktır. Komiteye Avrupa Komisyonu temsilcisi başkanlık eder ve üye devlet temsilcileri görev yapar. Ayrıca sigorta sektörüne ilişkin olarak Topluluk hükümlerinin, özellikle de doğrudan sigortacılığa ilişkin direktiflerin uygulanmasına ilişkin sorunları da inceler.

Avrupa Sigorta ve Emeklilik Denetleyicileri Komitesi(*Committee of European Insurance and Pensions Supervisors –CEIOPS*) ise sigorta, reasürans ve mesleki emeklilik konularında taslak uygulama önlemlerinin hazırlanmasında Avrupa Komisyonu'na tavsiyelerde bulunmak üzere kurulmuştur.

Komite, Avrupa Birliği genelinde Üye Devletlerin denetleyici uygulamalarının yakınlaştırılması ve AB Direktiflerinin tutarlı şekilde uygulanmasına katkıda bulunmaktadır. Komite aynı zamanda denetlenen kurumlara ilişkin bilgi değişimi de olmak üzere denetleyici işbirliği için bir forum niteliği taşımaktadır.

Komite temsilcileri Üye Devletler tarafından sigorta denetimi, reasürans ve mesleki emeklilik denetimi alanlarındaki yetkili mercilerin üst düzey temsilcileri arasından belirlenmektedir. Avrupa Komisyonu da Komite'nin tartışmalarına katılmak üzere üst düzey bir temsilci görevlendirmektedir.¹¹⁷

Avrupa Sigorta ve Mesleki Emeklilik Komitesi önümüzdeki yıllarda Sigorta Komitesinin yerini alacaktır. Ancak Sigorta Komitesinin danışmanlık fonksiyonlarını değiştiren direktifler yürürlüğe girene kadar bu komitenin faaliyetleri ertelenmiş durumdadır. Bu komitenin sigorta, reasürans, mesleki emeklilik ve bu konulardaki Komisyon önerilerine ilişkin olarak Avrupa Komisyonu'na tavsiyelerde bulunacak ve yine üye devletlerin üst düzey temsilcilerinden oluşacaktır. Komiteye Komisyon temsilcisi başkanlık yapacaktır.

¹¹⁷ AB Tek Sigorta Piyasası, <http://www.tsrsb.org.tr/tsrsb/AB+ve+uyum/> Avrupa Birliği Tek Sigorta Piyasası/ ABSigortacilikKomiteleri/(15 Mayıs 2007)

3.3.AVRUPA BİRLİĞİ ÜYE ÜLKELERİNDE SİGORTA ARACILARI

Avrupa Birliği üye ülkelerinde sigorta ürünlerini pazarlayan dağıtım kanalları farklılık göstermektedir. Hollanda, Polonya ve Slovenya'nın aralarında yer aldığı birkaç ülkede acenteler toplam sigorta priminin yarısından fazlasını pazarlamaktadırlar. Portekiz, Fransa ve İtalya'nın dahil olduğu bir kısım ülkelerde ise bankaların sigorta ürünleri pazarlamasında liderliği sözkonusudur. İsviçre'de ise sigorta ürünleri satışının %84'ünü şirket çalışanları gerçekleştirmektedir. Hayat ve Hayatdışı ürünlerin satış kanalları birbirinden ayrılmaktadır.¹¹⁸

Avrupa Birliği içerisinde sigorta ve reasürans ürünlerinin dağıtımında sigorta ve reasürans aracılarının önemli bir rolü bulunmaktadır. Bu alandaki Avrupa Birliği mevzuatı sigorta alanındaki tek pazarın düzgün işleminin önünde engel oluşturan ve aracılardan Avrupa Birliği genelinde serbestçe faaliyet göstermelerini engelleyen bazı sorunları ortadan kaldırmayı hedeflemektedir.

Tek sigorta piyasası, sigorta aracılarının AT Antlaşması hükümlerine uygun biçimde Avrupa Birliği genelinde faaliyette bulunabildikleri, serbestçe yerleşerek hizmet sunabildikleri bir piyasadır. Avrupa Birliği içerisinde aracılar sigorta ürünlerinin pazarlanması sürecinde önemli role sahiptirler. Bununla birlikte aracılar sigorta müşterilerinin özel ihtiyaçlarının tespit edilmesinde, çıkarlarının korunmasında, kendilerine tavsiyelerde bulunulmasında kilit önem taşımaktadırlar. Bu nedenle, tek sigorta piyasasının işleyişinde aracılar temel bir unsur teşkil etmektedirler.

“Sigorta aracılığına ilişkin 9 Aralık 2002 tarih ve 2002/92/EC sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi”, uyumsuzlukları ortadan kaldırma ve Avrupa piyasasını bölünmüş bir yapı görünümünden kurtarma amacı taşımaktadır. Böylelikle aracılardan arasındaki rekabet artacak, sigorta yaptırmak isteyen kişilerin kendi ihtiyaçları ve sahip oldukları ekonomik koşullara uygun olarak daha geniş bir ürün yelpazesine erişim sağlamaları mümkün olacaktır.

¹¹⁸ CEA Statics, European Insurance in Figures, 2006, s.26

“Sigorta Aracıları Direktifi” olarak da bilinen 2002/92/EC sayılı Direktif, sigorta ve reasürans aracılığı faaliyetlerinin, bir Üye Devlette yerleşik veya orada yerleşmeyi planlayan gerçek ve tüzel kişilerce gerçekleştirilmesi için gerekli kuralları belirlemektedir.¹¹⁹

3.3.1. 2002/92/EC Sayılı Sigorta Aracıları Direktifi ve Kapsamı

Direktifte sigorta aracılarının yüksek düzeyde bir profesyonellik ve mesleki yeterliliğe sahip olmalarının, bütünleşmiş bir piyasada faaliyet göstermenin temel bir gerekliliği olduğu önemle vurgulanmıştır. Direktif sigorta aracıları için “Tek Avrupa Pasaportu” uygulaması da getirerek, aracılarının, kendi menşe ülkelerinin kontrolünde olmak koşuluyla Avrupa Birliği’nin herhangi bir ülkesinde faaliyet gösterebilmelerine olanak tanımıştır. Böylelikle, sigorta aracılarının başka bir üye devletteki risklerinin sigortalanmasına ilişkin müşteri taleplerini yerine getirebilmeleri de mümkün olmuştur.

Direktif, tüketicilere yüksek düzeyde bir korum sağlamakta, tüketicilerin daha doğru bir biçimde bilgilendirilmesini ve en doğru kararları almalarının sağlanmasını hedeflemektedir.¹²⁰

Avrupa Komisyonu, “Sigorta Aracıları Direktifi”nin tüm üye ülkelerde tam olarak uygulanmasına büyük önem vermekte, bu nedenle, Direktifin üye ülkeler tarafından doğru olarak algılanması ve uygulamaya konması açısından çalışmalar yapmaktadır.

Bu çerçevede, komisyon, ulusal uygulama kurallarının oluşturulması aşamasında, üye devletler tarafından karşılaşılan problemlerin tartışılması ve çözümüne ilişkin olarak toplantılar düzenlemiş; direktifin kapsamı ve içeriğine ilişkin üye devlet görüşlerinin yakınlaştırılması ve yorumlamalarda ortaya çıkan problemlerin aşılması konusunda çalışmalar yapmıştır.

Sigorta Aracıları Direktifi;

¹¹⁹ AB’de Sigorta Aracıları, <http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/AB+ve+uyum/BirlikVeAvrupaBirligiCalismalari/abdesigortaaracilari/> (17 Mayıs 2007)

¹²⁰ Suna Oskay, **Avrupa Birliğinde Sigorta Aracıları**, İstanbul 2006, s.35

1. Kapsam ve Tanımlar
2. Tescil Gereklilikleri
3. Aracıların Bilgi Gereklilikleri
4. Nihai Hükümler olmak üzere 4 bölümden oluşmaktadır.

Pratikte inkar edilemez yararları nedeniyle, sigorta sözleşmelerinin yapılması çoğunlukla aracılar vasıtasıyla gerçekleştirilir. 2002/92/EC sayılı Direktifin tanımlarının yapıldığı 2(3).maddesi sigorta aracılığının, sigorta sözleşmelerini takdim etmek, teklif etmek veya sigorta sözleşmelerinin hükümlerinin yerine getirilmesine ve özellikle rizikonun gerçekleşmesi halinde yardımcı olmak anlamına geldiği belirtilmektedir.¹²¹

3.3.1.1.Kapsam ve Tanımlar

Direktifin birinci bölümü kapsam ve direktif dahilinde yer alan tanımlamalarla ilgilidir.

Direktif, bir üye devlette kurulan ya da kurulmak isteyen gerçek ve tüzel kişiler tarafından verilen sigorta ve reasürans aracılık faaliyetlerinin başlatılması ve yürütülmesine ilişkin kuralları ortaya koymakta ve düzenlemeler yapmaktadır.

Direktif belirli koşulları yerine getiren sigorta aracılara uygulanmayacaktır. Bu koşullar aşağıda yer almaktadır;¹²²

- Sigorta sözleşmesi sadece sunulan sigorta kapsamına ilişkin bilgi gerektiriyorsa,
- Sigorta sözleşmesi hayat sigortası sözleşmesi değil ise,
- Sigorta sözleşmesi sorumluluk risklerini kapsamıyorsa;
- Kişinin temel mesleki faaliyeti sigorta aracılığı dışındaysa;
- Sigorta, herhangi bir sağlayıcı tarafından tedarik edilen ürün veya hizmetleri tamamlar nitelikteyse ve bu sigorta tedarikçi tarafından sağlanan malların bozulması, kaybı ya da zarar görmesi ya da o sağlayıcı aracılığıyla rezerve edilen seyahate bağlı riskler ve bagajın zarar veya kaybolmasına ilişkin zararları kapsıyorsa,
- Yıllık prim tutarı 500 Euro'yu aşmıyorsa ve sigorta sözleşmesinin toplam süresi 5 yılı aşmıyorsa.¹²³

¹²¹ Mahmut Yavaşı, Yürürlükteki AB Sigorta Mevzuatı ve Türkiye, s.335

¹²² Oskay; a.g.e; s.37

¹²³ Official Journal of the European Communities, DIRECTIVE 2002/92/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 9 December 2002 on insurance mediation, Chapter I

Sigorta aracılığı direktifi çerçevesinde sigorta şirketi, reasürans şirketi, sigorta aracılığı, reasürans aracılığı, sigorta aracısı, reasürans aracısı, bağlı sigorta aracısı gibi kavramlara açıklık getirilmektedir.

- Sigorta Şirketi: 73/239/EEC sayılı direktifin (I.Hayat dışı Konsey Direktifi) 6.maddesi ve 79/267/EEC sayılı direktifin (I.hayat sigortası konsey direktifi) 6.maddesi uyarınca sigorta faaliyetleri yürütmek üzere resmi izin alan şirketler, sigorta şirketi olarak tanımlanmıştır.

- Reasürans Şirketi : Ana faaliyet kolu, bir sigorta şirketi, AB üyesi olmayan ülke sigorta şirketi veya diğer bir reasürans şirketi tarafından devredilen riskleri kabul etmek olan, sigorta şirketi veya AB üyesi olmayan ülke sigorta şirketi dışındaki şirket olarak tanımlanmıştır.

- Sigorta Aracılığı : Sigorta sözleşmesi akdedilmesi öncesindeki tanıtım, teklif veya diğer öncü çalışmalara ilişkin faaliyetler ile sigorta sözleşmelerinin akdedilmesi veya özellikli bir tazminat talebi karşısında bu sözleşmelerin yönetimi ve uygulanmasına ilişkin faaliyetler sigorta aracılığı olarak tanımlanmaktadır.

Direktif, bir sigorta şirketi veya bir sigorta şirketi çalışanı tarafından yürütülmesi halinde bu faaliyetleri “sigorta aracılığı” olarak adlandırmamaktadır.

- Reasürans Aracılığı : Reasürans sözleşmesi akdedilmesi öncesindeki tanıtım, teklif veya diğer öncü çalışmalara ilişkin faaliyetler; reasürans sözleşmelerinin akdedilmesi veya özellikle bir tazminat talebi karşısında bu sözleşmelerin yönetimi ve uygulanmasına ilişkin faaliyetler “reasürans aracılığı” olarak tanımlanmaktadır.

Direktif bu faaliyetleri de bir reasürans şirketi veya bir reasürans şirketi çalışanı tarafından yürütülüyorsa “reasürans aracılığı” tanımının kapsamı dışında kalmaktadır.

Sigorta veya reasürans aracısı olarak faaliyette bulunacakların kendi üye devletlerinin yetkili mercilerine kayıt olmaları gerekmektedir. Tüzel kişi aracılığın faaliyetini fiilen yerine getiren yetkililerinde kaydı öngörülmektedir. Mesleği kimlerin icra edebileceğine dair kriterler Direktifin 4.maddesinde belirtilmiştir.¹²⁴

- Bağlı Sigorta Aracısı : Rekabet halinde olmayan sigorta ürünleri için bir veya daha fazla sigorta şirketi adına ya da bunlar yararına sigorta aracılığı faaliyeti yürüten; ancak prim veya müşteri için planlanan tutarların tahsilatını yapmayan ve kendilerini ilgilendiren ürünler konusunda sigorta şirketlerinin tam sorumluluğuyla hareket eden kişiler “bağlı sigorta aracısı” olarak adlandırılmaktadır.

