

TÜRKİYE SİGORTA BİRLİĞİ STRATEJİ RAPORU (2020-2024)



İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ

1. YÖNETİCİ ÖZETİ

2 SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ

- 2.1. Güçlü talep dinamikleri
- 2.2. Rekabetçi ve büyüyen piyasa ortamı
- 2.3. Teknik Kârlılığa İlişkin Zorluklar
- 2.4. Sektörün sigorta penetrasyonunu artırma potansiyeli
 - 2.4.1. Zorunlu trafik sigortası
 - 2.4.2. Mülk sigortası
 - 2.4.3. Sağlık sigortası
 - 2.4.4. Kasko
 - 2.4.5. Hayat sigortası ve bireysel emeklilik

3. SİGORTANIN TOPLUMUMUZDAKİ ROLÜ VE ÖNEMİ

- 3.1. Sigorta sektörünün ekonomideki rolü
- 3.2. Sigorta sektörünün finansal sektördeki rolü
- 3.3. Sigorta sektörünün düzenleyici rolü
- 3.4. Sigorta sektörünün risk yönetiminde rolü

4. SEKTÖRÜN GELİŞİMİ ÖNÜNDEKİ YAPISAL ZORLUKLAR

- 4.1. Genel yapısal zorluklar
- 4.2. Piyasa altyapısına ilişkin yapısal zorluklar
- 4.3. Branşlara özgü yapısal zorluklar
- 4.4. Dağıtım kanallarına ilişkin yapısal zorluklar
- 4.5. Mevzuata ilişkin yapısal zorluklar

5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

- 5.1. Sektörün büyüme potansiyeli ve hedefleri
- 5.2. Vizyon ve stratejik hedefler
- 5.3. Stratejik inisiyatifler
- 5.4. Stratejik yol haritası

ŞEKİLLER

- Şekil 1 Temel nüfus istatistikleri
- Şekil 2 Yazılan brüt primlerin ve GSYİH'nin artışı
- Şekil 3 Türkiye'de yazılan brüt primler
- Şekil 4 Hayat dışı ve hayat branşında kârlılık
- Şekil 5 Hayat dışı branşta yıllara göre bileşik rasyo (2014-2018)
- Şekil 6 Sektörü etkileyen temel ekonomik unsurlar
- Şekil 7 Ortalama yıllık gelirin aralıklara dağılımı
- Şekil 8 Medyan gelir ve sigorta prim ve emeklilik katkılarının penetrasyonu
- Şekil 9 Branşlara göre penetrasyonu etkileyen faktörler - Tek faktör analiz sonuçları
- Şekil 10 Zorunlu trafik sigortasının penetrasyon modeli
- Şekil 11 Mülk sigortasının penetrasyon modeli
- Şekil 12 Fransa'da mülk sigortası uygulamaları
- Şekil 13 Sağlık sigortasının penetrasyon modeli
- Şekil 14 Slovenya'da özel sağlık sigortası
- Şekil 15 Kasko penetrasyonunun modeli
- Şekil 16 Hayat sigortası ve emeklilik katkılarının penetrasyon modeli
- Şekil 17 Türkiye'de sigorta sektörünün sağladığı toplam teminat

- 1 Şekil 18 Sigorta sektörünün ekonomik büyümeye katkısı 37
- 3 Şekil 19 Sigortanın yatırımları artırmadaki rolü (Avrupa örneği) 38
- 9 Şekil 20 Sigorta sektörünün doğal afetler sonrasındaki rolü 39
- 11 Şekil 21 Türkiye'de hayat dışı branşların bileşik rasyoları ve brüt primleri (2018) 46
- 13 Şekil 22 Türkiye'de sağlık finansmanının kaynakları 49
- 14 Şekil 23 Seçili ülkelerde sosyal sağlık kapsamaları 50
- 16 Şekil 24 Yıllık emeklilik katkılarının penetrasyonu ve hayat sigortası penetrasyonu 51
- 20 Şekil 25 Hayat branşındaki primlerin ve poliçe sayılarının ürünlere göre dağılımı 52
- 22 Şekil 26 Türkiye'deki acentelerin istihdam ve prim verileri 53
- 25 Şekil 27 Penetrasyon potansiyeli 59
- 28 Şekil 28 Temel branşlarda bugünkü durum ve hedef senaryo 60
- 30 Şekil 29 İki senaryoda beklenen brüt prim miktarı 61
- 33 Şekil 30 Ulaşılması beklenen penetrasyon seviyesi 62
- 36 Şekil 31 Sigorta sektörünün vizyonu ve hedefleri 64
- 37 Şekil 32 Stratejik inisiyatifler 65
- 38 Şekil 33 Vaka çalışması: Birleşik Krallık'ta sigorta sektörü ve devlet arasındaki iş birliği 67
- 41 Şekil 34 Seçili ülkelerde sigorta farkındalığı için iyi uygulamalar 68
- 42 Şekil 35 Vaka çalışması: Birleşik Krallık'taki ABI'nin öz denetim rolü 70
- 44 Şekil 36 Düzenleyici ve denetleyici kuruluşun yapısı 71
- 45 Şekil 37 Vaka çalışması: Avusturya'daki denetleyici ve düzenleyici kuruluş 72
- 53 Şekil 38 Vaka çalışması: Birleşik Krallık'taki denetleyici ve düzenleyici kuruluş 73
- 55 Şekil 39 Vaka çalışması: İspanya'daki düzenleyici ve denetleyici kuruluş 74
- 57 Şekil 40 Seçili Avrupa ülkelerindeki özel sağlık sisteminin ulusal sağlık sistemindeki rolü 76
- 58 Şekil 41 Mikro işletme ve KOBİ'lere yönelik mikro sigortalar 78
- 64 Şekil 42 Koruma açığını kapatmak için odaklanılacak ana alanlar 78
- 66 Şekil 43 Vaka Çalışması: Birleşik Krallık'taki çıraklık modeli 79
- 82 Şekil 44 Seçili Avrupa ülkelerindeki sigorta veri tabanları 80
- 82 Şekil 45 Seçili piyasalarda broker ve acentelerin rolü 81
- 82 Şekil 46 Seçili piyasalarda broker ve acentelerin rolü 82
- 83 Şekil 47 Stratejik inisiyatiflerin önceliklendirilmesi 83
- 84 Şekil 48 Stratejik yol haritasının uygulama planı 84

TABLolar

- 20 Tablo 1 Zorunlu trafik sigortası olmayan araçlara uygulanan cezalar 21
- 23 Tablo 2 Mikro sigortanın temel özellikleri 48

ÖNSÖZ

SİGORTA VE EMEKLİLİK SEKTÖRÜNÜN GELİŞİMİ VE SİGORTA PENETRASYONUNUN ARTMASI ÖNÜNDE ÇEŞİTLİ YAPISAL ZORLUKLAR MEVCUTTUR.

TSB, BÜYÜME POTANSİYELİNİN ÖNÜNDEKİ BU YAPISAL ZORLUKLARI ADRESLEMELİK VE SEKTÖRÜN 5 YILLIK YOL HARİTASINI BELİRLEMELİK İÇİN ÜYE SİGORTA ŞİRKETLERİYLE ORTAK BİR ÇALIŞMA GERÇEKLEŞTİRMİŞTİR.

Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği'nin (TSB) vizyonu, güvenilir ve tarafsız bir otorite olarak sigorta konusunda araştırmalar yapmak, eğitim ve tanıtım faaliyetlerinde bulunmak, sektördeki tüm paydaşların çalışmalarını koordine etmek ve sigorta alanında referans bir kurum olma özelliğini devam ettirmektedir. TSB, Türkiye'de sigorta ve emeklilik şirketlerinin en üst düzey temsilcisi sıfatı ile sektörün ihtiyaçları doğrultusunda çalışmalar yürütmekte, sektörün sorunlarına çözüm aramakta ve sektörün istikrarlı bir biçimde gelişimine katkıda bulunmaktadır.

Bu kapsamda Birliğimiz, sektöre yol göstermesi ve Türkiye sigorta ve emeklilik sektörü stratejisinin şekillendirilmesi amacıyla bir yol haritası oluşturulmasına karar vermiştir.

Türkiye'de geçmişi 1870'lere dayanan sigorta sektörü, önemli bir dönemden geçmektedir. Son beş yılda hayat-dışı, hayat ve emeklilik brüt primleri yıllık %20'lik bileşik oranla büyürken, sektörün GSYİH'ye %2 seviyesindeki penetrasyonu aynı gelire sahip ülkelere kıyasla düşük kalmıştır. Yine son yıllarda sektörün büyüklüğü değerlendirildiğinde hayat-dışı sigortacılıkta ağırlıklı motor, hayat ve emeklilik alanında ise kredi koruma ürünleri ve teşvikler sayesinde emeklilik branşları öne çıkmaktadır. Sektörün mevcut durumdaki önemli büyüme potansiyeli ve önümüzdeki

yıllarda GSYİH büyümesinin hız kazanması ile ortaya çıkacak gelişmeler dikkate alındığında, sektörün rolünün daha da kritik hale gelmesi beklenmektedir. Aynı zamanda, Türkiye nüfusunun yaş dağılımı ve nüfusun artış hızı kısa ve orta vadede sigorta talep edecek kitlenin büyüklüğü yönünden ümit vaat etmektedir.

Bununla birlikte, sigorta sektörünün gelişimi ve sigorta penetrasyonunun artması önünde çeşitli yapısal zorluklar mevcuttur. TSB, büyüme potansiyelinin önündeki bu yapısal zorlukları adreslemek ve sektörün 5 yıllık yol haritasını belirlemek için üye sigorta şirketleriyle ortak bir çalışma gerçekleştirmiştir. 7 Şubat 2019 tarihinde yapılan Strateji Belirleme Çalıştayı çıktıları ile, yine Birlik tarafından yaptırılan Algı Araştırması raporu diğer önemli kaynakları oluşturmuştur. Durum tespiti için çeşitli sektör paydaşları ile görüşmeler gerçekleştirilmiş, uluslararası kıyas analizleri yapılmış ve sektörün büyüme potansiyeli ve bu potansiyele ulaşabilmesinin önündeki kısıtlar tespit edilmiştir. Ortaya çıkan tespitler ışığında, Türkiye sigorta sektörünün vizyonu ve stratejik hedefleri belirlenmiş ve stratejik hedeflerin hayata geçirilerek sektörün potansiyeline erişmesini sağlayacak inisiyatiflerden oluşan sektör yol haritası çizilmiştir.

Bu değerli çalışmaya katkıda bulunan tüm sektör paydaşlarına teşekkür eder, hazırlanan "Sigorta Sektörü Strateji Raporunun" sektörün gelişimine, tasarlanacak sektör politikalarına ve uygulamalara katkıda bulunması düşüncesi ile sektörümüze, camiamıza ve ilgililere faydalı olmasını dileriz.







1

YÖNETİCİ ÖZETİ



1. YÖNETİCİ ÖZETİ



%3

TÜRKİYE'NİN MEVCUT
GELİR SEVİYESİNDE
ULAŞABİLECEĞİ
ÖNGÖRÜLEN
PENETRASYON
SEVİYESİ

Sektörün genel görünümü ve potansiyeli

Türkiye sigorta sektörü geçmiş yıllarda güçlü büyüme kaydetmiş ve GSYİH'ye olan penetrasyon seviyesi brüt primler ve yıllık ödenen emeklilik katkı payları göz önüne alındığında %2'ler seviyesine ulaşmıştır. Sektörü karakterize eden özellikler 3 başlık altında toplanabilir.

- **Sektörde güçlü talep dinamikleri mevcuttur:** Türkiye'nin genç nüfus yapısı ve dengeleme süreci sonrasında öngörülen ekonomik büyüme beklentileri ışığında talep dinamikleri sigorta sektörü için olumlu görünmektedir. Türkiye demografik olarak genç bir nüfusa sahiptir ve sigortaya ihtiyaç duyan ve duyması beklenen kitle genişler. Bu durum nüfus artış hızıyla da desteklenmektedir. Buna paralel olarak şirketlerin ve bireylerin birçok riske karşı korunma ihtiyacı bulunmaktadır ve bu ihtiyacın etkin finansmanı için sosyal transfer mekanizmaları gerekmektedir. Mevcut durumda sigorta sektörü bu fonksiyonu sağlamaktadır ve ileride de bu alandaki rolünü geliştirerek ve genişleterek sağlamaya isteklidir.

- **Sektörde rekabetçi piyasa koşulları oluşmuştur:** Sektör geçmiş yıllarda hem hayat hem de hayat dışı branşlarda güçlü büyüme sağlamıştır. Bu sayede sektör yabancı yatırımcıların da ilgisini çekmiş, güçlü bir yatırım tezi oluşmuş ve birçok uluslararası sigorta şirketi Türkiye'de faaliyet göstermeye başlamıştır. Sektörde bulunan 62 sigorta şirketi ve pazar paylarının dağılımı sektördeki rekabet gücünün yüksek olduğuna ve rekabetçi piyasa koşullarının varlığına işaret eder.
- **Sektör büyük bir gelişim potansiyeline sahiptir:** Ülkeler arasında sigorta penetrasyon oranı ve ortalama gelir baz alınarak yapılan detaylı analizler Türkiye'nin sigorta penetrasyonunu daha yüksek seviyelere çıkarabilecek potansiyele sahip olduğunu göstermektedir. Mevcut durumda ulaşılan %2'lik sigorta penetrasyonu önemli bir başarı olmakla beraber bireylerin ve şirketlerin risklere karşı korunma ihtiyacını karşılama ve artırma açısından halen kat edilecek yol vardır.



Türkiye'nin mevcut gelir seviyesinde ulaşabileceği öngörülen penetrasyon seviyesi %3 seviyesindedir. Buna ek olarak, analiz edilen ülkeler arasında pozitif ayrışarak bu seviyelerin de üstüne çıkan ülkeler tespit edilmiştir. Bu ülkelerin ortak özelliği kamu otoritelerinin sigortayı konumlandırma şekilleri ve sigorta sektörü ile yaptığı işbirlikleridir. Bu alanda atılacak adımlar Türkiye sigorta sektörünün %4'ün üzerinde bir penetrasyon seviyesine ulaşarak pozitif olarak ayrışan ülkeler arasına girmesini sağlayabilir.

Sigortanın toplumumuzdaki rolü ve önemi

Sigortanın temel işlevi, kişilerin ve işletmelerin kontrolünde olmayan durumlara karşı koruma sağlamaktır. Riskler gerçekleştiğinde, sigorta kişilerin ve işletmelerin toparlanma süreçlerini destekleyen temel tazmin rolüne sahiptir. Bu ana rolün yanında sigorta sektörü toplum için 4 kritik rolü üstlenmektedir:

- **Ekonomideki rolü:** Sigorta, kişilerin ve kurumların karşılaştıkları riskin sosyal transferi ile ekonomik büyümeyi, yeni girişimleri ve inovasyonu destekler. Sigorta ekonomik hayatın devamını sağlar, yatırımları korur.
- **Finansal sektörlerdeki rolü:** Uzun vadeli varlık ve yükümlülükleri sayesinde sigorta şirketleri, uzun vadeli finansman sağlar. Sigorta şirketleri aynı zamanda, uzun vadeli ve tahmin edilebilen yükümlülükleri sayesinde konjonktüre karşı, genişlemeci finansman da sağlayabilirler.
- **Düzenleyici rolü:** Sektörler ve bireyler arasında risk bilincini artırır ve risklere karşı koruyucu önlem almayı teşvik eder.
- **Risk yönetimindeki rolü:** Risk havuzu oluşturarak koruma sağlar, işletme ve kişilere güvence sağlarken devletin yükünü hafifletir.

Sigorta sektörü bu ana roller nedeniyle tüm toplumlarda olduğu gibi Türkiye için kritik öneme sahiptir. Sektörün gelişiminin desteklenmesi ile sektör rolünü daha etkin bir şekilde icra edebilecek ve ülkemizin

gelişimine sağlayacağı katkılar daha da artacaktır. Bu amaçla sektörün gelişimi önündeki yapısal engeller ve zorlukların ele alınması önem taşımaktadır.

Sektörün gelişimi önündeki yapısal zorluklar

Sektörün potansiyelini gerçekleştirmesinin önündeki bu yapısal zorluklar sektör oyuncularını ve paydaşlarla yapılan görüşmeler neticesinde belirlenmiş olup, beş ana başlık altında raporda incelenmektedir:

Türkiye sigorta sektörünün potansiyelini gerçekleştirebilmesi ve ekonomik ve toplumsal rolünü daha etkin şekilde icra edebilmesi için odaklanması gereken alanlar bulunmaktadır. Bu alanlar çalışmamız kapsamında "sektörün gelişimi önündeki yapısal zorluklar" olarak ortaya çıkarılmıştır. Yapısal zorluklar sektörün gelişim alanlarını ve potansiyeline erişmesi önündeki engelleri ifade etmektedir ve sektörün gelişimi için baz teşkil eden makroekonomik ve toplumsal unsurları yanı sıra sektörün yapısı, branşlar, dağıtım kanalları ve regülasyon/mevzuat özelinde adreslenmesi gereken kritik konuları içermektedir.

Genel: Makroekonomik ve toplumsal unsurlar tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de de sigorta sektörünün gelişimini ve sigorta penetrasyonunu etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Makroekonomik unsurlar altında ele alınan ulusal gelir seviyesi, alım gücünü ve sigorta talebini doğrudan etkilediği için sektörün potansiyeline ulaşmasına ilişkin en temel unsurdur. Türkiye'nin de içinde bulunduğu gelişmekte olan ülkelerde sigorta penetrasyonu göreceli olarak düşük kalmıştır.

Sektör genelini ilgilendiren diğer zorluklar sigortanın rolünün yeterince benimsenmemesi, sektör içi iş birliğinin kısıtlı olması, tüketici güveni ve farkındalık alanında kısıtlı gelişim ve hayat-dışı sigorta sektöründe yatırım gelirlerine dayanan riskli iş modeli olarak öne çıkmaktadır. Sigorta sektörünün toplumda oynadığı rolün yeterince benimsenmemesi ve politika yapıcılar ve kamu otoritelerine kısıtlı

iletişimi bu zorluklar arasında daha yüksek önceliğe sahiptir.

Piyasa altyapısı: Her alanda olduğu gibi sigorta sektöründe de sektörle ilişkili kurum ve kuruluşların yapılanması ve yetkinlikleri sektörün gelişimine doğrudan etki etmektedir. Sigorta sektörü bir yandan kurumsal ve bütçesel açıdan bağımsız, gerekli kontrolü sağlayacak bir düzenleyici ve denetleyici kuruma, bir yandan da TSB'nin mevcut konumlanmasının sektörün önceliklerini belirlemek ve duyurmak için geliştirilmesine ihtiyaç duymaktadır. Yetkinlikler açısından da sektörün en önemli zorlukları teknik ve yönetsel alanlarda kalifiye iş gücü kısıtları, yeni nesil gelişmiş teknik uzmanlıkların (fiyatlama, hasar yönetimi, tahsis gibi) yeterince oluşturulamaması ve ortak verilerin ve veri tabanlarının etkin bir şekilde kullanılamamasıdır. Bu alanlardaki gelişmeler sektörün sağlıklı bir şekilde yapılanmasını sağlayarak sektöre olan güvenin hem iç hem de dış piyasada artmasına yardımcı olacaktır.

Branşlar: Branşlarla ilgili yapısal zorluklar incelenirken hem hayat hem de hayat dışı sigorta sektöründe öne çıkan konular ele alınmıştır. Hayat dışı branşın araç sigortalılarına bağlı olması ve zorunlu trafik sigortasından kaynaklı yüksek teknik zararlar branşın sürdürülebilirliğini zorlamaktadır. Aynı zamanda, hayat dışı birçok branşta sigortalılık oranı sınırlıdır ve çeşitli risklere karşı önemli zafiyetler söz konusudur. Genel sağlık sigortasının uluslararası örneklerle kıyasla geniş kapsamlı olması, özel sağlık sigortasına olan gereksinimi sınırlamaktadır. Hayat branşında da temel zorluklar emeklilik ve hayat ürünleri arasındaki ayrışmanın net olmaması ve sınırlı ürün çeşitliliğidir. Ayrıca, sektör genelinde başta ürün olmak üzere çeşitli alanlarda inovasyon sınırlı kalmıştır. Bu alanlardaki gelişmeler sektörün büyümesi ve kârlılığına doğrudan etki edecektir.



1. YÖNETİCİ ÖZETİ

VİZYON

TÜRKİYE'NİN
EKONOMİK VE SOSYAL
GELİŞİMİNE ÖNEMLİ
DÜZEYDE KATKI
SAĞLAYAN, GÜÇLÜ VE
SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR
SİGORTA SEKTÖRÜ
OLMA

Dağıtım kanalları: Bu başlıkta, dağıtım kanallarına yönelik engeller tespit edilmiştir. Özellikle acentelerin yeni gelişmeler sonucu ortaya çıkan gereksinimleri karşılamakta zorlandıkları görülmektedir. Müşteri eğilimleri, gelişen teknolojiler, küçük ölçekli acentelerden oluşan fragmente piyasa yapısı ve acentelerin teknolojik yatırımlar ve insan kaynakları eksenlerinde sigorta şirketleri ile sınırlı iş birliği göz önünde bulundurulduğunda acentelerin mevcut iş modellerinin sürdürülebilirliği tehlike altındadır. Aynı zamanda, dağıtım kanallarındaki dijitalleşme mevzuatın oluşturduğu kısıtların da etkisiyle sınırlı kalmıştır ve sektörün öncelikli gündem maddelerinden biridir. Bunun yanında, müşteri bilgisi ve ilişkisi çok büyük oranda dağıtım kanalları üzerinden yürütüldüğünden, sigorta şirketleri müşterilerle direkt ilişkilerini derinleştirmekte zorlanmaktadır.

Mevzuat: Bu kapsamda değerlendirilen zorlukların bir kısmı sektörün yeni gelişmelerin getirdiği gereksinime ayak uydurmasını sınırlayan zorluklardır. Mevzuatta ıslak imza ve basılı police gibi gereksinimlerin bulunması dijitalleşmenin önüne geçmekte; karmaşık, masraflı ve zaman alan yeni ürün geliştirme süreçleri (onay gereklilikleri nedeniyle), sigorta sektöründeki inovasyonu kısıtlamaktadır. Sektör standartlarındaki belirsizlik ve mali bünyeye ilişkin kontrollerin etkinliği sektörde sağlıklı olmayan uygulamaların engellenmesini zorlaştırmakta; müşteri hakları, veri güvenliği gibi konularda yönetmeliklerdeki belirsizlikler tüketicinin korunmasına zarar vermektedir. Mevzuata ilişkin olarak yeknesaklık ve teknolojik gelişmelere hazırlık gözetilerek detaylı ve kritik bir değerlendirmeye ihtiyaç duyulmaktadır.

Sektörün vizyonu, stratejik hedefleri ve yol haritası

Sektörün toplumsal ve ekonomik gelişme içindeki kritik rolleri, büyüme potansiyeli ve gelişimi önündeki yapısal zorluklar bir arada değerlendirilerek sektör için vizyon, stratejik hedefler ve

bu hedeflere erişmek için yol haritası tanımlanmıştır.

Türkiye sigorta sektörünün vizyonu "Türkiye'nin ekonomik ve sosyal gelişimine önemli düzeyde katkı sağlayan, güçlü ve sürdürülebilir bir sigorta sektörü olma" olarak ortaya konmuştur. Bu vizyona giden yolda 5 stratejik hedef çerçevesinde uygulanacak 14 inisiyatif geliştirilmiştir.

Bu inisiyatifleri içeren sektör yol haritasının uygulanması ile mevcut durumda %2 olan hayat, emeklilik ve hayat dışı sigorta penetrasyonunu gelecek 5 sene içerisinde %4-4,5 seviyesine çıkarması ve sektörün yaklaşık %22'lik yıllık bileşik büyüme oranı (YBBO) ile 300-350 milyar TL büyüklüğe ulaşması beklenmektedir. Bu büyüklük üzerine kamu kurumlarının etkin desteği Türkiye'nin sigorta penetrasyonu açısından pozitif ayrılan bir ülke olarak konumlanması mümkündür. Gündemde olan tamamlayıcı emeklilik sisteminin oluşturulması; kamu ve düzenleyici otoriteler ile daha yakın çalışılması ile sektörün oynayacağı rolün etkinleştirilmesi sektörün toplam büyüklüğünün önümüzdeki 5 yılda 300-350 milyar TL seviyesine ulaşması hedeflenebilir. Bu sayede hayat, hayat-dışı ve emeklilik katkı payı penetrasyonu %1-1,5 daha artarak Türkiye sigorta sektörünü yaklaşık %4-4,5 penetrasyon ile gelir seviyesine göre pozitif ayrılan ülkeler arasında konumlanması beklenmektedir.

