

BANKA SİGORTACILIĞI VE BANKA SİGORTACILIĞINDA MÜŞTERİ TATMİN DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA¹

Seyhan ÇİL KOÇYİĞİT² - Ezgi DAĞDAŞ³

Özet: Bu araştırmada İstanbul ili Avcılar ilçesinde banka sigortacılığından yararlanmış müşterilerin tatmin düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada ayrıca sözkonusu müşteri görüşlerinin bazı değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği de ANOVA testi ile incelenmiştir.

Araştırma sonucunda katılımcıların banka sigortacılık faaliyetlerini kredi işlemlerinde kolaylık sağladığı için tercih ettikleri, banka sigortacılığını güvenli buldukları ancak sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini bankaların sigorta faaliyetlerine göre daha güvenli buldukları tespit edilmiştir. Ayrıca müşteri görüşlerinin bazı değişkenler açısından farklılaşırken bazı değişkenler açısından ise farklılaşmadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sigorta, Banka Sigortacılığı, Müşteri Tatmini.

BANCASSURANCE AND A SURVEY TO DETERMINE THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION IN BANCASSURANCE

Abstract: In this study, it is aimed to determine the satisfaction levels of customers who benefited from bancassurance in İstanbul Avcılar District. Additionally, in this study, if the mentioned customer's feedbacks differ according to some variables are also examined by ANOVA.

Results of there search shows that, participant sprefer bank insurance activities because it provides convenience in credit transactions; they find bancassurance safe but find insurance agents' insurance activities more secure than banks' insurance activities. In addition, it is observed that, customer feedbacks differ in terms of some variables while they do not differ in terms of other variables.

Keywords: Insurance, Bancassurance, Customer Satisfaction

¹⁾ Bu çalışma, Ezgi Dağdaş tarafından Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Bankacılık Eğitimi Bilim Dalı'nda sunulmuş olunan "Banka Sigortacılığının Müşteri Tatmini Açısından Değerlendirilmesi: İstanbul İli Avcılar İlçesi Örneği" adlı yüksek lisans tez çalışmasından faydalanılarak hazırlanmıştır.

²⁾ Doç. Dr. Gazi Üniversitesi, İİBF, seyhanc@gazi.edu.tr

³⁾ Milli Eğitim Bakanlığı, Öğretmen, ezgidagdas@gmail.com

GİRİŞ

İnsanların yaşamları boyunca istemeden karşılaşabilecekleri olayların neden olacağı kayıpları en aza indirerek kendilerini güvende hissetmesi bakımından sigortacılık büyük önem taşımaktadır. İnsanlarda gün geçtikçe sigortacılık bilincinin artması, artan refah seviyesi ile birlikte sigortaya olan talepleri de her geçen gün artırmaktadır.

Ekonomik ve sosyal gelişme için büyük önem taşıyan ve gelişmiş ülkelerin finans sektörü içerisinde büyük pazar paylarına sahip sigorta sektörü, müşterilerin sigortalanma ihtiyaç ve isteklerini karşılayabilmek amacıyla sürekli gelişme içerisinde (Şener, 2010: 1) Bankalar da, bankacılık sektörünün artan rekabet ortamında ayakta kalarak rekabet edebilmek için sigortacılık sektöründeki bu mevcut gelişmeyi fırsat olarak görerek, sigortacılık faaliyetlerinin nimetlerinden yararlanmak isteği ile sigortacılık kapsamında verilen hizmetleri sunmaya başlamışlardır. Özellikle gelişmiş ülkelerde daha yaygın olarak kullanılan banka sigortacılığı, Türkiye’de 2000’li yıllardan itibaren yaygınlaşmaya başlamıştır.

Ancak Türkiye’de banka sigortacılığı faaliyetleri henüz istenilen seviyeye ulaşamamıştır.

Ülkemizde banka sigortacılığının istenilen seviyeye yükseltilmesinde müşteri tatmininin sağlanarak, bu tatminin sürekli kılınması önemlidir. Bankaların müşteri tatminini artıracak şekilde sundukları hizmetlerin kalitesini geliştirmeleri gerekmektedir. Müşteri memnuniyeti sağlanmış başarılı bir banka sigortacılığı, sektöre olan güvenin artmasına katkı sağlayacağı muhakkaktır.

Bu çalışmada; banka sigortacılığında müşteri tatmin düzeylerinin belirlenerek, banka sigortacılığı müşteri tatmin düzeyleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Bu konuda daha önce yapılan akademik çalışmalara bakıldığında, banka sigortacılığında müşteri tatminine yönelik bir çalışmaya rastlanılmaması, bu açığın giderilmesine katkı sağlaması açısından çalışmaya ayrı bir önem katmaktadır.

SİGORTA KAVRAMI

İnsanların hayatların da karşılaşabilecekleri tehlikelere karşı güvende olma ve ortaya çıkabilecek maddi ve manevi zararları en az tehlikeyle atlatabilme isteği sigorta kavramını ortaya çıkartmıştır. Sigortanın ilk unsuru olarak, bireylerin ileride karşılaşacakları rizikolar için kendilerini güvende hissetme arzusu düşünülmektedir (Duygulu, 2008: 10).

Sigorta, kişilerin çeşitli olaylar sonucunda karşılaşılabilecekleri zararlara karşı korunması ve zararların en aza indirilmesi düşüncesine dayanır (Çeker, 2013: 25). Sigortacılık kişiyi ekonomik olarak zarara uğratacak bir rizikonun, herhangi bir sigorta şirketine belli bir prim karşılığında devredilmesidir (Öztürk, 2009: 28).

Sigorta, kişi ve kurumların karşılaştıkları risklerden doğacak olası zararların önceden topluluğa dağıtılması mantığına dayanır. Sigorta başladıktan sonra gerçekleşecek zararlar sonucunda ortaya çıkan maddi külfet sigortacı tarafından ödenir. Bu zararlar aynı rizikoya maruz diğer sigortalılardan alınan primlerle karşılanır. Rizikonun dağıtılması da sigorta şirketinin maddi yükümlülüğüne kaynak oluşturur (Akgül, 2010: 6).

Sigorta şirketi ile sigorta anlaşması yapmak isteyen kişi ya da kurum karşı karşıya geldiklerinde, sigorta şirketi daha önceden belirli standartlara ve araştırmalara göre tespit etmiş olduğu prim miktarını bildirir ve şartları içeren poliçe adlı belgeyi imzalamak üzere muhatabına ibraz eder. Muhatap gerekli bilgilendirmeler doğrultusunda poliçeyi ve teminatları yeterli bulursa poliçeyi imzalar ve böylece sigorta ilişkisi kurulmuş olur (Atilla, 2010: 27).

Sigorta sektörü her ne kadar risklerin paylaşılması, dağıtılması ve riskin gerçekleşmesi durumunda zararın karşılanması da olsa, günümüzde bunun da ötesine geçerek, finansal sektörün temel yapı taşlarından biri haline gelmiştir (Turgutlu vd., 2007: 3). Sigorta sektörü, hayat sigortaları yoluyla yarattığı uzun süreli fonlar ve hayat dışı branşlardan elde edilen primlerden oluşturulan kısa süreli fonlar vasıtasıyla ekonominin kaynak ihtiyacının karşılanmasına önemli katkılarda bulunmaktadır.

Sigorta sektörü, sermaye birikiminin sağlanması ve biriken sermayenin ihtiyaç duyulan alanlarda kullanılması yoluyla önemli bir aracılık işlevini yerine getirmektedir (<http://www.sigortam.net/yillik-hayat-sigortasi/sigorta-sektorunden-ekonomiye-buyuk-destek>). Bu finansal aracılık görevi özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki yatırım açığının kapatılması için önemlidir (Turgutlu vd., 2007: 3). Özellikle gelişmiş ülkelerdeki sigorta şirketlerinde biriken fonlar o ülke için gelişmişlik göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir (Şenyiğit, 2010: 1).

SİGORTANIN İŞLEVLERİ

Sigortacılık günümüzde hızlı gelişen bir sektördür. Sigortanın günümüzde hızlı gelişmesinin en önemli sebebi ise yarattığı fayda ve imkanların oldukça fazla olmasıdır. Sigorta makro ve mikro açıdan birçok imkanı beraberinde getirdiğinden sigortanın işlevlerini makro işlevler ve mikro işlevler olmak üzere iki başlıkta ele alabiliriz.