Kendi temel mesleki faaliyet alanına ek olarak sigorta aracılığı faaliyeti yürüten kişiler de belli koşulların yerine gelmesi halinde bağlı sigorta aracısı olarak tanımlanmıştır.

¹²⁴ Yavaşı,s.336

3.3.1.2.Tescil Gereklilikleri

Direktifin ikinci bölümü tescil gerekliliklerinin çerçevesinde yeralan unsurlarla ilgilidir.

Direktif doğrultusunda sigorta ve reasürans aracılarının kendi üye devletlerindeki yetkili kuruma kayıt yaptırmaları gerekmektedir. Sigorta ve reasürans şirketleri için de kayıtlı olan bu ilke bir kez kayıt yaptırdıktan sonra tek pasaportla tüm Avrupa Birliğinde faaliyette bulunmayı mümkün hale getirmektedir.

Aracıların başka ülke devlet sınırlarında faaliyet gösterebilmeleri için o ülkenin yetkili kurumlarından yeni bir izin alma gerekliliği ortadan kalkmaktadır.

Tüzel kişilerde ise, üye devletler tarafından tescil ettirilmesi ve kayıt sırasında yönetimde aracılık işlerinden sorumlu olan gerçek kişilerin adlarının da belirtilmesi gereklidir.

Aracıların kaydına ilişkin kriterleri yerine getirmeleri koşuluyla üye devletler, sigorta ve reasürans araçları için birden fazla sicil oluşturup tutabilmektedir.

Bilgilere hızlı ve kolay erişim sağlanması amacıyla üye devletler tarafından tek bir bilgi noktası oluşturulması öngörülmüştür.

Tek bir bilgi noktası oluşturulmasıyla hem bilgilerin elektronik olarak toplanması hem de güncellemelerin düzenli yapılması kolaylaştırılacaktır. Bu bilgi noktasında üye devlet yetkili kurumlarının kimlik detayları da yeralacaktır. Sicilde ayrıca aracının yerleşme ve hizmet sunumu serbestisi çerçevesindeki faaliyetlerinin hangi ülkelerde gerçekleştirildiği de belirtilecektir. Kayıtların düzenli tutulması yetkili kurumlar arasındaki bilgi alışverişini kolaylaştıracaktır.

Direktifin belirlediği gereklilikleri yerine getirmemiş olan sigorta ve reasürans aracılarının tescilleri yapılmayacak; üye devletlerce sicilden çıkarılmaları dahi söz konusu olabilecektir. Gerekli görülmesi halinde, menşe üye devlet, sicilden çıkarma işlemine ilişkin olarak ev sahibi üye devleti bilgilendirmekle yükümlüdür.¹²⁵

Yetkili kurumlardan, usulüne uygun olarak tescil edilmiş olduklarına dair bir döküman alan sigorta ve reasürans aracılarının, Avrupa Birliği içerisinde yerleşme ve hizmet sunumu serbestisi ilkeleri çerçevesinde sigorta ve reasürans aracılığı faaliyetlerinde bulunmalarına izin verilecektir.

Üye devletler sadece tescil edilmiş olan sigorta ve reasürans aracılarının sunduğu sigorta ve reasürans hizmetlerinin kullanmalarının sağlanabilmesi için gerekli denetleme ve düzenlemeyi takip etmelidirler.

¹²⁵ Official Journal of the European Communities, DIRECTIVE 2002/92/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 9 December 2002 on insurance mediation, Chapter I

Sigorta aracılığı direktifi, sigorta ve reasürans aracılarının uyması gereken birtakım “mesleki gereklilikler”i de ortaya koymaktadır. Aracının esas faaliyet alanının sigorta aracılığı dışında olması halinde ise yine menşe üye ülkeleri devreye girmektedir. Bu durumda bilgi ve becerilere ilişkin gerekli koşullar sigorta ve reasürans aracılığı faaliyetlerine ve dağıtılan ürünlere ilişkin olarak menşe üye ülke tarafından ayarlanabilmektedir.

Doğrudan aracılık faaliyetlerinden sorumlu olmayan, ancak bu şirketlerde farklı görevlerde bulunan kişiler için bu hüküm anlaşılır nitelik taşımaktadır. Bu şirketlerde yönetim kademesinde bulunan ve sigorta ürünlerine ilişkin aracılık faaliyetlerinden sorumlu olan kişiler ile doğrudan sigorta ve reasürans aracılığı faaliyetinde bulunan tüm çalışanların ise görevlerini yerine getirebilecek bilgi ve beceriye sahip olmaları gerekmektedir.

Direktifte vurgulanan bir diğer önemli şart “iyi itibar”a sahip olunmasıdır. Şirketler ve/veya tüketiciler ile yakın ilişki içerisinde faaliyetlerini sürdüren sigorta ve reasürans aracılarının iyi bir itibara sahip olması gereklidir.

Bu kişilerin temiz bir sabıka kaydı ya da muadili olan, mala veya finansal faaliyetlere ilişkin diğer suçlara dair temiz belgelerinin bulunması gerekmektedir. Ayrıca bu kişilerin iflas etmemiş olmaları, iflas etmiş olsalar dahi ulusal hukuk çerçevesinde haklarını ve itibarlarını geri kazanmış olmaları gerekmektedir.

Üye devletler, sigorta şirketlerinin, sigorta aracılarının iyi bir itibara sahip olduklarını kontrol etmelerine izin verebilmektedir. Üye devletlerin elinde önemli bir kontrol unsuru olmaktadır.

İyi itibara sahip olma hükmü de yalnızca yönetim kademesinde bulunan ve sigorta ürünlerine ilişkin aracılık faaliyetlerinden sorumlu olan kişiler ile doğrudan sigorta ve reasürans aracılığı faaliyetinde bulunan tüm çalışanlar için uygulanmasını sağlamakla yükümlüdür.

Direktif ayrıca mesleki tazminat sigortalarına ilişkin düzenlemeler de getirmiştir. Sigorta ve reasürans aracılarının tüm Avrupa Birliği sınırlarını kapsayan ya da mesleki ihmalden kaynaklanan sorumluluklara karşı tazminat talebi başına 1.000.000.-Euro,yıl boyunca tüm tazminat talepleri için toplam 1.500.000.-Euro tutarında mesleki tazminat sigortasına ya da buna benzer bir garantiye sahip olmalarını şart koşmuştur.

Avrupa Birliği Tek Sigorta Pazarında tüketicinin korunması için çeşitli önlemler alınmakla birlikte, Sigorta Aracıları Direktifi’nde de benzer uygulamalar yer verilmiştir.

Direktifte yeralan, üye devletlerin tüketicileri koruma amacıyla alabileceği tedbirler aşağıda yer almaktadır¹²⁶:

- Müşteri tarafından araya ödenen paralar şirkete ödenmiş kabul edilecek, şirket tarafından aracıya yapılan ödemeler, müşteri bu paraları aracıdan alıncaya kadar ödenmiş sayılmayacaktır.
- Sigorta aracılarının toplanan yıllık primler toplamının %4'üne(en az 15.000 Euro) denk düşen bir finansal kapasiteye sahip olmaları gerekmektedir.
- Müşterilere ait paraların katı biçimde ayrılmış müşteri hesaplarına transfer edilmesi ve iflas halinde bu hesaplardaki paraların diğer alacaklıların zararını tazminde kullanılmaması gerekmektedir.
- Bir garanti fonu oluşturulması gerekmektedir.

Direktifte yeralan Mesleki Gerekliklere ilişkin üye devletlerin merkezleri kendi sınırları içerisinde bulunan sigorta şirketlerine yönelik olarak, direktiflerle çizilen çerçeveden daha katı düzenlemeler getirebilmesi AB hukukunun doğasının bir sonucudur.

Merkezinin bulunduğu üye devletin katı düzenlemelerinden kaçmak için başka üye devletlere yönelen sigorta şirketlerine izin verilmediği görülmektedir.

Avrupa Komisyonu tarafından tespit edilmesi halinde iznin verilmişse dahi geri alınması söz konusu olabilmektedir.

Direktifte yeralan bir önemli şartta “Kazanılmış hakların sürdürülmesi”dir. Üye devletler, 1 Eylül 2000 tarihinden önce aracılık faaliyetinde bulunmuş, tescilli ve direktif çerçevesinde öngörülen şartlara uygun düzeyde eğitim ve deneyime sahip kişilerin yeni oluşturulacak sicile otomatik olarak kaydedilmelerini mümkün hale getirmiştir.

“Hizmet sunumu ve yerleşme serbestisi ilkeleri” çerçevesinde bir veya daha fazla üye devlette ilk kez iş yapmayı planlayan tüm sigorta ve reasürans aracıları, menşe üye devlet yetkili kurumlarını bilgilendirmekle yükümlüdür. Menşe üye devlet yetkili kurumlarının ev sahipliği yapacak üye devlet yetkili kurumlarını ve bunu takiben ilgili aracıyı bilgilendirmesinin ardından sigorta veya reasürans aracısının, 1 aylık süre zarfında ticari faaliyete başlaması mümkündür.

Direktifte yeralan bu şart, Avrupa pasaportu veya tek lisans uygulamasının mantığına da uygundur. Bu bağlamda aracılar faaliyet gösterdikleri ev sahibi ülkelerin standartlarını bilerek bunları gözetecekler ve bu da tüketicilerin herhangi bir mağduriyet yaşamalarını engelleyecektir.

¹²⁶ Official Journal of the European Communities, DIRECTIVE 2002/92/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 9 December 2002 on insurance mediation, Chapter I

Üye devletlerin direktif hükümlerinin uygulanmasından sorumlu “yetkili kurumları” belirlemesi gerekmektedir. Üye devletler Avrupa Komisyonu’nu bu konuya ve görev dağılımına ilişkin olarak bildirecektir. Sigorta ve reasürans şirketlerinin kesinlikle yetkili kurum olamayacağı hususu direktifte belirtilmiştir. Belirlenip bildirilecek olan yetkili kurumun şirketler üstü bir yapıya sahip olması; tüm sigorta ve reasürans şirketlerine eşit mesafede durması, görevini bağımsız ve objektif biçimde yürütebilmesi açısından önemlidir.

Sigorta aracılığı direktifi, hangi durumlarda “yaptırım” uygulanması gerektiğini de belirtmektedir. Yaptırımlarla ilgili olarak hukuki ve cezai boyutu net olarak ortaya konmamıştır. Uygun yaptırımları uygulamaya koymak üye devletlere bırakılmıştır. Uygun yaptırım gerektiren haller aşağıda belirtilmiştir:

- Sigorta veya reasürans aracılığı faaliyetinde bulunan kişinin bir üye ülkede tescil yaptırmamış olması,
- Sigorta veya reasürans şirketlerinin bir üye devlette tescil yaptırmamış olan kişiler tarafından sunulan sigorta veya reasürans hizmetlerini kullanması
- Sigorta veya reasürans aracısının, bu direktife uygun olarak kabul edilen ulusal hükümlere uymaması.

Aracıların evsahibi üye devletlerin kendi sınırları içerisinde uygulanmakta olan yasal veya düzenleyici önlemlere aykırı hareket etmeleri halinde üye devlet genel faydayı gözeterek önlemler alabilecektir.

Yaptırım veya kısıtlamaları içeren önlemlerin makul bir sebebe dayanması ve ilgili aracıya iletilmesi gereklidir. Üye devletler tarafından keyfi uygulamaların da önüne geçilmesi için hukuki zemin hazırlanmıştır.

Sigorta aracılığı direktifi “Üye Devletler Arasında Bilgi Değişimi” ne ilişkin şartlar da getirmektedir. Üye devlet yetkili kurumlarının işbirliği ve bilgi alışverişi içinde bulunmaları gerektiği açıkça vurgulanmıştır. Bu paylaşım neticesinde aracılığın sicilden çıkarılması mümkündür.

Üye devletlerin tüketiciler için bir “Şikayet” mekanizması oluşturması gerekmektedir. Tüketici haklarının etkin bir biçimde korunması nedeniyle bu görev üye devletlere bırakılmıştır.

Direktif gereğince, sigorta aracılığı ve tüketiciler arasında anlaşmazlıklara “Mahkeme Dışı Çözümler “ üretecek yapı oluşturulacak ve üye devletler tarafından desteklenecektir. Mevcut kurumsal yapılardan da faydalanılabilecektir.

“Alternatif Uyuşmazlık Çözümü”(Alternative Dispute Resolution, ADR), taraflara arasındaki uyuşmazlıkların, mahkeme dışında ve genellikle bir üçüncü kişinin telkin, tavsiye ve gayretleriyle çözülebilmesi için kullanılan hukuki uygulamalardır.¹²⁷

Alternatif uyuşmazlık çözümü, tarafsız üçüncü kişilerin yardımı ile uyuşmazlıkların çözümlenmeye çalışıldığı, başvurunun ihtiyari olduğu, ulaşılan çözümün ise taraflar istemedikçe bağlayıcı olmadığı bir usul sözleşmesidir.

Alternatif uyuşmazlık çözümü ile uyuşmazlıkların çözümünde bireyin daha etkin hale getirilmesini, uyuşmazlıkların detaylarının rahatça ortaya konulmasını sağlayan ticari ilişkilerin geliştirilmesini amaçlayan çeşitli yöntemlerden oluşur.