Stratejik Hedef 1 - Sigortalı odaklı yaklaşım ile güven ve bilinci artırmak

Tüketici odaklı yaklaşım ve tüketici haklarının korunması alanında atılacak adımlar bu hedefin gerçekleştirilmesi için kritiktir. Bu adımlar, policelerin daha anlaşılır olması, müşteri memnuniyetinin etkin yönetimi, etik kuralların netleştirilmesi ve dağıtım kanallarının farkındalığının artırılması gibi iyileştirme alanları içermektedir. Bu alandaki diğer inisiyatif ise etkin bir iletişim stratejisinin kurgulanarak sürekli, planlı ve etkin bir iletişim stratejisiyle sigorta bilincinin artırılmasını amaçlanmaktadır. Son olarak, TSB'nin rolünün yeniden tanımlanması ile sektör içi iş birliğini artırmanın

yanı sıra sektörün özdenetiminin güçlendirilerek şirketlerin etik uygulamalardan sapmamasının sağlanması bu stratejik hedef için büyük önem taşımaktadır.

Stratejik Hedef 2 - Sektörde kurumsal işleyişin ve yapıların etkin ve verimli iş birliğini sağlayacak şekilde revize edilmesi: Güçlü ve bağımsız bir düzenleyici/denetleyici kuruluşun oluşturulması sigorta sektörünün gelişimi için oldukça kritik öneme sahiptir. Bu kuruluş, düzenlemelerin açık ve tutarlı hale getirilmesini sağlayarak ve sıkı finansal kontrole dayanan bir mekanizma kurarak, sektörün güvenilirliğine ve etkin çalışma kapasitesine önemli katkıda bulunacaktır. Bu alanda hayata geçirilmesi planlanan diğer bir inisiyatif ise mevzuatın geleceğe hazırlıklı, stabil ve tutarlı hale getirilmesidir. Farklı ürün onaylama süreçlerinin benimsenmesi ve inovasyonu destekleyici “sandbox” çerçevesinin kurulması sektörün çalışma kapasitesinin gelişimini destekleyecektir. Bu adımlar dışında ilk stratejik hedef altında bahsi geçen etkin iletişim stratejisi ve TSB'nin rolünün yeniden tanımlanması inisiyatifleri ayrıca sektör yapısının güçlendirilmesine katkı sağlayacaktır. Sektörün özdenetiminin güçlendirilerek şirketlerin etik uygulamalara uygun faaliyetlerde bulunmaları bu stratejik hedef için önemli bir husustur.

Stratejik Hedef 3 - Kamu ve düzenleyici kurumlar ile yakın çalışmaların ve etkin ilişkilerin daha da geliştirilmesi: Bu stratejik hedefin başarılı şekilde hayata geçirilmesi için sigorta sektörü ile kamu ve düzenleyici kurumların hem kamu yükünün hafifletilmesi hem de sigorta sektörünün gelişmesini sağlayacak alanlarda ortak çalışmalar yürütmesi amaçlanmaktadır. Bu alanlardan ilki özel sağlık sigortasının sağlık sistemindeki rolünün kurgulanmasını içermektedir. Kamu ve özel sektörün sağlık sistemindeki rol paylaşımı özel sağlık sigortasının gelişimi için kritiktir. Bu kapsamda değerlendirilen diğer bir alan, zorunlu trafik sigortasında maliyetlerin azaltılması ve brans kârlılığının

iyileştirilmesidir. Bu inisiyatif kısa vadede etkin veri kullanımı ve önleyici uygulamalarla maliyetleri azaltmayı ve zorunlu trafik sigortasında uygulanan kademelendirme sisteminde daha ayırtıcı fiyatlandırma yapabilmeyi; orta-uzun vadede ise serbest piyasa düzenine geçilmesini öngörmektedir. İkinci Kademe Emeklilik Sistemi ışığında hayat sigortasının konumlandırılması da yine bu stratejik hedef altında önemli bir inisiyatiftir. Bu inisiyatif hayat sigortalarındaki vergi desteği, kurumların gündemine uygun ürünlerin belirlenmesi ve kamu desteğinin kurgulanmasını gerektirmektedir. Son olarak da, caydırıcılık ve bağılayıcılık artırıcı adımlar ile zorunlu sigortaların daha da yaygınlaştırılması önerilmektedir. Caydırıcılığı artırmak adına yetkililerle yaptırımların gözden geçirilmesi, tespit ve takip süreçleri için iş birliği yapılması gerekmektedir.

Stratejik hedef 4 - Sigorta ürün ve hizmetleri ile kapsayıcılığı genişletmek: Sigorta ürünlerinin yaygınlaşması, penetrasyonun artması ve koruma alanındaki açıkların kapatılması için tanımlanan bu hedefe yönelik belirlenen inisiyatiflerin başında kapsayıcılığın artması amacıyla ürün ve kanal çeşitliliğinin artırılmasıdır. Bu inisiyatif altında temel sigorta ürünlerine (ör. Kasko ve konut sigortası) yönelik farkındalığı artırmak, gelişmekte olan yeni ürün alanlarını desteklemek (ör. Siber riskler, kredi ve kefalet sigortaları), kapsayıcı sigorta değer önerilerini güçlendirmek (ör. Katılım Sigortacılığı) gibi adımlar yer almaktadır. Ayrıca ürün ve hizmetlerin ve kanalların çeşitlendirilerek düşük gelirli haneler, KOBİ gibi segmentlere yönelik mikro sigorta ürünlerinin sunulması da amaçlanmaktadır. Kapsamlı dijitalleşmeye ilişkin sağlayıcı etmenlerin hazırlanması da bu stratejik hedef altında önemli bir inisiyatif olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yolda, dijital ürünlerin ve sistemlerin (uçtan uca) kullanılmasının önündeki yasal engellerin kaldırılması, açık ve tutarlı standartların uygulanması için yetkililerle iş birliği yapılmalıdır.

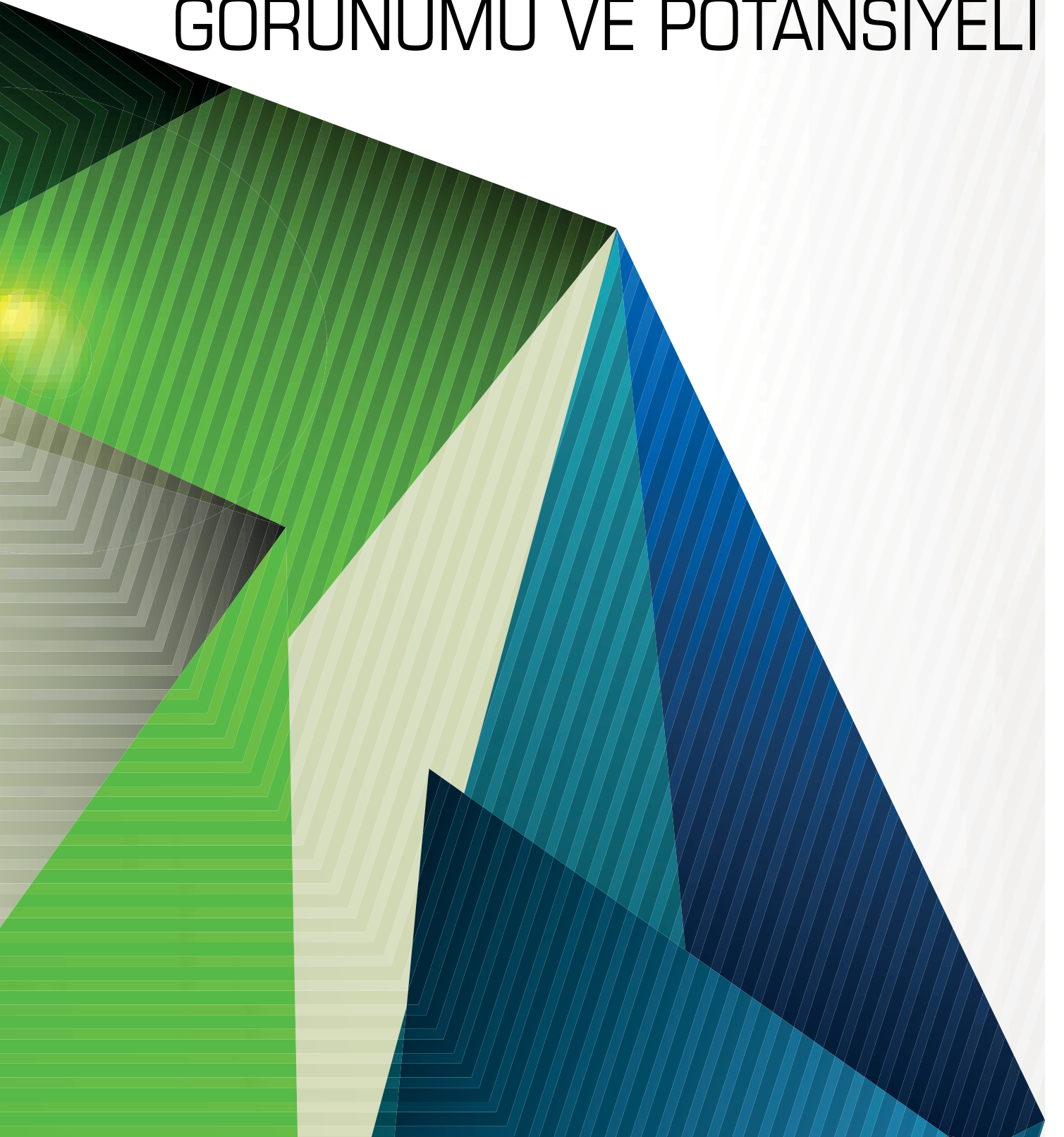
Stratejik hedef 5 - Sektörün ihtiyaç duyduğu uzmanlık ve yetkinliklerin sektöre kazandırılması:

Yukarıda sıralanan stratejik hedeflerle sektörün müşteri, kamu ve düzenleyici otoriteler gibi önemli paydaşlarla ilişkileri ve çalışma şekillerine adresleyerek sektörün gelişmesi hedeflenmiştir. Bu hedef ile ise, sektörün kendi yetkinliklerini geliştirilmesi ve böylece gelişen ve değişen dünyada paydaşlarının ihtiyaçlarına doğru şekilde cevap verebilmesi amaçlanmaktadır. Bu başlık altında yer alan önemli adımlardan biri sektör iş gücünün (hem teknik hem de yönetsel roller) yetkinliklerinin artırılmasıdır. Bu inisiyatif yetenek havuzunun genişletilmesi, yetenek yetiştirme programlarının oluşturulması gibi aksiyon unsurları içermektedir. Ayrıca sektör içi veri analitiği & paylaşımının geliştirilmesi ve gelişmiş karar alma mekanizmalarını hayata geçirmeye elveren yeni veri tabanlarının oluşturulması ile sektörün teknik yetkinliklerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Son olarak, sektörün önemli paydaşlarından biri olan acentelerin geleceğe hazırlanması ve bu kapsamda acentelerin finansal sürdürülebilirliği, konumlanmalarının netliği, değişen müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilmeleri, dijitalleşen dünyaya ayak uydurabilmeleri gibi konular ele alınmalı ve acentelerin daha etkin hale gelmesi sağlanmalıdır.



2

SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ





2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ



%20

SİGORTA SEKTÖRÜNÜN
SON BEŞ YILDAKİ
BİLEŞİK BÜYÜME
ORANI

Sigorta sektörü son beş yılda brüt primler göz önüne alındığında %20'lik bileşik büyüme oranı ile büyümüştür. Sigorta penetrasyonu, hayat-dışı, hayat ve yıllık emeklilik katkı payları göz önüne alındığında %2'ler seviyesine ulaşmıştır. Sektör ağırlıklı olarak motor branşlarına odaklanmıştır. Kârlılık olarak, son yıllarda şirketler pozitif teknik kârlılık sağlamakta zorlanmakta ve ağırlıklı olarak yatırım gelirleri ile net kâr elde etmektedir.

Sektörün durumu 4 maddede özetlenebilir:

- **1. Talep dinamikleri güçlüdür:** Türkiye'nin demografik yapısı ve ekonomik büyüme potansiyeli göz önünde bulundurulduğunda, Türkiye'de sigorta sektörünün büyüme alanları olduğu görülmektedir.
- **2. Rekabet ve büyüyen piyasa koşulları:** Sektör geçmiş beş yılda %20 YBBO ile büyümüş ve bir yatırım tezi oluşturulması sağlanmıştır. Birçok branşta rekabetçi piyasa koşulları sağlanmış ve sektöre önemli miktarda yabancı yatırımcı çekilmiştir.

- **3. Teknik kârlılık negatif seyretmektedir ve kârlılık makroekonomik gelişmelerin etkilerine açıktır:** Hayat-dışı branşlarda teknik kârlılık sağlanamamaktadır ve hayat dışında kârlılık 2018 yılında risksiz getiri oranı seviyelerine gelmiştir. Hayat ve emeklilik branşlarında kârlılık benzer ülkelere göre yüksektir.
- **4. Penetrasyon potansiyeli mevcuttur:** Farklı branşlarda penetrasyonu belirleyen farklı faktörler ve penetrasyonu beklenen seviyenin üstüne çıkaran branşlara özel unsurlar ve uygulamalar göz önüne çıkmaktadır. Bu kapsamda Türkiye'deki sigorta penetrasyonunu artırmak için fırsat mevcuttur.

2.1. Güçlü talep dinamikleri

Türkiye'nin demografik yapısı ve ekonomik büyüme potansiyeli göz önünde bulundurulduğunda, Türkiye'de sigorta sektörünün büyüme alanları olduğu görülmektedir.

Türkiye'nin nüfusu birçok Avrupa ülkesinin nüfusundan daha gençtir. Nüfusun %70'inin 15-64 yaş aralığında olması, sigorta sektörünün büyük bir hedef kitlesi olduğunu ve

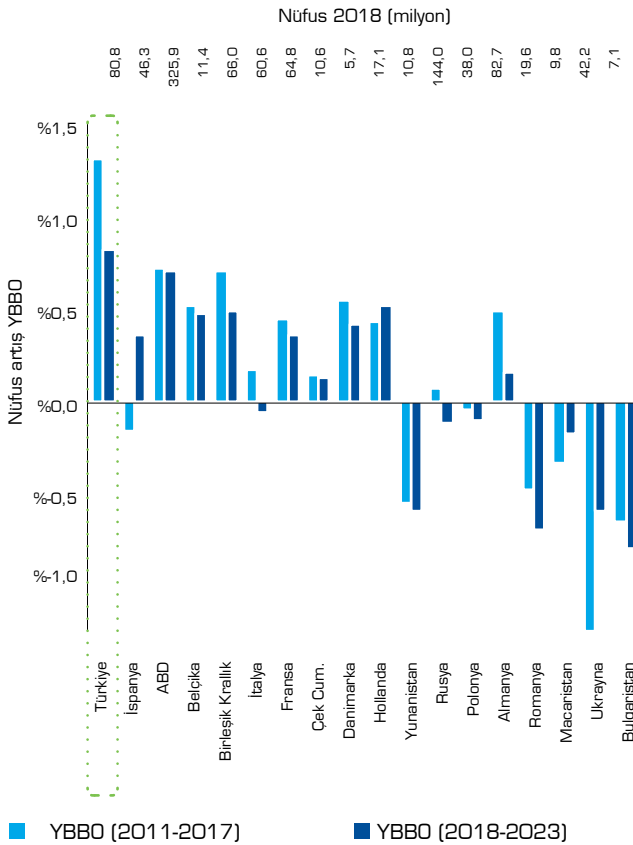
orta vadede oluşacak talep artışına işaretidir. Ayrıca, nüfus artış oranı Avrupa'daki çoğu ülkeden daha yüksektir.

%70
%70'İ 15-64 YAŞ
ARALIĞINDA OLAN
BÜYÜK BİR HEDEF
KİTLE

Şekil 1 Temel nüfus istatistikleri¹

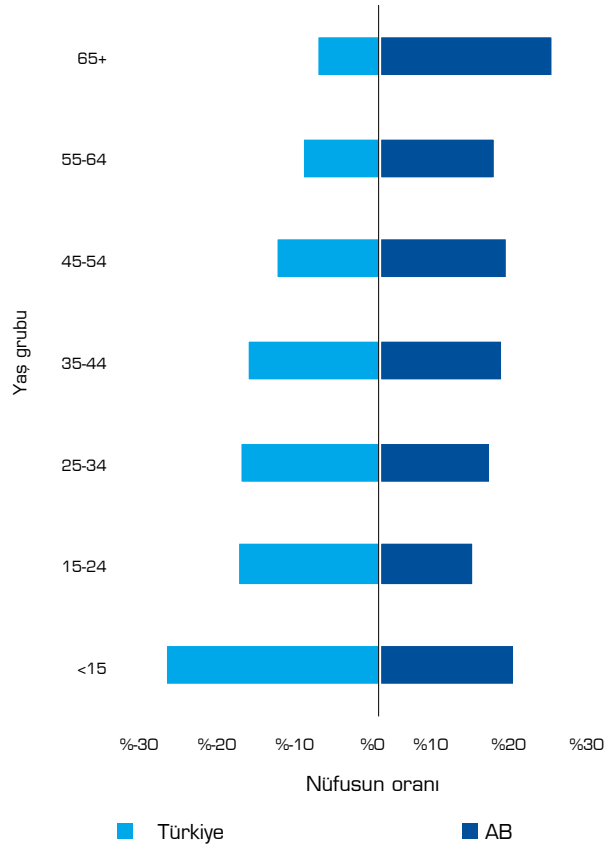
Nüfus ve büyüme oranları

Seçili ülkeler, 2017, milyon, %



Yaş gruplarına göre nüfusun dağılımı

Türkiye ve AB ülkeleri, 2017



¹ Kaynak: Dünya Ekonomik Görünümü - IMF, CIA, Eurostat

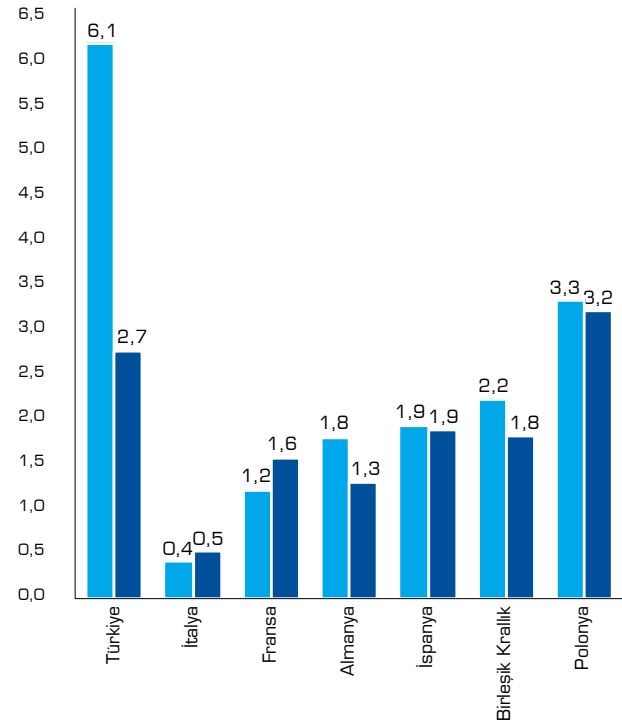
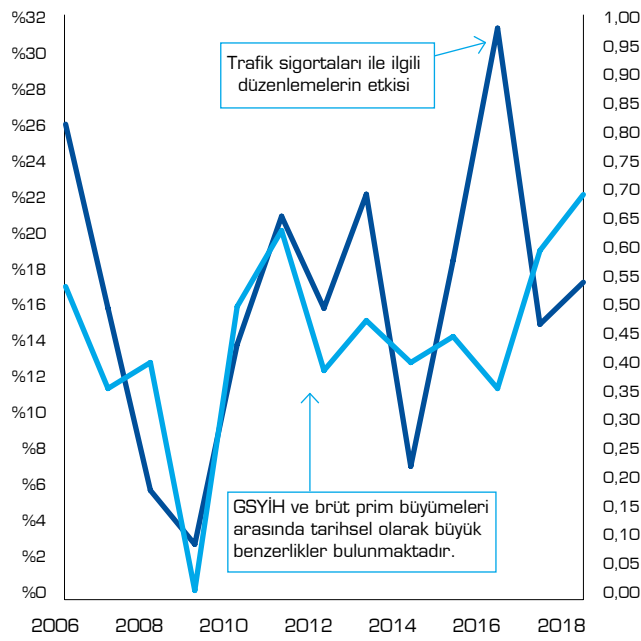
2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ

Sigorta piyasasının büyüklüğü ekonomik gelişmişlikle yakından ilişkilidir. Son 10 yılda, brüt primlerin artışı GSYİH artışıyla benzerlik göstermiştir. GSYİH büyümesine ilişkin ileri beklentiler olumludur ve büyümenin birçok Avrupa ülkesinden daha yüksek olması beklenmektedir.

Şekil 2 Yazılan brüt primlerin ve GSYİH'nin artışı²

Yıllara göre GSYİH ve sigorta brüt primleri
2006-2018, (yııldan yıla değişim)

Seçili ülkelerde ortalama GSYİH büyüme oranı
%



— Nominal GSYİH büyüme oranı — Brüt Prim büyüme oranı

■ 2013-2017 ■ 2017-2023

² 2010 fiyatlarına endeksli; Kaynak: Dünya Bankası, TSB

2.2. Rekabetçi ve büyüyen piyasa ortamı

Sektör geçmiş beş yılda %20 YBBO ile büyümüş ve bir yatırım tezi oluşturulması sağlanmıştır. Birçok branşta rekabetçi piyasa koşulları sağlanmış ve sektöre önemli miktarda yabancı yatırımcı çekilmiştir.

Sigorta sektörü %20 YBBO ile 2018 yılında brüt primlerde 55 milyar TL'ye ulaşmıştır. Hayat dışı branşların büyük bir kısmını oluşturduğu piyasada, hayatın payı değişmemiştir.

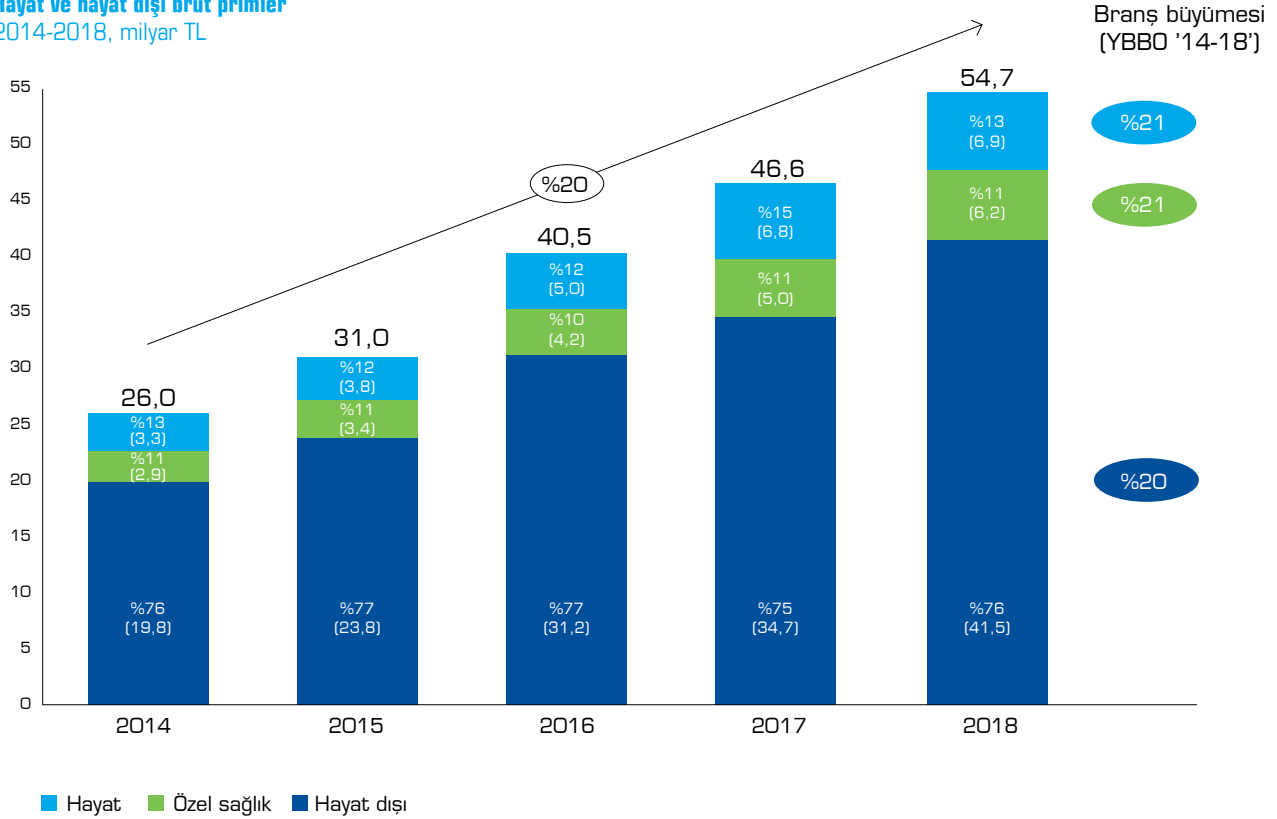
55

 MİLYAR TL

SİGORTA SEKTÖRÜNÜN BRÜT PRİM BÜYÜKLÜĞÜ

Şekil 3 Türkiye'de yazılan brüt primler³

Hayat ve hayat dışı brüt primler
2014-2018, milyar TL



³ Kaynak: TSB

Türkiye'de sigorta sektörünün birçok paydaşı vardır: Bunlar birlikler & komiteler, düzenleyici ve denetleyici kurumlar, bakanlıklar, sigorta şirketleri, dağıtım kanalları, eksperler, havuzlar ve sanayi odaları olarak sayılabilir. Sektör 62 oyuncudan

oluşmakta; hayat dışı, hayat ve emeklilik branşlarında en büyük prim hacmine sahip 5 oyuncunun toplam payları sırasıyla %44, %53 ve %72'dir ve rekabetçi piyasa koşulları sağlanmıştır.