Sigortanın Mikro İşlevleri: Sigortanın mikro işlevleri; risk yönetimi ve

girişimciler açısından olan işlevleridir ([http://mehmetbilgeozakcaoglu.blogcu.com/sigorta - islevleri - ve - sigortacilik - uygulamaları/5970590](http://mehmetbilgeozakcaoglu.blogcu.com/sigorta-islevleri-ve-sigortacilik-uygulamaları/5970590)). Bu işlevler (Kasapoğlu, 2007: 4):

Sigorta;

- dayanışma işlemleri organizasyonudur.
- girişimcinin kararlarını etkiler.
- girişimcinin ucuz fiyatla yatırım sermayesi bulmasını sağlar.
- girişimcinin dondurduğu risk karşılığı sermaye miktarını en aza indirir.
- girişimciye kredi olanakları yaratır.
- fiyatların daha gerçekçi bir düzeyde oluşmasını sağlar.

Sigortanın Makro İşlevleri: Sigortanın makro işlevleri, ekonomide bir sektör olarak yer almasından kaynaklanır (<http://mehmetbilgeozakcaoglu.blogcu.com/sigorta-islevleri-ve-sigortacilik-uygulamaları/5970590>). Makro işlevler, ekonomi ve toplum için önem taşıyan işlevlerdir (Uralcan, 2012: 128).

Bu işlevler (Kasapoğlu, 2007: 5):

Sigorta;

ekonominin önemli bir tasarruf kaynağıdır.
Sosyo-ekonomik çöküntü ve kayıpların önleyicisidir.
Sosyal refah düzeyini yükseltir.
Uluslararası ekonomik ilişkileri ve ticareti geliştirir.
Ekonomide önemli bir sektör ve önemli bir vergi kaynağıdır.

**SİGORTA ÇEŞİTLERİ
(SOSYAL SİGORTALAR - ÖZEL SİGORTALAR AYIRIMI)**

Genel olarak sigortayı sigorta akdini gerçekleştiren (sigorta ettiren) taraf açısından; sosyal sigortalar ve özel sigortalar olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür.

Sosyal Sigortalar

Sosyal sigorta, toplumun tümünü veya bir kesimini tehdit eden risklere karşı genelde devlet tarafından zorunlu kılınarak ve tekel olarak işletilen sigorta çeşididir (Çoban, 2009: 11).

Sosyal sigortaları yapan kuruluşlar belirlidir, devlet eliyle yürütülür ve denetlenir. Türkiye’de faaliyet gösteren sosyal sigorta kurumları aşağıdaki gibidir (Atalay, 2004: 21):

- Sosyal Sigortalar Kurumu
- T.C Emekli Sandığı
- Bağ-kur

- Özel Emekli Sandıkları
- Ordu Yardımlaşma Kurumu (OYAK)

Özel Sigortalar

Özel sigortalar, isteğe bağlı olarak, sözleşme temelinde tüm gerçek ve tüzel kişilerin özel çıkarlarının korunması için yapılan sigortalardır (Atalay, 2004: 22).

Özel sigortalarda, gönüllük esası söz konusudur, devlet eliyle zorunlu kılınmamıştır, isteyen yaptırabilmektedir.

Genel olarak bakıldığında sosyal sigortalar ve özel sigortalar arasında birçok ayırım söz konusudur. Bu farklar Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Sosyal Sigortalar ile Özel Sigortalar Arasındaki Farklar

Sosyal Sigortalar	Özel Sigortalar
Devlet kuruluşlarıdır	Özel kuruluşlardır
Sigorta (finansmana iştirak) zorunludur	Gönüllü katılıma tabidir (belli branşlarda kanunen zorunlu tutulabilir)
Sigorta uzun sürelidir	Sigorta süresi anlaşmayla belirlenmekte ve genellikle bir yıldır
Sigorta çalışan, işveren ve devlet tarafından finanse edilir	Sigortalı tarafından yatırılan primle finanse edilir
Toplumsal boyut esastır	Kişisel menfaatler önemlidir
Ödenen primle sağlanan sosyal güvenlik arasında kuvvetli bir ilişki yoktur	Sigorta poliçesi her branş için farklılık göstermektedir.
Sigortalı olabilmek için belirli süre prim ödeme şartı vardır	Karşılıklı anlaşmayla düzenlenebilmektedir.
Sigorta kurumlarının faaliyetlerinde kamu hukuku ağır basmaktadır	Özel sigorta hukukuna tabidir
Kamu çıkarlarını gözetir	Özel çıkarları gözetmektedir
Kâr amacı gütmeyiz	Kar amaçlı kuruluşlardır
Yalnızca bağlı olduğu kurum ile ilişkili çalışma yapılabilir. Birden fazla kurumla çalışılamaz	Birden fazla sigorta şirketi ile çalışılabilir
Risk unsuruna dikkat edilmez, değişik risk gruplarından aynı prim talep edilebilir	Sigorta yapmadan önce risk analizi yapılır, uygun bulunmazsa sigorta yapılmaz ya da yüksek prim talep edilebilir

Kaynak: (Yılmaz, 2010: 43)

SİGORTACILIK BRANŞLARI

Risk türlerinin artmasına bağlı olarak zaman içinde çeşitliliği artan sigorta branşlarını; hayat sigortaları ve hayat dışı sigortalar olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür (Muratoğlu, 2012: 14). Sigorta şirketleri, hayat ve hayat dışı sigorta gruplarından sadece birinde faaliyet gösterebilir (5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, R.G. No:26552, 14. 06. 2007, Madde:5/2).

Hayat Sigortaları

Hayat sigortalarının konusu insan hayatıdır. Hayat sigortaları sigortalıyı yaşam kaybı, sakatlık ve ölümcül hastalıklar gibi büyük risklere karşı güvence altına alır (Taşpunar, 2010: 19). Hayat sigortaları, sigortalının önceden belirtmiş olduğu lehtar ya da kanuni varislerine sigorta poliçesinde belirtilen teminatları ödeyerek mali güçlüklerin yaşanmasını engeller.

Hayat sigortalarının fon yaratma kapasitesi daha yüksek ve uzun vadeli olduğundan bankalar tarafından önem verilen ve satışına ağırlık verilen bir sigorta çeşididir.

Hayat sigortaları başlangıçta, hayatı sigorta konusu olan kişinin sigorta süresi içerisinde ölmesi halinde, poliçeden yararlanan kişi veya kişilere ya da sigortalının yasal varislerine toplu para ödenmesi amacıyla düzenlenmekte iken, zaman içerisinde, kişilerin emeklilik programlarına bir destek niteliğinde ve nihayet, yatırım amaçlı kullanılır hale gelmiştir (http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Hayat%20Sigortas%C4%B1.pdf).

Hayat sigortalarını temelde ***Risk Ağırlıklı Hayat Sigortaları ve Birikimli Hayat Sigortaları*** olmak üzere iki başlık altında toplamak mümkündür (<http://www.tsb.org.tr/hayat-sigortalari.aspx?pageID=767>).

Risk Ağırlıklı Hayat Sigortaları; risk ağırlıklı hayat sigortaları genellikle bir yıl olmak üzere kısa vadeli sigortalardır. Hayat sigortalarında meydana gelebilecek risklere karşı teminat verilmektedir. Risk ağırlıklı hayat sigortalarında temelde iki teminat sunulmaktadır. Bunlardan birincisi, sigorta süresi içinde, sigortalının hayatını kaybetmesi durumunda, belirlenen tazminat tutarının kanuni varislere ya da poliçede lehtar olarak belirlenen kişilere ödenmesidir (<http://www.tsb.org.tr/hayat-sigortalari.aspx?pageID=767>). Risk ağırlıklı hayat sigortalarında verilen ikinci teminat ise; kişinin hastalık veya kaza sonucu tam veya kısmı malül kalması durumunda uğrayacağı maddi kayıplara karşı poliçede belirlenen tazminat tutarının ödenmesidir (maluliyet teminatı) (<http://www.tsb.org.tr/hayat-sigortalari.aspx?pageID=767>).

Birikimli Hayat Sigortaları; birikimli hayat sigortaları risk ağırlıklı hayat sigortalarının aksine, uzun dönemli sigortalardır.

Birikimli hayat sigortalarında, sigortalıya meydana gelebilecek risklere karşı teminat sağlanması yanında, belli bir birikimin verilmesi de söz konusudur (http://www.tsb.org.tr/hayat-sigortalari.aspx?pageID=767).

Birikimli hayat sigortaları iki temel güvence sağlamaktadır (http://www.tsb.org.tr/hayat-sigortalari.aspx?pageID=767). Bunlar:

1) Sigorta süresince prim ödeyen sigortalının, sigorta süresi dolmadan ölümü halinde poliçede belirlenen tazminat tutarına kâr paylı birikim tutarı eklenerek varislerine ya da poliçede lehdar olarak gösterilen kişilere toplu para ödenmesi (http://www.tsb.org.tr/hayat-sigortalari.aspx?pageID=767)

2) Poliçe süresi içinde, teminat altına alınan hususa ilişkin herhangi bir riskin gerçekleşmemesi durumunda, en az 10 yıl prim ödemek koşuluyla, vade sonunda toplu bir para veya gelir ödenmesi (http://www.tsb.org.tr/hayat-sigortalari.aspx?pageID=767)

şeklinde dir.