Alternatif uyuşmazlık çözümü ile, Devlet yargısına nazaran zaman ve yargılama giderlerinden tasarruf sağlamak mümkün olabilir. Yargılama sürecinin kazan-kaybet esasından farklı olarak her iki tarafın da kazanan taraf olması için yaratıcı tercihler sunar. Devlet yargısına başvurma imkanını ortadan kaldırmadığı için hak arama özgürlüğünü kısıtlamaz. Uyuşmazlığın bu yöntemlerle tam olarak çözüme kavuşturulamaması halinde dahi, devlet mahkemelerinde yapılan yargılamanın makul sürede tamamlanmasına ve adil yargılanma hakkına hizmet eder.¹²⁸

Uyuşmazlıkların alternatif yöntemlerle çözümüne ilişkin başlıca yöntemler ve sistemler:

- Müzakere
- Arabuluculuk
- Uzlaştırma
- Tahkim
- Arabuluculuk-Tahkim
- Hakem-Bilirkişilik
- Delil Tespiti Yöntemi
- Ombudsman Sistemi

¹²⁷ Suna Oskay ve Tolga Ceylantepe, **Sigorta Konusunda Ortaya Çıkan Anlaşmazlıkların Alternatif Yöntemlerle Çözümü**; İstanbul: Tsrbs Yayınları, 2006

¹²⁸ Alternatif Çözüm, <http://www.upb.org.tr/UyusmazliklarinAlternatifCozumu.html>, (11 Mayıs 2007)

Avrupa Ülkelerinde Sigorta uyuşmazlıklarının alternatif yöntemlerle çözümünde rol oynayan kurumlar ülke bazlı farketmektedir.

İngiltere’de Sigorta Ombudsman Ofisi 1981 yılında faaliyet gösteren sigorta şirketleri tarafından kurulmuştur. Ancak 2000 yılında yeni yasanın çıkmasıyla birlikte, Finansal Ombudsman Servisi kurulmuş ve Sigorta Ombudsman ofisi yetkilerini bu kuruma devretmiştir.

İrlanda Sigorta Ombudsman Ofisi Mart 1992 tarihinde sigorta sektöründe faaliyet gösteren şirketler tarafından kurulmuş olup, sisteme üye sigorta şirketi sayısı Mart 2005 itibariyle 52’yi bulmuştur.

Fransa’da ise sigortaya ilişkin şikayetlerde ADR kullanılmasına yönelik olarak, tüketicileri temsilen Tüketiciler Birliği ile sektördeki düzenleyici mercileri temsilen Milli Sigorta Konseyi Danışma Komisyonu tarafından bir arabuluculuk metni hazırlanmış, ve metin sektördeki tüm sigorta şirketleri tarafından imzalanmıştır.

Almanya’da mahkeme dışı uyuşmazlıkların çözümüne yönelik ADR merkezlerinin sayısı 500’ü bulmaktadır. Bunlar arasında sigorta ile uyuşmazlıklara bakan ve ülkenin tamamında faaliyet gösteren iki adet Ombudsman ofisi mevcuttur. Bu ofislerden PKV Ombudsman ofisi, sadece özel sağlık ve uzun dönem bakım sigortaları kapsamında sigortalı ve sigortacı arasında meydana gelen uyuşmazlıklar için arabulucu hizmeti verir. Sigorta Ombudsman Ofisi(Versicherungombudsmann e.v.) ise, geriye kalan tüm sigorta branşlarına ilişkin olarak yapılan şikayetlerin çözümü ile ilgilidir.¹²⁹

3.3.1.3.Aracıların Bilgi Gereklilikleri

3.3.1.3.1.Sigorta Aracısı Tarafından Verilecek Bilgiler

Bir sigorta sözleşmesinin değiştirilmesi, yenilenmesi ve/veya sonlandırılmasından önce sigorta aracısı tarafından tüketiciye belli bazı bilgilerin verilmesi gereklidir. Bu bilgiler aracı ve tüketici arasında güven tesis edilmesinin kolaylaştırılması ve tüketicinin korunması açısından oldukça büyük önem taşımaktadır.

Sigorta aracısı tarafından tüketiciye verilecek olan bilgiler şunlardır:¹³⁰

- Sigorta aracısının kimliği ve adresi;
- Kayıtlı olduğu sicil ve kayıtlı olduğunun ne şekilde doğrulanabileceği;
- Söz konusu aracının, bir sigorta şirketinde oy haklarının veya sermayenin %10’undan fazlasını temsil eden dolaylı veya doğrudan paya sahip olup olmadığına ilişkin bilgi;

¹²⁹ Oskay ve Ceylantepe;a.g.e;s.70

¹³⁰ Oskay;a.g.e;s.49

- Bir sigorta şirketinin veya sigorta şirketinin ana şirketinin, bir sigorta aracısında oy haklarının veya sermayenin %10'undan fazlasını temsil eden dolaylı veya doğrudan paya sahip olup olmadığına ilişkin bilgi;

- Müşterilere sigorta şirketleri ya da sigorta aracılılarıyla ilgili şikayette bulunma imkanı tanıyan usuller ve gerekli durumlarda, mahkeme dışı çözümlere ilişkin usuller.

Yukarıda belirtilen maddelere ek olarak sigorta aracısı tüketiciye, sigorta sözleşmesine ilişkin şu bilgileri de vermelidir:

- Makul bir analiz sunabilmek için tavsiyeler verip vermediği;
- Kendisinin sigorta aracılığı faaliyeti yürütmek için münhasıran bir veya daha fazla sigorta şirketiyle sözleşme içerisinde bulunup bulunmadığı; bulunması durumunda aracı, müşteriden gelen talep doğrultusunda sözkonusu sigorta şirketlerinin isimlerini açıklayacaktır.
- Kendisinin, sigorta aracılığı faaliyeti yürütmek için münhasıran bir veya daha fazla sigorta şirketiyle sözleşme içerisinde bulunmadığı ve makul bir analiz sunabilmek için tavsiyeler vermediği; aracı, müşteriden gelen talep doğrultusunda çalışabileceği ve çalıştığı sigorta şirketlerinin isimlerini açıklayacaktır.

Direktif tüketicinin yeterli şekilde bilgilendirilmesine ve korunmasına ilişkin düzenlemeler getirmektedir. Bu vesileyle müşterinin bu bilgileri talep etme hakkının olduğunu belirtmektedir.

Sigorta aracısı, piyasada bulunan mevcut sigorta sözleşmelerini analiz ederek, müşteriye sunarak, müşteri ihtiyaçlarının en iyi karşılanabileceği sigorta sözleşmesini ortaya koyacaktır.

Sigorta aracılarının büyük risklerin aracılığını yaptığı hallerde veya reasürans aracıları tarafından yürütülen aracılık faaliyetlerinde bu bilgilerin verilmesine gerek bulunmamaktadır.¹³¹

3.3.1.3.2. Bilgi Koşulları

Sigorta ve reasürans aracıları müşterilerine sunacakları bilgileri kağıt üzerinde veya dayanıklı başka bir araç ile iletmeli, müşterilerin anlayabileceği açık ve doğru olan bir dil kullanmalı; üye devletin resmi dilinde veya taraflarca üzerinde mutabakata varılan diğer bir dilde hazırlanmalıdır.

Avrupa Birliği direktifte yeralan hükümleri tüketicinin korunmasına yönelik olarak hazırlamıştır. Tüketicinin hem sigorta sözleşmesi öncesinde hem de sonrasında suistimal edilmesini engelleyici şartlarla düzenleme yapmıştır.

¹³¹ Oskay;a.g.e.,s.51

3.3.1.4.Nihai Hükümler

Sigorta ve reasürans aracıları direktifi “Nihai Hükümler”i de oluşturmuş; tüketicinin korunması ve süreçlerin hızlanmasıyla ilgili şartları uygulamaya koymuştur.

- Mahkemeye Başvurma Hakkı ;

Üye devletler sigorta aracılığı, reasürans aracılığı veya bir sigorta şirketi için alınacak kararların, gerektiğinde mahkemeye başvurma hakkına tabi olmasını sağlayacaktır.

- 77/92/EEC Sayılı Direktifin Yürürlükten Kalkması

Yeni direktifle birlikte sigorta aracılığına ilişkin geniş bir çerçeve çizilmesi, ulusal mevzuatlar arasındaki uyumsuzlukların ortadan kaldırılarak Avrupa Pazarının tek bir yapıya ulaştırılması hedefleri nedeniyle 13 Aralık 1976 tarih ve 77/92/EEC Sayılı direktifi yürürlükten kaldırmıştır.

- Direktifin Üye Devletler Tarafından İç Hukuka Aktarılması

Üye devletlerin 15 Ocak 2005 tarihine kadar kanun, düzenleme ve idari hükümlerini direktife uygun hale getirmelerinin gerektiğine değinmektedir.

Avusturya, Güney Kıbrıs Yönetimi, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Birleşik Krallık, Macaristan, İrlanda ve Slovenya direktifin iç hukuka geçirilmesi için belirlenen 15 Ocak 2005 tarihine kadar gerekli düzenlemeleri tamamlamışlardır.

Avrupa Komisyonunun uyarısıyla Finlandiya, Polonya, Slovakya ve İsveç de gerekli aktarımı yapmışlardır.

Avrupa Komisyonu, Mart 2005’te İç Pazar Direktiflerini iç hukuk sistemlerine aktarmayan AB üyesi ülkeler hakkında ihlal davası süreci başlatmadan önce Belçika, Almanya, Yunanistan, Fransa, İtalya, Lüksemburg, Hollanda, Malta, Portekiz ve İspanya’ya Direktifi uygulamaya koymaları için resmi bir talepte bulunmuştur. Resmi talebi takiben direktifi uygulamayan Almanya, Yunanistan, Fransa, Malta, İspanya ve Portekiz aleyhinde hukuki süreci başlatmışlardır.¹³²

3.4.AVRUPA BİRLİĞİ ÜYE ÜLKELERİNDE SİGORTACILIK VE DAĞITIM KANALLARI

3.4.1.AB’de Sigortacılık ve Dünyadaki Konumu

Avrupa Komisyonu üye ülkelerinde sigorta pazarlamasında acentelerin ve brokerların payı büyüktür. Avrupa ülkelerinde sigorta şirketlerinin ve sigorta araçlarının sayısı ülkemizle mukayese edilemeyecek kadar fazladır. Uzmanlaşma ve

¹³² Oskay;a.g.e,s.53

eğitime 6nem verilen sigorta aracılığında; başlıca g6rev sigortacıyı ve sigortayı topluma tanıtmaktır. Gerekli d6zenlemeler yapılmış ve buna istinaden otoritenin, denetlemenin ağırlığı hissedilmektedir. Sigorta bilgisi ve pazarlama g6c6 kador d6r6stl6k 6nemli ve kanunlara uyma zorunluluğu s6zkonusudur.

Avrupa Topluluğu pazarı d6nyanın en 6nemli sigorta pazarlarından birisidir. Bu Pazar hayat dışı sigortada d6nyada ikinci, hayat sigortasında 6c6nc6 ve genel olarak da d6nyanın ikinci b6y6k pazarıdır. Ancak bu pazar ortalama olarak kişi başına d6şen sigorta priminde ABD'nin bir hayli gerilerinde yeralmaktadır. ABD'de kişi başına 1900 USD olan prim 6retimi AT'de ortalama 900 USD dolayındadır.¹³³

Hayat ve Hayat dışı branşlarda toplamda d6nya 6retiminin %39,5'i Amerika,%34,8'i Avrupa 6lkeleri tarafından ger6ekleştirilmektedir. Batı 6lkeleri %33'l6k paya sahiptir. T6rkiye'nin payı da %0.11'dir.

D6nya prim 6retiminin 2003 ve 2002 yılları itibariyle reel değişimlerine bakıldığında Amerika %8,8'den %2,7'ye d6řm6řt6r. Avrupa'da ise bu oran %4,0'dan %1,4'e d6řm6řt6r. Asya'da iki yıl arasındaki değişimin 6ok olmadığı g6zlemlenmektedir. Afrika'da da 2003'de -%6,7 iken 2002'de %8,3 olmuştur. Avrupa Kıtasında Merkez/Doğu Avrupa'da iki yıldaki değişim oranı 6ok fazladır. 2002'de %2,5 iken 2003'te %18,5'tir.

Kıtaların prim 6retiminde D6nya piyasasındaki yerine bakıldığında Amerika %39,5 ile birinci sırada yeralmıştır. Avrupa %34,78 ile Amerika'yı izlemektedir. Asya'da %23,23 ile 6c6nc6 sırada yeralmaktadır. T6rkiye d6nya piyasasında %0.11 ile 6ok k6c6k bir y6zdeye sahiptir.

Kişi başına prim 6retiminin en y6ksek olduğu Japonya'nın d6nya prim 6retimindeki payı %16,04't6r. Ayrıca Japonya %10,66 ile GSYİH 2003 prim y6zdesinin en b6y6k oranına sahiptir.