Önemli miktarda yabancı yatırım çeken Türkiye sigorta sektöründe, büyük oyuncuların çoğu global şirketlerin iştirakidir. Son beş yılda yabancı sermayenin sektördeki payı %70'in üzerindedir.

2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ

2.3. Teknik Kârlılığa İlişkin Zorluklar

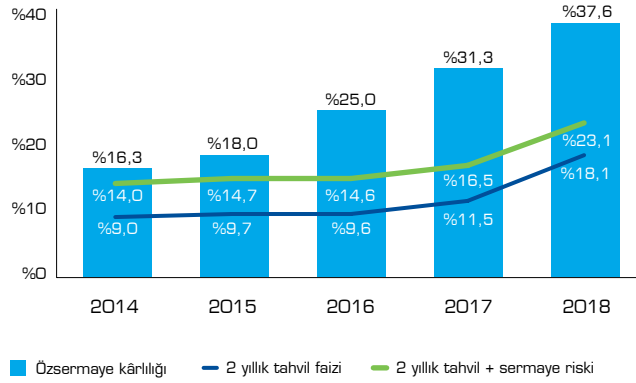
Hayat-dışı branşlarda teknik kârlılık sağlanamamaktadır ve hayat dışında

kârlılık 2018 yılında risksiz getiri oranı seviyelerine gelmiştir. Hayat ve emeklilik branşlarında kârlılık benzer ülkelere göre yüksektir. Türk parasının

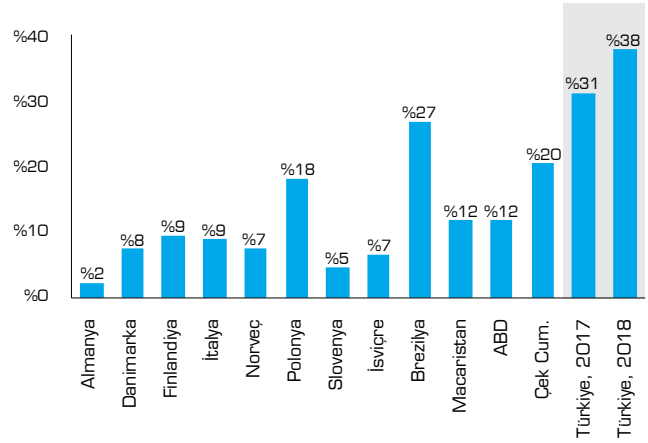
göreceli değer kaybı, enflasyon gibi unsurlar kârlılığı olumsuz etkilemektedir.

Şekil 4 Hayat dışı ve hayat branşında kârlılık⁴

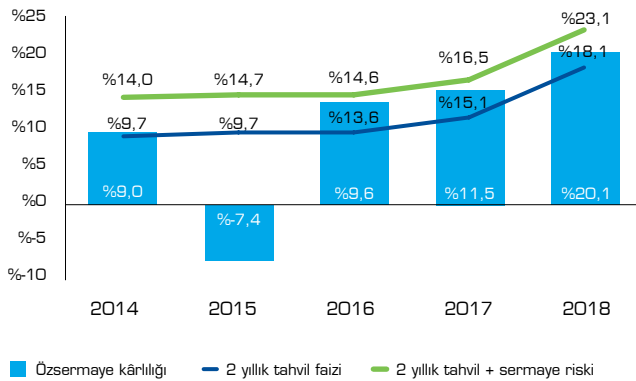
Hayat ve emeklilik şirketlerinin özsermaye kârlılığı
2014-2018, TRTK2YT



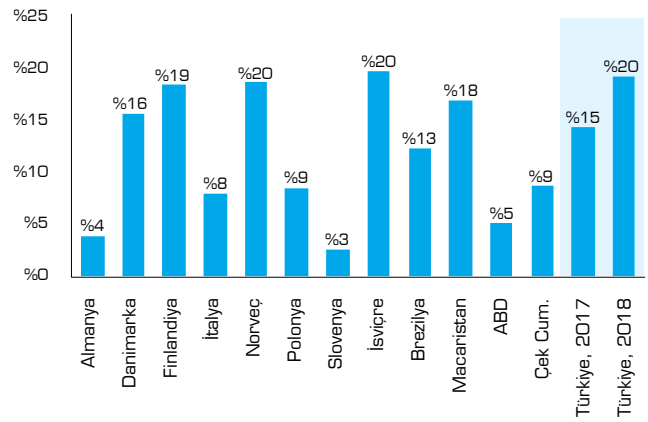
Özsermaye kârlılığı - Hayat
2016, seçili ülkeler



Hayat dışı sigorta şirketlerinin özsermaye kârlılığı
2014-2018, TRTK2YT



Özsermaye kârlılığı - Hayat dışı
2016, seçili ülkeler



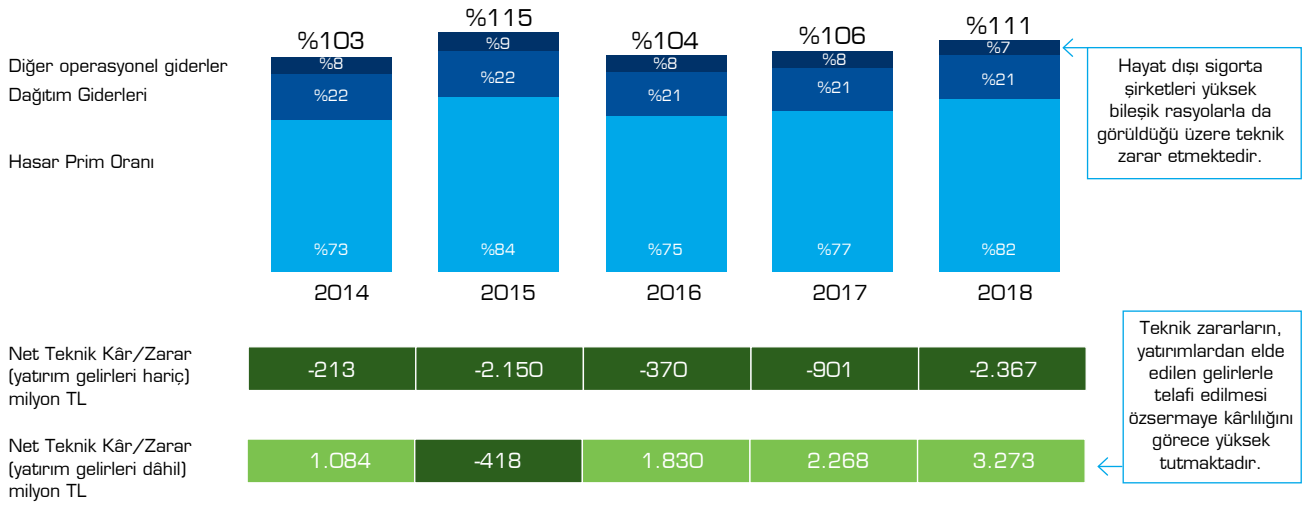
⁴ Kaynak: TSB, OECD Küresel Sigorta Trendleri Raporu, Thomson Reuters Veritabanı

Not: 2 yıllık devlet tahvillerinin (TRTK2YT) yıllık ortalama faiz oranı risksiz oran olarak kabul edilmiştir. Sermaye riski %5 olarak alınmıştır.

Sektörün teknik zararları düşük riskli yatırımlardan gelen getirilerle kapatılmaktadır. Yatırım araçlarının getiri performansı da büyük ölçüde Türkiye'deki faiz oranlarına bağlıdır. Teknik zararların önemli bir kısmı zorunlu trafik sigortasından gelmektedir.

Şekil 5 Hayat dışı branşta yıllara göre bileşik rasyo (2014-2018)⁵

Hayat dışı sigorta şirketlerinin net bileşik rasyoları 2014-2018



⁵ Kaynak: TSB, SDK, OECD Küresel Sigorta Trendleri Raporu, Axco





2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ

Teknik kârlılık çeşitli makroekonomik gelişmelere de bağlıdır. Makroekonomik unsurlar kapsamında sektörel kârlılığın 3 başlıkta etkilenmesi beklenmektedir:

- **Döviz Kurlarındaki Değişim:**

Yılın ilk yarısında oluşan TL değer kaybının etkisi en çok sektörün %50'sini oluşturan kara araçları branşlarını etkilemektedir. Değer kaybının bu branşa etkisi iki şekilde gerçekleşir: Araçların fiyatları yerel para birimi cinsinden yükseldiği için araç satışları düşmektedir. Ayrıca, zorunlu trafik sigortalarında primler TL'ye bağlı olarak artarken, yedek parçaların fiyatı çoğunlukla dövize bağlı olarak yükselmektedir. Ancak, yılın ikinci yarısında kurların stabilize

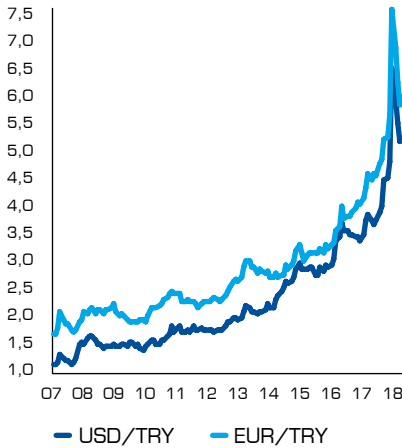
olması ve enflasyondaki düşüş ile birlikte ekonomide gerçekleşen dengelenme süreci olumlu bir gelişme olarak görülmektedir.

- **Enflasyon:** Uygun maliyet sigorta alımında çok önemlidir. Enflasyondaki artış, alım gücünü azaltarak kişilerin sigortaya ayırabileceği bütçeyi daraltmaktadır. Poliçe geçerlilik süreleri uzun olduğu ve poliçe fiyatları anlık değiştirilemediği için reel kârlılık düşmektedir. Ancak, yılın ikinci yarısında kurların stabilize olması ve enflasyondaki düşüş ile birlikte ekonomide gerçekleşen dengelenme süreci olumlu bir gelişme olarak görülmektedir.

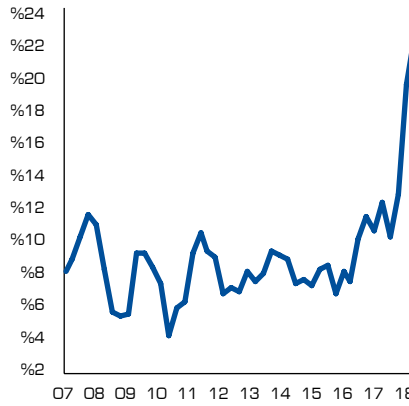
- **Faiz oranları:** Hayat branşı kredi bağlantılı hayat ürünlerine çok bağımlıdır. 2017 yılında kredili ürünler brüt primlerin yaklaşık %75'ini, poliçelerin %55'ini oluşturmaktadır. Son birkaç yılda faiz oranları %10'lardan %20'nin üstüne çıkmıştır. Yüksek faiz oranlarından dolayı kredi hacimlerinin daralması kredi bağlantılı hayat sigortalarıyla birlikte kasko ve mülk sigortalarını da etkilemiştir. Ancak, yılın ikinci yarısında faizlerdeki düşüş ile birlikte ekonomide gerçekleşen dengelenme süreci olumlu bir gelişme olarak görülmektedir.

Şekil 6 Sektörü etkileyen temel ekonomik unsurlar⁶

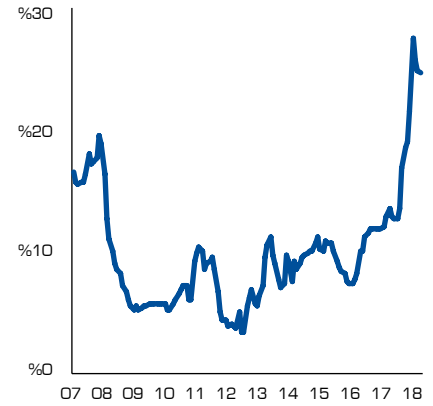
Kurdaki önemli değer kaybı
EUR ve USD kurları



Yüksek enflasyon
Müşteri fiyat endeksi



Faiz oranlarındaki artış
TRLIBOR1M



⁶ Kaynak: TÜİK, Oxford Economics, S&P Market Intelligence

2.4. Sektörün sigorta penetrasyonunu artırma potansiyeli

Sigorta penetrasyonu ulusal gelir seviyesine yüksek ölçüde bağlıdır. Farklı branşlarda penetrasyonu belirleyen farklı faktörler ve penetrasyonu beklenen seviyenin üstüne çıkaran branşlara özel unsurlar ve uygulamalar göz önüne çıkmaktadır. Bu kapsamda değerlendirildiğinde Türkiye'deki sigorta penetrasyonunu artırma potansiyeli mevcuttur.

Sigorta penetrasyonunu etkileyen unsurlar 3 ana başlık altında incelenebilir:

- **Makroekonomik unsurlar:** Gelir düzeyi, iş gücüne katılım, sigortayı karşılama gücü olan nüfusun toplam nüfustaki payı, ekonomik büyüme, nüfus artışı, kentsel nüfusun payı
- **Devletin rolü:** Risklerin gerçekleşmesi halinde devletin üstleneceği sorumluluğun boyutu (örneğin, devletin afet

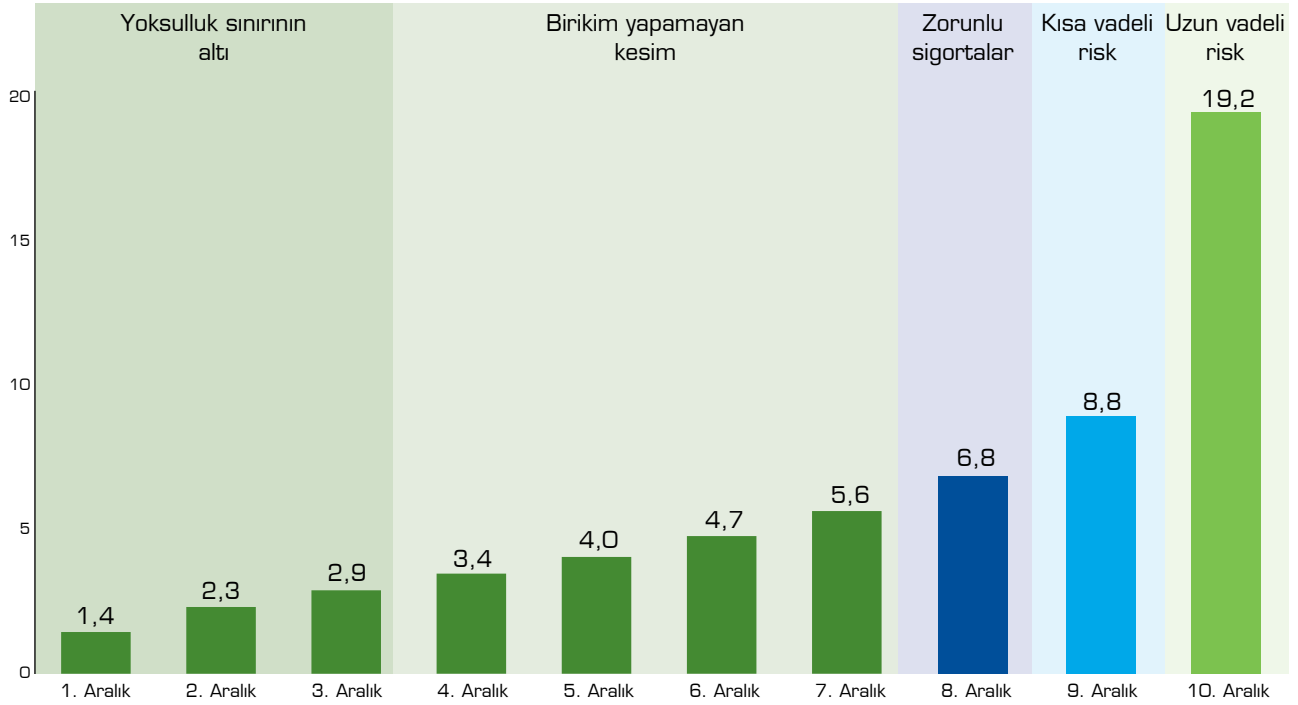
finansmanındaki rolü), özel sektörün rol almasını sağlamak için oluşturulan mekanizmalar (örneğin, teşvikler, zorunlu sigortalar vb.)

- **Kültürel ve coğrafi koşullar:** Riskin gerçekleşme sıklığı (örneğin yüksek dolu veya fırtına riski) ve riskin büyüklüğü, risklere ilişkin farkındalık düzeyi ve ülkedeki dayanışma kültürü.

Bireylerin gelir düzeyinin sigorta sahipliği üzerinde doğrudan etkisi vardır. Sigorta alma davranışı 4 ana gelir grubu bazında aşağıdaki şekilde incelenebilir:

Şekil 7 Ortalama yıllık gelirin aralıklara dağılımı⁷

Türkiye'deki yıllık ortalama gelirin dağılımı
2017, bin USD



⁷ Kaynak: TÜİK, Türk-İs

1. AŞAMA: Alım Gücü Yetersiz

Maddi imkânları kısıtlı olduğundan korunması gereken varlıkları da sınırlı olan ve/veya maddi olanakları sigorta almak için yeterli olmayan gruba temsil eder (İşsizlik sigortası, kredi ilişkili hayat sigortası ve mikro sigortada düşük seviyede penetrasyon mevcuttur).

2. AŞAMA: Zorunlu Sigorta

Araba veya konut alımı için ön ödemeyi yapabilecek gelir düzeyine sahip bireyler genelde zorunlu sigortaya tabiidir (trafik, yangın, deprem, kredi bağlantılı hayat sigortası vb. branşlar).

3. AŞAMA: Kısa Vadeli Risk

Bireyin mal varlığı belirli bir düzeye ulaştığında özel sağlık sigortası, konut sigortası, kısa vadeli hayat sigortası, ferdi kaza sigortası gibi kısa vadeli risklere odaklı sigorta ürünlerinin sahipliği artar.

4. AŞAMA: Uzun Vadeli Risk

Emeklilik ve vefat gibi uzun vadeli risklere karşı korunma ihtiyacı, genelde kısa vadeli risklere karşı önlem alındıktan ve yüksek gelir düzeylerine erişildikten sonra etkili olur.

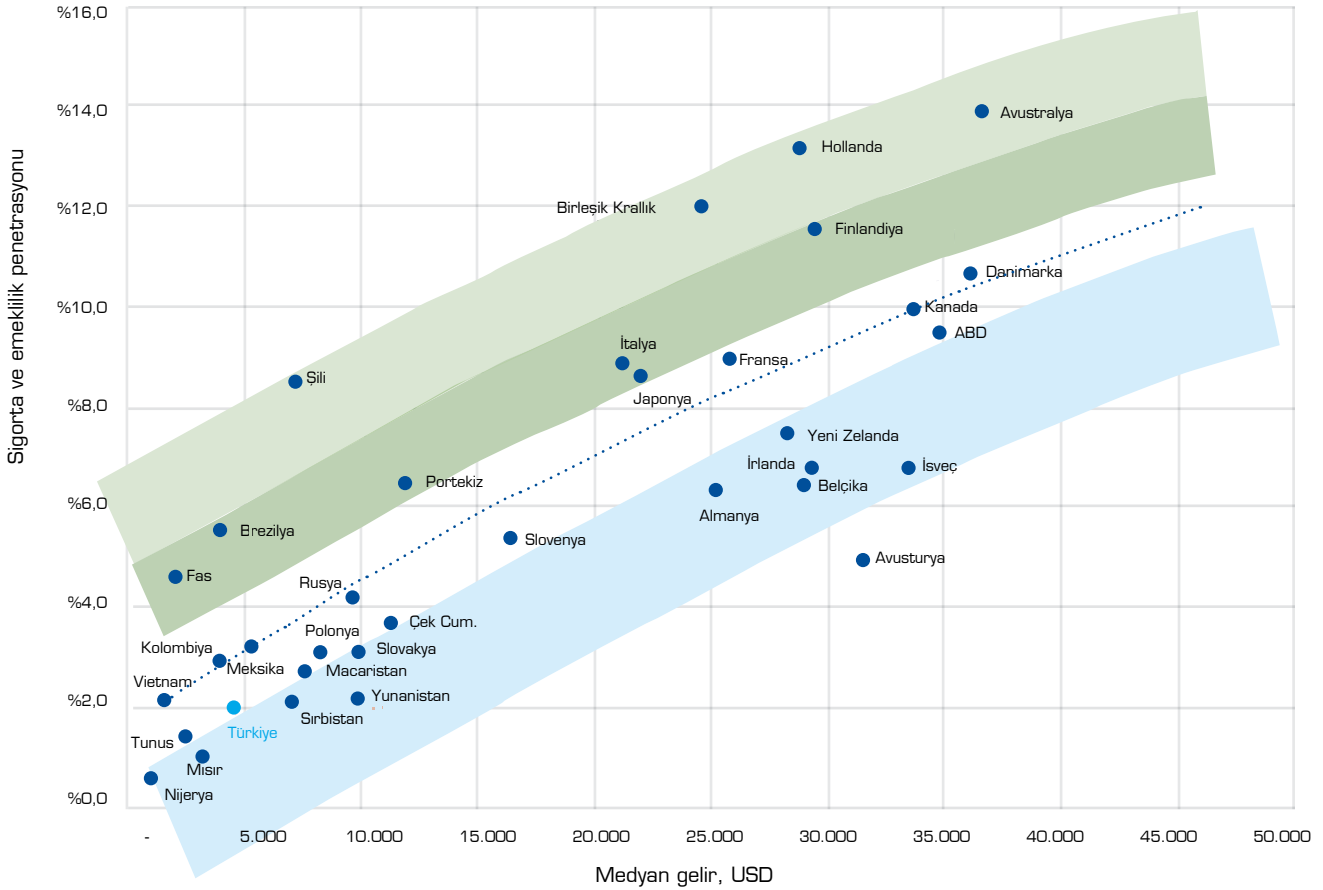
Yukarıda aşamalandırılan sigorta davranışı gelir seviyesiyle yakından ilişkilidir. Bireyin gelir seviyesi yükseldikçe sigorta satın alma

davranışı değişecektir. Türkiye'deki mevcut açlık sınırı (yaklaşık 6.400 TL/1.800 USD), yoksulluk sınırı (yaklaşık 21.000 TL/5.800 USD) ve asgari ücret (yaklaşık 17.000 TL/4.600 USD) göz önünde bulundurulduğunda konvansiyonel sigorta ürünleri için sektörün hedef kitlesinin sınırlı kalacağı görülmektedir.

2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ

Şekil 8 Medyan gelir ve sigorta prim ve emeklilik katkılarının penetrasyonu⁸

Medyan eş değer gelir¹ ve hayat ve hayat dışı ve emeklilik penetrasyon oranları
2017



¹ Kolombiya, Tunus, Mısır, Nijerya ve Fas için medyan hane halkı geliri hesaplanırken diğer ülkelerin medyan gelir/GSYİH ortalamasından faydalanılmıştır.

⁸ Kaynak: TÜİK, OECD, Gallup, Swiss Re, Türk-İş

Mevcut durum gelir seviyesi göz önüne alınarak değerlendirildiğinde, Türkiye'nin %2'lik sigorta ve emeklilik fonu penetrasyonu beklenen seviyenin altında kalmaktadır.