Hayat Dışı Sigortalar

Hayat dışı sigortalar, gerçek veya tüzel kişilerin maddi varlıklarında çeşitli risklerin sebep olacağı hasarlar ile meydana gelecek maddi kayıpların belirli bir primin ödenmesi koşulu ile teminat altına alınarak, bu maddi varlıkların sigortalandığı ve hasarın gerçekleşmesi halinde hasarın durumuna göre sigorta bedelinin sigortalıya ödendiği sigorta branşlarıdır.

Hayat dışı sigortalar; nakliyat sigortası, kaza sigortası, yangın sigortası, mühendislik sigortaları ve tarım sigortaları şeklinde sınıflandırılmıştır (Aydınalp, 2012: 20).

Nakliyat Sigortaları: Nakliyat sigortası, taşımacılık sırasında kullanılan taşıt araçlarının veya taşınan malların uğrayabileceği hasarların sonucunda ortaya çıkacak zararları güvence altına almaktadır. Nakliyat sigortalarının emtia ve kıymet nakliyatı sigortaları, tekne sigortaları ve taşıyıcı mali sorumluluk sigortaları gibi çeşitleri vardır (Aydınalp, 2012: 20).

Kaza Sigortaları: Kaza sigortaları ise; sigortalının kendi iradesi dışında bir kazaya bağlı olarak uğrayacağı her türlü maddi zararları veya bir kaza nedeniyle ödenilmesi gereken tazminatları karşılamak amacıyla yapılan sigortalardır (Öztaş, 2010: 24).

Yangın Sigortaları: Özel veya ticari amaçla kullanılan her tür ev, depo, fabrika gibi gayrimenkullar ile ev eşyası, demirbaş ve ticari mallarda, yangın sonrası

meydana gelebilecek her çeşit hasarı karşılamak üzere yapılan sigortalardır. 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 teminat altına alınmış olur (<http://www.tsb.org.tr/yanigin-sigortasi-genel-sartlari.aspx?pageID=524>).

Mühendislik Sigortaları: Mühendislik sigortaları, mühendislik ile ilgili araç-gereçlerde meydana gelen; örneğin, kazan ve benzeri tesisat ile makine ve makine parkının infilak ve kırılmasından ileri gelen hasarları teminat altına alan bir sigorta türü olup, İnşaat sigortaları, montaj sigortaları, Elektronik cihaz sigortaları, makine kırılması sigortası olmak üzere dört ana gruba ayrılmaktadır (Bayar, 2009: 28).

Tarım Sigortaları: Tarım sigortaları, dolu sigortası ve hayvan yasa sigortası olarak ikiye gruba ayrılır. Dolu sigortasında, dolu tanelerinin vurması ile tarım ürünlerinde meydana gelecek hasarlar sigorta güvencesi altına alınırken, hayvan sigortalarında ise sigorta konusu hayvanın (genellikle taşıma işlerin de kullanılan hayvanlar, sirk hayvanları gibi meslek hayvanları, ev hayvanları ve spor hayvanları) ölmesi, çalınması, kazaya uğraması veya sakatlanması durumunda oluşabilecek zararlar güvence altına alınır (Akça, 2010: 14).

BANKA SİGORTACILIĞI

Banka sigortacılığı, sigorta ürün ve hizmetlerinin bankalarca dağıtılması olarak tanımlanabilir (Tunay, 2014: 38).

Banka sigortacılığını *“bankaların şubelerinde, anlaşmalı oldukları sigorta şirketlerinin ürünlerini bireysel veya kurumsal olarak talep edenlerin ihtiyaçlarına göre belirleyip tanıtan, pazarlayan ve satış sonrası destekte bulunan dağıtım kanalı”* şeklinde tanımlamak ta mümkündür (Karabetyan, 2010: 3).

Banka sigortacılığı sigorta şirketlerinin çok daha fazla sayıdaki müşteriye tüzel veya bireysel anlamda ulaşmasına yardımcı olacak bir dağıtım kanalıdır. Banka sigortacılığı ürünleri, hem hayat sigortası ürünleri hem de hayat dışı sigortacılık ürünlerini kapsayabilmektedir (Kasapoğlu, 2007: 13).

Banka sigortacılığı, bankacılık sektörünün artan rekabet ortamında ayakta kalarak rekabet edebilmek için, zamanla gelenekselleşmiş mal ve hizmetlerin yerine fark ve değer yaratabilecekleri mal ve hizmetlere yönelme amacı ile başlamışlardır. Bankalar bu amacı gerçekleştirirken de müşterilere vermiş oldukları hizmetlerin yanında ortaya çıkan diğer ihtiyaçları olan sigorta ihtiyacının da tek elden sağlayabilme imkanı da bulmuşlardır (Karabetyan, 2010: 3). Özellikle verilen krediler nedeni ile yüz yüze iletişimin çok sık yapıldığı bankalarda, bu krediler sonucunda kredi kullanıcılarının sahip oldukları değerlerin sigortasının banka kanalı ile yapılıyor

olması, banka sigortacılığını hem bankalar hem de sigorta şirketleri için bir cazibe merkezi haline getirmiş ve banka sigortacılığının hem bankalar hem de sigorta şirketleri için karşılıklı önemini artırmıştır (Karabetyan, 2010: 23).

Banka sigortacılığının hem bankalar hem de sigorta şirketleri için faydaları bulunmaktadır. Bankalar yapmış oldukları sigorta acenteliği faaliyetlerinden komisyon geliri elde edebilecek bu da bankalara likit kaynak yaratacaktır. Müşterilerin bankaya duydukları güven bankaların daha fazla ve daha kolay ürün satılabilmesine imkan sağlayacaktır. Sigorta şirketleri açısından değerlendirdiğimizde, birçok müşteriye bankaların dağıtım kanalıyla daha kolay ve daha az maliyetle ulaşabilmek mümkün olacaktır. Acente olarak banka devreye girdiği için sigorta şirketlerinin ürün pazarlama maliyetleri ve personel maliyetlerinde de ciddi derecede azalışlar yaşanacaktır. Ayrıca sigorta şirketleri ürün ve hizmetlerini pazarlarken halkın gözünde bankaların güvenilir imajından yararlanarak pazarlamadan doğan riskleri azaltabileceklerdir (Tunay, 2014: 40).

Banka sigortacılığı bir ülkeden diğerine büyük değişiklikler gösterse de genel olarak; dağıtım anlaşmaları (distribution agreement), ortak girişim (joint venture) ve tam bütünleşme (full integration) olmak üzere üç temel model çerçevesinde gerçekleştirildiği söylenebilir. Bu 3 temel model yanında ayrıca karşılıklı hisse devri (cross shareholding), birleşme (acquisition), yeni şirket kurulması, mülkiyet (ownership) gibi modellerde de söz konusu olabilir (Tunay, 2014: 38).

TÜRKİYE’DE BANKA SİGORTACILIĞI

Türkiye’deki banka sigortacılığı, bankaların güçlü finans yapılarıyla sigorta sektörüne girmeleriyle başlamıştır.

Türkiye’deki banka sigortacılığı faaliyet hacminde 2000’lerin başlarından beri düzenli bir artış gözlenmektedir. Bu gelişmede araç ve konut kredilerindeki artışın ve giderek banka kanalıyla sigorta dağıtım ve pazarlama maliyetlerinin azalmasının payı oldukça büyüktür. Orta ve büyük ölçekli yaygın şube ağı olan ticari bankaların neredeyse tamamı, küçük ölçekli bankaların da bir kısmı banka sigortacılığı faaliyetlerinde dağıtım kanalı olarak yer almaktadır. Bunların kesin sayısı tespit edilememekle beraber 2013 yılı itibarıyla 30 ticari bankadan 16’sının banka sigortacılığı faaliyetlerde bulunduğu belirlenebilmiştir.

Toplam prim üretimi içinde banka kanalıyla yapılan prim üretiminin oranı özellikle 2005’ten sonra hızlı bir artış yaşamıştır. Bu tarihe kadar %10’un altında olan banka kanalıyla prim üretimi oranı, 2011’e kadar ki beş yılda ikiye katlanarak %20’leri geçmiştir (Tunay, 2014: 47). 2013 yılının Eylül ayı sonu itibarıyla tüm sigorta şirketlerinin toplam primlerinin % 23,92’ sinin ve hayat primlerinin de % 81,40’ ının bankalar aracılığıyla satılmış olması, son gelinen noktada, hayat poliçesi satışlarında

banka şubelerinin rolünün kayda değer olduğunu ortaya koymaktadır (http://www.vergidegundem.com/documents/10156/1590957/aralik_2013_makale2.pdf).

ARAŞTIRMA

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmamızın amacı; banka sigortacılığında müşteri tatmin düzeyinin belirlenerek, banka sigortacılığında müşteri tatmin düzeyleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir.