¹³³ Ali İhsan Karacan,**Mali Aracı Kurum Olarak Sigortacılık ve Sigorta şirketleri**, İstanbul:Bağlam Yayıncılık, 1994,s.218

Tablo 14

Kıtalararası Yazılan Prim Karşılaştırması

Hayat/Hayat Dışı	Prim Üretimi (Milyon Usd)		Reel Değişim (%)		Dünya Piyasası Payı(%)	Prim % GSYİH	Kişi başı Prim Usd
	2003	2002	2003	2002	2003	2003	2003
Amerika	1.159.732	1.097.698	2,7	8,8	39,35	8,52	1354,8
Kuzey Amerika	1.117.944	1.057.595	2,7	9	37,93	9,42	3478,1
Latin Amerika ve Karayip	41.788	40.103	1,2	4,8	1,42	2,4	78,2
Avrupa	1.024.936	847.148	1,4	4	34,78	7,85	1230,1
Batı Avrupa	990.448	821.799	0,9	4	33,61	8,33	2042,1
Merkez/Doğu Avrupa	34.488	25.349	18,5	2,5	1,17	3,06	103,3
Asya	684.758	629.150	2,4	2,5	23,23	7,49	182,9
Japonya	472.820	446.141	-1,5	-1,4	16,04	10,66	3723,1
Doğu ve Batı Asya	198.997	171.174	12,4	13,9	6,75	5,05	59,3
Orta Doğu/Merkez Asya	12.942	11.835	2,6	10	0,44	1,66	45,6
Afrika	31.671	24.851	-6,7	8,3	1,07	4,82	37,3
Okyanusya	46.097	37.429	0	-0,9	1,56	7,76	1469,4
OECD	2.710.847	2.442.841	1,2	5	91,98	8,92	2321,1
G7	2.287.140	2.084.574	1,4	5,1	77,6	9,5	3192,2
EU,15 Ülke	934.531	773.471	1	4	31,71	8,45	2349,1
EU,25 Ülke	951.060	786.779	1,1	4,1	32,27	8,21	1999,8
Türkiye	3.316	2.403	9,4		0,11	1,38	47
Dünya	2.947.195	2.636.275	2,1	5,6	100	8,08	470,2
Endüstrileşmiş Ülkeler	2.627.126	2.362.964	1,2	5	89,14	9,14	2738,6
Gelişen Piyasalar	319.811	273.312	9,2	10,5	10,85	3,87	59,7

Kaynak : Sigma No 3/2004 (Swiss Re Economic Research & Consulting)

Avrupa kıtasında yer alan ülkelerin hayat ve hayat dışı branşlarda toplam üretimlerine ve kişi başına düşen primlerini irdelediğimizde birinci sırayı İngiltere almaktadır. 2003 yılı sonu itibarıyla İngiltere 254,363 mio USD sigorta prim üretimi gerçekleştirmiştir. İngiltere’de kişi başına düşen sigorta primi ise 3,887.3 USD’dir. Toplam sigorta primi üretiminde ikinci sırada ise Almanya yer almaktadır; 2003 yılında toplam 170,137 mio USD prim üretimi gerçekleştirmiştir. Almanya’da ise kişi başına düşen sigorta primi 2038,5 USD’dir. Kişi başına düşen sigorta priminde 3371,7

USD ile ikinci sırada İrlanda yer almakta olup, İrlanda'nın toplam prim üretimi 16,274 USD'dir. İrlanda toplam prim üretiminde ise 11. sırada yer almaktadır.

Türkiye ise 2003 yılında toplam 3,316 mio Usd prim üretimi gerçekleştirmiş ve toplam prim üretiminde Avrupa Ülkeleri arasında 21. sıradadır. Kişi başına düşen sigorta primi ise 47 USD gerçekleşerek, en alt sıralarda yer almaktadır. Avrupa ülkeleri ortalamasında kişi başına düşen primin 1230,1 USD olduğunu anımsadığımızda, Türkiye'nin bu konuda gelişime ihtiyacı olduğu açıktır. Kişi başına düşen primin yetersiz ve düşük seyretmesine karşın, Hayat ve hayat dışı branşlarda toplam prim üretimi sıralamasında 21'inci olduğu, buna karşın Avrupa Birliği'ne üye olan Macaristan, Ukrayna gibi ülkelerden ön sırada olduğu gözlenmektedir. Bu tablo Türkiye'nin aslında iyimser bir gidişi olduğunu göstermektedir.

Tablo 15

Avrupa Ülkeleri Yazılan Prim Sıralaması

Hayat,Hayat Dışı	Prim Üretimi 2003		Reel Değişim %	Dünya Piyasa Payı %	Prim % GSYİH	Kişi Başı Prim USD	Sıralama
	2003	2002					
Ülkeler	2003	2002	2003	2003	2003	2003	2003
Avrupa	1.024.936	847.148	1,40	34,78	7,85	1230,1	
İngiltere	254.363	236.817	-4,00	8,63	12,80	3887,3	1
Almanya	170.137	135.845	2,90	5,77	6,97	2038,5	2
Fransa	161.483	125.141	5,00	5,48	9,01	2667,9	3
İtalya	110.575	83.034	7,80	3,75	7,45	1911,1	4
Holanda	52.036	41.405	2,20	1,77	10,10	3209,1	5
İspanya	46.968	45.261	-16,40	1,59	5,56	1143,8	6
İsviçre	39.866	35.556	-3,50	1,35	12,38	5483,9	7
Belçika	33.088	23.877	13,30	1,12	9,42	2787,1	8
İsveç	21.040	15.939	7,60	0,71	6,97	2355,5	9
Danimarka	17.119	13.063	7,10	0,58	8,06	3183,2	10
İrlanda	16.274	12.811	2,00	0,55	8,71	3371,7	11
Avusturya	14.887	11.880	2,60	0,51	5,86	1850,9	12
Rusya	14.145	9.582	26,70	0,48	3,25	98,6	13
Finlandiya	13.783	11.616	-2,30	0,47	8,53	2650,6	14
Norveç	11.531	9.404	6,10	0,39	4,80	2323,2	15
Portekiz	10.931	7.996	9,90	0,37	7,41	1074,5	16
Lüksemburg	8.179	6.059	9,90	0,28	4,22	2484,9	17
Polonya	6.258	5.584	6,00	0,21	2,99	162,2	18
Çek Cumhuriyeti	3.755	2.778	16,40	0,13	4,18	367,4	19
Yunanistan,	3.668	2.727	7,90	0,12	2,11	343,4	20
Türkiye	3.316	2.403	9,40	0,11	1,38	47	21
Macaristan	2.447	1.896	7,20	0,08	2,96	242,6	22
Ukrayna	1.713	834	95,50	0,06	3,46	35,4	23
Slovenya	1.440	1.111	5,80	0,05	5,19	733,1	24
Slovakya	1.137	800	6,20	0,04	3,50	211,3	25

Kaynak :TSRŞB,"Dünya Sigorta Verileri",2004

3.4.2.Avrupa Birliği Üye Ülkelerinde Sigortacılık

Avrupa Birliği üye ülkelerinde sigorta pazarlaması daha ziyade acente ve prodüktörler aracılığıyla yapılmaktadır. Brokerler ise profesyonellikleri sebebiyle tercih edilmektedir. Özellikle yanlış ve doğruları saptamak için hayat sigortalarında işbaşı eğitim önem kazanmaktadır. Acentelerin rekabet ortamına uyum sağlamları için son teknolojiden yararlanmakta; e-egitimde uygulanmaktadır. Brokerlik ve acentelik

yapabilmek için lisans alma zorunluluğu getirilmiştir. Sigortacılık eğitimi lise ve üniversite de uygulanmaktadır. İspanya’da Madrid, Barcelona ve Bilboa üniversitelerinde bu branşta eğitim verilmektedir.

Dünya sigorta pazarında, ağırlıklı satış yöntemi, bir satış organizasyonu tarafından desteklenen satıcılar aracılığıyla yapılan sigortalama işlemidir. Bu ürünün müşteriye sigortacıyla değil, sigortacının müşteriyle kurduğu bağlantı yoluyla pazarlama şeklidir.¹³⁴

Birçok ülkede, doğrudan satış yönteminden başka işin önemli bir bölümü brokerlar tarafından gerçekleştirilir. Diğer ülkelerde brokerlar, ancak grup hayat ve emeklilik sigortası sözkonusu olduğunda önemli bir role sahiptir.

Bankasürans sigorta sektörünün global ölçekte en önemli dağıtım kanallarından biridir. Özellikle gelişmiş batı ülkelerinde önemli paya sahip olan banka kanalının prim üretimine katkısı, Türkiye’de yüzde 10’lardadır. Avrupa’da bankaların üretimdeki payı birçok ülkede diğer aracılardan üstünde olup; bu oran İtalya’da yüzde 72, İspanya’da 65, Fransa’da ise 60 oranında seyretmekte. Banka kanalının Avrupa’ya uyum sürecinde Türkiye’de mutlaka artış trendine gireceği beklenirken, bankasüransın kimi uygulamalarından şikayetçi acenteler ise bankaların aracı olarak işlevlerini sürdüreceklerine inanıyorlar.¹³⁵

Avrupa Birliği’nde sigorta aracılarna ilişkin 2002/92/EC sayılı direktifin üye ülkeler tarafından uygulanmasıyla birlikte tek pazar oluşturmaya yönelik adım atılmıştır. Ülkeler bu direktif çerçevesinde sigorta sektörlerinde düzenlemeye gitmiş ve yapılarını bu doğrultuda oluşturmuşlardır. Ancak her ülkenin sektörde yeralan koşulları, branş dağılımı, aracı tipleri ve işleyişi farklı yansımaktadır.

3.4.2.1.Almanya

Doğu ve Batı Almanya 1990 yılında birleştikten sonra, yeni ülke vatandaşlarının düşük düzeyde başlayan yaşam standartları hızla yükselmiştir. Bu

¹³⁴ Gönenç;a.g.e;s.62

¹³⁵ Bankasürans,01-07-2006 Sayı: 331 / HABERsigorta.com

yükselmeye birlikte hem şirket hem de çalışan sayısı ve de toplam prim üretimiyle Avrupa Birliği'nin en büyük sektörlerinden birine sahip ülkedir.

Almanya'da bankasüransın önemi diğer kıta ülkelerinde olduğu kadar gelişmemesine karşın yine de bu dağıtım kanalının payında yıllar itibariyle bir artış sözkonusudur. Brokerler ve bağlı acenteler Alman hayat sigortası piyasasındaki lider konumlarını sürdürmektedirler.¹³⁶

Almanya Sigorta Aracıları direktifini Schröder hükümeti döneminde iki aşamalı olarak planlamış, ancak 2005 yılındaki seçimler nedeniyle uygulama süreci ertelenmiştir.

Sigorta Aracıları Direktifi Almanya'da Avrupa Komisyonu'nun öngördüğü tarihlerde yürürlüğe konmaması nedeniyle konu Avrupa Adalet Divanı'na götürülmüştür.

Buna istinaden seçimlerin tamamlanması, yeni hükümetin de göreve başlamasını takiben 2006 yılı içerisinde uygulamaya başlanmış ve kademe kademe geçiş yaşanmıştır.

2005 yılsonu itibariyle 8.000 broker, 3.000 acente ve 320.000 tek şirkete bağlı acente bulunmaktadır. 320.000 tek şirkete bağlı acentenin yaklaşık 75.000'i aracılık faaliyetini tek iş olarak yürütürken 315.000'i de ikinci iş olarak yürütmektedir.¹³⁷

Alman Sigorta Birliği'nin belirttiği rakamlara göre Sigorta Aracıları Direktifine tabi olacak sigorta acentesi sayısı 500.000 civarında olacaktır.

Almanya'da faaliyet gösteren aracılardan mesleki yeterlilik, deneyim ve güvenilirliğe ilişkin bir testten geçmeleri gerekmektedir. Bağlı acentelerin kayıt işlemleri, ürünlerini sattıkları sigorta şirketleri tarafından yapılmakta ve sigorta şirketinin bağlı acenteler için sınırsız sorumluluk üstlenerek bunları yeterince deneyimli

¹³⁶ Cea Statics No:24,European Insurance In Figures,European Insurance Market in 2004 and 2005,s.21

¹³⁷ Oskay;a.g.e.;s.57

ve güvenilir olduklarını garanti etmeleri gerekmektedir. Bu şartla tüketiciyi koruma yönünde önemli adımlar atılmıştır.

Direktif uyarınca belirlenen limitlerde tüm sigorta aracıları mesleki tazminat sigortalarını yaptırmalıdır. Yine direktifte bildirilen toplam yıllık primlerin %4'üne (en az 15.000 Euro) varan bir finansal varlığa sahip olmaları şartı da Almanya'da uygulanmaktadır.

Almanya'da tüketiciyi korumaya yönelik önlemlerden biri de sigorta aracısının müşterisine telep ve ihtiyaç beyanı vermesidir. Bu beyanda sigorta sözleşmesine ilişkin olarak verilen tavsiyelerin sebeplerini açıklaması ve hangi ihtiyacı karşılamaya yönelik olduğuna dair bir zorunluluktur.

Almanya sigorta sektöründen hizmet satın alan tüketiciler, şikayetlerini ve mağduriyetlerini iletebilecekleri, mahkeme dışı çözüm arayabilecekleri direktifler çerçevesinde kurulmuş olan Finansal Ombudsman sisteminden faydalanmaktadırlar.

Sigorta Aracıları Direktifi ışığında, Almanya'da sigorta aracılarının sorumluluklarını yerine getirmemeleri halinde uygulanacak yaptırımlar idari ceza niteliğindedir. Ancak bildirimde aykırı davranan, dürüst olmayan, aracılık faaliyetinde suç işleyenler ve mesleki bilgi yetersizlikleri tespit edilen aracıların yetki belgesi iptal edilir.¹³⁸

Sigorta portföyünde düzenli prim ödemeli en az 12 yıllık birikimli poliçeler vergi avantajından dolayı en çok satan poliçelerdir.¹³⁹ 2005 yılında hayat dışı sigorta üretiminin %20'si brokerler, %67'si acenteler, %5'i bankalar ve postaneler, ve %1'i doğrudan doğrudan sigortacılar aracılığıyla satılmaktadır. Hayat sigorta ürünlerinin ise %16'sı brokerler, %54'ü acenteler, %19'u bankalar ve postaneler ve %4'ü doğrudan sigortacılar aracılığıyla satılmaktadır.¹⁴⁰

¹³⁸ Özcan;a.g.e;s.44

¹³⁹ Gönenç;a.g.e.;s.63

¹⁴⁰ Oskay;a.g.e.;s.58

3.4.2.2.İngiltere

Avrupa Birliği üye ülkeleri içerisinde üretim yüksekliğiyle sigorta sektörü en gelişmiş ülkelerin başında gelmektedir.