Genel sigorta penetrasyonunun yanı sıra, branş bazlı penetrasyon seviyeleri değerlendirildiğinde, gelir seviyesine ek olarak, çeşitli ek faktörler mevcuttur. Bu faktörlerin tespit edilmesi için tek faktörlü ve

çok faktörlü regresyon analizleri yapılmıştır. Branşlarda yüksek penetrasyon kaydeden ülkelerdeki uygulamalar incelenmiştir.

Medyan eş değer gelir¹ ile hayat ve hayat dışı ve emeklilik penetrasyon oranları
2017

^a SGP etkisi dikkate alınmıştır. ^a Mülk sigortası büyük ölçüde DASK'tan oluştuğu için zorunlu sigorta olarak sınıflandırılmıştır.



2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ



2.4.1. Zorunlu trafik sigortası

Zorunlu trafik sigortası penetrasyonunu etkileyen temel faktörler kişi başı araç sayısı, toplam

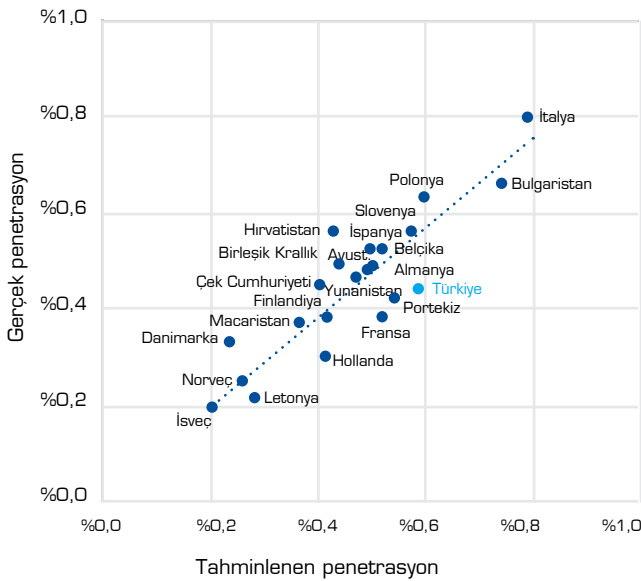
araç sayısı, hasar masrafları ve sigortasızlık oranıdır. %20'lerde seyreden sigortasızlık oranı penetrasyonu düşüren en önemli unsurdur. Bu oran otomobillerde %10

(1 milyon araç), motosikletlerde %70 (2 milyon araç), traktörlerde %50'dir (1 milyon araç).

Şekil 10 Zorunlu trafik sigortasının penetrasyon modeli¹⁰

"Sigortasızlığın AB seviyesine indirilmesiyle zorunlu trafik penetrasyonunda belirli ölçüde artış mümkündür"

Zorunlu Trafik - Tahminlenen ve gerçek penetrasyon seviyeleri



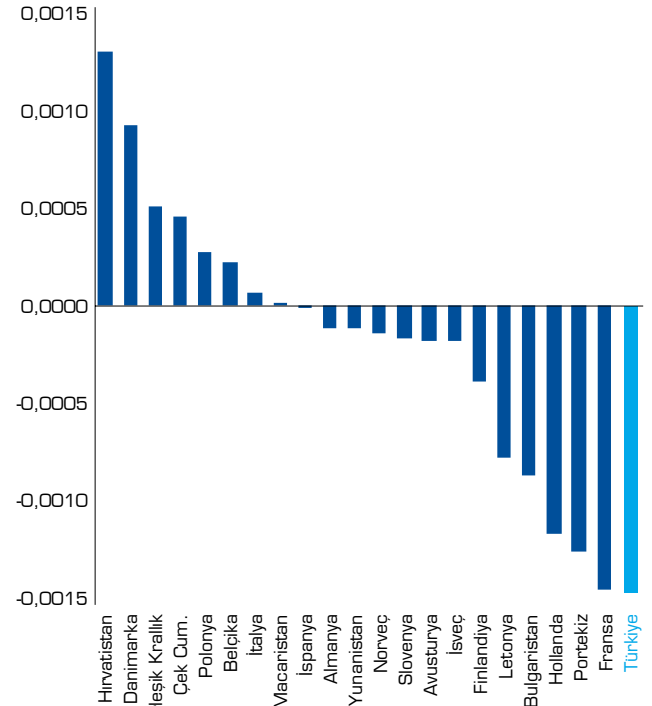
Araç sayısı

Kişi başı araç sayısı

Hasar masrafı/GSYİH

Sigortasız araç oranı¹

Gerçek ve tahminlenen penetrasyon seviyeleri arasındaki fark



¹⁰ İsveç, İspanya ve Hollanda'nın hasar sıklığı verisi diğer Batı Avrupa ülkelerinin hasar sıklığı ortalaması olarak; Letonya'nın hasar sıklığı verisi ise diğer Doğu Avrupa ülkelerinin hasar sıklığı ortalaması olarak alınmıştır.

Kaynak: AXCO, Eurostat, Insurance Europe, Dünya Bankası, OECD, TÜİK, Avrupa Otomobil Üreticileri Birliği

Zorunlu trafik sigortasındaki kaçakların düşük olduğu ülkelerde kaçakları engellemek için caydırıcı cezalar uygulanmaktadır.

Tablo 1 Zorunlu trafik sigortası olmayan araçlara uygulanan cezalar¹¹

Ülke	Uygulama Örneği	Para Cezası
Türkiye 	- Sigortasız araçların sahiplerine aylık para cezası verilir. - Sigortasız araçların sahipleri, hasarsızlık indiriminden yararlanamaz.	Primin ~%0,16'sı (poliçe yenilenmedikçe ceza birikir)
Hırvatistan 	"Sigortalanmadan Yola Çıkma" adlı farkındalık programı başlatılmıştır. - Polis sigorta kaçağı konusuna daha çok eğilmeye başlamıştır.	-
Çek Cumhuriyeti 	- Sigortasız araç sahiplerine günlük para cezası verilir. - Para cezalarından oluşturulan fonla sigortası olmayan sürücülerin karıştığı kazalardaki kurbanlara ödeme yapılır ve diğer yükümlülükler yerine getirilir.	2 USD (günlük)
Danimarka 	- Sigortasız araçların sahiplerine günlük para cezası verilir. - Belirli bir süre sonra araç kayıtlardan çıkarılır ve plaka iptal edilir.	37 USD (günlük)
Birleşik Krallık 	- Sigortasız araçların sahiplerine para cezası yazılır. - Sigortasız araçlar çekilir ve kullanımı engellenir.	1000 GBP (tek seferlik)

¹¹ Kaynak: AXCO, Insurance Europe, basın bültenleri



2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ



2.4.2. Mülk sigortası

Kişi başı GSYİH, ofis ve konut sayısı, suç oranı ve iş gücüne katılım mülk

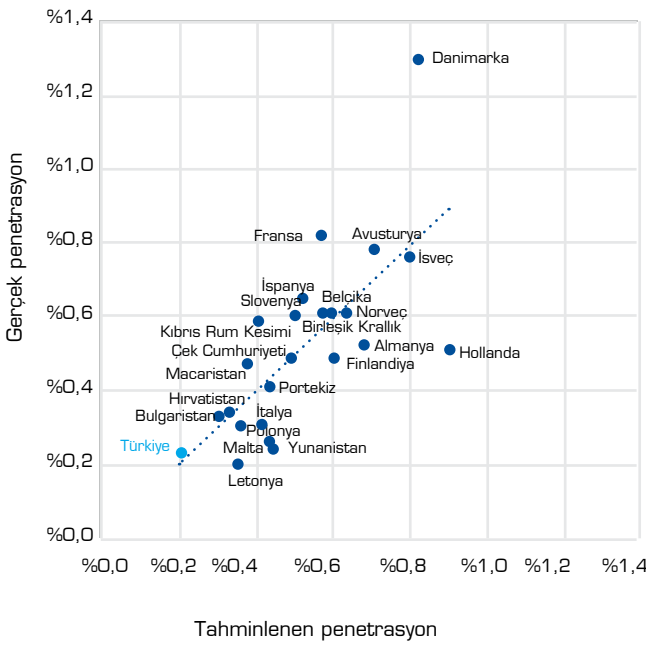
sigortası penetrasyonunu açıklayan faktörlerdir. Bu faktörler göz önüne alındığında bile, bazı ülkelerin

penetrasyonu beklenen seviyenin üstündedir.

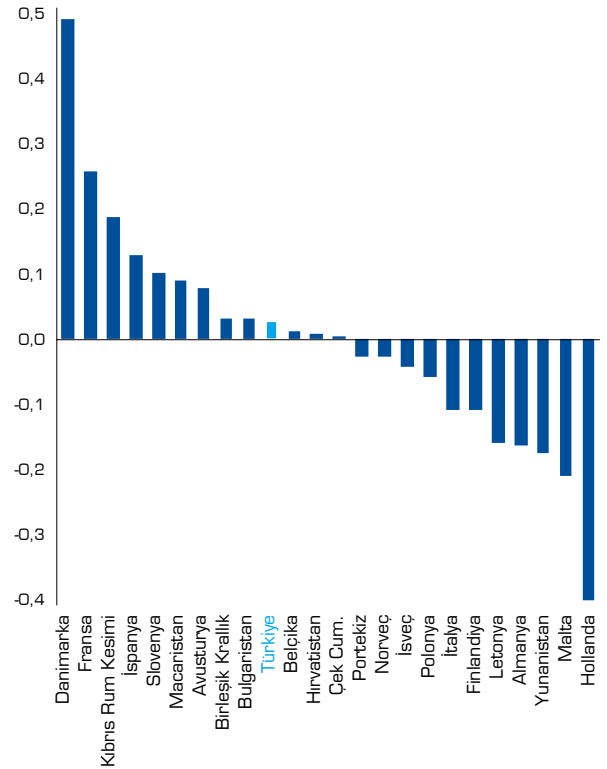
Şekil 11 Mülk sigortasının penetrasyon modeli¹²

“Penetrasyonu etkileyen temel faktörlere bakıldığında Türkiye’nin seviyesi beklenen düzeydedir.”

Mülk Sigortası - Tahminlenen ve gerçek penetrasyon seviyeleri



Gerçek ve tahminlenen penetrasyon seviyeleri arasındaki fark



Kişi başı GSYİH

Konut/Ofis sayısı

Suç Oranı¹

İş gücüne katılım

¹² İtalya ve Birleşik Krallık için Avrupa Komisyonu verileri kullanılmıştır.

Kaynak: AXCO, Eurostat, European Commission Energy Department Buildings Database, BM, Dünya Bankası, TESK, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı basın bülteni

Devletin afetlere karşı sağladığı güvenceler mülk sigortasının penetrasyonunda belirleyici rol oynar. Hollanda’da sel riski sigorta şirketlerinin üstlenemeyeceği kadar büyük bir risk olarak görülmekte;

afet fonları ve Afet Tazminat Yasası ile güvence altına alınmaktadır. Bu nedenden dolayı mülk sigortası penetrasyonu beklenen seviyenin altındadır. Dolu ve fırtınanın sık görüldüğü Danimarka’da ise devlet

müdahalesi azdır ve kişilerin mallarını koruma altına almaları beklenir. Ayrıca, krediyle satın alınan mülkler için sigorta zorunludur.

Şekil 12 Fransa'da mülk sigortası uygulamaları¹³

FRANSA'DA MÜLK SİGORTASI UYGULAMALARI

Fransa'da mülk sigortası

İlgili branşta GSYİH penetrasyonu	%0,8	X3,6 Türkiye	Kişi başı GSYİH SGP (USD)	42.850	x1,6 Türkiye
-----------------------------------	------	-----------------	---------------------------	--------	-----------------

Ek faktörler	Seviye	Açıklama
Uygulama kapsamı		Konut kredisi veren sigortalar mülk sahiplerine sigorta yaptırmayı zorunlu kılmaktadır. Mülk kiralayan kişiler de kiraladıkları mülkleri sigortalamakla sorumlu tutulmuştur.
İptal şartları		Poliçenin iptali ilk yıl mümkün değildir. Sigorta poliçesi ancak yerine başka bir poliçe alındığında iptal edilebilir. Ayrıca poliçeler otomatik olarak yenilenmektedir.
Poliçe geçerlilik süresi		Büyük şirketlere ait poliçelerin geçerlilik süresi 2-3 yıldır.
Poliçe geçerlilik süresi		Fransa'da risk algısının ve sigorta farkındalığının yüksek olduğu gözlemlenmektedir.

¹³ Kaynak: AXCO, basın bültenleri

Fransa da mülk sigortası penetrasyonunun beklenen seviyeden yüksek olduğu ülkelerden birisidir. Fransa'da kiracıların konut sigortası

edinmesi zorunludur ve otomatik yenileme yaygın bir uygulamadır. Bir poliçenin iptal olması için başka bir şirketten poliçe alındığına ya da

kira sözleşmesinin feshine dair kanıt sunulması gerekmektedir.



2.4.3. Sağlık sigortası

Sağlık sigortası penetrasyonu sağlık masraflarına, kişi başı GSYİH'ye, kamunun sağlık harcamalarındaki

payına bağlıdır. Sağlık masraflarının ve kişi başı GSYİH'nin yüksek, kamunun payının düşük olduğu ülkelerde penetrasyon yüksektir. Bu faktörler

dikkate alındığında, Türkiye'deki penetrasyon beklenen seviyenin altındadır.

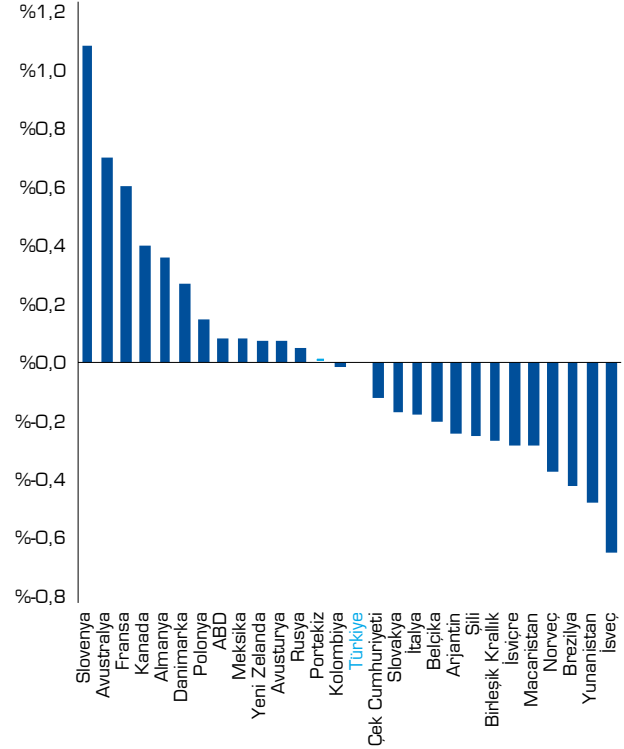
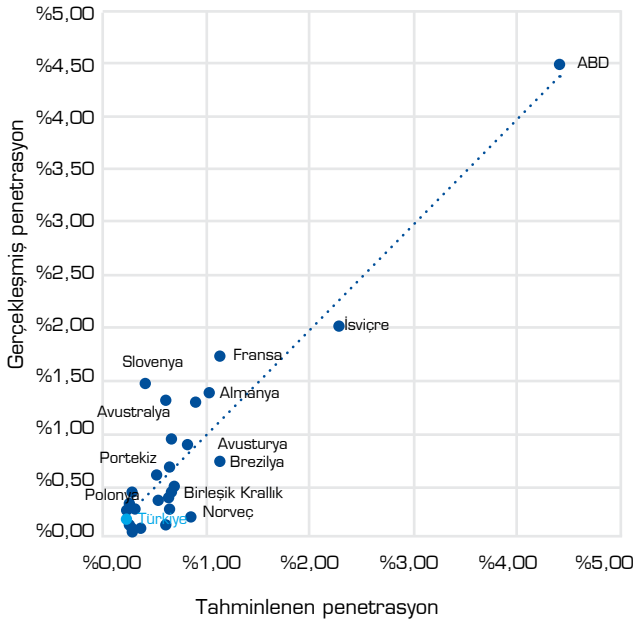
2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ

Şekil 13 Sağlık sigortasının penetrasyon modeli¹⁴

“Türkiye’deki penetrasyon bu faktörler göz önüne alındığında beklenen seviyede çıkmıştır.”

Sağlık- Tahminlenen ve gerçekleşmiş penetrasyon seviyeleri

Tahminlenen ve gerçekleşmiş penetrasyon seviyeleri



Kişi başı GSYİH

Toplam sağlık harcaması

Kamunun payı

¹⁴ Kaynak: OECD, Eurostat, Dünya Bankası, WHO, AXCO

Slovenya ve Avustralya gibi beklenen seviyenin üstünde penetrasyon olan ülkelerde, belli uygulamalar mevcuttur.

Slovenya’da uygulanan katkı payı modelinde uygulanan tedavinin ciddiyetine göre tedavinin bir

kısmını devlet ödemektedir. Devletin ödemediği miktar destekleyici sigortayla ya da cepten karşılanmaktadır. Tüketicinin korunması düşünülerek poliçe iptal şartları esnek tutulmuştur. Poliçe

geçerlilik süresi minimum 18 aydır. Sigorta satın alma davranışının erken başlaması için, geç satın alınan poliçelere ek prim uygulanmaktadır.

Şekil 14 Slovenya'da özel sağlık sigortası¹⁵

SLOVENYA'DA ÖZEL SAĞLIK SİGORTASI

Slovenya'da katkı payı modeli uygulanmaktadır. Alınan hizmete bağlı olarak devlet tedavinin belli bir kısmını karşılamaktadır. Kalan masraflar kişinin cebinden veya kişinin

sahip olduğu tamamlayıcı sigortayla karşılanmaktadır.

Police iptal politikaları esnektir. Minimum 18 ay olan police süreleri

çoğu ülkeye göre uzundur. Erken yaşta sigorta sahipliğinin yayılması için, belirli bir yaştan sonra alınan poliçeler için daha yüksek primler talep edilir.

Slovenya'da özel sağlık sigortası

İlgili branşta GSYİH penetrasyonu	1,5	x7,1 Türkiye	Kişi başı GSYİH SGP (USD)	34.900	x1,3 Türkiye
Etkenler	Seviye		Açıklama		
Sosyal güvenlik kapsamı			Slovenya'da katkı payı modeli yaygındır. Uygulanan katılım payı oranı alınan hizmete göre değişmektedir.		
	Dar	Geniş			
Uygulama kapsamı			Slovenya Sağlık Sigorta Enstitüsü tarafından yönetilen zorunlu sigorta mevcuttur. Fakat eksik kalan katılım payını tamamlamak amacıyla destekleyici ve tamamlayıcı sigortalar yaygın olarak kullanılmaktadır. (Vatandaşların yaklaşık %95'i)		
	İsteğe bağlı	Koşullu	Zorunlu		
İptal şartları			Otomatik yenileme yoktur ve iptal koşulları esnektir. Poliçeler ilk 30 gün içinde belirli koşullara bağlı olarak iptal edilebilir.		
	Esnek	Katı			
Kontrat süresi			Sağlık poliçeleri için minimum süre 18 aydır.		
	Yıllık	Uzun vadeli			
Diğer faktörler			Vatandaşlar zorunlu sigorta için minimum yaşa ulaştığında ilgili yıl içinde tamamlayıcı sigorta almazlarsa tamamlayıcı sigorta almak istediklerinde sigortalanmadıkları her yıl için %3 daha fazla prim öderler.		

¹⁵ Kaynak: AXCO

Avustralya'da farklı bir model mevcuttur. Devlet, özel sağlık sigortası alınması için teşvikler sunmuştur. Aynı zamanda, sosyal güvenlik kapsamına özel hastane, diş sağlığı, optik ürünler, evde bakım gibi ürün ve hizmetler dâhil değildir. Nüfusun neredeyse yarısının özel sağlık sigortası vardır. Devlet teşvikleri arasında prim desteği, gençler için indirimler, sigortasız kişilere konan

ek vergiler ve ilk sigortasını geç alan bireylere getirilen ek primler bulunmaktadır.

Özel sağlık sigortası başta devlet hastaneleri olmak üzere kamu sağlık sisteminin üzerindeki yükü azaltmaktadır.

Avustralya Sağlık Sigortası Birliği

Sigorta şirketleriyle birlikte, devlet teminatların ve sınırlamaların net olarak ifade edildiği poliçe paketleri oluşturmuştur. Penetrasyona katkıda bulunan bu uygulama devlet-piyasa iş birliğine güzel bir örnektir. Fakat, bu uygulama fiyatlandırmaya getirdiği zorunluluklardan ve risk dengeleme mekanizmasından dolayı piyasadaki rekabet ortamına ket vurmaktadır.



2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ



2.4.4. Kasko

Kasko branşında, kişi başı GSYİH, kaza sıklığı, araç yaşı ve araç ve ekipman maliyetleri penetrasyonla

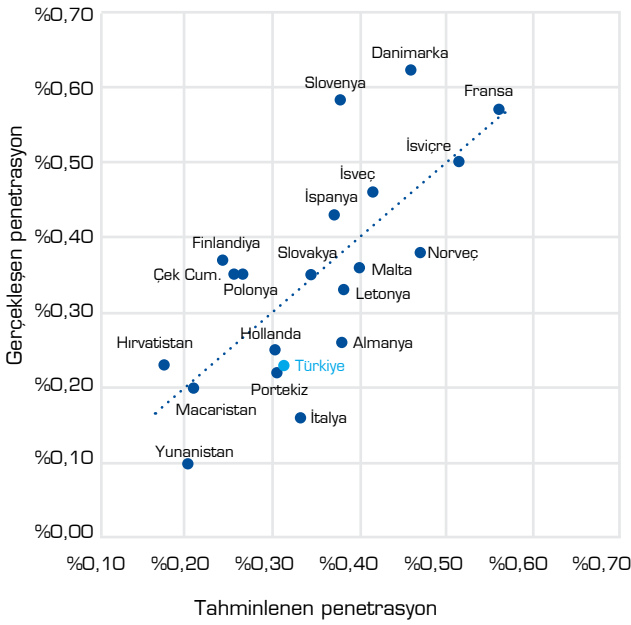
yakından ilişkilidir. Türkiye'de kasko penetrasyonu artma potansiyeline sahiptir. Kasko branşında yukarıda bahsedilen faktörlerin yanında şirket performansı ve kültürel unsurlar da

önemli bir rol oynamaktadır. Birçok ülkede şirketler kasko sigortasını değişen kapsamlarda zorunlu trafik sigortasıyla birlikte satmaktadır.

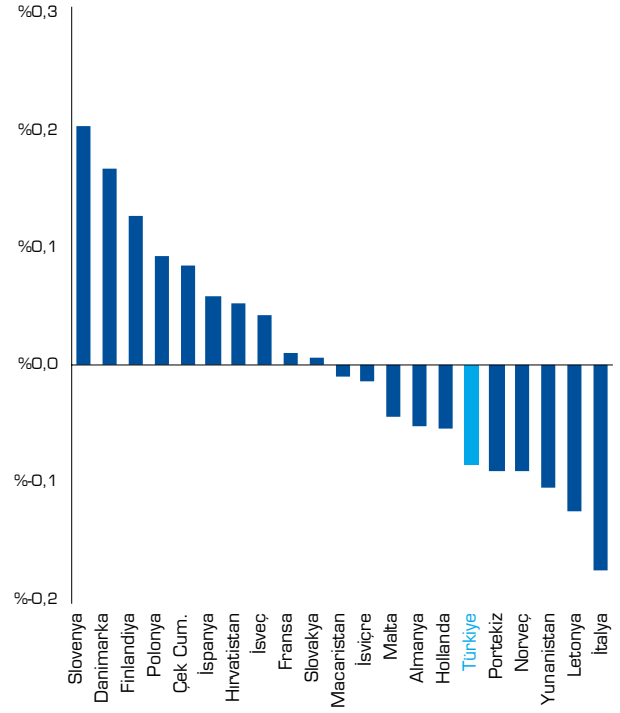
Şekil 15 Kasko penetrasyonunun modeli¹⁶

“Türkiye’de kasko penetrasyonu artma potansiyeline sahiptir.”

Kasko - Tahminlenen ve gerçekleşen penetrasyon



Gerçekleşen ve tahminlenen penetrasyon arasındaki fark



Kişi başı GSYİH

Kaza sıklığı

Ortalama araç yaşı

Araç ve ekipman maliyeti

¹⁶ İsviçre, İspanya ve Hollanda'nın hasar sıklığı verisi diğer Batı Avrupa ülkelerinin hasar sıklığı ortalaması olarak; Letonya'nın hasar sıklığı verisi ise diğer Doğu Avrupa ülkelerinin hasar sıklığı ortalaması olarak alınmıştır.