Araştırmadan elde edilen bulgular, müşterilerin banka sigortacılığından memnunluk derecelerinin ortaya konması açısından önem taşımaktadır. Ayrıca bu konuda daha önce yapılan akademik çalışmalara bakıldığında, banka sigortacılığında müşteri tatminine yönelik bir çalışmaya rastlanılmaması, bu çalışmanın bu açığın giderilmesine katkı sağlaması açısından da ayrı bir önem taşımaktadır.

Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Bu araştırma İstanbul ili Avcılar ilçesindeki banka şubelerinin müşterileri esas alınarak gerçekleştirilmiştir. Çalışmamızda İstanbul Avcılar ilçesinde daha önce banka sigortacılığında yararlanmış 353 kişiye, banka sigortacılığı tatmin düzeyleri üzerine anket yapılmıştır. Katılımcılarla yapılan anketlerin hepsi sorunsuz elde edilerek değerlendirmeye katılmıştır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Banka müşterileri ile yüzyüze görüşme yapılarak anket uygulanmıştır. Anketin güvenilirliği için Cronbach's Alpha güvenirlik analizi yapılmıştır. Müşterilerin banka sigortacılığı tatmin düzeyleri belirlenirken frekans ve yüzde analizi kullanılmıştır. Müşterilerin verdiği yanıtlar ile demografik değişkenler arasındaki ilişki ki-kare testi ile, katılımcıların tatmin düzeyleri arasındaki farklılaşmaların anlamlı olup olmadığı ise t testi ile analiz edilmiştir.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul ili Avcılar İlçesinde daha önce banka sigortacılığında yararlanmış banka müşterileri oluşturmaktadır.

Çalışmamızda toplam 353 adet anket uygulanmıştır. Söz konusu örneklemin yeterli olup olmadığı konusunda, yığın sayısı bilinmediğinden dolayı $n = t^2pq / d^2$ formülü kullanılmıştır (Baş, 2003, s.141). Burada;

n: Örneklem alınacak birey sayısı

t: Belirli bir anlam seviyesinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

p: İncelenen olayın görünüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q: İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı), $q = 1 - p$

d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen örnekleme hatasıdır.

Yukarıdaki formülden yola çıkarak, bu çalışmada %90 güven düzeyi için t dağılımı tablo değeri 1,645, p ve q değeri 0.50 ve d = 0.05 için bulunan örneklem sayısına ilişkin alt sınır 271 olarak hesaplanmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

H1: Banka sigortacılığında müşteri tatmin düzeyi ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Banka sigortacılığında müşteri tatmin düzeyi ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Banka sigortacılığında müşteri tatmin düzeyi ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur.

Bulgular ve Yorum

Tablo 2: Katılımcılara Uygulanan Anketin Güvenirlik Testi

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
0,789	26

Katılımcılara uygulanan anketin Güvenirlik Katsayısının 0,789 olduğu gözlenmiştir. Hesaplanan güvenirlilik katsayısının 0,70'in üzerinde olmasından dolayı anketin güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırma katılımcılarının demografik özellikleri Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Yüzde ve Frekans Dağılımı

Demografik Özellikler		f	%
Cinsiyet	Erkek	182	51,6%
	Kadın	171	48,4%
Yaş	21-23	56	15,9%
	24-27 yaş	95	26,9%
	28-32 yaş	104	29,5%
	33 yaş ve üzeri	98	27,8%
Eğitim durumu	İlköğretim	28	7,9%
	Ortaöğretim	111	31,4%
	Yükseköğretim	214	60,6%

Araştırmaya katılan katılımcıların % 51,6'sı erkek % 48,4' kadındır. Katılımcıların % 29,5'i 28-32 yaş, % 27,8'i 33 yaş ve üzeri, % 26,9'u 24-27 yaş, % 15,9'u da 21-23 yaş aralığındadır. Katılımcıların eğitim durumuna bakılacak olunursa çoğunluğunun (% 60,6) yüksek öğretim mezunu olduğu görülmektedir.

Katılımcılara İlişkin Genel Değerlendirme

Katılımcıların banka sigortacılığında tatmin düzeylerine ilişkin bulgulara geçilmeden önce, katılımcıların özel sigortalarının olup olmadığı, daha önce banka dışında herhangi bir acenta ile sigorta işlemi gerçekleştirip gerçekleştirmedikleri vb. hususlara ilişkin varılan tespitler aşağıdaki gibidir:

Tablo 4: Katılımcılara İlişkin Genel Değerlendirme

	Evet		Hayır	
	f	(%)	f	(%)
Daha Önce Bir Bankada Sigorta İşlemi Gerçekleştirdiniz Mi?	353	100	0	0
Daha Önce Banka Dışında Herhangi Bir Acente ile Sigorta İşlemi Gerçekleştirdiniz Mi?	161	45,6	192	54,4
Özel Sigortanız Var Mı?	140	39,7	213	60,3
Sigorta Gerekli midir?	317	89,8	36	10,2

Banka sigortacılığında müşteri memnuniyeti üzerine yapılan bu çalışmamızda, anketimizin banka sigortacılığından yararlanan kişilere uygulanmış olmasından dolayı, beklenildiği gibi katılımcıların “*daha önce bir bankada sigorta işlemi gerçekleştirdiniz mi*” sorusuna tamamı evet cevabını vermiştir (Tablo 4).

“*Daha önce banka dışında herhangi bir sigorta acentesi ile sigorta işlemi gerçekleştirdiniz mi*” sorusuna gelen cevaplardan, katılımcıların % 45,6'sının daha önce banka dışında bir sigorta acentesi ile sigorta işlemi gerçekleştirdikleri, % 54,4'ünün ise gerçekleştirmedikleri görülmüştür.

Katılımcıların “*özel sigortanız var mı*” sorusuna % 39,7' si evet, % 60,3'ü ise hayır yanıtını vermiştir. Verilerden de hareketle katılımcıların % 60,3'ünün özel sigortası olmadığı görülmüştür (Tablo 4).

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (% 89,8) “*sizce sigorta gerekli midir*” sorusuna evet yanıtını vermiştir. Bu verilere de bakıldığında katılımcıların çoğunun sigortayı gerekli gördüğü sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 4).

Katılımcıların Banka Sigortacılığı Tatmin Düzeyleri

Yapılan araştırmadan elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucunda araştırmaya katılanların banka sigortacılığı tatmin düzeyleri Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. Katılımcıların Banka Sigortacılığı Tatmin Düzeylerine İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Herkesin Özel Sigortası Olmalıdır	14	4,0	65	18,4	67	19,0	114	32,3	93	26,3
2. Sigortacılık İşlemleri Güven Gerektirir	15	4,2	24	6,8	33	9,3	117	33,1	164	46,5
3. Sigortacılık İşlemlerini Sadece Sigorta Acenteleri Yapmalıdır	19	5,4	106	30,0	104	29,5	78	22,1	46	13,0
4. Sigortacılık İşlemlerini Sadece Bankalar Yapmalıdır	44	12,5	150	42,5	100	28,3	51	14,4	8	2,3
5. Banka Sigortacılığını Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerine Tercih Ederim	42	11,9	105	29,7	93	26,3	86	24,4	27	7,6
6. Banka Sigortacılık Faaliyetlerini Masrafları Düşük Olduğundan Tercih Ederim	35	9,9	105	29,7	87	24,6	101	28,6	25	7,1
7. Banka Sigortacılığını Zorunlu Olduğu İçin Tercih Ederim	33	9,3	122	34,6	94	26,6	81	22,9	23	6,5
8. Banka Sigortacılığını Tercih İmkânım Olmadığından Tercih Ederim	35	9,9	120	34,0	81	22,9	91	25,8	26	7,4
9. Banka Sigortacılığını Kredi İşlemlerinde Kolaylık Sağladığı İçin Tercih Ederim	19	5,4	107	30,3	93	26,3	98	27,8	36	10,2
10. Banka Sigortacılığını Güvenli Buluyorum	32	9,1	55	15,6	103	29,2	125	35,4	38	10,8
11. Bankaların Sigorta İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	32	9,1	104	29,5	122	34,6	72	20,4	23	6,5
12. Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerini Bankaların Sigorta Faaliyetlerine Göre Daha Güvenli Buluyorum	24	6,8	99	28,0	89	25,2	94	26,6	47	13,3
13. Sigorta Acentelerinin Sigortacılık İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	14	4,0	55	15,6	85	24,1	114	32,3	85	24,1
14. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Bulunmalarını Doğru Buluyorum	34	9,6	80	22,7	127	36,0	90	25,5	22	6,2
15. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Müşterileri ile İlgili Yeterli Araştırmayı Yaptığını Düşünüyorum	35	9,9	95	26,9	109	30,9	88	24,9	26	7,4
16. Banka ile Herhangi Bir İşlemim Olmasa Sigorta Yaptırmam	34	9,6	109	30,9	80	22,7	95	26,9	35	9,9
17. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Yeterli Olduğunu Düşünüyorum	27	7,6	96	27,2	128	36,3	75	21,2	27	7,6
18. Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerini Güvenli Yürüttüğünü Düşünüyorum	7	2,0	83	23,5	94	26,6	121	34,3	48	13,6
19. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinden Memnunum	16	4,5	82	23,2	142	40,2	90	25,5	23	6,5