Hayat ve hayat dışı branş ürünlerinin pazarlamasında brokerler sözsahibidir. Hayatdışı branşlarda sigorta ürünlerinin %66'sı brokerler, %4'ü acenteler, %7'si bankalar ve postaneler, %17'si doğrudan sigortacılar ve %6'sı diğer kanallar aracılığıyla satılmaktadır. Hayat branşında ise sigorta ürünlerinin toplam satışının %48'ini brokerler, %5'ini acenteler, %15'ini bankalar ve postaneler, %2'sini doğrudan sigortacılar ve %33'ünü diğer kanallar aracılığıyla satılmaktadır.

İngiltere'de sigortacılığın gelişmesinin bir nedeni de; bu ülkenin geçmiş yıllarda sigortacılığa önem vererek, gerekli düzenlemeleri yapması ve sağlam temellerini atmasıdır.

1986 yılındaki finansal hizmetler sözleşmesi ile brokerler ve prodüktörler müşterilerine “en iyi öneri” sunma konusunda sorumlu tutulmuşlardır. Sektördeki tüm ürünlerde bu şekilde davranma zorunlulukları vardır. Bu sözleşme kapsamında sigortalıların korunması amacıyla önlemler alınmıştır. Avrupa Birliği Sigorta Aracıları Direktifi ise 2005 yılının başlarında uygulamaya konmuştur.

İngiltere'de sigortacılık faaliyetlerini düzenleyen kurum olan Finansal Hizmetler Kurumu(UK Financial Services Authority-FSA); hazırlamış olduğu “FSA El Kitabı” çerçevesinde sigorta aracılarının çalışma şekillerini ve sorumluluklarını belirlemiştir.

“FSA El Kitabı” sigorta aracılığına ilişkin en üst düzenleyici yükümlülükleri kapsamakta olup temel başlıkları aşağıda yer almaktadır¹⁴¹ :

- Kapsam(Şirket faaliyetlerinin FSA kapsamına girip girmediği)
- İzin Almış Olanların Kimlik Bilgileri

¹⁴¹ Oskay;a.g.e.;s.68

- Sistem ve Kontrol Yükümlülükleri
- Mesleki Tazminat Sigortası
- Müşterinin Ödediği Paranın Korunması
- “Görevlendirilmiş Temsilci” Yükümlülükleri
- Finansal Teşvik
- Bilgi Yükümlülüklerinin Açıklanması
- Tavsiye yükümlülükleri
- Talep ve İhtiyaç Bildirimi
- Komisyon Bildirimi
- Aracı Ücretlerine Yönelik Kısıtlamalar
- Yenileme Yükümlülükleri
- Grup Poliçe Yükümlülükleri
- Tazminat Taleplerinin Ele Alınma Yükümlülükleri
- Şikayetlerin Ele Alınma Yükümlülükleri
- Eğitim ve Yeterlilik Yükümlülükleri
- İtibar/Dürüstlük/Bütünlük Yükümlülükleri
- Sınır-Ötesi Ticaret

FSA El Kitabında yer verilen şartlar doğrultusunda hem sigorta şirketlerine hem de sigorta aracılara büyük iş düşmektedir. Kitapta yeralan şartlar yerine getirilmeli; dürüst ve itibar sahibi olunmalı, mesleki yeterliliğe ulaşmak için gerekli bilgi ve becerilere sahip olmalı, gerekli eğitimler alınmalı ve mali durumun yeterli

olması istenmektedir. Direktif doğrultusunda taelp edilen mesleki tazminat sigortası burada da sözkonusudur.

FSA el kitabında uygulama farklılığı olarak ilgili bölümünde,müşteri parası ile şirketin parasının izin verilmedikçe ayrı bir hesapta tutulması istenmektedir. Ayrıca aracının tüketicinin korunması amacını güden bir diğer yaptırım da acente tarafından toplanmış primler, sigorta şirketi tarafından toplanmış kabul edilmektedir.

3.4.2.3.Fransa

Fransa'da sigortacılık sektöründe öne çıkan kurum "Sigorta Kontrol Komisyonu"dur. Fransız Sigorta Kanunu uyarınca acenteler, brokerler, akredite olmuş sigortacı ve acentelerin çalışanları ile sigorta brokerlerinin çalışanları "sigorta aracıları" kabul edilmektedir.

Avrupa Birliğinin hayata geçirdiği Sigorta Aracıları Direktifi sigorta aracılığı için kayıt yaptırıp, faaliyet izni verilecek olan kişi ve kuruluşların kapsamını genişletmiştir. Daha önce bir çok farklı kanaldan sigorta sözleşmesi dağıtım yapan kanallar mevcut iken; direktifle birlikte hepsi istenen yükümlülükleri yerine getirmek zorunda kalmışlardır.

Fransa'da aracılık faaliyetleri aşağıda belirtilen başlıklar altında yapılmaktadır¹⁴²

- Sigorta Brokerleri
- Genel Sigorta Acenteleri
- Sigorta Şirketinin Acenteleri

Sigorta Brokerleri ticari sicile kayıtlı olan serbest meslek sahibi olarak faaliyet gösterirler. Genel Sigorta Acenteleri ise bir veya birden fazla sigorta şirketinin yazılı izniyle sigorta ürün ve hizmetlerinin dağıtım ve yürütülmesi konularında serbest

¹⁴² Oskay;a.g.e.;s.98

meslek sahibi olarak faaliyet gösterirler. Sigorta Şirketinin Acentelerinin farkı ise;sigortacılık haricinde diğer faaliyetlerde de bulunmalarıdır.

Fransa'da sigorta ürünleri pazarlamasında bankaların önde geldiği gözlenmektedir. Hayat sigortası ürünlerinde lider dağıtım kanalını bankasürans oluşturmaktadır. Hayatdışı branşlarda ise brokerlerin %35'lik pazar payları bu branştaki liderliğini sürdürmektedir.¹⁴³

2004 yılında Avrupa Birliği direktifleri kısmen uygulamaya konmuştur. 2005 yılında ise direktifte bazı değişiklikler yapılarak senatoda oylanmıştır.

ALCA(Associaton de la Liste des Courtiers d'Assurance) isimli kurum yönetiminde; kamuya açık bir kayıt sistemine geçilmiş, aracının müşteriye kimliği, kayıt numarası ve gerekli olduğu durumlarda sigorta şirketiyle finansal bağlantısı konusunda bilgilendirmesine ilişkin yükümlülükler getirmiştir.

Sigorta aracısı olarak faaliyet gösterecek olan kişilerin sahip olması gereken bilgi, deneyim ve eğitim zorunlulukları vardır. Aracıların faaliyet gösterebilmesi için gerekli olan eğitim ya da deneyim düzeyi Sigorta Kontrol Komisyonu tarafından analiz edilmektedir. Satış elemanları ve acenteler, 2 yıllık teknik bir okuldan alacakları bir sertifika ile teorik bilgilerini belgelemeli, ek olarak 150 saatlik teknik kursları tamamlamalıdır.¹⁴⁴

Fransa'da Sigorta Aracıları Direktifinde yeralan mesleki tazminat sigortaları şartına uyulmuş; tazminat başına belirlenen tutar arttırılmıştır. Tazminat başına belirlenen tutar 1.525.000 Euro olup;finansal garanti ise 115.000 Euro'dur. Finansal garanti ve mesleki tazminat sigortasına ilişkin yükümlülüklerin sadece brokerlere uygulanıyor olması da farklılık yaratan diğer bir unsurdur.

Direktifte yer aldığı biçimde sigorta müşterilerinin korunması amacıyla aracılara %4 oranında finansal varlıklarının olması şartı getirilmiş, buna ek olarakta garanti fonu uygulanmaktadır. Bir diğer tüketiciyi korumaya yönelik önlemde sigorta

¹⁴³ Cea Statics No:24,European Insurance In Figures,European Insurance Market in 2004 and 2005,s.21

¹⁴⁴ Gönenç;a.g.e.;s.64

sözleşmesinin yapılmasından önce fiyat ve garantilere ilişkin bir “bilgilendirme belgesi” sunma zorunluluğu ve de sigorta sözleşmesine ek olarak “prospektüs” sunarak teminatların, muafiyetlerin ve sigortalanan kişilerin yükümlülüklerinin tanımını yapması gerekir.

Fransa’da şikayet mekanizması Ombudsmanlık kanalıyla işlemektedir. Sigorta aracısı sigorta sözleşmesinin yapılmasının ardından sigortalıyı Ombudsmanın şikayetleri ne şekilde ele aldığı ve değerlendirdiği noktalarında bilgi aktarmakla yükümlüdür.

3.4.2.4.İtalya

İtalyan Sigorta sektörü; Avrupa kıtasında en büyük 4. sigorta sektörüdür. İtalyan Hükümeti 2002 yılında “Özel sigorta Yasası”nı kabul etmiştir. Kanun oluşturulurken sigorta sektörü rekabet düzeyini geliştirmeye yardımcı olurken, sigortalılara yönelik korumayı da arttırmıştır. Kanun Sigorta Aracıları Direktifiyle uyumlu olmakla birlikte, Ocak 2006’da yürürlüğe girmiştir. Ancak kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmeliklerin İtalyan Sigorta Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından 2008 yılına kadar kabul edilmesi gereklidir. Hazırlanmış olan kanun sigorta ve reasürans araçlarını beş ayrı kategoride tanımlamaktadır.

- Sigorta Acenteleri
- Sigorta Brokerleri
- Sigortacılar
- Finansal Araçılar
- Sistemde yer alan kurumların çalışanları ve ortakları

Sigorta acenteleri kavramıyla bir veya birden çok sigortacı adına veya yerine hareket eden kişiler olarak tanımlanmıştır, Sigorta brokerlerini ise sigortalı adına hareket eden kişiler olarak, Sigortacılar ise belli bir sigortacı adına veya sorumluluğunda hayat, kaza ve hastalık sigortaları ürünleri satan kişiler olarak

açıklanmıştır. Finansal araçlardan kasıt ise diğer Avrupa Ülkelerinde de gördüğümüz bankalar, postaneler ve belirli finansal araçlardır.¹⁴⁵

2005 yılı verilerinde hayatdışı branş üretiminde acentelerin en yüksek payı aldığı gözlemlenmektedir. %60'a varan bir paya sahip olan acenteleri, %31 ile brokerler izlemektedir. 2005 yılı hayat sigorta ürünlerinde ise satışın %59'unu bankalar ve postaneler; %18'ini acenteler, %11'ini de doğrudan satıcılar gerçekleştirmektedir. Brokerlar %3 ile en düşük paya sahiptir.

Artan teminatlı ve birikimli poliçeler ile yıllık poliçeler genelde tercih edilmektedir.¹⁴⁶

İtalya'da aktif faaliyet gösteren tüm sigorta acenteleri ve brokerler kanun yürürlüğe girdiği anda sicile kayıt edilecektir.

Sigorta Aracıları Direktifinde yer aldığı üzere İtalya'da da mesleki tazminat sigortaları zorunlu hale getirilmiştir. Limitlerde direktifte yeralan geçerlidir.

Tüketicinin korunmasına yönelik önlemlerle ilgili olarak şirket hesaplarından ayrı tutulan müşteri hesapları ve mesleki tazminat sigortasına ek olarak uygulanan garanti fonu yürürlüktedir.

3.4.2.5.Hollanda

Hollanda Avrupa ülkeleri arasında sigorta hacim büyüklüğü bakımından beşinci sıradadır. Ancak kişi başına düşen sigorta primi bazında incelediğimizde 3.sırada yer alması dikkat çekicidir.

Avrupa Birliği Komisyonu Sigorta Aracıları direktifinden önce Hollanda'da sigorta aracıları zorunlu bir kayıt sistemine uymakla yükümlüydü. Bu yükümlülük Direktifin 4.maddesiyle uyumludur. Bu çerçevede aracıların temiz bir sicile sahip olmaları, deneyimli olduklarını ispat etmeli ve iflas etmemiş olmaları gereklidir.

¹⁴⁵ Oskay;a.g.e.;s.125

¹⁴⁶ Gönenç;a.g.e;s.66

Hollanda’da sigorta aracılığı faaliyetlerini Hollanda Finansal Piyasalar Kurumu düzenlemektedir. Aracıların kayıtlarının tutulduğu kurum ise Sosyal ve Ekonomik Konseydir.

Yürürlükte olan kanuna göre; sigorta satışı yapmak için sektör tarafından hazırlanan kursa katılma ve sonrasında yapılacak sınavı vermek gereklidir. Aracılar iki gruba ayrılır¹⁴⁷:

- Broker ve Yetkili Acenteler
- Diğer Bağımsız Acenteler

Hollanda’da aracıların hemen hemen tümü bağımsızdır. Bağlı acentelerin sayısı azınlıktadır. Sigorta satın almak isteyenlerle sigortacılar arasında her çeşit sigorta işlemine aracılık edebilirler. Büyük iş yapan aracı firmaların çoğu İngiliz ve Amerikan broker firmalarına bağlıdır.¹⁴⁸

Hollanda’da dağıtım kanalları bazlı üretime bakıldığında hayat ve hayat dışı branşlarda üretimde brokerların %67’lik bir paya sahip olduğunu görmekteyiz. Doğrudan sigortacılar ise hayat ve hayat dışı sigortalarda ortalama %20’lik hacimle ikinci sıradadır.¹⁴⁹

Sigorta brokerlerinin resmen kayıt altına alınmasıyla, faaliyet ve hizmet kalitesinin ve güvenilirliğinin artırılması amaçlanmıştır. Sigorta aracılarının resmen sicile kayıt olabilmeleri için bazı yükümlülükleri yerine getirmelidirler. Öncelikli olarak eğitim şartlarını sağlamalı; zamanlarının belirli kısımlarını da faaliyet gösterdikleri yerde geçirmelidirler.