Kaynak: AXCO, Eurostat, Insurance Europe, Dünya Bankası, OECD, TÜİK, Avrupa Otomobil Üreticileri Birliği



2. SEKTÖRÜN GENEL GÖRÜNÜMÜ VE POTANSİYELİ



2.4.5. Hayat sigortası ve bireysel emeklilik

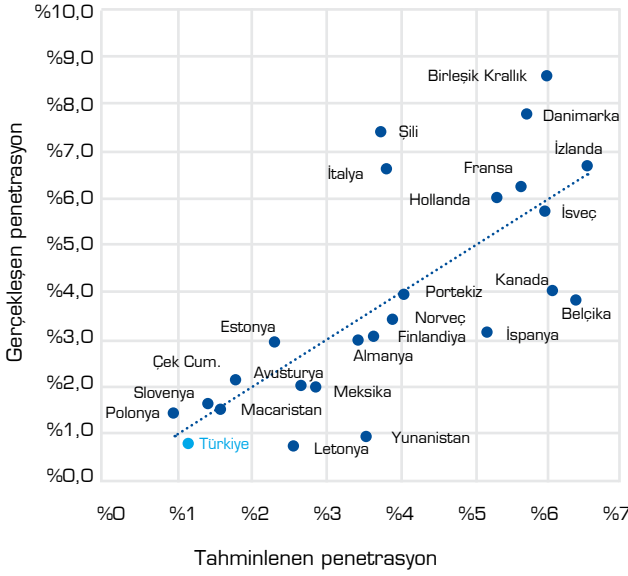
Kişi başı GSYİH, finansal okuryazarlık, bir yetişkinin ortalama mal varlığı, iş

gücüne katılım ve kentsel nüfus oranı; hayat sigortası primleri ve emeklilik fonlarıyla hesaplanan penetrasyonu etkileyen unsurlardır. Türkiye’de hayat

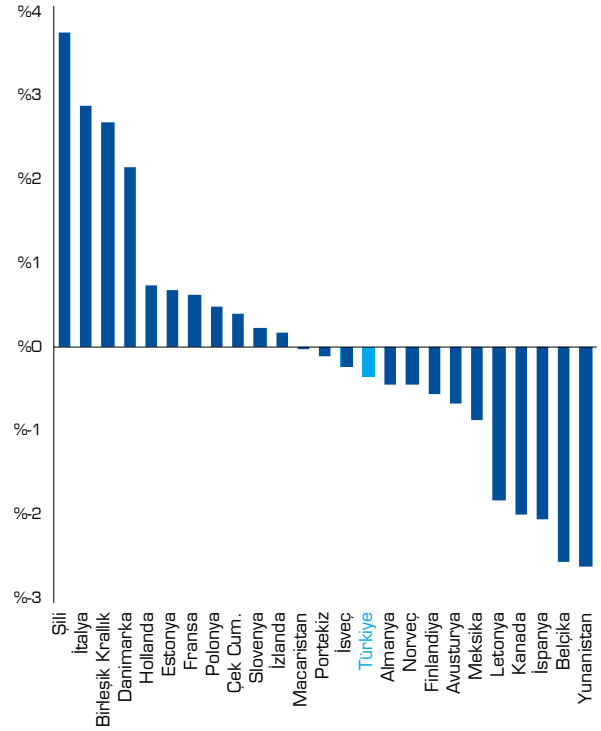
sigortası ve emekliliğin penetrasyonu artma potansiyeline sahiptir.

Şekil 16 Hayat sigortası ve emeklilik katkılarının penetrasyon modeli¹⁷

Hayat Sigortası ve Emeklilik - Tahminlenen ve gerçekleşen penetrasyon



Gerçekleşen ve tahminlenen penetrasyon arasındaki fark



Kişi başı GSYİH

Finansal Okuryazarlık

Ortalama mal varlığı

İş gücüne katılım

Kentsel nüfusu

¹⁷ Kaynak: OECD, Dünya Bankası, Global Financial Literacy Excellence Center, Credit Suisse

Yukarıda bahsedilen unsurların yanı sıra, hayat ve emeklilik branşında devlet de hayati bir rol oynamaktadır. Beklenenin üstünde penetrasyona sahip Şili'de vatandaşlar gelirlerinin en az %10'unu özel bir emeklilik fonuna koymak zorundadır. Emekliliği gelen vatandaşlar bundan sonraki hayatlarında geçimlerini sağlamak için emeklilik maaşını veya anüite ödemelerini tercih edebilir.

Ayrıca koruma sigortaları ve birikimli sigortalar için vergi teşvikleri mevcuttur. İşsizlik ve cenaze sigortalarının alınması zorunludur.

Birleşik Krallık'ta kurumsal emeklilik ürünlerindeki otomatik katılım özelliği sayesinde penetrasyon yüksektir ve vergi avantajları mevcuttur. Sistemden erken çıkışları önlemek için mekanizmalar mevcuttur.

Anüite penetrasyonunun büyük bir kısmı anüiteye çevrilen emeklilik fonlarından gelmektedir. Vefat sigortası hayat sigortasındaki en temel üründür. Konut kredileri için hayat sigortası alınması zorunlu olmasa da konut kredilerinin artmasıyla son yıllarda yaygınlaşmış bir uygulamadır. Bireylere ve aile üyelerine yönelik hayat, kritik hastalık, işsizlik gibi birçok teminatı içeren poliçeler de yaygındır.



3

SİGORTANIN TOPLUMUMUZDAKİ ROLÜ VE ÖNEMİ



3. SİGORTANIN TOPLUMUMUZDAKİ ROLÜ VE ÖNEMİ¹⁸



Sigortanın temel işlevi, genelliklerin kişilerin ve işletmelerin kontrolünde olmayan durumlara karşı koruma sağlamak olarak bilinmektedir. Risk gerçekleştiğinde, sigorta kişilerin ve işletmelerin toparlanma sürecine destek olmalıdır. Riskten koruma ve risklerin hafifletilmesi sigortanın asıl işlevi olsa da, topluma sundukları bunlarla sınırlı değildir. Küçük işletmeler için sigorta, bir doğal afet sonrası birikimlerin korunması; hayat sigortası ise kişinin vefatı durumunda ailesine yeterli gelir sağlanması anlamına gelmektedir.

Sigortanın; devlet, finans sektörü, işletmeler ve kamu için değeri bu temel işlevinden gelse de koruma sağlanmasından daha geniş çaplı bir

etkisi vardır. Sigortalıların risklerini yönetmesi, dağıtması ve üstlenmesi sebebiyle; bir ev satın almak, iş kurmak veya büyümek gibi diğer üretken faaliyetler için bir ön koşuldur.

Sigortanın ve sektörün toplumdaki rolü 4 başlıkta özetlenebilir:

- **Ekonomideki rolü:** Sigorta, kişilerin ve kurumların karşılaştıkları riskin sosyal transferi ile ekonomik büyümeyi, yeni girişimleri ve inovasyonu destekler.

Ekonomik faaliyetlerin devamlılığını sağlar.

- **Finansal sektördeki rolü:** Uzun vadeli varlık ve yükümlülükleri sayesinde sigorta şirketleri, uzun

vadeli finansman sağlar. Aynı zamanda, uzun vadeli bilanço yapısı sayesinde ekonomik konjonktürden görece bağımsız olarak finansman gücünü korur.

- **Düzenleyici rolü:** Sektörler ve bireyler arasında risk bilincini artırır ve risklere karşı koruyucu önlem almayı teşvik eder.
- **Risk yönetimindeki rolü:** Risk havuzu oluşturarak koruma sağlar, işletme ve kişilere güvence sağlarken devletin yükünü hafifletir.

Bu 4 başlık altında, sigortanın topluma yaptığı 8 temel katkı sayılabilir:

Sigortanın rolü	Türkiye için önemi
Ekonomideki rolü	
- Toplum içinde sosyal transfer mekanizması oluşturur, güvenlik ve istikrar ortamı sağlar. - Finansal istikrar sağlar. - İstihdam yaratır ve vergi gelirlerine katkıda bulunur.	Zorunlu sigortalarla sosyal transfer mekanizması oluşturur ve sosyal devlet olgusunu güçlendirir. Sağlanan güvenceler yeni girişimleri ve inovasyonu destekler. Poliçeleri içerdiği riske uygun fiyatladıkları ve yüksek yatırım riskleri almadıkları sürece sigorta şirketleri finansal istikrara katkıda bulunur. Sigorta sektörü yaklaşık 80 bin kişiyi istihdam etmektedir. Sigortacılığın istihdamına dolaylı olarak katkıda bulunduğu kişiler de düşünüldüğünde bu sayı daha da büyüktür.
Finansal sektördeki rolü	
- Ekonomiye uzun vadeli kaynak sağlar, nakit akımlarını borç vadeleriyle uyumlu hale getirir. - Finansal piyasaların gelişimini destekler.	Sigorta sektörünün yükümlülükleri bankacılıktan daha uzun vadeli olduğundan uzun vadeli finansman ihtiyaçlarını karşılamak için sigorta sektörü daha uygun bir konumdadır. Sigorta şirketleri finansal piyasalar arasındaki bağlantının kurulmasını destekler, borç alan kişilere ve tasarruf sahiplerine likidite sağlar.
Düzenleyici rolü	
Diğer sektörlerin iyi uygulamaları benimsemesine yardımcı olur ve kayıt dışı ekonomiyi azaltır.	Madencilik, trafik, tarım gibi alanlardaki risklerle ilgili farkındalığın artmasını sağlar ve risklere karşı verilen teminatların koşullarını belirler. Zararların tazmini sistemde kayıtlı hesaplar aracılığıyla gerçekleşir.
Risk yönetimindeki rolü	
- Olumsuz olaylara karşı kişilere ve işletmelere koruma sağlar. - Devletin üstlendiği riskleri azaltacak mekanizmaları oluşturur.	Risk havuzları oluşturarak ve bu riskleri reasürörlere ve finansal piyasalara dağıtarak, depremlerden ve sağlık sorunlarından doğan zararları karşılar. Geçmişte devletin üstlendiği risklere karşı koruma sağlamak için özel sektör devreye girebilir.

¹⁸ "The Social and Economic Value of Insurance" - Geneva Association, The International Association for the Study of Insurance Economics



3. SİGORTANIN TOPLUMUMUZDAKİ ROLÜ VE ÖNEMİ

127 TRİLYON TL

TÜRKİYE'DE SİGORTA SEKTÖRÜNÜN SAĞLADIĞI TOPLAM TEMİNAT

3.1. Sigorta sektörünün ekonomideki rolü

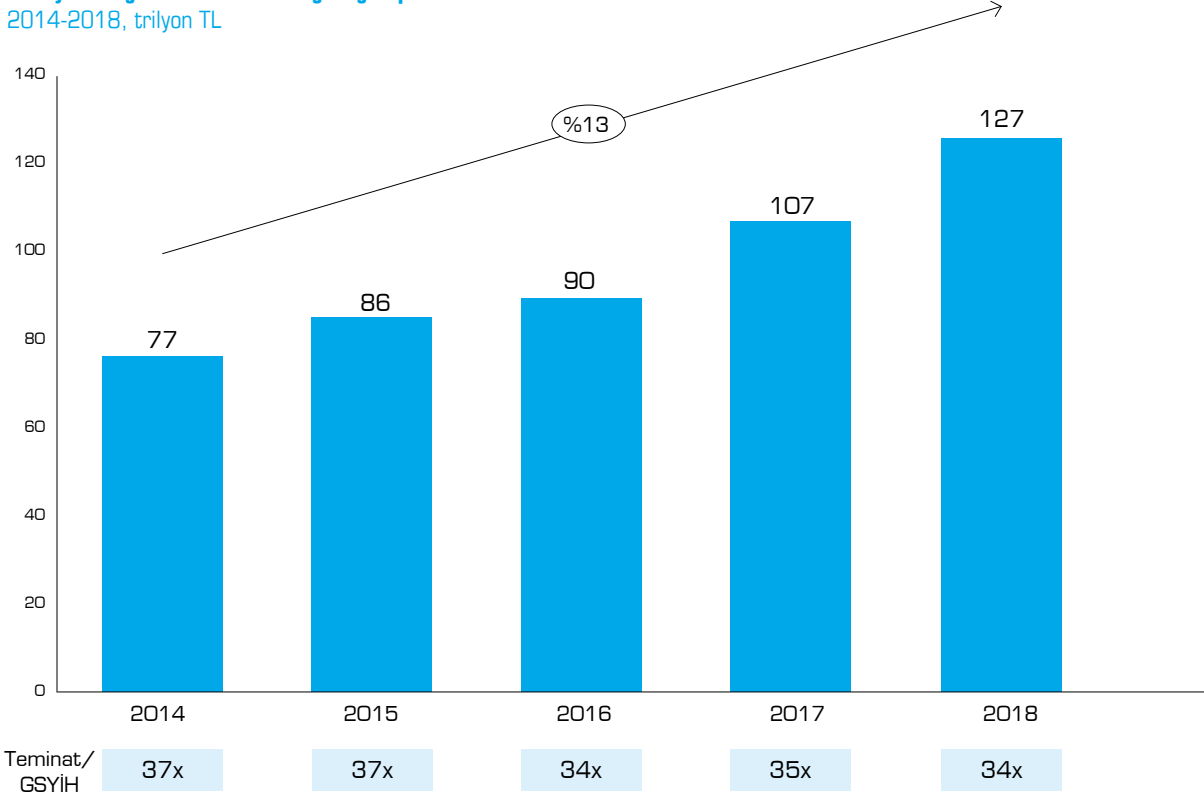
Sigorta sektörü hem ekonomideki talebi ve arzı artırarak hem de sağladığı ürünlerle (kredi sigortası, kâr kaybı sigortası) ticareti destekleyerek ekonomik büyümeye katkıda bulunur. Sigortalılar zararları tazmin edildiği ve satın alma güçlerini korudukları için ekonomi üstündeki etki asgari düzeyde kalır. Benzer durum reel sektör için de geçerlidir: Sigortalanan şirketlerin zararları hızlıca karşılandığı için tedarik

zincirinde bir aksama yaşanmaz ve ekonomiyi destekler. Sigorta şirketlerinin fonladığı işletmeler ve projelerle ekonomideki güven ve istikrar desteklenir. Prim ödemesi ve zarar tazmini kayıtlı hesaplar üzerinden gerçekleştiği için sigorta kayıt dışı ekonominin azalmasına yardımcı olur.

Türkiye'de sigorta sektörünün sağladığı toplam teminat 127 trilyon TL'dir; bu miktar GSYİH'nin 34 katıdır.

Şekil 17 Türkiye'de sigorta sektörünün sağladığı toplam teminat¹⁹

Türkiye'de sigorta sektörünün sağladığı toplam teminat
2014-2018, trilyon TL



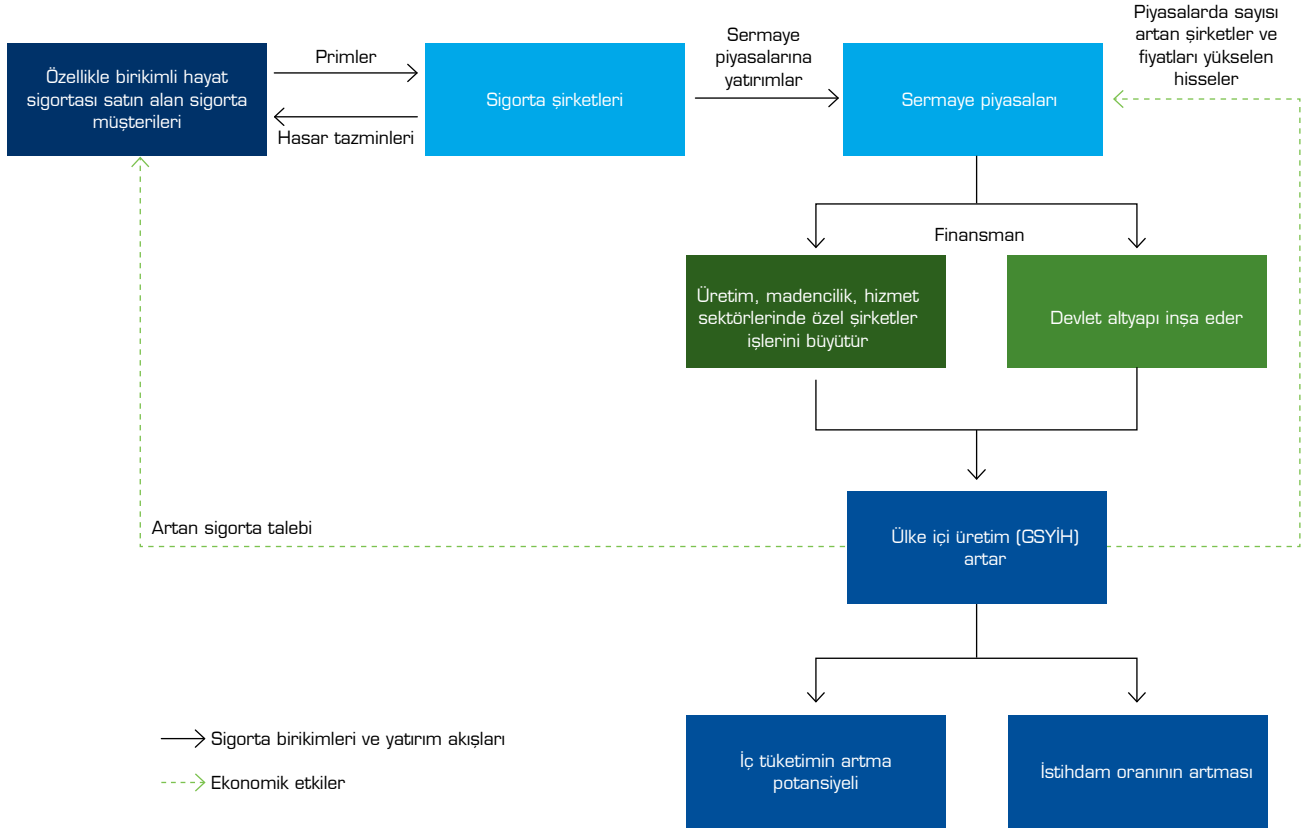
¹⁹ Kaynak: Hazine ve Maliye Bakanlığı, Dünya Bankası

Kişilerin, işletmelerin ve büyük yatırım projelerinin (örneğin Osman Gazi Köprüsü, İstanbul-İzmir otoyolu,

Çanakkale otoyolu) karşılaşılabileceği riskler sigorta sektörü tarafından güvence altına alınmaktadır. Sağlanan

güvenceler yerli ve yatırımcılara güven vermektedir.

Şekil 18 Sigorta sektörünün ekonomik büyümeye katkısı



3.2. Sigorta sektörünün finansal sektördeki rolü

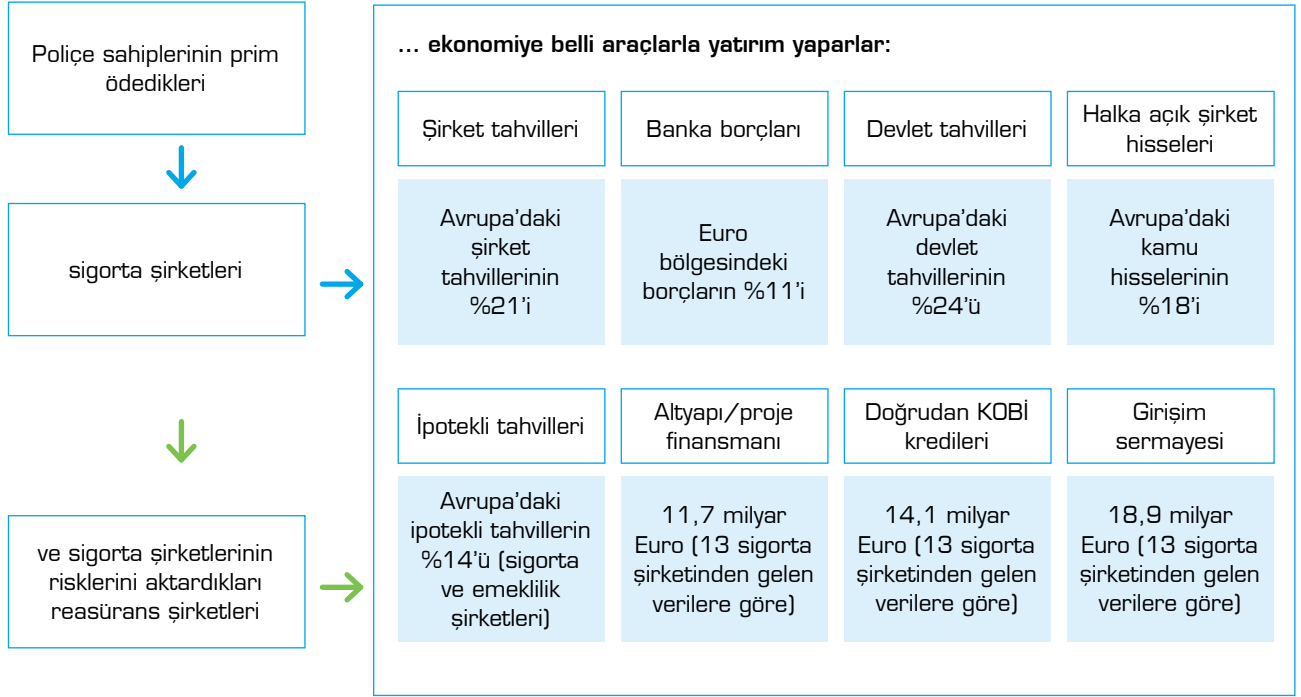
Sigorta sektörü, sadece finansal sektörde yarattığı istihdamla değil, bankaların kaynak sağlarken likidite sorunu yaşayacağı projelerin fonlanmasını destekleyerek de finansal sektöre katkıda bulunur. Finansal sektöre yapılan bu katkılar ülkelerin kalkınmasına da fayda sağlar. Sigorta sektörü menkul kıymet alım

satımlarına da aracılık ettiği için milli paranın korunmasında da etkilidir. Sigorta şirketlerinin sağladığı fonlar sayesinde işletmelerin sermaye yapısı güçlendirilir ve kamu bütçesindeki açıklar kapatılır. Bankacılık sektörünün aksine, sigorta sektörü bunları gerçekleştirirken para arzı artmaz; sadece kaynaklar yeniden dağıtılır (Bankacılıkta munzam karşılığı azaltılarak fon yaratılırken sigorta sektörü biriken fonlardan faydalanır).

Özellikle sigorta penetrasyonunun yüksek olduğu gelişmiş ülkelerde, sigorta şirketleri sermaye piyasalarının büyük oyuncularından biridir. Sigorta şirketleri hem bu piyasaları fonlar, hem de şirketlere ve şirketlerde çalışan kişilere güvence sağladığı için piyasadaki şirketlere duyulan güveni ve sağlanan fonları artırır.

3. SİGORTANIN TOPLUMUMUZDAKİ ROLÜ VE ÖNEMİ

Şekil 19 Sigortanın yatırımları artırmadaki rolü (Avrupa örneği)



Mevduat ve devlet tahvili gibi TL varlıklarına yaptığı yatırımlarla sigorta sektörü ekonomideki istikrarın korunmasına yardımcı olur. Yatırıma yönlendirilen varlıklar 2018 itibarıyla ~50 milyar TL seviyesine ulaşmıştır ve çoğunluğu Türk lirası vadeli mevduat hesaplarında (%70) ve şirket ve devlet tahvillerinde (%25) değerlendirilmektedir.

3.3. Sigorta sektörünün düzenleyici rolü

Sigortanın sektörü ve toplumu düzenleyici bir rolü vardır. Sigortacılık, toplumda farkındalığı artırarak yeni ürünlerin geliştirilmesine katkıda bulunur. Şirketler; insan

hayatını koruyan, inovasyonu destekleyen teknoloji ve uygulamaları geliştirmeleri ve benimsemeleri için özendirilmektedir (örneğin emniyet kemeri, güvenli sürüş teknikleri, trafik kurallarına uyma, yangın önlemleri ve iş yeri güvenliği önlemleri). Sigorta bireylere birlik, dayanışma ve sorumluluk duygusu aşılar. Sigorta mekanizmalarının işlemesi için sigortalı herkesin sorumlu bir şekilde davranarak risklerin azalmasına katkıda bulunması gerekir.

Maden işçileri ve LPG sektöründeki işçiler için yapılan ferdi kaza sigortası, özel güvenlik mali sorumluluk sigortası ve mesleki sorumluluk sigortası sigortalanan kişilerin risk

farkındalığını artırarak daha sorumlu davranmalarını ve ilgili sektörlerin düzene girmesini sağlar. İsteğe bağlı olarak yapılan sigortalarda da poliçe fiyatları alınan önlemlere göre belirlenir (örneğin yangın sigortası).