Verilere bakıldığında “herkesin özel sigortası olmalıdır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu yani % 58, 6’sı ‘katılıyorum’ ve ‘kesinlikle katılıyorum’ cevabını, % 22,4’ ü ise ‘katılmıyorum’ ve ‘kesinlikle katılmıyorum’ cevabını vermiştir. Cevaplardan yola çıkarak katılımcıların çoğunluğunun herkesin özel sigortasının olması gerektiğini düşündükleri sonucuna varılmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında “sigortacılık işlemleri güven gerektirir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu yani %79,6’sı “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” cevabını vermiştir. %6,8’inin ise “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabını verdikleri görülmektedir. Bu cevaplardan katılımcıların çoğunluğunun sigortacılık işlemlerinin güven gerektirdiğini düşündükleri görülmüştür (Tablo 5).

Verilere bakıldığında, “sigortacılık işlemlerini sadece sigorta acenteleri yapmalıdır” ifadesine katılımcıların %35,1’inin “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” cevabını verirken, katılımcıların %35,4’ ünün ise “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabını verdikleri ve cevapların birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Yine bu konuda katılımcıların % 29,5’i ise kararsız olduğunu ifade etmiştir (Tablo 5).

Verilere bakıldığında “sigortacılık işlemlerini sadece bankalar yapmalıdır” ifadesine katılımcıların %16,7’ si “katılıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabını verirken, katılımcıların % 55’i ise “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabını vermiştir.

Bu yanıtlardan katılımcıların çoğunluğunun sigortacılık işlemlerini sadece bankaların yapması gerektiğini düşünmedikleri yargısına varılmıştır (Tablo: 5).

Verilere bakıldığında “banka sigortacılığını sigorta acentelerinin sigortacılığına tercih ederim” ifadesine katılımcıların % 32’si “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” cevaplarını verirken, % 41,6’ sının ise “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevaplarını vermişlerdir. Verilerden hareketle katılımcıların, banka sigortacılığı faaliyetlerini sigorta acentelerinin sigortacılık faaliyetlerine tercih etmedikleri yargısına varılmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında, “banka sigortacılık faaliyetlerini masrafları düşük olduğundan tercih ederim” ifadesine katılımcıların %35,7’ si “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” cevaplarını vermişlerdir. Fakat % 39,6’sının “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevaplarını vermiştir. Veriler incelendiğinde katılımcıların, bankaların sigortacılık faaliyetlerini masrafları düşük olduğundan tercih etmedikleri ortaya çıkmıştır. (Tablo 5).

Verilere bakıldığında “banka sigortacılığını zorunluluktan tercih ederim” ifadesine katılımcıların % 29,4’ si “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum”

cevaplarını vermiştir. Fakat katılımcıların % 43,9'unun ise *"katılmıyorum"* ve *"kesinlikle katılmıyorum"* cevaplarını verdiği görülmüştür. Yanıtlara bakıldığında katılımcıların, banka sigortacılığını zorunlu olmalarından dolayı tercih etmedikleri ortaya çıkmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında, *"banka sigortacılığını tercih imkanım olmadığından seçerim"* ifadesine katılımcıların %33,2'si *"katılıyorum"* ve *"kesinlikle katılıyorum"* cevaplarını verirken % 43,9'unun ise *"katılmıyorum"* ve *"kesinlikle katılmıyorum"* cevaplarını verdikleri görülmüştür.

Yanıtlardan da hareketle, katılımcıların banka sigortacılığını tercih imkanları olmadığından dolayı tercih etmedikleri ortaya çıkmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında, *"Banka sigortacılığını kredi işlemlerinde kolaylık sağladığı için tercih ederim"* ifadesine katılımcıların % 38'i *"katılıyorum"* ve *"kesinlikle katılıyorum"* cevaplarını vermiştir.

Fakat katılımcıların % 35,7'sinin ise *"katılmıyorum"* ve *"kesinlikle katılmıyorum"* cevaplarını verdiği görülmüştür. Yanıtlara bakıldığında katılımcıların banka sigortacılık faaliyetlerini kredi işlemlerinde kolaylık sağladığı için tercih ettiği sonucuna varılmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında, *"banka sigortacılığını güvenli buluyorum"* ifadesine katılımcıların % 46,2'si *"katılıyorum"* ve *"kesinlikle katılıyorum"* cevaplarını verirken, % 24,7'sinin ise *"katılmıyorum"* ve *"kesinlikle katılmıyorum"* cevaplarını verdiği görülmüştür. Verilerden de faydalanarak katılımcıların, banka sigortacılığını güvenli bulduğu yargısına varılmıştır (Tablo 5).

"Bankaların sigorta işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünüyorum" ifadesine katılma konusunda katılımcıların % 34,6'sı kararsız kalsa da, katılımcıların % 26,9'u *"katılıyorum"* ve *"kesinlikle katılıyorum"* cevabını, % 38,6'sı ise *"katılmıyorum"* ve *"kesinlikle katılmıyorum"* cevabını vermişlerdir.

Sözkonusu yanıtlardan katılımcıların bankaların sigorta işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünmedikleri sonucuna varılmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında *"sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini bankaların sigorta faaliyetlerine göre daha güvenli buluyorum"* ifadesine, % 39,9'u *"katılıyorum"* ve *"kesinlikle katılıyorum"* cevabını verirken, katılımcıların % 34,8'inin ise *"katılmıyorum"* ve *"kesinlikle katılmıyorum"* yanıtlarını verdikleri görülmektedir. Yanıtların doğrultusunda katılımcıların sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini, bankaların sigorta faaliyetlerine göre daha güvenli bulduğu yargısına varılmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında “*Sigorta acentelerinin sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünüyorum*” ifadesine katılımcıların % 56,4’ü “*katılıyorum*” ve “*kesinlikle katılıyorum*” cevabını verirken, %19,6’sı ise “*katılmıyorum*” ve “*kesinlikle katılmıyorum*” cevabını vermiştir.

Yanıtlara bakıldığında katılımcıların sigorta acentelerinin sigorta işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşündükleri sonucuna varılmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında “*Bankaların sigortacılık faaliyetlerinde bulunmalarını doğru buluyorum*” ifadesine katılımcıların % 31,7’si “*katılıyorum*” ve “*kesinlikle katılıyorum*” cevaplarını verirken, buna yakın bir oranla da % 32,3’ünün “*katılmıyorum*” ve “*kesinlikle katılmıyorum*” cevaplarını verdikleri görülmüştür. Bu konuda büyük çoğunluk (% 36) ise kararsız kalmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında “*bankaların sigortacılık faaliyetlerinde müşterileri ile ilgili yeterli araştırmayı yaptığını düşünüyorum*” ifadesine katılımcıların % 32,3’ünün “*katılıyorum*” ve “*kesinlikle katılıyorum*” cevaplarını verdikleri, % 36,8’inin ise “*katılmıyorum*” ve “*kesinlikle katılmıyorum*” cevaplarını verdikleri görülmüştür. Yanıtlara göre katılımcıların, bankaların sigortacılık faaliyetlerinde müşteri ile ilgili yeterli araştırmayı yaptığını düşünmedikleri sonucuna varılmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında, “*banka ile herhangi bir işlemim olmasa sigorta işlemi yaptırmam ifadesine*” katılımcıların % 36,8’i “*katılıyorum*” ve “*kesinlikle katılıyorum*” cevabını verirken, katılımcıların % 40,5’i ise “*katılmıyorum*” ve “*kesinlikle katılmıyorum*” cevabını vermişlerdir. Yanıtlar doğrultusunda, katılımcıların banka ile herhangi bir işlemi olmasa da sigorta işlemi yaptıracağı kanısına varılmıştır (Tablo 5).

“*Bankaların sigortacılık faaliyetlerinde yeterli olduğunu düşünüyorum*” ifadesine katılma konusunda katılımcıların çoğunluğu kararsız kalmıştır (36,3). Kararsız katılımcılar dışındaki katılımcıların ise % 28,8’i “*katılıyorum*” ve “*kesinlikle katılıyorum*” cevabını, % 34,8 ‘i ise “*katılmıyorum*” ve “*kesinlikle katılmıyorum*” cevabını vermiştir.