Tüketicinin korunması amacıyla direktifte yeralan mesleki tazminat sigortalılarının uygulanması şu an için söz konusu değildir. Ve de tazminat sigortasıyla

¹⁴⁷ Gönenç;a.g.e.;s.65

¹⁴⁸ Özcan;a.g.e.;s.50

¹⁴⁹ Oskay;a.g.e.;s.105

birlikte direktifte yeralan tüketiciyi korumaya yönelik hesapları ayrıştırılması ilkesinin de henüz uygulanmadığı tespit edilmektedir.

3.4.2.6.İspanya

İspanya prim üretimi hacminde Avrupa Ülkeleri içerisinde 6.sıradadır. Avrupa Birliği Sigorta Aracıları Direktifini İç Hukuka aktarmadaki gecikmeden dolayı konu Avrupa Komisyonu tarafından Avrupa Adalet Divanına bildirilmiştir. Bunu takiben uyum çalışmaları tamamlanmıştır. Direktif'e uyum sağlanmasından önce 1992 yılında oluşturulan Özel Sigorta Aracılığı Kanunu uygulanmaktaydı. Direktifle uyum sağlanmasıyla birlikte 32 maddeden oluşan bu kanun genişletilerek 68 maddeye çıkartılmıştır.

Buna ek olarak Temmuz 2006'da İspanya'da Sigorta Aracıları ile ilgili kanun metni kabul edilmiştir. 1992 mevzuatında öngörölmüş olan Bağlı (Exclusive) acenteye ilâveten kanun, daha düşük sayıda müşteriye temsil eden, ayrıca eğitim yükümlölüklerini yerine getirmek zorunda olan ve bir mali sorumluluk sigortasına sahip olması gereken Anglosakson «Tied agent» (tek bir şirkete bağlı acente) «vinculado» acentelik şeklini yarattı. Müşteriyi temsilen hareket eden broker figürü aynen korundu, ancak ücret algılaması yönünden bundan böyle, müşterinin talep etmesi halinde, brokere sigorta şirketi tarafından ödenen komisyon dahil olmak üzere, müşteriye istediği tüm komisyon ve ücretlendirme bilgilerinin verilmesi zorunluluğunu içeriyor. Kanun aynı zamanda, “özel bir aracı” olarak tanımlanan fakat uygulamada ve nüans farkıyla “vinculado” yani “Bağlı Acente” olan banka sigortacılığı faaliyetini de düzenliyor. Sigorta acenteliği alan banka böylece brokerlerin başlıca alternatifi olarak ortaya çıkıyor.¹⁵⁰

Kanun İspanya Sigorta Şirketleri Genel Müdürlüğüne tescilli 3358 adet brokerinin %48'ini oluşturan ve prim üretimleri bir milyon Euro'nun altında olan küçük brokerleri etkilemesi bekleniyor. Üstelik, İspanya'da çok sayıda mevcut olan sahte bağlı acenteler (örneğin, her birinin ayrı ayrı münhasır sigorta sözleşmesi ile bir ailenin birçok ferdi) de bu şekilde durumlarını mevzuata uygun hale getirme fırsatı yaratacaktır.

¹⁵⁰ David Kohen; İspanya'da Sigorta Aracıları ile ilgili kanun;Sigortaci Gazetesi;12/09/2006

Kanunun en önemli özelliği tüketiciyi korumaya yönelik olmasıdır. Yeni düzenlemede tek bir kayıt sistemi altında, tüketicinin bilgilere ulaşması kolaylaştırılacak; yeterli bilgiye, finansal kapasiteye ve hukuki sorumluluğa haiz olduğuna dair yükümlülükleri yerine getirebileceğini garanti edecek araçları kapsayacaktır.

Sigorta araçları için belirli çalışma prensiplerini de belirleyerek çerçeveyi çizmiştir. Sigorta araçları sigorta sözleşmesinin imzalanmasından önce aşağıda yeralan bilgileri müşteriye iletmelidir ¹⁵¹:

- Kendisini ne tür bir aracının yönlendirdiği ve bu aracının diğer sigorta şirketlerinden bağımsız olup olmadığı;
- Aracının tüketicinin ihtiyaçları doğrultusunda belli bir sigorta sözleşmesini önermesinin nedenleri;
- Müşteri hizmetleri ombudsmanlığı oluşturulmasına ilişkin yeni mevzuat.

İspanya’da sigorta aracılığı faaliyetlerini düzenleyen kurum “Sigortacılık Genel Direktörlüğü”dür. Kurum araçlara çalışma izni verirken, onları sicile de kaydetmektedir. Ancak somut bir neden olmadan sigorta araçlarını denetlememektedir.

2005 yılında hayat dışı sigorta ürünlerinin %43’ü acenteler, %41’i bankalar ve postaneler, %16’sı brokerler ve %3’ü de doğrudan sigortacılar aracılığıyla satılmaktadır.

Aracılık kavramı incelendiğinde brokerler haricinde; sigorta şirketini temsile haiz olan veya olmayan bağlı acenteler vardır. Sigorta şirketi ile bir sözleşme nezaretinde çalışırlar. ¹⁵²

Acenteler şirket tarafından eğitilir. Brokerler ise 3 yıllık bir kursu tamamlamalıdır. Bu kurs özel bir mesleki eğitim sunarak ve diğer eğitim kurumlarının vermiş oldukları eğitimden farklılaşmaktadır. Diğer araçlar milli sigorta okuluna

¹⁵¹ Oskay;a.g.e.;s.110

¹⁵² Özcan;a.g.e.;s.53

devam etmek, diploma almak veya Genel Sigorta Müdürlüğü'nün sınavını geçmek durumundadırlar.¹⁵³

İspanya'da mesleki tazminat sigortaları zorunludur. Limitleri ise Sigorta Aracıları Direktifi'nde yeralan limitlerdir.

Tüketiciyi koruma adına sigorta aracıları müşterilerine bilgi verirken; acente veya brokerin, ismini, kayıtlı bulunduğu sicil numarasını, verdiği hizmetin kapsamını, sahip olduğu %10'un üzerindeki paylara ilişkin bilgileri müşterilere sunması gerekmektedir.

Ayrıca müşteriye 3 farklı alternatifin yer aldığı bir teklif sunması gereklidir.

İspanya'da tüketicilerin şikayetlerini mahkeme dışında iletilip çözüm arayabileceği bir Ombudsmanlık mekanizması yoktur. Ancak Finansal Hizmetler Komisyonu, ombudsmana benzer şekilde çalışmakta, şikayetleri değerlendirmekte ve bu değerlendirme sonucunda bir karara varabilmektedir. Ancak bağlayıcılığı olmamakla birlikte mahkemeye başvuru hakkı mümkündür.

Bu kurumun haricinde şikayetlere cevap verip, değerlendirebilecek Denetleme Kurumuna bağlı bir Şikayet Birimi bulunmaktadır.

İspanya'da sigorta şirketlerinin iflas etmesi ve borçlarını ödeyememesi halinde müşterilere ödeme yapacak bir sistemde mevcuttur.

3.4.2.7.İsviçre

İsviçre Avrupa sigorta sektöründe prim üretim hacminde 7.sırada yer almasına karşın; kişi başına düşen sigorta prim sıralamasında 1.sıradadır.

Sigorta ürünleri pazarlaması genelde bağlı prodüktörle yapılmaktadır. Broker ve direkt satışın payı daha düşüktür. Brokerler kayıtlı olmak zorundadırlar. Sektörde yeralan kişiler İsviçre Sigorta Diploması almak zorunluluğundadırlar.¹⁵⁴

¹⁵³ Gönenç;a.g.e.;s.65

¹⁵⁴ Gönenç;a.g.e.;s.66

İsviçre sigortacılığı da dünya piyasasında başrol oyuncularındandır. İsviçre Sigorta Şirketleri müşterilerine eşsiz güvenlik sunacak durumdadırlar. Yüz yıldan daha uzun bir süreden beri hiç bir sigorta şirketinin iflas etmediği tek dünya ülkesi İsviçre'dir. Bu dünyanın İsviçre sigortalarına olan büyük güvenini açıklar. Bu güven avantajları da beraberinde getirir. İsviçre sigorta sektörü gelirin üçte ikisini bu nedenle yurtdışından sağlar.¹⁵⁵

2006 yılında yürürlüğe giren yeni "Sigorta Denetim Kanununu" , sigorta şirketlerinin risk yönetimini iyileştirmelerini, kurumsal yönetişimin yaygın hale getirilmesini, şeffaflığın artırılmasını ve müşterinin daha iyi korunmasını amaçlamaktadır.¹⁵⁶

İsviçre Avrupa Birliği üye ülkesi olmamasına rağmen sigorta direktiflerini "İsviçre Lex" ismi altında kabul etmiş ve nüfusun Avrupa Birliği üyeliğine evet oyu vereceği güne hazırlık yapmışlardır.¹⁵⁷

"Özel Sigorta Ombudsmanı " bir vakıf olarak kurulmuştur. Vakıf yönetimi biri sigorta temsilcisi olmak üzere, diğer" üyeleri eski veya yeni parlamenterlerden oluşmakta ve bu yöneticilerden biri ihtilafların çözümünde "Ombudsman Aracı" olarak görev yapmaktadır.

3.4.2.8.Belçika

Belçika avrupa ülkeleri sigorta üretiminde 8.sırada yer almaktadır. Belçika sigorta piyasası açısından irdelendiğinde Avrupa'nın en ileri ve önde gelen piyasaları arasında konumlanmaktadır.

Belçika'nın Sigorta Aracıları Direktif'ten önce uygulamakta olduğu piyasayı düzenleyici ve yönlendirici yasal düzenlemeler; Sigorta Aracıları Direktifi ile benzeşmektedir. Belçika'nın direktifi iç hukuka aktaran taslağı Bankacılık, Finans ve

¹⁵⁵ İsviçre Sigortacılığı, <http://www.osec.ch/turkey/isst/zurich.htm>, (15 Mayıs 2007)

¹⁵⁶ S&P;"İsviçre Sigorta Piyasasının Değerlendirilmesi Raporu",2006

¹⁵⁷ Jorgen Huppenbauer, "Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinde Türk Sigorta Sektörü",I.Ulusal Sigorta Sempozyumu, I.b.,İstanbul:Ceyma Matbaacılık,2005,s.111

Sigorta Komisyonu hazırlamıştır. Mevzuat 2006 yılının Mart ayında yürürlüğe girmiş olup yılsonuna kadar eksiklikleri tamamlanmıştır.

Belçika’da düzenleme ve denetlemeden sorumlu kurumlar Sigorta Denetleme Kurumu ve Bankacılık, Finans ve Sigorta Komisyonudur(CBFA). Sigorta Aracıları (brokerler,acenteler ve alt acenteler) bu kurumlar tarafından düzenlenmekte olup 27 Mart 1995 tarihli sigorta aracılığı kanununa tabidirler.¹⁵⁸

Belçika’da prim gelirlerinin değişik dağıtım kanalları tarafından sağlandığı gözlemlenmektedir. Hayat sigortası dağıtım kanallarını irdelediğimizde bankaların oranının yüksekliğini gözlemlemekteyiz. Hayat dışı branşlarda ise brokerler %70’e yaklaşan pazarlama payıyla liderdir.¹⁵⁹

Belçikanın 2005 yılı üretiminin dağıtım kanalı bazlı irdelerndiğinde hayat dışı sigorta ürünlerinin %68,5’i broker ve acenteler tarafından, %31,5’i ise diğer dağıtım kanalları bankalar ve postaneler, doğrudan sigortacılar, vb. aracılığıyla satılmaktadır. Hayat sigorta ürünlerinde ise %35’i broker ve acenteler, %65’i bankalar, postaneler, doğrudan sigortacılar, vb. dağıtım kanallarıyla satılmaktadır.

Belçika’da hayat sigorta poliçeleri bakımından en çok kullanılan poliçe “Referans Poliçesi” adı ile anılan poliçe çeşididir.¹⁶⁰

Belçika’da sigorta aracılarının mesleki yeterliliğini düzenlemek amacıyla oluşturulan sistemde aracılardan bir sınavdan geçmeleri, gerekli mesleki bilgiye sahip olmaları, yeterli finansal güce sahip bulunmaları, ve yıllık kayıt ücreti ödemeleri gereklidir.

Direktif ülkenin mevcut yasal düzenlemesinde önemli farklılıklara yol açmamıştır. Sigorta aracılarının mesleki yetenek ve saygınlığa sahip olduklarını ortaya koymaları, temiz bir sicile sahip olmaları, daha önce iflas etmemiş olmaları ve Belçika’da sigorta hizmetleri sunma lisansı almış şirketlerle çalışmaları gerekmektedir.