Dikkatsiz veya alkollü araç kullanımından doğan zararlara teminat verilmediği için zorunlu trafik sigortası ve kasko sürücülerini dikkatli araç kullanmaya teşvik eder.

3.4. Sigorta sektörünün risk yönetiminde rolü

Sigorta sektörü, yaşlı nüfusun artışı gibi yaygın toplumsal sorunlara

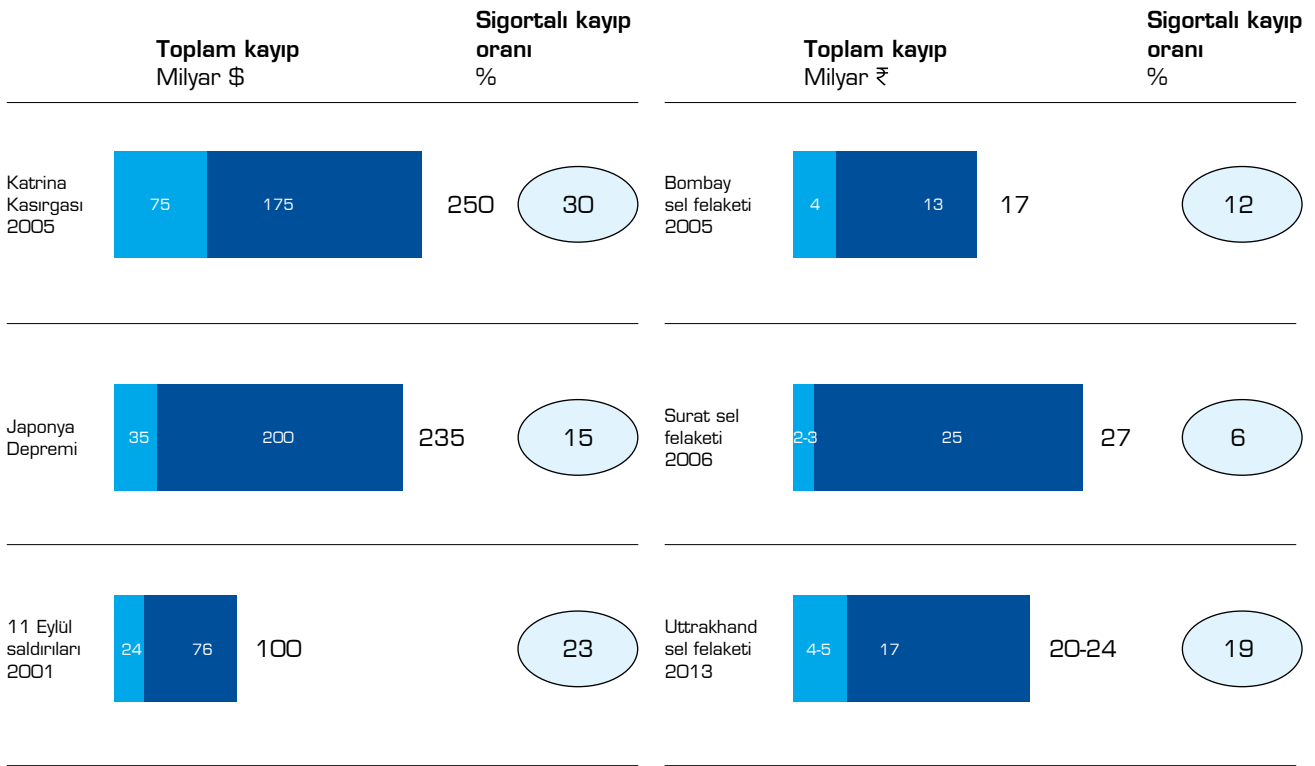
ve iklim değişikliği, siber risk gibi gelişmekte olan tehditlere çözümler geliştirmektedir. Sigorta şirketleri bu riskleri değerlendirir, gerekli

teminatları sağlar ve zararları karşılar (sel, deprem, fırtına, kasırga vb. afetler).

Şekil 20 Sigorta sektörünün doğal afetler sonrasındaki rolü

3 büyük felaket sonrası sigorta şirketleri toplamda 135 milyar \$'lık ödeme yapmışlardır.

Hintli sigorta şirketleri gerçekleşen son afetler için ₹10-12.000 crore miktarında ödeme yapmışlardır.



2011'de felaketlerden zararların %30'u sigorta şirketlerince karşılanmıştır.

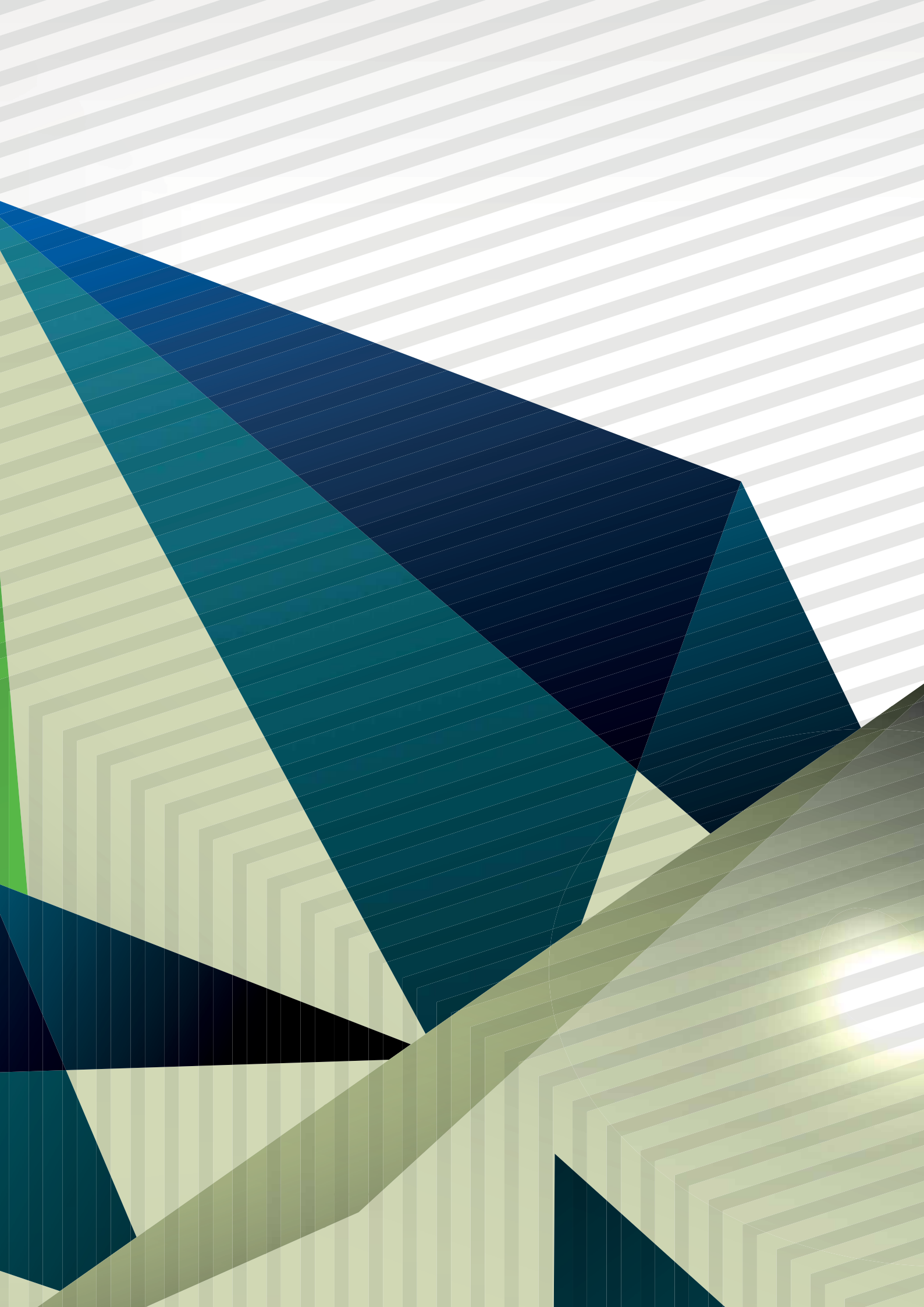
Düşük penetrasyona rağmen, afet sonrası zararların %11'i karşılanmıştır.

Kamunun temel sağlık hizmetlerini karşıladığı Fransa ve Birleşik Krallık'tan farklı olarak, İsviçre ve ABD gibi ülkeler özel sigorta şirketleri aracılığıyla kapsamlı sağlık sigortası sunmayı hedeflemektedir. Bu ülkelerde sağlık sigortası kişilere zorunlu tutulmakta, sigorta şirketlerinin prim artışları kontrole tabi tutulmakta ve hastaların sigorta başlamadan önceki hastalıklarının

da poliçelerle karşılanması şart koşulmaktadır. Sigorta sektörü, hem koruma sağlayarak hem de önlem alınmasını teşvik ederek sağlık masraflarının düşmesine yardımcı olur. Mesleki sorumluluk ve genel sorumluluk sigortaları bireylerin ve şirketlerin mesleklerini daha iyi icra etmelerini, daha bilinçli hareket etmelerini sağlayarak riskin düşmesine katkıda bulunurlar.¹

Tüm bu nedenlerden dolayı, sigortacılık kalkınmaya, toplumun refahına, inovasyona sağladığı katkıyla bilinmelidir. Sigortacılığın topluma olan katkısını en üst düzeye çıkarması için gelişmesinin önündeki belli engelleri aşması gerekmektedir.

¹ "The Social and Economic Value of Insurance" - The Geneva Association, The International Association for the Study of Insurance Economics



4

SEKTÖRÜN GELİŞİMİ ÖNÜNDEKİ YAPISAL ZORLUKLAR



4. SEKTÖRÜN GELİŞİMİ ÖNÜNDEKİ YAPISAL ZORLUKLAR



Sektörün potansiyeline ulaşmasının önündeki engeller 5 ana başlık altında toplanabilir:

- **Genel:** Makroekonomik durum, devlet desteği, sektördeki iş birliği gibi genel unsurlar
 - **Piyasa altyapısı:** Sektör kuruluşları, kalifiye iş gücü, ortak veri tabanları, veri analitiği yetkinlikleri gibi piyasa işleyişi ve kurumlara ilişkin unsurlar
 - **Branşlar:** İnovasyon, kârlılık ve sosyal güvenlik kapsamı gibi branşlara özgü unsurlar
 - **Dağıtım kanalları:** Profesyonellik, dağıtım kanallarının ekonomik sürdürülebilirliği ve dijitalleşme gibi dağıtıma ilişkin unsurlar
 - **Mevzuat:** Ürünler, dağıtım kanalları ve finansal kontroller de dâhil olmak üzere; mevzuata ilişkin unsurlar
- Yukarıdaki 5 ana başlık altında 26 tane yapısal zorluk ele alınmaktadır. Bu zorluklar sigorta şirketlerinin genel müdürleri ile yapılan anket ışığında önceliklendirilmiştir.

4.1. Genel yapısal zorluklar

1. Ulusal gelir seviyesi

Gelişmiş ülkelere göre görece düşük gelir seviyesi, sigorta penetrasyonu artışının önündeki en önemli engeldir.

- Sigorta satın alma davranışı bir ülkedeki gelir dağılımı, araç ve mülk sahipliği ve asgari yaşam harcamalarını karşılayabilen nüfus oranıyla yakın ilişkilidir.
- Türkiye nüfusu ortalama gelir seviyesine göre segmentlere ayrıldığında aşağıdaki şekilde bir tablo ortaya çıkmaktadır:
 - Nüfusun yaklaşık %70'i birikim yapamamaktadır ve/veya sigorta için ayıracak bütçeye sahip değildir.
 - Kalan %30'luk kesim içinde, sigorta ürünlerine duyulan ihtiyaç, alım gücü ve mülkiyet sahipliğinin artışıyla beraber günden güne artmaktadır. Genel olarak;
 - bu grubun tamamının zorunlu sigortalara ihtiyaç duyacağı,
 - bu grubun 2/3'ünün sağlık ve kasko gibi, kısa vadeli riskleri karşılayabileceği,

- bu grubun yalnızca 1/3'ünün hayat sigortası gibi uzun vadeli risk ürünlerini karşılayabilecek olduğu tahmin edilmektedir.

- Türkiye'nin orta gelir kapanında yer alması, sigorta penetrasyon artışı önündeki önemli engellerden biri olmaya devam edecektir. Sigorta ürünlerinin kapsayıcılığı ve ulaşılabilirliğin artırılması bu nedenle oldukça önemlidir.

Ulusal gelir seviyesi ve ulusal gelir seviyesinin sigorta penetrasyonuna etkisiyle ilgili detaylı analizlere "Bölüm 2: Türkiye'de Sigorta Sektörünün Durumu"nda ulaşılabilir.

2. Sigortanın rolünün benimsenmesi

Sigorta sektörü, bankacılık sektörünün sahip olduğu üst düzey erişim ve bilinirliğe sahip değildir. Ancak, son dönemde kamu otoritesi tarafından banka dışı finansal sistemi büyütme noktasında ortaya koyulan vizyon, söylem ve politika olumlu gelişme olarak görülmektedir.



- Sigortacılığın bankacılığa benzer seviyede konumlanamamasının iki temel sebebi vardır:
- **Sektör Büyüklüğü:** Sigortacılık görece küçük bir sektör olarak kalmıştır ve bankacılığa kıyasla sektörün ekonomiye katkısı yeterince anlaşılamamıştır/görünür değildir.
- **Temsil:** Sektörde; hükümet, düzenleyici ve denetleyici kurumlar nezdinde Türkiye Sigorta Birliği ve diğer paydaşları içeren etkili bir ilişkiyi sağlayacak kurumsal çerçeve, plan ve lobi gücü kısıtlı kalmıştır.
- Her ne kadar sigorta sektöründeki büyümenin kaynaklarından biri devlet politikaları olsa da, sektörün ekonomiye olan katkılarını artıracak devlet-sektör iş birliği bugüne kadar istenilen seviyede olmamıştır. Aynı zamanda sektörün topluma olan katkısı yeterince anlaşılamamıştır.

3. Sektör içi iş birliği ve kooperasyon

Rekabet dinamikleri, sektörün gelişimi için faydalı olacak alanlarda iş birliği yapmayı kısıtlamaktadır ve sektör oyuncularının ortak bir paydada birleşmesi önünde engel teşkil etmektedir.

- Sigorta sektörü, tavan fiyat uygulamasının kaldırılması veya ortak veri tabanı oluşturulması gibi konularda fikir birliğine ulaşmıştır.
- Sigorta sektörü aynı zamanda, belli aralıklarla düzenlenen toplantılar, kurulan hayat ve hayat dışı sigorta sektörü komiteleri ve aylık buluşmalarla iş birliklerini güçlendirme yönünde önemli adımlar atmıştır.

- Ancak, sektör içerisindeki uyumu, düzeni ve iş birliğini daha öteye taşıma fırsatı mevcuttur:
- Sektör oyuncularının ortak bir söylem yaratamamaları sektörün gelişimini ve gücünü olumsuz etkilemektedir. Lobi faaliyetleri genelde firma düzeyinde kalmaktadır.
- Zaman zaman sektörün genel sorunları göz ardı edilip bunların yerine kısa vadeli, firma özelindeki faydalara öncelik verilmektedir.
- Kurumsal çerçeve eksikliği, kısıtlı söz ve güç birliği ve sektörün öneminin sınırlı ölçüde anlaşılması nedeniyle sektörde mevcut bazı fırsatlar tam anlamıyla değerlendirilememektedir.

4. Tüketici güveni ve sigorta farkındalığı

Sigorta şirketlerine olan düşük tüketici/sigortalı güveni, sınırlı finansal okuryazarlık ile birleştiğinde sektörün gelişiminin önünde önemli bir engel teşkil etmektedir.

- Tüketici/sigortalıların sektöre olan güveni aşağıda örnekleri yer alan geçmiş tecrübeler nedeniyle düşüktür:
- Birikimli hayat sigortasında yaşanan kayıplar
- Etik olmayan satışlar (örneğin, ürünün müşterinin onayı olmadan satılması veya satılan ürünün gerekli teminatları içermemesi ve müşterinin bu konuda yeterli ölçüde bilgilendirilmemesi)
- Tazminat ödemeleriyle ilgili sorunlar
- Görece yüksek ve tutarsız sigorta primleri

- Sigorta ürünlerinin arzıyla ilgili sorunlar
- Sınırlı finansal okur yazarlık ve kültürel olarak oturmuş yardımlaşma bilinci (Aile veya yakın çevreden ihtiyaç durumlarında alınan destek, "devlet baba" algısı) sigorta penetrasyonunu kısıtlayan faktörlerdendir.
- Sigorta farkındalığını artırıcı faaliyetler (ulusal bazda amaçlanan kampanyalar ve PR çalışmaları) yeterli seviyede ve süreklilik arz edici bir yaklaşımda değildir.

5. Yatırım gelirlerine dayanan riskli iş modeli

Hayat dışı sektör kârlılığı büyük ölçüde yatırım gelirlerine bağlıdır (teknik gelir yerine), bu durum sigorta sektörünü çok daha dalgalı olan finansal piyasalara bağlı kılmaktadır.

- Hayat dışı sigorta şirketleri, yüksek bileşik rasyolar ve teknik zarar ile faaliyet göstermektedirler (2014-2018 yılları arasında %103-%115 ve %107 2018 yılında).
- Bileşik rasyolar çoğu ana branşta %100'den büyüktür, ancak zarar eden ana branşlar (zorunlu trafik sigortası ve kasko başta olmak üzere) genel teknik kârlılığa zarar vermektedir.
- Teknik zararlar, yüksek faizli mevduat hesaplarındaki yatırımlardan elde edilen gelirlerle telafi edilmektedir ve bu sayede sektörün özsermaye kârlılık oranını yükseltmektedir.
- Tüm dünyada 2002 ve 2008 küresel finansal krizlerinin gösterdiği gibi, yalnızca yatırım gelirleri ile teknik zararların telafi edilmesi oldukça riskli bir iş modelidir.



4. SEKTÖRÜN GELİŞİMİ ÖNÜNDEKİ YAPISAL ZORLUKLAR

Yüksek faizli mevduat hesaplarındaki yatırımlar, sigorta sektörünü çok daha dalgalı olan finansal piyasalara bağlı kılmaktadır.

- Yüksek faizli mevduatlar yatırım getirileriyle önemli bir gelir kaynağı olsa da temel hedef teknik kârlılığı artırmak olmalıdır.

6. Ekonomik gelişmelerin sigorta sektörüne etkileri

Son yıllarda yaşanan ekonomik daralmanın hâlihazırda getirdiği zorlukların yanı sıra, sektörün gelişimi için atılması gereken önemli adımlarda devlet desteği alınması da zorlaşmıştır.

- Değer kaybı, enflasyon ve yüksek faiz, kişi başına düşen GSYİH'deki azalma sigorta sektörünün büyüme ve kârlılığını negatif yönde etkilemiştir.
- Ekonomik zayıflamanın sektörü doğrudan etkilediği alanlara örnekler:
 - Hali hazırda yüksek olan ve artan hasar masrafları teknik zararları artırmaktadır. Genellikle yabancı para endeksli olan hasar masraflarının kur artışı nedeniyle büyük oranda artması sektör kârlılığını oldukça etkilemektedir.
 - Yavaşlayan prim büyüme oranı, likidite üzerinde baskı yaratmaktadır.
 - Vatandaşların satın alma gücündeki düşüş, fiyatların riskleri ve yönetim maliyetlerini yansıtacak şekilde yükseltilmesini zorlaştırmaktadır.
 - Hayat sigortalarının kredi büyümesine çok büyük oranda olması (kredi bağlantılı ürünler) ve kredi büyümesinde yaşanan yavaşlama sektör büyüklüğü önünde engel teşkil etmektedir.
 - Yüksek faiz oranları birikimli hayat sigortalarının büyümesinin önüne geçmektedir.

4.2. Piyasa altyapısına ilişkin yapısal zorluklar

7. Düzenleyici ve denetleyici kurumun yapısı

Bağımsız/ayrı bir düzenleyici ve denetleyici kuruluşun eksikliği sektörün gelişimi önünde önemli bir engeldir.

- Mevcut durumda düzenleyici ve denetleyici otorite, Hazine ve Maliye Bakanlığı bünyesinde bir fonksiyon olarak konumlanmıştır:
 - Organizasyon hiyerarşisindeki konumu ve bakanlık bünyesinde bulunması
 - Sektörde yeterli kontrolü sağlamak gereken düzenleyici, denetleyici, kurumsal ve bütçesel bağımsızlık sınırlıdır.
- Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın yoğun makro gündemi içerisinde, sigorta sektörünün yeterli ve hızlı üst düzey erişime sahip olması ve sesini yeterince duyurması zordur.
- Düzenleme (Sigortacılık Genel Müdürlüğü) ve denetleme (Sigorta Denetleme Kurulu) fonksiyonları arasındaki koordinasyon
- Sektörün ihtiyacı olan kurumsal çerçeveyi oluşturmak amacıyla doğru organizasyon yapısına ve gerekli yetkinliklere (organizasyonel ve teknik) sahip bağımsız bir düzenleyici ve denetleyici kuruma ihtiyaç vardır.

8. Birliğin rolü ve konumlanması

TSB'nin mevcut konumlanması ve rolü sigorta sektörünün önceliklerini belirlemek, duyurmak ve sektör paydaşlarının haklarını savunabilmek için yeterince etkin değildir.

- TSB'nin sektör gündemini belirlemede yeterince öncü ve stratejik bakışla konumlanmamıştır.
- TSB, "sektörün ortak sesi" olma konusunda TSB'nin rolü yeniden tanımlanmalıdır. Geçtiğimiz yıllarda, üyeler arasındaki iletişim

TSB'nin çalışmaları ile artırılmış ve geliştirilmiştir ancak sektör içi uyum hala zayıftır.

- Temel gelişim alanları:
 - Sınırlı lobicilik faaliyetleri
 - Uzmanlık ve işbirliği odaklı yaklaşımın sağlanması için sektöre yol gösterilmesi
 - Bazı komitelerin sınırlı etkinliği
- TSB, Sektörde faaliyet standartlarını belirleme, yaptırımlarda bulunma ve sektörün öz denetimi konularında TSB'ye daha aktif bir rol verecek şekilde ek tedbirler alınabilir.

9. Yetkin/yetişmiş iş gücü

Sektörde hem yönetsel hem de teknik rollerde yetişmiş iş gücü eksikliği bulunmaktadır.

- Sigorta sektörünün geleceği açısından yetkin iş gücünün istihdam edilmesi oldukça önemlidir. Dünyanın geri kalanında olduğu gibi, Türkiye sigorta sektörü de yetkin iş gücü bulma ve istihdam etme konusunda sorun yaşamaktadır.
- Mesleki yetkinliklerdeki eksiklikler sadece teknik rollerle sınırlı değildir. Yönetsel rollerde de iyi eğitilmiş profesyonellere ihtiyaç duyulmaktadır.
- Sigorta sektöründe çalışan yetkinleri kapsamında (örneğin yabancı dil, mezun olunan bölüm vs.) çıta yükseltilmelidir.

10. Gelişmiş/teknik sigortacılık yetkinlikleri

- Bahsedilen zorluklara ek olarak, sigorta sektörünün genel performansında, firmaların içsel yetkinlikleri önemli bir unsurdur.
- Sigorta şirketleri, geçtiğimiz yıllarda teknik yetkinliklerinin önemli miktarda artırmış olsa da teknoloji kullanımı, dijitalleşme, otomasyon ve ileri düzey müşteri analitiği gibi konularda iyi örneklerin çok

gerisindedir. Ayrıca sektördeki oyuncuların poliçe satışı, fiyatlama, hasar yönetimi gibi teknik yetkinlikleri arasında da büyük farklar bulunmaktadır.

- Sektörü etkileyecek teknolojik değişimlerin gerektirdiği yetkinlikleri geliştirebilmek için şirketlerin bizzat kendileri harekete geçmelidir.

11. Ortak veri ve analitik platformlar

Sektör genelinde ortak verinin etkin kullanımı ve analitik platformların oluşturulması (örnek: fraud veri tabanı, mevcut ortak veri tabanlarından katma değerli raporların alınması gibi) alanlarda atılan adımlar yeterli değildir.