Yanıtlar doğrultusunda, kararsız katılımcılar dışındaki katılımcıların, bankaların sigortacılık faaliyetlerinde yeterli olduğunu düşünmedikleri sonucuna varılmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında, “*sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini güvenli yürüttüğünü düşünüyorum*” ifadesine katılımcıların % 47,9’u “*katılıyorum*” ve “*kesinlikle katılıyorum*” cevaplarını vermişlerdir.

Katılımcıların % 25,5'i ise *"katılmıyorum"* ve *"kesinlikle katılmıyorum"* cevaplarını vermişlerdir. Yanıtlardan da anlaşılacağı üzere katılımcıların sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini güvenli yürüttüğünü düşündükleri yargısına varılmıştır (Tablo 5).

Verilere bakıldığında, "bankaların sigortacılık faaliyetlerinden memnunum" ifadesine katılımcıların %32'si *"katılıyorum"* ve *"kesinlikle katılıyorum"* cevabını verirken, % 27,7'si ise *"katılmıyorum"* ve *"kesinlikle katılmıyorum"* cevaplarını vermişlerdir. Bu konuda büyük çoğunluğu ise (% 40 ile) kararsızlar oluşturmaktadır. Bu yanıtlara bakarak kararsız katılımcılar dışındaki katılımcıların bankaların sigortacılık faaliyetlerinden memnun oldukları söylenebilir (Tablo 5).

Ki-Kare Analizi

Aşağıda katılımcıların banka sigortacılığındaki tatmin düzeyleri ile cinsiyet, yaş ve eğitim durumu arasındaki farklılaşmalar incelenmiş ve ortaya konulmuştur.

H1: Katılımcıların tatmin düzeyleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1 hipotezi olan "katılımcıların tatmin düzeyleri ile cinsiyet arasındaki ilişki"ye bakıldığında bazı sorular için kabul edilirken, bazı sorular için ise reddedildiği görülmüştür.

Katılımcıların tatmin düzeyleri ile cinsiyet arasındaki ilişki Soru 6 ve Soru 11 için kabul edilmiş olup, katılımcı ifadeleri ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık ortaya çıkarken, diğer sorular için her hangi bir farklılığa rastlanılmamıştır (Tablo 6).

6. soru olan "banka sigortacılığını masrafları düşük olduğundan tercih ederim" ifadesine ilişkin katılım düzeyleri ile cinsiyet arasındaki verilere bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p<0,05$) (Tablo 6). Erkeklerin *"banka sigortacılığını masrafları düşük olduğundan tercih ederim"* ifadesine daha fazla katıldıkları görülmüştür (Tablo 7).

Katılımcıların 11. soru olan *"bankaların sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünüyorum"* ifadesine katılım düzeyleri ile cinsiyet arasındaki verilere bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farklılığa rastlanılmıştır ($p<0,05$).

Kadınların erkeklere göre *"bankaların sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünüyorum"* ifadesine daha çok katıldıkları görülmüştür (Tablo 7).

Tablo 6: Cinsiyetin Katılımcıların Tatmin Düzeyleri Açısından Anlamlılığı

		Değer	P
1. Herkesin Özel Sigortası Olmalıdır	Pearson Ki Kare	1,616 ^a	,806
2. Sigortacılık İşlemleri Güven Gerektirir	Pearson Ki Kare	5,526 ^a	,237
3. Sigortacılık İşlemlerini Sadece Sigorta Acenteleri Yapmalıdır	Pearson Ki Kare	1,944 ^a	,746
4. Sigortacılık İşlemlerini Sadece Bankalar Yapmalıdır	Pearson Ki Kare	6,201 ^a	,185
5. Banka Sigortacılığını Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerine Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	3,544 ^a	,471
6. Banka Sigortacılık Faaliyetlerini Masrafları Düşük Olduğundan Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	13,739 ^a	,008
7. Banka Sigortacılığını Zorunlu Olduğu İçin Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	3,427 ^a	,489
8. Banka Sigortacılığını Tercih İmkanım Olmadığından Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	4,255 ^a	,373
9. Banka Sigortacılığını Kredi İşlemlerinde Kolaylık Sağladığı İçin Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	7,338 ^a	,119
10. Banka Sigortacılığını Güvenli Buluyorum	Pearson Ki Kare	7,325 ^a	,120
11. Bankaların Sigorta İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	11,894 ^a	,018
12. Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerini Bankaların Sigorta Faaliyetlerine Göre Daha Güvenli Buluyorum	Pearson Ki Kare	7,551 ^a	,109
13. Sigorta Acentelerinin Sigortacılık İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	1,721 ^a	,787
14. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Bulunmalarını Doğru Buluyorum	Pearson Ki Kare	2,706 ^a	,608
15. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Müşterileri ile İlgili Yeterli Araştırmayı Yaptığını Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	1,653 ^a	,799
16. Banka İle Herhangi Bir İşlemim Olmasa Sigorta Yaptırmam	Pearson Ki Kare	3,682 ^a	,451
17. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Yeterli Olduğunu Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	3,298 ^a	,509
18. Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerini Güvenli Yürüttüğünü Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	3,914 ^a	,418
19. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinden Memnunum	Pearson Ki Kare	4,241 ^a	,374

Tablo 7: Cinsiyet ile Katılımcıların Tatmin Düzeyleri Arasındaki Farklılaşmalar

	Cinsiyet	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	t
6. Banka Sigortacılık Faaliyetlerini Masrafları Düşük Olduğundan Tercih Ederim	Erkek	182	2,9451	1,15019	0,225
	Kadın	171	2,9181	1,09774	
11. Bankaların Sigorta İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	Erkek	182	2,7802	0,98387	-1,443
	Kadın	171	2,9415	1,11518	

H2:Katılımcıların tatmin düzeyleri ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Katılımcıların tatmin düzeyleri ile yaş arasındaki ilişki incelendiğinde, katılımcıların tatmin düzeyleri ile yaş arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Bu sebeple H2 hipotezimiz reddedilmiştir ($p>0,05$) (Tablo 8).

Tablo 8: Yaşın Katılımcıların Tatmin Düzeyleri Açısından Anlamlılığı

		Değer	p
1. Herkesin Özel Sigortası Olmalıdır	Pearson Ki Kare	13,317 ^a	,346
2. Sigortacılık İşlemleri Güven Gerektirir	Pearson Ki Kare	16,178 ^a	,183
3. Sigortacılık İşlemlerini Sadece Sigorta Acenteleri Yapmalıdır	Pearson Ki Kare	7,854 ^a	,796
4. Sigortacılık İşlemlerini Sadece Bankalar Yapmalıdır	Pearson Ki Kare	10,574 ^a	,566
5. Banka Sigortacılığını Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerine Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	9,089 ^a	,695
6. Banka Sigortacılık Faaliyetlerini Masrafları Düşük Olduğundan Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	9,270 ^a	,680
7. Banka Sigortacılığını Zorunlu Olduğu İçin Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	14,528 ^a	,268
8. Banka Sigortacılığını Tercih İmkânım Olmadığından Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	6,751 ^a	,874
9. Banka Sigortacılığını Kredi İşlemlerinde Kolaylık Sağladığı İçin Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	11,091 ^a	,521
10. Banka Sigortacılığını Güvenli Buluyorum	Pearson Ki Kare	12,427 ^a	,412
11. Bankaların Sigorta İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	9,697 ^a	,643

12. Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerini Bankaların Sigorta Faaliyetlerine Göre Daha Güvenli Buluyorum	Pearson Ki Kare	12,826 ^a	,382
13. Sigorta Acentelerinin Sigortacılık İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	12,224 ^a	,428
14. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Bulunmalarını Doğru Buluyorum	Pearson Ki Kare	15,858 ^a	,198
15. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Müşterileri ile İlgili Yeterli Araştırmayı Yaptığını Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	18,858 ^a	,092
16. Banka İle Herhangi Bir İşlemim Olmasa Sigorta Yaptırmam	Pearson Ki Kare	10,967 ^a	,532
17. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Yeterli Olduğunu Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	16,160 ^a	,184
18. Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerini Güvenli Yürüttüğünü Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	16,678 ^a	,162
19. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinden Memnunum	Pearson Ki Kare	14,641 ^a	,262

H3: Katılımcıların tatmin düzeyleri ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3 hipotezi olan “*katılımcıların tatmin düzeyleri ile eğitim durumları arasındaki ilişki*”ye bakıldığında bazı sorular için kabul edilirken, bazı sorular için ise reddedildiği görülmüştür. Katılımcıların tatmin düzeyleri ile eğitim durumları arasındaki ilişki soru 11, soru 12, soru 13 ve soru 16 için kabul edilmiş olup, katılımcı ifadeleri ile eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık ortaya çıkarken, diğer sorular için her hangi bir farklılığı rastlanılmamıştır (Tablo 9).