¹⁵⁸ Oskay;a.g.e.;s.65

¹⁵⁹ Cea Statics No:24,European Insurance In Figures,2006,s.26

¹⁶⁰ Gönenç;a.g.e.;s.63

Ülkenin mevcut yasal düzenlemesinde tüketiciyi koruma amacıyla getirilmiş mesleki tazminat sigortaları zorunluluğu 2.400.000 Euro'luk limite talep edilmektedir. Bu teminat limiti Sigorta Aracıları Direktifi'nde belirtilen limitin bir hayli üzerindedir. Sigorta aracılarında finansal garanti payı 12.300 Euro alınmaktaydı. Bu limit Avrupa Komisyonu'nun talep ettiği asgari 15.000 Euro seviyelerine çıkarılması için çalışmalar yapılmaktadır. Ayrıca yasal düzenlemeler de tüketicileri korumaya ek olarak; müşteri tarafından sigorta aracısına ödenmiş olan sigorta priminin sigorta şirketi tarafından tahsil edildiğini ve hasar-tazminat ödemelerinin müşterinin eline geçtiği zaman geçerliliği olacağını öngörmektedir.

Belçika'da Ombudsman Kurumu, 1987'den itibaren Belçika Sigorta Şirketleri Birliği nezdinde oluşmuştur ve Ombudsman görevi bu Birlik tarafından yürütülmektedir.

Belçika Ombudsmanının görevi, Birlik üyesi sigorta şirketi ile sigortalılar, sigorta ettirenler ve diğer ilgili şahıslar arasında sigorta sözleşmesinden doğan ihtilafları yazılı başvuru üzerine tarafsız ve objektif bir şekilde incelemektir.¹⁶¹

3.4.2.9. İsveç

Avrupa'da en büyük 9.sigorta sektörüne sahip olan İsveç;sigorta ürünlerinin satışını brokerler, acenteler, bağlı acenteler, bankalar ve bordrolu şirket çalışanları aracılığıyla yapmaktadır. Sigorta ürün satışları 1980'li yıllarda sigorta şirketlerine bağlı bordrolu çalışanlar tarafından yapılırken günümüzde çeşitlenmiştir. Brokerların sigorta ürün satışındaki payları yüksek olsa da; sigorta şirketlerine bağlı çalışanların yapmış oldukları satışlar halen yaygınlığını korumaktadır. Hayat sigortası ürünlerinin pazarlamasında Bankasürans ağıının payı yüzde 45'ten fazladır.¹⁶²

Avrupa Birliği tarafından hazırlanmış olan Sigorta Aracıları Direktifi zamanında uygulanmaya başlanmıştır. 1990'lı yılların başında finansal hizmetlerin denetiminden sorumlu kurumlar birleştirilerek "İsveç Finansal Hizmetler Kurumu" oluşturulmuştur. Sigorta alanında yasal düzenlemeler 1989 yılında yapılmış, bu

¹⁶¹ Sigortacılık Kavramları,http://www.prestijforum.com/iktisat-sigortacilik-kavrami-t3701.html?s=d8fed496a2d9f90891ee5414dce4d81c&,(15 Mayıs 2007)

¹⁶² Cea Statics No:24,European Insurance In Figures,2006,s.25

çerçeve de sigortacıların kayıtlı olmasını ve “İsveç Finansal Hizmetler Kurumu” tarafından denetlenmelerini öngörmektedir. Bu yasal düzenlemelerin amacı, lisans verilmeden önce sigortacıların yeterli mali güce sahip olduklarının garanti edilerek şirket hesaplarının denetlenmesidir.¹⁶³

Lisans izni gerçek ve tüzel kişilere verilmektedir. İzin verilmesini takiben 6 ay içerisinde aracının İsveç Şirketleri Kayıt Ofisi’ne(Bolagsverket) başvurması gerekmektedir.

İsveç’te sigorta aracılığı için izin ve kayıt işlemlerini gerçekleştirebilmek için en önemli şart yeterli bilgi ve deneyime sahip olunmasıdır. Bunun tespiti de yapılacak olan sınavda başarılı olmak gerekliliğidir. Sınav sigorta aracılarının faaliyet gösterecekleri sigorta branşına göre farklı hazırlanmaktadır. Ayrıca İsveç’te sigorta aracılarının faaliyet gösterebilmesi için mesleki yükümlülükleri de bulunmaktadır. Sigorta aracılığı yapacak kişilerin hüküm giymemiş olmaları, iflas etmemiş olmaları ve 100.000 İsveç Kronu üzerinde borca sahip olmamaları şarttır.

Mesleki tazminat sigortaları zorunlu olmakla birlikte ¹⁶⁴:

- Talep başına 1.000.000 Euro
- Yılda toplam 2.000.000 Euro(Poliçe kapsamında azami 10 profesyonel yeralıyorsa)
- Yılda toplam 3.000.000 Euro(Poliçe kapsamında azami 20 profesyonel yeralıyorsa)
- Yılda toplam 4.000.000 Euro(Poliçe kapsamında 20’den fazla profesyonel yeralıyorsa)

Tüketiciyi korumaya yönelik ayrıştırlmış banka esapları bulunmaktadır. Ayrıca yüzyüze gerçekleştirilen satışlarda, sigorta sözleşmesinin imzalanmasından önce müşteriye aracı ve çalıştığı kurum hakkında detaylı bilgi verilme mecburiyeti

¹⁶³ Oskay;a.g.e;s.116

¹⁶⁴ Oskay;a.g.e.;s.119

bulunmaktadır. Bir diğerk yükümlülük ise aracının, müşteriyle gerçekleştirdiğı toplantının içeriğine ilişkin yazılı bir belge sunması yükümlülüğüdür.

1 Ocak 2006 tarihinde İsveç Hükümetinin yürürlüğe soktuğı “ Sigorta Sözleşmeleri Kanunu” uyarınca sigorta sözleşmelerinde yeralan ve tüketiciye karmaşık gelebileceğı konuların; tüketicinin bilgi ve eğitim düzeyine göre ayarlanması istenmiştir.

3.4.2.10.Danimarka

Danimarka Avrupa’da sigorta sektör prim büyüklüğü açısından 10.sırada yeralan bölge olmasına karşın; kişi başına düşen prim sıralamasında 5.sıradadır.

Danimarka’da sigorta faaliyetlerini düzenleyen kurum olan Danimarka Finansal Hizmetler Kurumu’na Danimarka Sigorta Kanunu sigorta ve hayat sigortası faaliyetlerinin denetleme yetkisini de vermiştir. Danimarka Finansal Hizmetler Kurumu denetimlerini belli bir neden veya düzenlemelerin ihlaline yönelik bir faaliyet tespiti olmadan da yapma hakkına sahiptir.¹⁶⁵

Danimarka’da 2004 yılı sonu itibariyle hayatdışı branşlarda çalışan sigorta şirketleri sayısı 143’tür. Hayat dışı şirketler dolaylı hayat poliçeleri de yapmaktadır. Hayat ve emeklilik branşında çalışan şirketlerin sayısı ise 114’tür. Hayatdışı branşında 18 adet, hayat ve emeklilik branşında ise 3 adet yabancı sigorta şirketi faaliyet göstermektedir. Hayatdışı sigorta şirketlerinde 2004 yılı sonu itibariyle 9,003 kişi, hayat ve emeklilik sigorta şirketlerinde ise 1456 kişi görev almaktadır.¹⁶⁶

Danimarka’da sigorta sektöründe 2004 yılında yazılan primlerin branş bazlı dağılımlarına bakıldığında %30,9 ile kaza sigortaları ilk sırayı yer almaktadır. Ferdi Kaza ve sağlık poliçeleri %14 ile ikinci, ev sigortaları ise %10,2 ile üçüncü sırada yer almaktadır.

¹⁶⁵ Oskay;a.g.e.;s.82

¹⁶⁶ Danimarka Sigorta Sektörü İstatistikleri, www.forsikringshus.dk/upload/statistik2004_001.pdf

Avrupa Sigorta Aracıları Direktifi 2005 yılında yürürlüğe girmeden önce de Danimarka'da mevcut bir yasal düzenleme bulunmaktaydı. Brokerler için bir kayıt sistemi bulunmakta olup; acentelerin kayıtlarını ise sigorta şirketleri tutmaktadır.

Danimarka'da sigorta brokerliği yapmak için şirket lisansı ve/veya bireysel lisans sahibi olmak gereklidir. Danimarka Finansal Hizmetler Kurumu lisans başvurusunda bulununan şahıs ya da şirketlere belirli şartları yerine getirme zorunluluğu koymuştur. Ayrıca sigorta şirketleri ürünlerinin pazarlanmasını sağlamak amacıyla bir sigorta acentesi veya şirket ile anlaşmışsa; bu kişi ya da kurumları kamuya açık bir sicil sistemi içerisinde tutması gerekir.

Sigorta acentesi; sigorta şirketinin elemanı olarak veya sözleşmeli acente olarak, belli bir ücret ve komisyon esasına göre çalışırlar. Genel acente ise yabancı bir sigorta şirketinden vekaletname alarak onların Danimarka'daki işlerini takip eden gerçek ve tüzel kişilerdir.¹⁶⁷

Sigorta Aracıları Direktifi yürürlüğe girmeden önce Danimarka'da brokerler için mesleki, pratik ve eğitime ilişkin yükümlülükler bulunmaktaydı. Direktif yürürlüğe girdikten sonra sigorta ve reasürans aracılığı yapacak kişilerin sigorta aracılığına ilişkin genel bilgi sahibi olması, sigorta brokerliği faaliyetlerine ilişkin teorik eğitimleri almış olması ve pratik becerilere sahip olması gerekmektedir. Bir sigorta brokerlik şirketinin aynı zamanda çalışma alanı içerisinde dürüst iş ilkeleri ve iyi uygulamaya uygun olarak faaliyet göstermesi gerekmektedir.

Danimarka'da özel sağlık sigortasının rolü gittikçe artmakta ve sigortacılar tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin çeşitliliği kamu sistemleri tarafından bırakılan açıkları tamamlamaktadır.¹⁶⁸

¹⁶⁷ Özcan; a.g.e.; s.41

¹⁶⁸ Danimarka Hayat Branşı Sigortaları, <http://www.tsrbs.org.tr/NR/rdonlyres/C0932076-1880-4E2D-9B8C-F7E6CA7CA238/1089/PublicPrivateReport1.doc>, (29 Mayıs 2007)

Danimarka brokerler için mesleki tazminat sigortalarını zorunlu kılmıştır. Sigorta brokerine karşı talep edilecek tazminatlar, sigorta brokerlik şirketinin sigortalandığı sigorta şirketine yönlendirecektir.

Danimarka’da tüketicinin korunmasına yönelik çeşitli önlemler de alınmıştır. Şirket hesaplarıyla müşteri hesapları ayrıştırılmakta, sigorta aracıları kendilerine yapılan ödemenin bu kapsamda ele alındığına ilişkin deklarasyon imzalamakta ve finansal garanti sunmaktadırlar. Diğer Avrupa Ülkelerinde de benzer uygulamaları görülen, bir diğer tüketiciyi korumaya yönelik önlem olarak sigorta sözleşmesi yapılmadan önce tüketicinin bilgilendirilmesi hususudur. Müşteriye sunulan detaylı bilgilerin müşterinin anlayabileceği açıklıkta, kolaylıkta ve aksi bir yönde anlaşma yoksa Danimarka dilinde sunulması gerekmektedir.

Bu bilgilere ek olarak sigorta aracısının müşteriye sigorta sözleşmesinin temel içeriğine ilişkin bilgi de sunması gerekmektedir. Danimarka Finansal Hizmetler Kurumu tarafından hazırlanmış olan “Genel İyi Davranış İlkeleri(General Code of Good Conduct)” ne de uymaları zorunludur.

Tüketici şikayetlerinin iletilebileceği; Tüketici Konseyi ile koordinasyonlu çalışan bir Şikayet Kurulu oluşturulmuştur. Kurul şikayeti görüşüp, karara bağlamakta ve yazılı olarak açıklamaktadır.

Danimarka’da İngiltere’deki sistemle benzeşen bir Finansal Hizmetler Tazminat Planı (Financial Services Compensation Scheme) bulunmaktadır. Amaç, sigorta şirketinin iflas etmiş olması durumunda tüketicileri mağdur etmemek için bu plandan ödeme yapılmasıdır.¹⁶⁹

¹⁶⁹ Oskay;a.g.e.;s.87

SONUÇ

İnsanlar para ile ölçülebilen menfaatlerini tehdit eden tehlikelerin meydana gelmesi halinde, mağduriyetlerinin hızlı bir şekilde giderilmesi, tehlikelerin gerçekleşmesinden önceki durumlarına tekrar ulaşılması için bir prim karşılığında sigortacı ile anlaşarak sigortalarını yaptırırlar. Bireyler öncelikli olarak “riskten korunma” ihtiyaçlarına cevap almak amacıyla sigortayı tercih etmektedirler.

Sigortacılık sektöründe toplanan primler ile büyük fonlar oluşturulmakta ve bu fonlar yatırıma dönüştürülmektedir. Ayrıca ekonomide rol alan diğer sektörler tarafından yapılan yatırımlara da sigorta teminatı sağlanarak ekonominin işlerliğine katkıda bulunmaktadır.