- Sektör seviyesinde ortak veri platformlarının (SBM, HAYMER, TRAMER gibi) oluşturulması için büyük çaba gösterilmiştir.
- Ortak veri kaynakları yaratılması ve raporlamaların zenginleştirilmesi için geliştirme noktaları bulunmaktadır:
 - Veri kalitesinin iyileştirilmesi (Verinin bütünlüğü ve güvenilirliği)
 - Katma değeri yüksek raporlar, kapsamlı veri toplama çalışmaları, verinin alt kırılımlarla analizi, trendlerin analiz edilmesi ve iç görülerin oluşturulması görece sınırlı kalmıştır.
 - Mevcut veri tabanlarının zenginleştirilmesi için sektör dışı verilerden faydalanılması (örneğin: Bankacılık sektör verileri, telekom verileri, altyapı hizmetleri verileri, suistimal ve skorlama bilgileri)
 - İhtiyaca uyumlu veri tabanları yaratılması (örneğin: suistimal veri tabanı)
 - Devlet kurumları ve dağıtım kanalları gibi farklı paydaşlar ile ortak veri tabanlarının oluşturulması

4.3. Branşlara özgü yapısal zorluklar

12. Hayat dışında araç sigortalarına bağlılık

Araç sigortasına olan yüksek bağlılık hem dağıtım kanalları açısından (acenteler) hem de yatırım gelirleri açısından (teknolojik gelişim ile azalan primler, mobilite ekosistemleri ile değişen sigorta yapısı) uzun vadede risk oluşturmaktadır.

- Başta zorunlu trafik olmak üzere araç sigortaları primleri, hayat dışı primlerin önemli bir kısmını oluşturmaktadır (2018'deki toplam primlerin %50'si).
 - Hayat dışı primlerin son 3 yıldaki büyümesinin %40'ı yalnızca zorunlu trafikten gelmektedir (2018'deki hayat dışı primlerin %33'ünü oluşturmaktaydı).
 - Kasko, toplam primlerin %16'sını oluşturmaktadır.
- Özellikle gelişen Avrupa piyasalarında primlerin dağılımı Türkiye'ye benzerdir. ABD'de de ise ürün portföyü çok daha çeşitlidir.
- Motorlu araçlara bağlılığın sorun teşkil ettiği üç alan vardır:
 - Hayat dışı sigorta şirketleri, motorlu araçların (özellikle zorunlu trafik) getirdiği büyüme ile ilerlemiştir ve diğer branşlara açılım sınırlı kalmıştır.
 - Ürünlerin emtialaşmış olması sebebiyle rekabet fiyat üzerinden olmaktadır.
 - Uzun vadede, paylaşım ekonomisi ve otomasyon ile araç sigorta branşlarının yapısal olarak değişmesi, ürün ekonomisinin değişmesi beklenmektedir bu durum branş çeşitlenmesinin önemini artırmaktadır.

13. Hayat dışında zorunlu trafik sigortasından kaynaklı zararlar

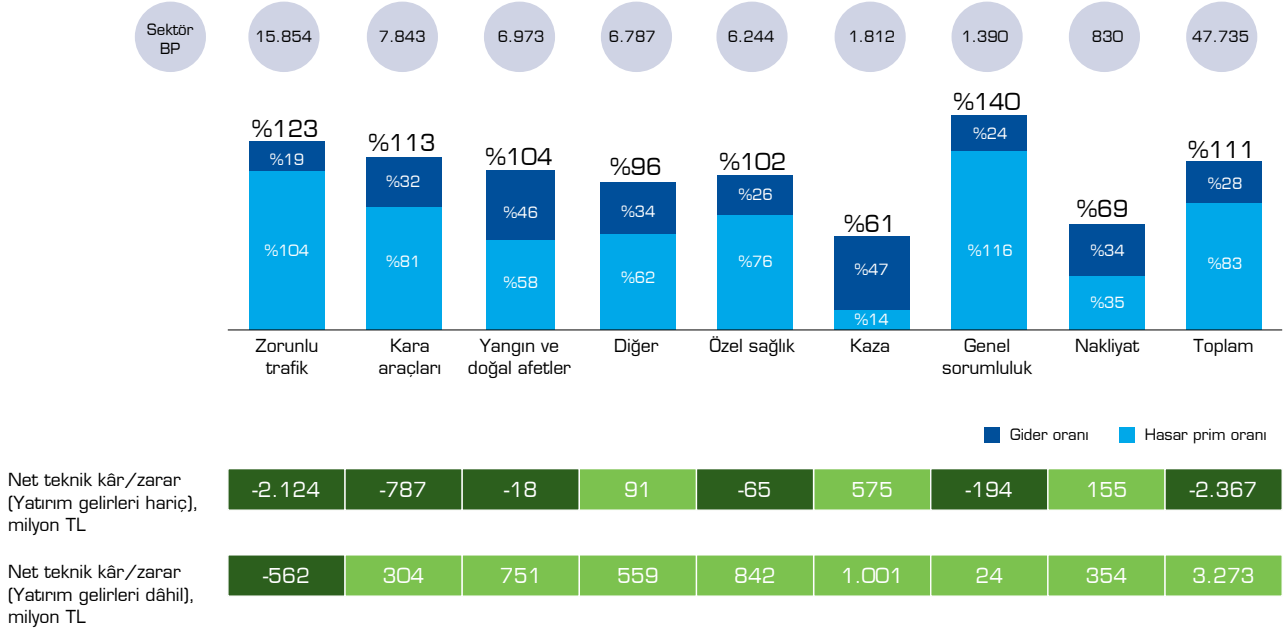
Zorunlu trafik sigortası sektördeki zararların ana kaynağıdır ve ürün ekonomisi mevcut haliyle sürdürülebilir değildir. Bu alanda ilgili kamu kurumları ile segment maliyetlerinin daha etkin yönetimi için iş birliğine gereksinim vardır.

- Hayat dışı sigorta sektörü, zorunlu trafikten sigortası kaynaklı zararlardan büyük ölçüde etkilenmektedir:
 - Tüm sektörün 2018'deki teknik zararı 2,4 milyar TL'dir.
 - Zorunlu trafik sigortası kaynaklı teknik zarar ise 2,1 milyar TL'dir.
 - Zorunlu trafik kaynaklı zararlar diğer branşların gelirleri ile kapatılamamaktadır.

4. SEKTÖRÜN GELİŞİMİ ÖNÜNDEKİ YAPISAL ZORLUKLAR

Şekil 21 Türkiye’de hayat dışı branşların bileşik rasyoları ve brüt primleri²¹ (2018)

Türkiye’de hayat dışı branşların bileşik rasyoları ve brüt primleri (BP)
milyon TL, %



²¹ Kaynak: TSB

- Şirketler arasında sigortalama, fiyatlandırma ve tazminat talebi yönetiminde önemli farklılıklar olsa da, ürün ekonomisinin sürdürülebilir olmasının önündeki engeller aşağıda listelenmiştir:

- Tavan fiyat: Sigortalıların değerlendirilmesi ve risk fiyatlandırılması yeterince iyi yapılamamaktadır.
- Yüksek hasar frekansı ve maliyet
- Sigorta suistimali
- Düzenlemelerdeki belirsizliklerden / uyumsuzluklardan kaynaklanan ilave masraflar

14. Hayat dışı branşlarda sınırlı sigortalılık oranı

Birçok branştaki sınırlı sigortalılık oranı, hane halkı ve iş yerleri için çeşitli risklere karşı önemli zafiyetler olduğunu göstermektedir.

- Türkiye’deki görece düşük sigorta penetrasyonunun temel sebebi ana branşlardaki sınırlı sigortalılık oranıdır (hem zorunlu hem de isteğe bağlı olan branşlarda). Sigortalılık açığı aşağıda ana branşlarda özetlenmiştir:
 - Zorunlu branşlardaki sigortasızlık oranı
 - Zorunlu trafik: ~%20 (çoğunluğu motosiklet ve traktör)
 - Zorunlu deprem: ~%50

- İsteğe bağlı alanlardaki sigortasızlık oranı ise:

- Kasko: ~%70
- Konut: ~%75
- Yangın: ~%55

- Sınırlı sigortalılık oranı, teşvik veya zorunlu sigortaların eksikliğinden kaynaklı değildir; satın alma gücü, farkındalık ve devletin potansiyel zararları karşılamadaki rolünün etkinliği ile ilişkilidir.
- Sektörün ürün ve dağıtım kanalları açısından daha inovatif olması gerekse de, ana branşlardaki penetrasyonu artırmak gelişim fırsatı vardır.



15. İnovasyon

Sigorta sektöründe dağıtım kanalları, ürün ve müşteri hizmetleri gibi alanlarda inovasyon sınırlı kalmıştır.

- Hayat dışı sigorta sektöründeki büyümenin ve penetrasyonun temel kaynağı belirli branşlardır:
 - Toplam primlerin %40'ı zorunlu ve devlet destekli branşlardan gelmektedir:
 - Zorunlu trafik (%33),
 - Zorunlu Deprem (%2,5),
 - Tarım - Devlet Desteği (%5)
 - Diğer ana branşlar:
 - Özel Sağlık (%11),
 - Kasko (%16),
 - Yangın (%15)
- Hayat sigortasının çoğunluğunu kredi hayat sigortaları oluşturmaktadır (Hayat sigortası primlerinin %66'sı kredi hayat sigortalarından gelmektedir).
- Ürün ve dağıtım kanallarında inovasyonun sınırlı olması, sigortalılık hedef kitleyi sınırlandırmakta ve sigortalılığın artışı da negatif etkilemektedir.
- Ürün ve dağıtım kanallarında endüstrinin daha fazla değer yaratabileceği alanlar vardır, örneğin:
 - Sınırlı sigortalılık sorununa eğilmek (önceki engelle bağlantılı): Örneğin, KOBİ
 - Sigorta ürünleri ve hizmetlerini daha kapsayıcı hale getirmek: Örneğin, mikro sigorta, katılım sigortacılığı
- Yeni gelişen branşların büyümesini desteklemek: kredi, kefalet, bina tamamlama, siber sigortalar
- Dağıtım kanallarının gelişiminde inovasyon sınırlı kalmıştır, konvansiyonel kanallar ağırlığını korumaktadır. Sektörde dijital kanalın rolünü artırmanın yanı sıra B2B2C ve iş yerinde pazarlama gibi yeni kanalları geliştirme fırsatları mevcuttur.



4. SEKTÖRÜN GELİŞİMİ ÖNÜNDEKİ YAPISAL ZORLUKLAR

Tablo 2 Mikro sigortanın temel özellikleri²²

	Konvansiyonel Sigorta	Mikro sigorta
Müşteriler	- Risk seviyesi düşüktür. - Sigorta kültürü ve bilinci mevcuttur.	- Risk seviyesi yüksektir. Sigorta kültürü ve bilinci zayıftır.
Dağıtım modeli	Lisanslı aracılar veya sigorta şirketleri tarafından sigorta hakkında bilgi sahibi müşterilere satılır.	Konvansiyonel olmayan aracılar tarafından sigorta bilgisi az olan müşterilere satılır.
Poliçeler	İstisnalar içeren karmaşık poliçeler	- Basit dil, az istisnalar içerir. - Standart poliçeler
Primlerin hesaplanması	- Geniş istatistiki veriye dayanır. - Bireysel risklere dayalı fiyatlandırma vardır (yaş ve diğer özellikler).	- Kısıtlı geçmiş veri mevcuttur. - Toplu fiyatlandırma yapılır. - Prim teminat oranı genelde daha yüksektir. - Fiyat duyarlılığı yüksek bir pazardır.
Primlerin tahsilatı	Mail-order ya da ödeme talimatlarıyla gerçekleşen aylık ya da yıllık ödemeler	- Müşterilerin değişken nakit akışından dolayı düzensiz ve sık gerçekleşen ödemeler - Çoğunlukla diğer ödemelerle ilişkilidir (örneğin, kredi ödemesi).
Riskin kontrolü	- Koşullu katılım - Belgelendirme önemlidir. - Sigortalanma kararı belirli ön tetkik ve testlere istinaden verilebilir.	- Kolay katılım - Sigorta riski, istisnalarla kontrol altında tutulmaz, prime dâhil edilir.
Hasarların tazmini	- Karmaşık bir süreçtir. - Kapsamlı bir belgelendirme süreci vardır.	- Küçük meblağlar için basit ve hızlı süreçlerdir. - Suistimallere karşı pratik kontroller vardır.

²² Kaynak: Lloyd's 360 risk insight, Microinsurance Center



Temel sigorta paket poliçeleri mikro işletmelere ve KOBİ'lere iki yönden destek verir:

- **Toparlanma süreçlerini hızlandırma:** Risklerin daha iyi yönetilmesini sağlayarak ve masraflı çözümlere duyulan ihtiyacı azaltarak işletmelerin toparlanma süreçlerini hızlandırır; verimliliklerini korumalarını sağlar.
- **Yatırım ve fonlama:** Riski ve getirisi yüksek yatırımları teşvik ettiği için mikro işletmelere ve KOBİ'lere yapılan yatırımları artırır. Sigorta sahipliği finansal kurumlara güven vereceği için bu işletmeler için yeni fonlama fırsatları oluşur. Aynı zamanda, oluşacak risklere karşı fazladan fon ayrılmasına gerek duyulmaz.

Mikro işletmelerde, işletme sahibi ve ailesi için hayat, kaza ve sağlık teminatlarına; işletmelerin kendileri için motorlu araç, envanter ve mahsul teminatlarına ihtiyaç duyulmaktadır. KOBİ'lerde bu teminatların yanında sorumluluk ve kâr kaybı sigortasına da gereksinim olur.

Ayrıca, sigorta şirketleri siber riskler gibi ortaya çıkan yeni risklere karşı birinci şahıs koruma, sorumluluk ve destek hizmetlerini içeren ürünler geliştirmeye başlamışlardır. Fakat bu riskler şimdilik küçük bir pazar oluşturmaktadır.

16. Özel sağlık sigortasının gelişimi önündeki engeller

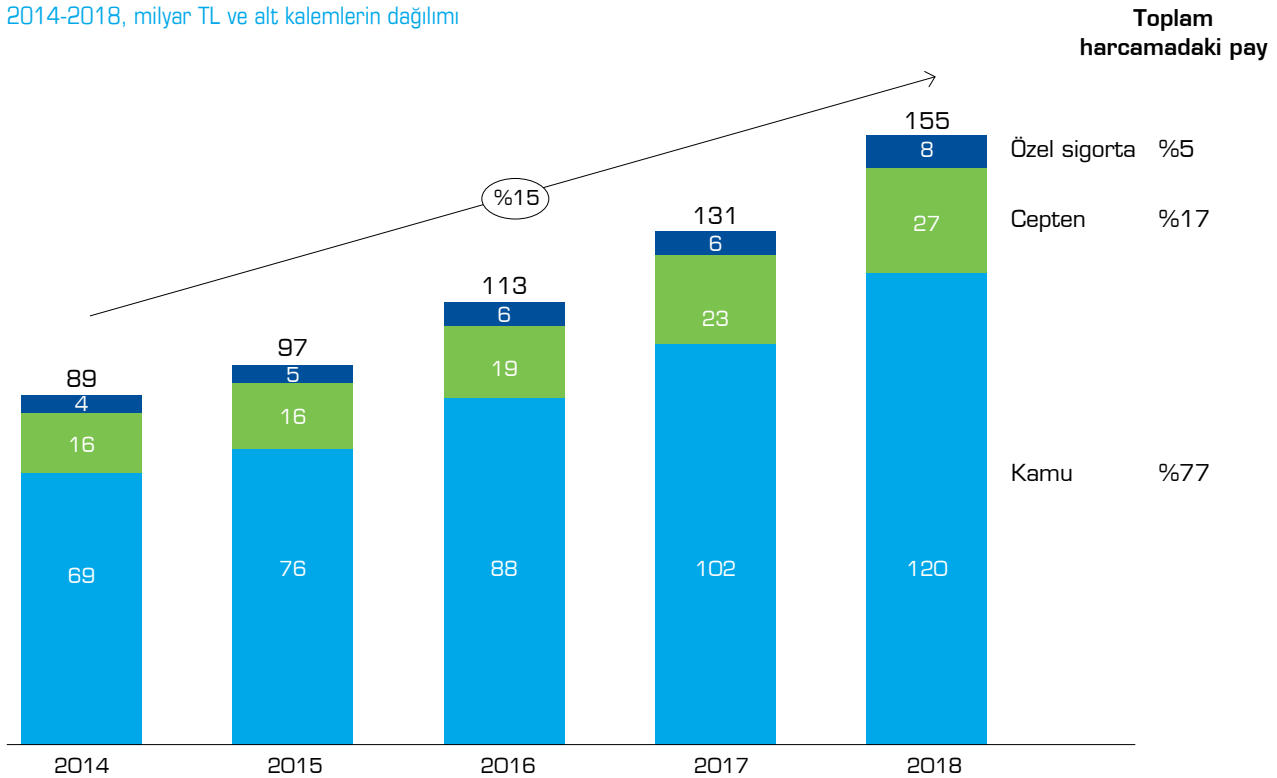
Devlet tarafından sağlanan geniş kapsamlı sağlık hizmetleri (SGK kapsamı) ve sağlık sektörü ile ilgili belirsizlikler, sağlık hizmetleri alanında özel sigortanın rolünün belirlenmesi önünde engel teşkil etmektedir.

- Sağlık harcamalarında kamunun payı %80'e yaklaşmaktadır, bu durum kamu harcamaları üzerinde ciddi bir yük oluşturmaktadır. Kamu bütçesi üzerindeki baskıyı azaltmak için özel sektörle iş birliği fırsatı mevcuttur.

Şekil 22 Türkiye'de sağlık finansmanının kaynakları²³

Türk sağlık sektörü harcamaları

2014-2018, milyar TL ve alt kalemlerin dağılımı



²³ Kaynak: Sağlık Bakanlığı - Sağlık Yıllıkları



4. SEKTÖRÜN GELİŞİMİ ÖNÜNDEKİ YAPISAL ZORLUKLAR

- Ancak bu konuda bugüne kadar atılan adımların etkisi sınırlı olmuştur:
 - Sağlık sigortasında kamunun ve sigortacıların rolünün net olmaması
 - Devletin sağlık politikalarındaki belirsizlikler
- Sigorta şirketlerine güven duyulmaması (örneğin: sağlık hizmetleri, sosyal devlet yapısının temel unsurlarından biri olduğu için, yetkililer tüketicinin korunmasını da göz önünde bulundurarak sigorta şirketleriyle bu alandaki iş birliklerine temkinli yaklaşmaktadırlar.)
- Türkiye'deki sosyal güvenlik sistemi, dünyadaki en geniş kapsamlı sağlık hizmetlerinden birine sahiptir ve bu durum özel sağlık sigortasının gelişimini kısıtlamaktadır.

Şekil 23 Seçili ülkelerde sosyal sağlık kapsamları²⁴

Uluslararası sosyal sağlık kapsamı kıyasları

	Göz muayenesi	Genel muayene	Hastaneler	Doğum izni	Diş sağlığı	Gözlük	Reçete
Türkiye	●	●	●	●	◐	●	◐
Brezilya ¹	●	●	●	●	○	○	●
Fransa ²	◐	◐	◐	◐	◐	◐	◐
İtalya ²	●	●	●	●	◐	◐	◐
Almanya	●	●	◐	●	◐	◐	◐
İsveç	◐	◐	◐	◐	◐	○	◐

● Geniş kapsam ◐ Kısmi kapsam ○ Kapsam dışı

²⁴ Kaynak: AXCO, basın bültenleri

- Tamamlayıcı sağlık sigortasının piyasaya sürülmesiyle özel sağlık sigortası penetrasyonunda bir artış gerçekleşmiştir ancak benzer ülkelerle karşılaştırıldığında penetrasyonun sınırlı kaldığı görülmektedir.

17. Hayat sigortasının konumlanması

Emeklilik ve hayat sigortası ürünleri arasındaki ayrışmanın net olmaması ve bireysel emekliliğe olan odaklanma, birikim ve yatırım ürünlerinin gelişimi önünde engeldir.

- Hayat sigortası kredi bağlantılı ürünlerle sınırlı kalmıştır ve 2 temel sebepten dolayı hayat sigortasının piyasadaki konumlanması net değildir:
- Mevcut emeklilik ürünlerinin genellikle evlilik, eğitim ve tatil

gibi birikimli hayat ürünlerine daha uygun olan amaçlara yönelik kullanılması birikimli hayat ürünlerinin gelişimini engellemektedir.

Poliçelerin büyük bir çoğunluğu emeklilik yaşından önce iptal edilmektedir.

- sistemde kalma süresi ortalama 3,8 yıldır.
- mevcut katılımcıların yalnızca %7'si 10 yıldan uzun süredir sistemdedir.

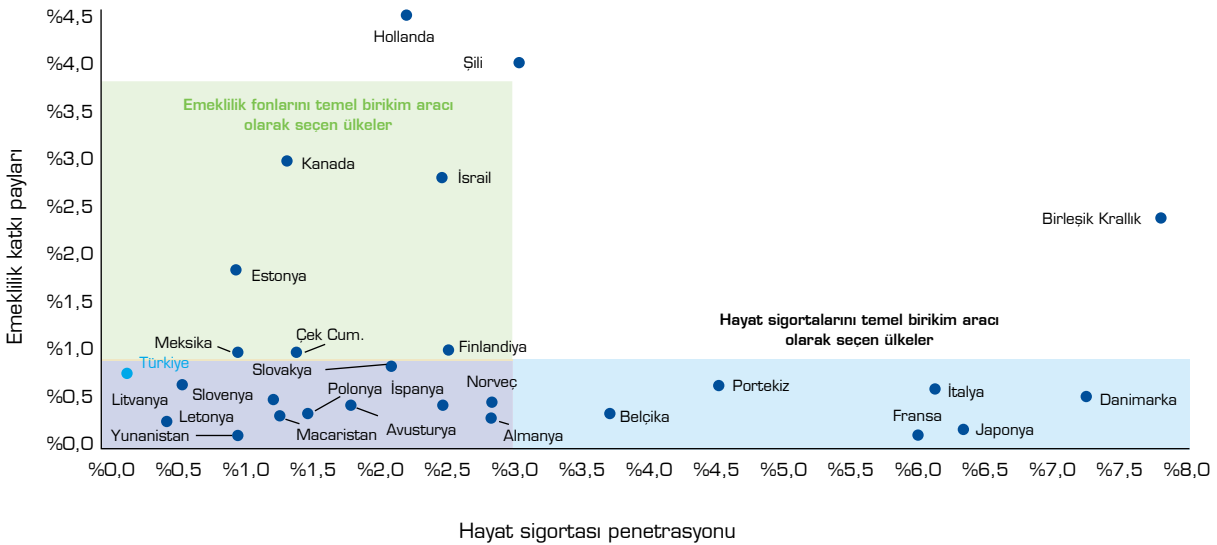
- Devlet teşvikleri ve sistemde sık gerçekleşen değişikliklerden dolayı hayat ve emeklilik şirketleri emeklilik ürünlerine öncelik vermiştir.

- Buna ek olarak Türkiye'deki gelir seviyesi göz önüne alındığında hayat ve birikimli hayat ürünlerinin hedef kitlesinin dar olduğu ve bu durumun penetrasyonu etkilediği görülmektedir.

Şekil 24 Yıllık emeklilik katkılarının penetrasyonu ve hayat sigortası penetrasyonu²⁵

Birikim ürünleri tercihleri

2013-2017 ortalaması, GSYİH'ye göre penetrasyon



²⁵ Kaynak: OECD

4. SEKTÖRÜN GELİŞİMİ ÖNÜNDEKİ YAPISAL ZORLUKLAR

18. Hayat branşında sınırlı ürün çeşitliliği

Sektör kredi hayat ürünleriyle sınırlı kalmıştır ve çeşitli birikim ve risk ürünleri piyasada mevcut değildir veya penetrasyon oranları oldukça sınırlı kalmıştır.

- Türkiye’de, sigortacıların özel emeklilik sistemine odaklanması ve hayat sigortalarının kredi hayat sigortaları bazlı gelişimi, hayat branşlarının kısıtlı gelişim göstermesine sebep olmuştur.