Katılımcıların 11. soru olan “*bankaların sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünüyorum*” ifadesine ilişkin tatmin düzeyleri ile eğitim durumları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanılmıştır ($p<0,05$). Katılımcıların eğitim durumu yükseldikçe, bankaların sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyulduğunu düşündükleri ortaya çıkmıştır (Tablo 10).

Katılımcıların 12. soru olan “*sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini bankaların sigorta faaliyetlerine göre daha güvenli buluyorum*” ifadesine katılım düzeyleri ile eğitim durumu arasındaki istatistiksel verilere bakıldığında aralarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p<0,05$). “Sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini bankaların sigorta faaliyetlerine göre en çok ortaöğretim mezunlarının, en az ise yüksek öğretim mezunlarının daha güvenli buldukları görülmüştür (Tablo 10).

Katılımcıların 13. soru olan “sigorta acentelerinin sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünüyorum” ifadesine katılım düzeyleri ile eğitim durumu arasındaki istatistiksel verilere bakıldığında aralarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Sigorta acentelerinin sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu en çok ortaöğretim mezunlarının düşündüğü, en az ise yükseköğretim mezunlarının düşündüğü ortaya çıkmıştır (Tablo 10).

Katılımcıların 16. soru olan “banka ile herhangi bir işlemim olmasa sigorta işlemi yaptırmam” ifadesine katılım düzeyi ile eğitim durumu arasındaki istatistiksel verilere bakıldığında aralarında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür ($p<0,05$). “Banka ile herhangi bir işlemim olmasa sigorta işlemi yaptırmam” ifadesine en çok ortaöğretim mezunlarının, en az ise ilköğretim mezunlarının katıldıkları görülmüştür (Tablo 10).

Tablo 9 : Eğitim Durumlarının Katılımcıların Tatmin Düzeyleri Açısından Anlamlılığı

		Değer	p
1. Herkesin Özel Sigortası Olmalıdır	Pearson Ki Kare	15,300 ^a	,054
2. Sigortacılık İşlemleri Güven Gerektirir	Pearson Ki Kare	11,016 ^a	,201
3. Sigortacılık İşlemlerini Sadece Sigorta Acenteleri Yapmalıdır	Pearson Ki Kare	6,275 ^a	,616
4. Sigortacılık İşlemlerini Sadece Bankalar Yapmalıdır	Pearson Ki Kare	5,320 ^a	,723
5. Banka Sigortacılığını Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerine Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	5,966 ^a	,651
6. Banka Sigortacılık Faaliyetlerini Masrafları Düşük Olduğundan Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	3,952 ^a	,861
7. Banka Sigortacılığını Zorunlu Olduğu İçin Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	2,285 ^a	,971
8. Banka Sigortacılığını Tercih İmkânım Olmadığından Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	5,706 ^a	,680
9. Banka Sigortacılığını Kredi İşlemlerinde Kolaylık Sağladığı İçin Tercih Ederim	Pearson Ki Kare	8,873 ^a	,353
10. Banka Sigortacılığını Güvenli Buluyorum	Pearson Ki Kare	3,124 ^a	,926
11. Bankaların Sigorta İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	15,979 ^a	,043
12. Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerini Bankaların Sigorta Faaliyetlerine Göre Daha Güvenli Buluyorum	Pearson Ki Kare	21,231 ^a	,007
13. Sigorta Acentelerinin Sigortacılık İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	37,406 ^a	,000

14. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Bulunmalarını Doğru Buluyorum	Pearson Ki Kare	6,646 ^a	,575
15. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Müşterileri ile İlgili Yeterli Araştırmayı Yaptığımı Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	12,123 ^a	,146
16. Banka İle Herhangi Bir İşlemim Olmasa Sigorta Yaptırmam	Pearson Ki Kare	19,371 ^a	,013
17. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinde Yeterli Olduğunu Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	11,181 ^a	,192
18. Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerini Güvenli Yürüttüğünü Düşünüyorum	Pearson Ki Kare	6,240 ^a	,620
19. Bankaların Sigortacılık Faaliyetlerinden Memnunum	Pearson Ki Kare	11,060 ^a	,198

Tablo 10: Eğitim Durumları ile Katılımcıların Tatmin Düzeyleri Arasındaki Farklılaşmalar

	Eğitim Durumu	Frekans	Ortalama	Standart Sapma
11. Bankaların Sigorta İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	ilköğretim	28	2,5000	,88192
	ortaöğretim	111	2,8468	1,08039
	yüksek öğretim	214	2,9112	1,05107
12. Sigorta Acentelerinin Sigorta Faaliyetlerini Bankaların Sigorta Faaliyetlerine Göre Daha Güvenli Buluyorum	ilköğretim	28	3,1786	1,36228
	ortaöğretim	111	3,3874	1,21484
	yüksek öğretim	214	2,9673	1,07636
13. Sigorta Acentelerinin Sigortacılık İşlemlerinde Her Türlü Detaya Uyduğunu Düşünüyorum	ilköğretim	28	3,7500	1,14261
	ortaöğretim	111	3,9820	1,11177
	yüksek öğretim	214	3,3318	1,07783
16. Banka İle Herhangi Bir İşlemim Olmasa Sigorta Yaptırmam	ilköğretim	28	2,7857	1,13389
	ortaöğretim	111	2,9640	1,08651
	yüksek öğretim	214	2,9299	1,10472

SONUÇ VE ÖNERİLER

Komisyon gelirlerinin bankalar için önemi, bankaların riski düşük müşterilere ulaşma isteği ve operasyonel maliyetlerin azaltılabilmesi nedeniyle banka sigortacılığının önemi her geçen gün artmaktadır (http://www.bestyayincilik.com/Banka-Sigorta/Roportaj_Detay.asp?id=4701). Ayrıca sigorta acentalarının birçok müşteriye bankaların dağıtım kanalıyla daha kolay ve daha az maliyetle ulaşabilmesi, kişilerin de diğer ihtiyaçları yanında sigorta ihtiyacını da tek elden sağlayabilme imkanı bulmaları da banka sigortacılığının öneminin artmasına katkı sağlamaktadır.

Özellikle gelişmiş ülke ekonomilerinde önemli yer tutan banka sigortacılığı Türkiye’de gelişme seyrinde olsa da henüz istenilen seviyeye ulaşamamıştır. Türkiye’de banka sigortacılığının istenilen seviyeye ulaşması için sigorta bilincinin geliştirilerek, banka sigortacılığına olan güvenin artırılması ve müşteri tatmininin sağlanarak, bu tatminin sürekli kılınması gerekmektedir.

İstanbul ili Avcılar ilçesi’nde banka sigortacılığında müşteri tatmin düzeylerinin belirlenerek, banka sigortacılığı müşteri tatmin düzeyleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla yapılan bu çalışma ile ulaşılan sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Araştırma katılımcılarının tamamı daha önce bir bankada sigorta işlemi gerçekleştiren kişilerden oluşmakta olup, yarısından fazlasının (% 54,4) daha önce bir sigorta acentesinde sigorta işlemi gerçekleştirmedikleri ve özel sigortasının olmadığı (% 60,3) görülmüştür. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (% 89,8) sigortayı gerekli gören kişilerden oluşmaktadır.

Katılımcıların Banka Sigortacılığında Tatmin Düzeylerine ilişkin elde edilen bulgular ise aşağıdaki gibidir:

Katılımcıların çoğunluğunun;
herkesin özel sigortasının olması gerektiğini düşündükleri,
sigortacılık işlemlerini sadece bankaların yapması gerektiğini düşünmedikleri sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun sigortacılık işlemlerinin güven gerektirdiğini düşündükleri görülmüştür.

Katılımcıların, sigortacılık işlemlerini sadece sigorta acentelerinin yapması gerektiği konusunda gelen cevapların birbirine çok yakın olduğu görülmüştür.

Banka sigortacılığı faaliyetlerini, sigorta acentelerinin sigortacılık faaliyetlerine tercih etmeyen katılımcıların sayısının biraz daha fazla olduğu görülmüştür.

Katılımcıların,
bankaların sigortacılık faaliyetlerini masrafları düşük olduğundan tercih etmedikleri,
banka sigortacılığını zorunlu olmalarından dolayı tercih etmedikleri,
banka sigortacılığını tercih imkanları olmadığından dolayı tercih etmedikleri,
banka sigortacılık faaliyetlerini kredi işlemlerinde kolaylık sağladığı için tercih ettikleri,
banka sigortacılığını güvenli buldukları,

bankaların sigortacılık faaliyetlerinde müşteri ile ilgili yeterli araştırmayı yaptığını düşünmedikleri,

sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini, bankaların sigorta faaliyetlerine göre daha güvenli buldukları,

sigorta acentelerinin sigorta işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşündükleri, sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini güvenli yürüttüğünü düşündükleri, banka ile herhangi bir işlemi olmasa da sigorta işlemi yaptıracakları sonucuna varılmıştır.