Ülkemizde sigorta sektörü, son yıllarda hızlı büyüme göstermesine rağmen arzulan önemli rolü üstlenememiştir. Sigortanın geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması ile ilgili çalışmalar yapılmalı, sigorta şirketleri ve aracılarn hizmet kalitesi yükseltilerek, tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik ürünlerin pazara sunulma çalışmaları arttırılmalıdır. Türk sigorta sektöründe sigortalılara en fazla hizmet götüren aracı tipi olan acentelerin yeterli derecede sigortacılık bilgi ve birikimine sahip olmaları sağlanmalı, acentelik faaliyetinde bulunmak isteyen kişi ve kurumlar için kriterler geliştirilerek, bu kriterlerin takipçisi olunmalıdır. Yeni yürürlüğe giren “Sigortacılık Yasası” ile acentelik yapma şartlarının çerçevesi çizilmiştir, ancak oluşturulacak yönetmeliklerle kriterler net olarak belirlenerek desteklenmelidir. Acenteler ise hem çatısı altında çalıştıkları sigorta şirketini iyi temsil edebilmek hem de sigorta sözleşmesi pazarladıkları sigortalılarına en iyi hizmeti verebilmek amacıyla gerekli eğitim ve donanımına sahip olmalı, sigortacılığı meslekleri olarak kabul ederek uzun vadeli bakış açısına sahip olmalıdırlar.

Avrupa Birliği üye ülkelerinin sigorta dağıtım kanallarına bakıldığında; sigorta pazarlamasında acentelerin ve brokerlerin payının yüksek olduğunu görmekteyiz. Ayrıca sigorta şirketlerinin ve sigorta aracılarnın sayısı ülkemizle mukayese edilemeyecek kadar fazladır. AB üye ülkelerinde sigorta aracılığında uzmanlaşmaya ve eğitime çok önem verilmektedir. Sigorta aracılığı sistemi ile ilgili olarak yasal

düzenlemeler yapılmıştır ve denetleme mekanizması da aktif olarak kullanılmaktadır. AB üye ülkelerinde banka acentelerinin de en önemli dağıtım kanallarından birisi olduğu gerçeği ortada olmakla birlikte, Türkiye’de prim üretimine katkısı düşük seviyelerdedir.

Türk sigorta sektörü Avrupa ülkeleri toplam prim üretimi sıralamasında 21.sıradadır. Kişi başına düşen sigorta primi sıralamasında ise en alt sıralarda yer almaktadır. Türkiye’de kişi başına düşen sigorta primini artırma konusunda gelişim ihtiyacı bulunmaktadır. Ayrıca son yıllarda yakalanan büyüme hızı yabancı sigorta şirketlerinin de Türk sigorta şirketlerine ilgi göstermesine neden olmuştur. Yapılan istatistikler ışığında kişi başına düşen sigorta priminin ve Türkiye’de toplanan toplam prim miktarının gayri safi yurt içi hasılaya oranının diğer ülkelerin oranlarıyla karşılaştırıldığında düşük kalması Türk sigorta sektörünün bakir bir pazar olduğunu göstermektedir.

Türk sigorta sektörünün hızlı büyüme göstermekte olduğu son yıllarda, bu tez çalışmasıyla, sektörün en fazla prim üretimini gerçekleştiren acentelerin mevcut durumu irdelenmiş ve Avrupa Birliği üye ülkelerindeki acentelerin konumlarına ve çalışma şartlarına yer verilmiştir. Acentelerin sektörde faaliyet gösterirken mesleki eğitime sahip olmalarının yararlı olacağı, yapılacak düzenlemelerle Avrupa Birliği sigorta aracılığı kriterlerine uyumlaştırmasının mesleğin ifasındaki sıkıntıları gidereceği kesindir. Sigorta şirketlerinin ise en önemli dağıtım kanalı olarak ortaya çıkan acentelerin eğitim ve pazarlama desteğiyle yönlendirmeleri olumlu sonuçlar doğuracaktır. Buradan hareketle önümüzdeki yıllarda büyüme hızı artacak olan sektörün baş rol oyuncularından acentelerin de gelişen piyasa şartlarına uyum sağlaması daha hızlı olacaktır.

KAYNAKÇA

Ali Utku Atalay,AB Perspektifiyle Hizmetlerin Serbest Dolaşımı Kapsamında Türk Sigortacılık Sektörünün Değerlendirilmesi,Ankara:,2004,s.20

Hilmi Acinan,Sigortaya Giriş,İstanbul:Can Matbaa,1998,s.14

Ömür Şakir Babaoğlu, Sigortacılığa Giriş, İstanbul: Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Yayınları, No: 1, 1992, s.61

Cemal Ererdi, Sigortacılığın Tarihi, 1.b. , İstanbul: Art Line, 1998, s. 28-30.

Mahir Çipil,Türk Sigortacılık Sektörünün Pazarlama Karması,Hazine Dergisi.2003,Sayı 16,s.2

Erol EREN,Yönetim ve Organizasyon,İstanbul:Beta Basım,2003,s.243

Erdoğan Sergici,Sigorta ve Pazarlama-Makaleler,İstanbul:Can Matbaa,2001,s.54

Mehmet ÖZKAN,Sigorta İşlemleri ve Muhasebesi,İstanbul:Bilim Teknik Yayınevi,2002,s.31

M.Ünsal Elbeyli,Sigorta ve Sigorta Pazarlaması,İstanbul: ,2001,s.26

Hakan Özcan.,Sigorta Sektöründe Acente-Şirket İlişkileri,İstanbul:, 1996,s.14

İsmet Mucuk, Pazarlama İlkeleri, 5.b. , İstanbul: Der Yayınları, 1990, s. 24-30

İsmet Mucuk,Modern İşletmecilik,6.b.,İstanbul:Türkmen Kitabevi,1996,s:252

Mehmet Karafakıoğlu, Pazarlama İlkeleri, İstanbul:Literatür Yayınları. 2005; s.156

Mehmet Karafakıoğlu,Örnek Olaylarla Satış Yönetimi,İstanbul:Literatür Yayınları.2004;s.1

Muhittin Karabulut;Sigorta Pazarlaması,İstanbul:İstanbul Üniversitesi Yayınları,1996,s.2.

Cengiz Sarıkayalı, Sigortacılıkta Pazarlama ve Satış Semineri, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Sigortacılık Dergisi, Bursa, 2000, s.6

Berna Özşar,Avrupa Birliği Sigorta Müktesebat Rehberi,TSRŞB Yayın no:3,Mayıs 2005

Suna Oskay,2005 Yılında AB Sigortacılığındaki Gelişmeler ve Türkiye,Birlik'ten Sayı 3

Berna ÖZŞAR;Avrupa Birliği Tek Sigorta Piyasasını Düzenleyen Mevzuat;TSRSB Yayınları;s.368

Suna Oskay,Avrupa Birliğinde Sigorta Aracıları,İstanbul 2006,s.35

Suna Oskay ve Av.Tolga Ceylantepe,Sigorta Konusunda Ortaya Çıkan Anlaşmazlıkların Alternatif Yöntemlerle Çözümü;İstanbul: Tsrbsb Yayınları,2006

Ali İhsan Karacan,Mali Aracı Kurum Olarak Sigortacılık ve Sigorta Şirketleri, İstanbul:Bağlam Yayıncılık, 1994,s.218

Cahit Nomer ve Hüseyin Yunak,Sigortanın Genel Prensipleri,İstanbul:Ceyma Matbaacılık.2000,s.29

Enver Güvel ve Afitap Güvel,Sigortacılık,Ankara:Seçkin Yayınevi. 2002; s.37

T.C.Başbakanlık Kanunlar ve Kararlar Genel Müdürlüğü,Sigortacılık Kanunu Tasarısı Genel Gerekçe,Ankara 2006;s.45

TSRSB Yayınları,Avrupa Birliği'ne Uyum Sürecinde Türk Sigorta Sektörü, İstanbul:Ceyma Matbaacılık,2005,s.63

K.W.N. Irons,Sigorta Pazarlaması,Ergin Gediz(çev.), İstanbul; Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı Yayınları, No: tsev 66, 2003. s.25

Suna Oskay,Avrupa Tek Sigorta Piyasası,Birlik'ten dergisi Ocak/Mart 2005,Sayı 1,s.811

D.Süzer H,Capital Dergisi,1 Temmuz 2006

Best Dergisi;sayı 40;s.20

Capital Dergisi;İstanbul 1995;s.148

Resmi Gazete sayı 26552;"5684 nolu Sigortacılık Kanunu";14 Haziran 2007

Noyan Doğan,"Bankaların Sigorta Pazarındaki Payı Artıyor" Referans Gazetesi, 27.04.2007,s.6

Açıklamalı Sigorta ve Reasürans Terimleri Sözlüğü, Milli Reasürans T.A.Ş, İstanbul:Ceyma Matbaacılık,2004,s.148

Kotler &Armstrong,Principles of marketing,s:464

Berna Gönenç;"Sigortada Dağıtım ve Tutundurma Kanalları";(Marmara Üniversitesi SBE, 1994)

Buket Arslanalp;"Sigorta İşletmeciliği-Hayatdışı Branşlarda Faaliyet Gösteren Şirketlerde Pazarlama Departmanlarının ve Acentelerin Rolü"; ;(**Yüksek Lisans Tezi**,Kocaeli Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,2006);s.56

Kursad Akkaya;Türk Sigorta Sektöründe Dağıtım Kanalları;(Proje,Marmara Üniversitesi SBE,2001);s.19

T.C.Başbakanlık,Avrupa Birliği Genel Sekreterliği,2007

David Kohen; İspanya'da Sigorta Aracıları ile ilgili kanun;Sigortaci Gazetesi; 12/09/2006

İsviçre Sigortacılığı,<http://www.osec.ch/turkey/isst/zurih.html>

Tutundurma Kavramı ve Özellikleri, [www.danismend.com/konular/ pazarlamayon / PAZ-TUTUNDURMA.htm#_ftn](http://www.danismend.com/konular/pazarlamayon/PAZ-TUTUNDURMA.htm#_ftn) (12.04.2007)

Sigortacılık Kavramları, www.prestijforum.com/iktisat-sigortacilik-kavrami-t3701.html?s=8e5596c6669298dcc3346f460ca09d0f&s=d8fed496a2d9f90891ee5414dce4d81c&

Sigortanın Tarihi, www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Sigortanın+tarihi (15.11.2006)

Milli Reasürans T.A.Ş. Tarihçesi, <http://www.millire.com.tr/zamantuneli.htm> (05. 01. 2007)

Sigortacılık Genel Müdürlüğü'nün Görevleri, www.sigortacilik.gov.tr, (13.01.2007)

Sigorta İhtisas Komiteleri Yönetmeliği, [www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Mevzuat /Y%C3%B6netmelikler/S%C4%B0GORTA+%C4%B0HT%C4%B0SAS+KOM%C4%B0TELER%C4%B0+Y%C3%96NETMEL%C4%B0%C4%9E%C4%B0.htm](http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Mevzuat/Y%C3%B6netmelikler/S%C4%B0GORTA+%C4%B0HT%C4%B0SAS+KOM%C4%B0TELER%C4%B0+Y%C3%96NETMEL%C4%B0%C4%9E%C4%B0.htm) (16,01,2007)

Emeklilik Gözetim Merkezi (EGM), <http://www.sigortacilik.gov.tr/#>, (16,01,2007)

Emeklilik Gözetim Merkezi A.Ş., <http://www.egm.org.tr/kurulus.asp>, (17 Ocak 2007)

Müsteşarlıkların Danışma, Denetim ve Yardımcı Birimleri, www.treasury.gov.tr/mevzuat/teskilathm.htm#sdk, (25 Ocak 2007)

Dask Hakkında, www.dask.gov.tr/100.html, (25 Ocak 2007)

Türkiye Motorlu Taşıtlar Bürosu Tarihçe, www.tmtb.org.tr/tarih.htm, (29 Ocak 2007)

TSRŞB Çalışma Esas Ve Usülleri Hakkında Yönetmelik, www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/mevzuat/Y%C3%B6netmelikler/T%C3%BCrkiye+Sigorta+Ve+Reas%C3%BCrans+%C5%9Eirketleri+Birli%C4%9Finin+%C3%87al%C4%B1%C5%9Fma+Esas+Ve+Usulleri+Hakk%C4%B1nda+Y%C3%B6netmelik.htm, (29 Ocak 2007)

Karayolu Trafik Garanti Sigortası Hesabı Tarihçesi, www.ktgsh.org/tanitim.html/(29 Ocak 2007)

Trafik Sigortaları bilgi Merkezi Yönetmeliği, www.tramer.org.tr/yonetmelik.php, (30 Ocak 2007)

Sigortacılık Etik İlkeleri, <http://www.tsrbsb.org.tr/NR/rdonlyres/9FA18688-89E5-43CE-986E-3A6417570845/2504/SigortacılıkEtikIlkeleri.doc>,(13 Şubat 2007)

Nakliyat Sigortaları, [www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Branşlar/ Nakliyat+Sigortaları .htm](http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Branşlar/Nakliyat+Sigortaları.htm), (1 Mart 2007)

Kaza Sigortaları, [www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Branşlar/ Kaza+Sigortaları.htm](http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Branşlar/Kaza+Sigortaları.htm),(2 Mart 2007)

Tarım Sigortaları, [www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Branşlar / Tarım+Sigortaları.htm](http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/Sigorta/Branşlar/Tarım+Sigortaları.htm),(10 Mart 2007)

Acenteler, <http://www.sigortacilik.gov.tr/#>,(24 Şubat 2007)

Avrupa Birliği Genel, [http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/AB+ve+uyum/ AvrupaBirliği / ABGenel/](http://www.tsrbsb.org.tr/tsrbsb/AB+ve+uyum/AvrupaBirliği/ABGenel/),(27 Nisan 2007)