Bankaların sigorta işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünme konusunda kararsız katılımcılar olsa da, bu konuda karar veren katılımcıların bankaların sigorta işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünmedikleri görülmüştür.

Bankaların sigortacılık faaliyetlerinde bulunmalarını doğru bulup bulmama hususunda katılımcıların çoğunluğunun kararsız kaldığı görülmüştür.

Bankaların sigortacılık faaliyetlerinde yeterli olduğunu düşünme hususunda katılımcıların çoğunluğu kararsız kalmıştır. Kararsız katılımcılar dışındaki katılımcıların, bankaların sigortacılık faaliyetlerinde yeterli olduğunu düşünmedikleri sonucuna varılmıştır.

Bankaların sigortacılık faaliyetlerinden memnun olup olmama hususunda katılımcıların büyük çoğunluğu kararsızlar olsalar da, kararsız katılımcılar dışındaki katılımcıların bankaların sigortacılık faaliyetlerinden memnun oldukları görülmüştür.

Çalışmada sözkonusu müşteri görüşlerinin bazı değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin olarak çalışmanın başında kurulmuş olan hipotezlerin test sonuçları ise aşağıdaki gibidir:

H1: Katılımcıların tatmin düzeyleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1 hipotezi Soru 6 ve Soru 11 için kabul edilmiş olup, katılımcı ifadeleri ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkarken, diğer sorular için her hangi bir farklılığı rastlanılmamıştır.

“Banka sigortacılığını masrafları düşük olduğundan tercih ederim” ifadesine; erkeklerin kadınlara göre daha fazla katıldıkları görülmüştür (soru 6).

“Bankaların sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünüyorum” ifadesine kadınların erkeklere göre daha çok katıldıkları görülmüştür (soru 11).

H2: Katılımcıların tatmin düzeyleri ile yaş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2 hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların tatmin düzeyleri ile yaş arasında

istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

H3: Katılımcıların tatmin düzeyleri ile eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3 hipotezi soru 11, soru 12, soru 13 ve soru 16 için kabul edilmiş olup, katılımcı ifadeleri ile eğitim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar ortaya çıkarken, diğer sorular için her hangi bir farklılığı rastlanılmamıştır.

“Bankaların sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünüyorum” ifadesine; katılımcıların eğitim durumu yükseldikçe daha çok katıldıkları görülmüştür (soru 11).

“Sigorta acentelerinin sigorta faaliyetlerini bankaların sigorta faaliyetlerine göre daha güvenli buluyorum” ifadesine; en çok ortaöğretim mezunlarının, en az ise yüksek öğretim mezunlarının katıldıkları görülmüştür (soru 12).

“Sigorta acentelerinin sigortacılık işlemlerinde her türlü detaya uyduğunu düşünüyorum” ifadesine; en çok ortaöğretim mezunlarının, en az ise yükseköğretim mezunlarının katıldığı görülmüştür (soru 13).

“Banka ile herhangi bir işlemim olmasa sigorta işlemi yaptırmam” ifadesine en çok ortaöğretim mezunlarının, en az ise ilköğretim mezunlarının katıldıkları görülmüştür (soru 16).

Sonuç olarak, bankaların sundukları sigortacılık hizmetlerinde müşteri tatminini artırıcı hususları dikkate alarak, müşteri odaklı bir strateji izlemeleri gerektiğini söyleyebiliriz. Banka sigortacılığı uygulamalarında müşterinin olumlu veya olumsuz geri bildirimleri değerlendirilip, çalışanlar arasında gerekli bilgi paylaşımı yapılarak, değer ilaveli stratejilerin oluşturulmasına katkı sağlanmalıdır (<http://blog.acerpro.com.tr/2014/03/banka-sigortaciliginda-uzun-vadeli-musteri-iliskilerinin-saglanmasi-yontemleri-2/>)

KAYNAKÇA

Akça, E. (2010). Sigorta Acentelerinde Yönetim ve Organizasyon Sorunsallarının Belirlenmesi Eskişehir Sigorta Acentelerinde Bir Araştırma, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

Akgül, M.Y. (2010). Türkiye’de Sigortacılık Hizmetlerinin Yapısı ve Pazarlama Maliyetleri, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Atalay, A. U. (2004). Avrupa Birliği Perspektifiyle Hizmetlerin Serbest Dolaşımı Kapsamında Türk Sigortacılık Sektörünün Değerlendirilmesi, Avrupa Birliği Genel Sekreterliği Ekonomik ve Mali Konular Dairesi Uzmanlık Tezi, Ankara.

Atilla, P. (2010). Sigortacılık İşlemlerinde Rekabetin Korunması, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Aydınalp, N. (2012). Avrupa Birliği Uyum Sürecinde Türk Sigorta Sektörünün Gelişimi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Baş, T. (2003). Anket: Anket Nasıl Hazırlanır?, Anket Nasıl Uygulanır?, Anket Nasıl Değerlendirilir?, Seçkin Yayınevi, Ankara.

Bayar, K. (2009). Sigorta Hasar Eksperlik Faaliyetlerinin Sigorta İşletmelerine Hasar Maliyetleri Açısından Etkileri, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne.

Çeker, M. (2013). 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanununa Göre Sigorta Hukuku, Karahan Kitabevi.

Çoban, N. (2009). Sigorta Şirketlerinde Mali Yeterlilik Avrupa Birliği Sigorta Uygulaması ve Türkiye Değerlendirmesi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Duygulu, E. (2008). Sigorta İşletmeciliği, Detay, Ankara.

Karabetyan, A. (2010). Dağıtım Kanalı Olarak Banka Sigortacılığının İşlevselliği, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Kasapoğlu, Z. (2007). Bankalarda Sigortacılık İşlevleri, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Muratoğlu, M. (2012). Türk Sigorta Sektöründe Dağıtım Kanalları Yapısı ve Şirket İle Acenteler Arasındaki İlişki Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Öztaş, H. (2010). Farklı Sigorta Branşlarında Müşteri Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma Bursa İli Örneği, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

Öztürk, E. (2009). Elektronik Sigortacılık ve Türkiye’de ki Uygulamaları, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Şener, H. Y. (2010). Banka Sigortacılığında Müşteri Değerinin Artırılmasına Yönelik Bir Model Önerisi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Doktora Tezi, Kütahya.

Şenyiğit, Y. B. (2010). Sigortacılık Sektöründe Finansal Raporlama ile İlgili Uluslar arası Gelişmeler ve Ülkemizde Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Taşpunar, S. (2010). Sigorta Şirketlerinde Sermaye Yeterliliği ve Türk Sigorta Sektöründe Uygulaması, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Tunay, N. (2014). “Türkiye’de Bankasürans Uygulamaları ve Türk Banka ve Sigorta Sektörlerine Dinamik Etkileri”, BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar, Cilt: 8, Sayı: 1.

Turgutlu, E., Kök, R. ve Kasman A. (2007). “Türk Sigortacılık Şirketlerinde

Etkinlik: Deterministik Ve Şans Kısıtlı Veri Zarflama Analizi” İktisat/İşletme ve Finans Dergisi, Yıl 22, Şubat.

Uralcan, G. Ş. (2012). “Sigorta Faaliyetlerinin İşlevsel Açıdan Değerlendirilmesi ve Türk Sigorta Sektörünün Bu Bağlamda Dünya Sigorta Şirketleriyle Karşılaştırılması”, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, Sayı 1 (http://www.sosbilko.net/dergi_SBD/arsiv/2012_1/g_sebnem_uralcan.pdf, (15.02.2015).

Yılmaz, T. (2010). Sigorta Sektöründe Rasyo Analizi Yöntemi ile Finansal Yapının Değerlendirilmesi ve İMKB’de İşlem Gören Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, R.G. No:26552, 14. 06. 2007, Madde:5/2.

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://www.sigortam.net/yillik-hayat-sigortasi/sigorta-sektorunden-ekonomiye-buyuk-destek>, (10.03.2015).

<http://mehmetbilgeozakcaoglu.blogcu.com/sigorta-islevleri-ve-sigortacilik-uygulamalari/5970590>, (10.02.2105).

http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Hayat%20Sigortas%C4%B1.pdf, (01.03.2105).

<http://www.tsb.org.tr/hayat-sigortalari.aspx?pageID=767>, (01.03.2015).

<http://www.tsb.org.tr/yangin-sigortasi-genel-sartlari.aspx?pageID=524>, (01.03.1015). http://www.vergidegundem.com/documents/10156/1590957/aralik2013_makale2.pdf, (20.02.1015).

http://www.bestyayincilik.com/Banka-Sigorta/Roportaj_Detay.asp?id=4701, (20.02.2015).

<http://blog.acerpro.com.tr/2014/03/banka-sigortaciliginda-uzun-vadeli-musteri-iliskilerinin-saglanmasiyontemle-ri-2/>, (03.03.2015).