- Hayat ürünlerinde önemli gelişim noktaları bulunmaktadır:

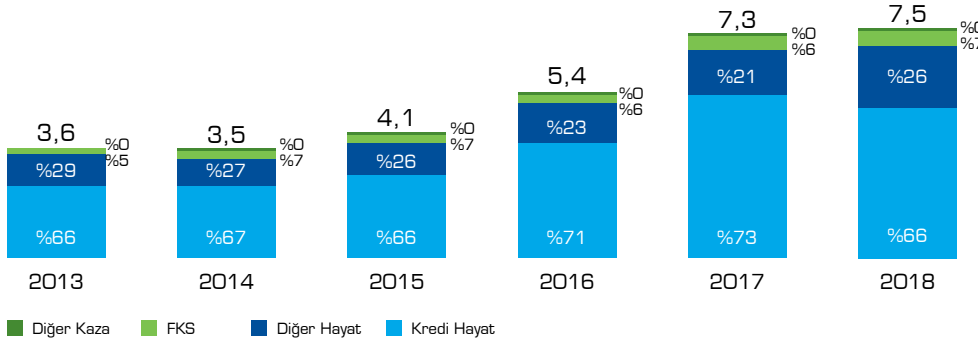
- Türkiye’de sigortacıların genellikle vefat sigortalarına odaklanmaları, emeklilik fonlarının emeklilik öncesi kullanımı sebebiyle, anüite ve farklı teminatlara sahip hayat ürünleri yeterli gelişme gösterememiştir.
- Emeklilik sisteminin teşvikinin güçlendirilmesi amacıyla birikimli hayat sigortalarının vergi avantajları azalmıştır.
- Türkiye’deki genç nüfus ve SHÇEK hizmetleri göz önünde

bulundurulduğunda, uzun süreli bakım sigortasında yeterli büyüme gözlemlenmemiştir. Ancak yaşlı bağımlılık oranının artmasıyla uzun süreli bakım ve hemşirelik hizmetlerinin önem kazanması beklenmektedir.

- Türkiye’de çalışan yan hakları piyasası mevcut değildir; kurumsal emeklilik, uzun süreli maluliyet sigortası, esnek sigorta opsiyonları sigortacılar veya şirketler tarafından sunulmamaktadır.

Şekil 25 Hayat branşındaki primlerin ve poliçe sayılarının ürünlere göre dağılımı²⁶

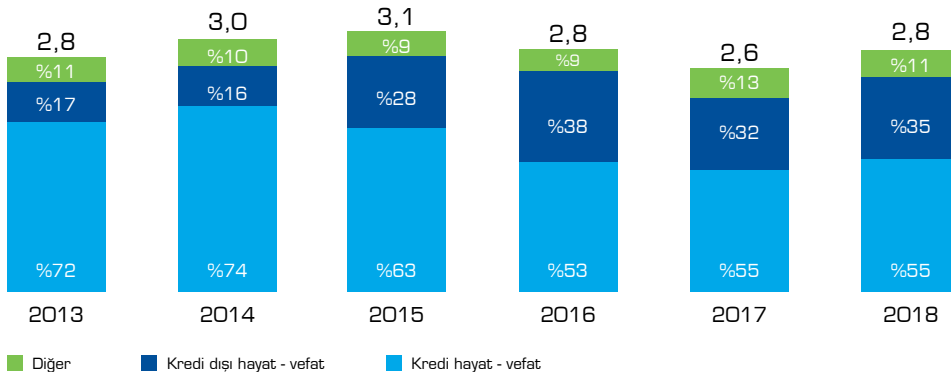
Hayat ürünlerine göre prim dağılımı
milyar TL



Çıkarımlar

- Hayat sigortaları 2 ürüne odaklıdır: vefat sigortaları ve ferdi kaza sigortaları
- Eğitim, işsizlik ve kritik hastalıklar sigortaları şirketlerin odaklarında olmamaları sebebiyle sınırlı kalmıştır.
- Poliçelerin büyük çoğunluğunun kredi hayat sigortası olması sebebiyle, borçlunun vefat riskine karşı, ikincil bir teminat görevi görmektedir.

Satış Yöntemine Göre Hayat Poliçeleri
milyon poliçe



²⁶ Kaynak: TSB, Hazine ve Maliye Bakanlığı Sigorta Sektörü Raporu - 2018
Hayat ve Emeklilik Şirketlerinin hayat branşındaki üretimi baz alınmıştır.

4.4. Dağıtım kanallarına ilişkin yapısal zorluklar

19. Acentelerin sürdürülebilir olmayan iş modelleri

Acentelerin mevcut iş modelleri hem finansal olarak hem de değişen ve gelişen teknolojiler ve müşteri eğilimleri açısından sürdürülebilir değildir. Sektör dönüşümünü tamamladıkça karşılaştıkları zorluklar daha da artacaktır.

- Düşük kurumsallık seviyesi, ürünlerin bilgisinin sınırlı olması (uzmanlaşma eksikliği), broker ve

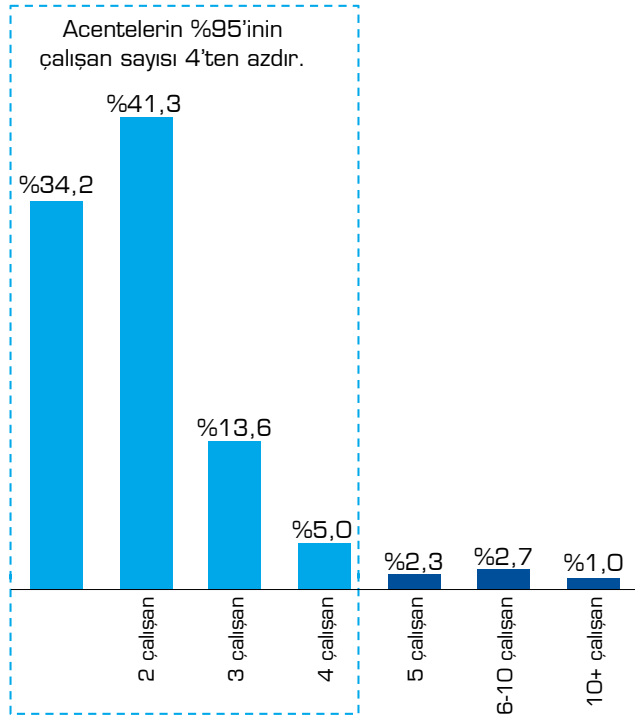
acentenin rollerindeki geçişme ve müşteri hizmetleri olarak sıralanabilir.

- Acentelerin çoğu münhasır olmadıklarından sigorta şirketleri acentelere yatırım yapmamaktadır.
- Küçük acentelerin mevcut rekabetçi ortamda mücadele etmesi zordur: acentelerin büyük bir kısmının [%75] 1 milyon TL'den daha az prim ürettiği ortamda sigortacılıktan elde ettikleri gelirler yetersiz kalmaktadır.

- Dijitalleşme ve KVKK'nın yürürlüğe girmesi gibi gelişmeler, acenteler için ek getirmektedir. Bu gelişmelere ayak uydurabilmek için acentelerin teknoloji ve süreçlere yatırım yapmaları ve çalışanlarını yetiştirmeleri gerekmektedir.
- Sigorta ürünlerinin satışında doğrudan ve internet dağıtım kanallarının nüfuzunun artmasıyla, acentelerin kendilerini bu dağıtım kanallarından ayırtmalarını zorlaştıracaktır.

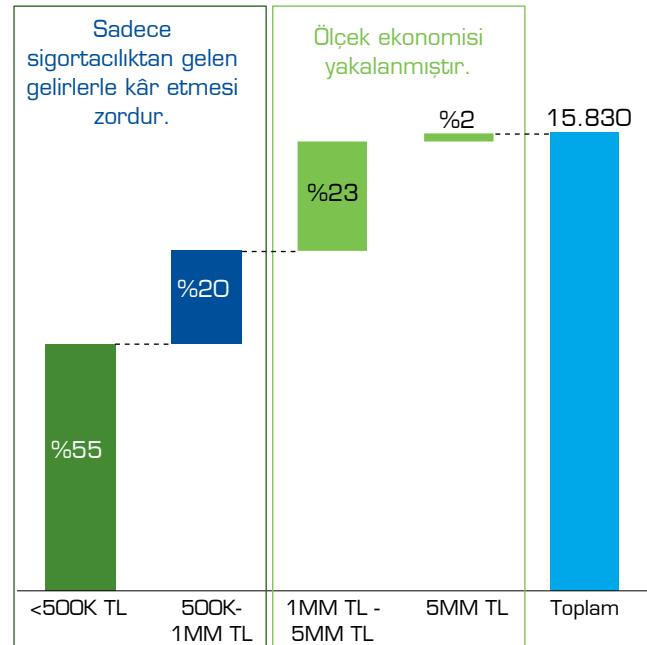
Şekil 26 Türkiye'deki acentelerin istihdam ve prim verileri²⁷

Çalışan sayısına göre acenteler Türkiye, 2017



Acentelerin kârlılığı

Türkiye, yıllık prim üretimi, 2017



²⁷ Kaynak: TSB



4. SEKTÖRÜN GELİŞİMİ ÖNÜNDEKİ YAPISAL ZORLUKLAR



20. Müşteri sahipliği ve erişimindeki kısıtlar

Sigorta sektöründe (segmente göre farklılaşmakla birlikte) acente ve bankaların ağırlıklı rolü ve müşteri bilgisi & ilişkisini ellerinde tutmaları müşteri ilişkilerinin derinleşmesinin önünde engel teşkil etmektedir.

- Türkiye’de sigorta sektöründe acente, broker ve bankalar gibi araçlar önemli rol oynamaktadır ve aracı kurumlar müşteri ilişkisini elinde tutmaktadır.
- Özellikle acente kanalında müşteri sahipliğini korumak amacıyla sigorta şirketleriyle müşteri verisi kısıtlı ölçüde paylaşılmaktadır.
- Hem hayat branşında hem de hayat dışı branşlarda sigortacılık kanalın her zaman ana işi değildir, dolayısıyla fırsatlar her zaman yeterli ölçüde değerlendirilememekte ve sigorta şirketleri bu kapsamda çeşitli fırsatları yakalayamamaktadır.
- Kısıtlı müşteri sahipliği aynı zamanda müşteri yaşam döngüsü yönetimini de zorlaştırmaktadır:

- Araçların satış ve hizmet kalitesinin düşük olduğu durumlarda sigorta sektörünün itibarı zarar görmektedir.
- Sigorta şirketleri kapsamlı müşteri verilerine ulaşamadığı için müşterilerin ihtiyaçlarına uygun teklifler geliştirmekte zorlanmakta ve müşteri deneyimini üst düzeye taşıyamamaktadır.

21. Sınırlı dijitalleşme

Acenteler başta olmak üzere, neredeyse tüm kanallarda dijitalleşme sınırlıdır ve dijitalleşmenin önündeki mevzuata ilişkin engeller sektörün gelişimini negatif etkilemektedir.

- Türkiye’de sigorta sektöründe dijital inovasyon, bankacılık gibi diğer sektörlerle kıyasla geride kalmıştır.
- Sigorta şirketlerinin dijital dönüşüm konusunda farklı noktalarda olsalar da şirketlerin hepsini etkileyen birtakım zorluklar bulunmaktadır:
 - Düzenlemelerle ilgili engeller - matbu ve ıslak imza gerekliliği

- Düzenlemeler ve kanunlarla ilgili belirsizlikler - düzenlemelerle ilgili ortak bir anlayış ve sigortacılar arasında uygulama farklılığı
- Hayat dışı sigortalardaki en büyük paya sahip kanal olan acenteler dijitalleşme konusunda olgunlaşmamıştır. Sigorta şirketleri de, know-how’larını korumak amacıyla çoklu acentelere yatırım yapma konusunda çekimser kalmaktadır.
- Müşterilerin değişen beklenti ve ihtiyaçları düşünüldüğünde (örneğin: çevrimiçi ve çevrimdışı kanallar arasındaki sınırların azalması, tüketiciler için kullanım kolaylığı ve erişilebilirlik), dijitalleşme tüm sektör için önemli bir gündem maddesidir.

4.5. Mevzuata ilişkin yapısal zorluklar

22. Artan finansal kontrollere olan gereksinim

Sektör standartlarında belirsizlik ve sıkı finansal kontrollerin & şeffaflık sağlayacak uygulamaların eksikliği sektörde doğru olmayan uygulamaların önüne geçmeyi zorlaştırmaktadır.

- Finansal istikrar ve sağlam mali bünye sigorta sektörünün gelişmesi için önemli bir unsurdur ve bu alan düzenlemelerin hedeflemesi gereken ana noktalardan biridir.
- Etik olmayan uygulamalar ve riskli iş modellerinin sektöre zararını engellemek amacıyla, sektör genelinde daha sıkı finansal kontroller uygulanmalıdır. Bu alandaki sorunlar, toplumun tamamını etkilemekte ve sektörünün itibarını zedelemektedir.
- Raporlamaların daha detaylandırılması ve daha sık yayınlanması değerlendirilmelidir.
- Sigorta şirketi kurmak ve işletmek için gereklilikler yeterince kapsamlı değildir. UFRS17 ve "solvency" uygulamaları hali hazırda yürürlüğe alınmamıştır ve bu sebeple stres durumlarında istikrar ve risk profili net değildir.

23. Dijitalleşmenin önündeki engeller

Yasaların ve düzenlemelerin dijital yenilikleri daha iyi yansıtmasını gerekmektedir (örneğin; ıslak imza ve matbu poliçe zorunluluğu gibi kısıtlar).

- Matbu poliçe, ıslak imza ve noter tasdiği gibi gereklilikler verimsizlik yaratmaktadır.
- Trafik kaza sigortasında daha doğru fiyatlamaya yardımcı olabilecek ve kaza durumunda acil müdahale süresini kısaltan teknolojik cihazlar (telematik, otomatik acil durum çağırısı sistemleri) ile ilgili düzenlemeler ve teşvikler sınırlıdır.

Bu konuya "Sınırlı dijitalleşme" başlığı altında daha detaylı değinilmiştir.

24. İnovasyonun önündeki engeller

Kompleks, masraflı ve zaman alan yeni ürün geliştirme süreçleri (onay gereklilikleri nedeniyle), sigorta sektöründeki inovasyonu kısıtlamaktadır.

- İlgili kurumlardan çeşitli onaylar gerektiren ürün geliştirme süreci verimsizdir.
- Ürünler piyasaya sürülmeden önce onaylanması gerektiği için pilot denemeler yapılarak daha etkili ve odaklı ürünler geliştirme fırsatı sınırlıdır.
- Teknolojinin hızlı ve sürekli gelişiminden ötürü, yeni ürün geliştirme sürecinde çabukluk önem kazanmaktadır.
- Ürün onaylarına yönelik, Türkiye'de uygulanan işleymden farklı prosedürler mevcuttur:
 - Yeni ürünler ve fintech/insurtech şirketleri için sand-box platformlar
 - Sunulan ürün pazarda belirli bir hacme ulaştıktan sonra onay alınması gibi

25. Düzenlemelerde uyum ve sadeleşme ihtiyacı

Sık yapılan yasa değişiklikleri ve düzenlemeler arasındaki tutarsızlıklar sektörde karışıklıklara yol açmaktadır.

- Düzenlemelerde uyum ve sadeleşme ihtiyacını gerektiren bir takım yapısal sorunlar bulunmaktadır:
 - Düzenlemeler ve yasa değişiklikleri, sigorta şirketleri ile etkili bir iletişim içinde olmadan yapılmaktadır.
 - Sık yapılan düzenlemeler ve yasa değişiklikleri, sigorta şirketlerinin finansal ve operasyonel yükünü artırmaktadır.
 - İlgili kurumlar arasındaki koordinasyon ve iletişim eksikliği düzenleme ve değişikliklerde uyum sorunlarına sebep olmaktadır.
 - Sigorta sektörünü etkileyen farklı yasalar bulunduğu için (örneğin: TTK, Tüketicinin Korunması

mevzuatı ve ana mevzuat olan Sigortacılık Mevzuatı) uygulamalarda belirsizlikler oluşmaktadır.

- Düzenlemelerin karmaşık olması sebebiyle müşteriye aktarımı zor olmaktadır ve sadeleşmeye ihtiyaç vardır (örneğin, poliçelerin müşteriye açıklanması).

26. Tüketicinin korunması

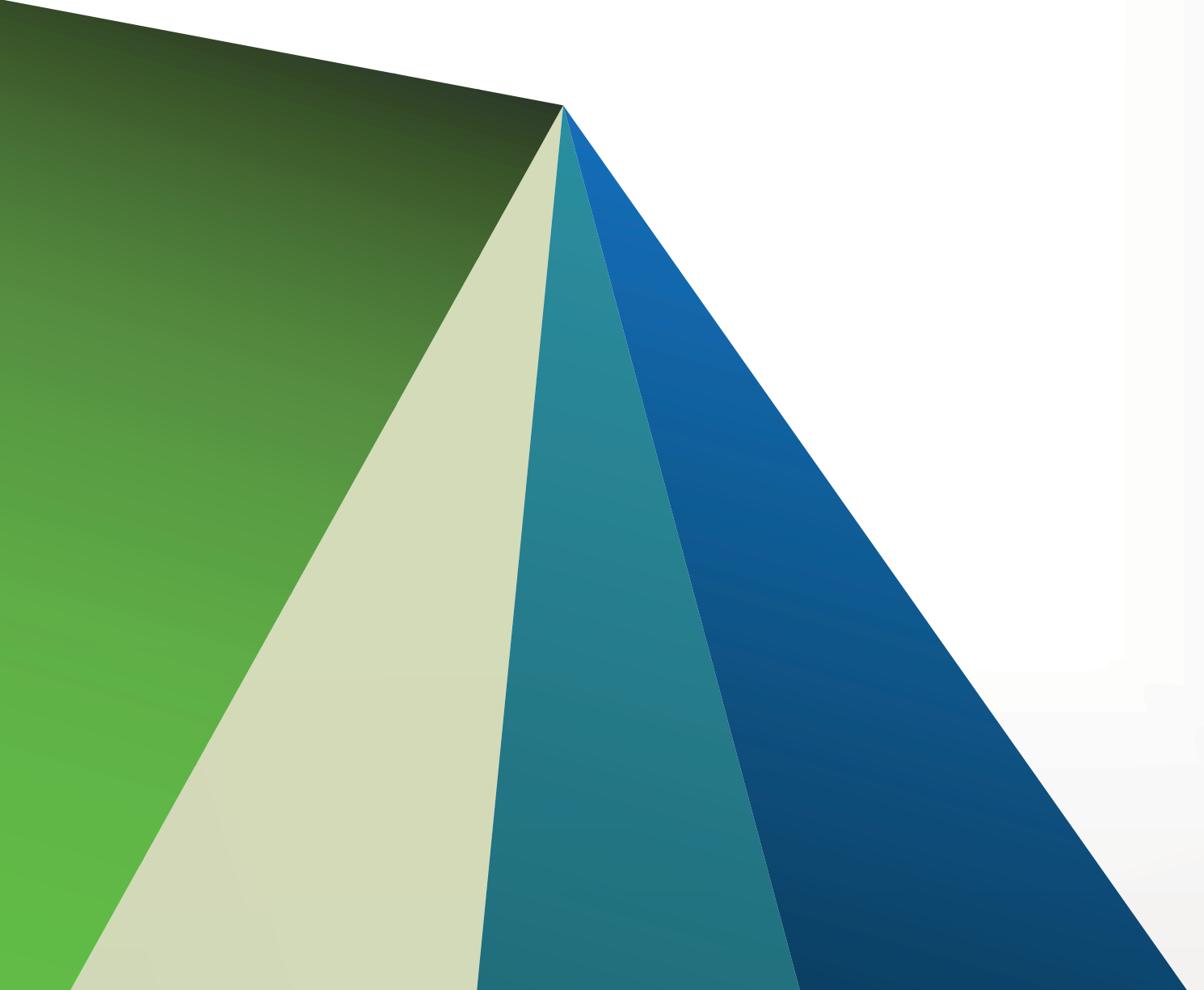
Müşterilerin haklarının, verilerin korunması, hileli satışların sorumluluğu gibi alanlarda yönetmeliklerdeki belirsizlikler sigorta sektörüne olan güvenin önündeki engellerdendir.

- Tüketicinin korunması, iyi işleyen bir sigorta piyasasının önemli bir gerekliliğidir. Gelişmekte olan sigorta sektörünün büyümesini hızlandırmak amacıyla şirketler ve vatandaşlar arasında gereken güven ortamını yaratmak önemlidir.
- Tüketicinin korunması konusunda en önemli maddeler:
 - İlgili kurumların netleştirilmesi ve süreçle ilgili farkındalığının artırılması
 - Aktif takip sınırlıdır ve sık yapılan şikâyetlerle ilgili adımların atılmaması
 - Sigorta sektörü etik olmayan uygulamalarla ilgili risklere açıktır:
 - etik olmayan satışın tanımı açık değildir ve müşterilerin farkındalığı kısıtlıdır.
 - etik olmayan satış gerçekleşmesi durumundaki hukuki prosedürler ve sorumluluklar yeterince açık değildir (örneğin, eksik bilgilendirme sonucu yanlış yönlendirmeler veya müşterinin ihtiyacı olmayan ürünlerin satılması).



5

SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI





%3

TÜRKİYE'NİN
POTANSİYEL
PENETRASYON
SEVİYESİ

5.1. Sektörün büyüme potansiyeli ve hedefleri

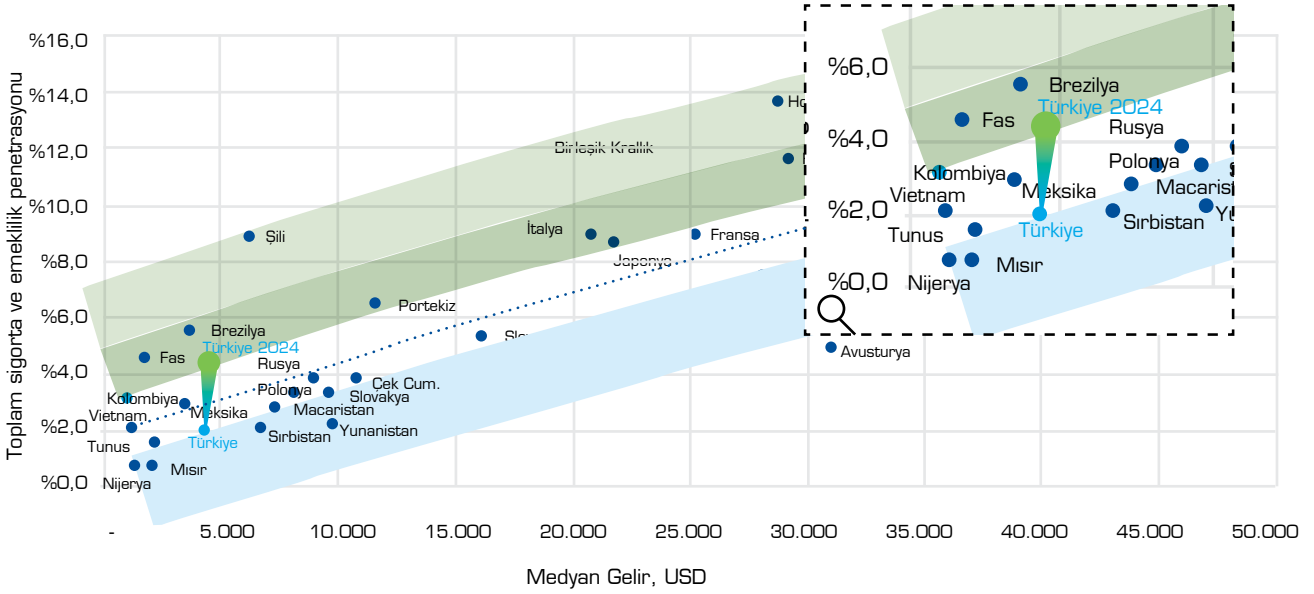
Sektörün penetrasyon artırma potansiyeli isimli bölümde açıklandığı üzere, bir ülkedeki sigorta penetrasyonu (hayat ve hayat dışı primler, emeklilik katkı ödemeleri) medyan gelir seviyesiyle yakından ilişkilidir. Ülke bazında penetrasyon seviyeleri ve ülkelerin medyan gelirleriyle yapılan tekli regresyon analizine göre Türkiye'nin şu an %2 olan penetrasyon seviyesini %3'e çıkarma potansiyeli vardır.

Buna ek olarak, analiz edilen ülkeler arasında pozitif ayrışarak bu seviyelerin de üstüne çıkan ülkeler tespit edilmiştir. Bu ülkelerin ortak özelliği kamu otoritelerinin sigortayı konumlandırma şekilleridir. Sigorta sektörü ve kamu otoriteleri arasında rol paylaşımı sigortanın gelişimini doğrudan etkilemekte ve kamu yükünü azaltmaktadır. Bu kapsamda yapılacak çalışmalar ile ele alınacak yapısal değişikliklerin sigorta penetrasyonunu %4-4,5 seviyesine taşıması ve Türkiye'nin pozitif ayrışan ülkeler arasında yer alması beklenmektedir.

Şekil 27 Penetrasyon potansiyeli²⁸

Birikim ürünleri tercihleri

2013-2017 ortalaması, GSYİH'ye göre penetrasyon



²⁸ Kaynak: TÜİK, OECD, Gallup, SwissRe, Türk-İş



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Penetrasyonun %3'e çıktığı hedef senaryoda tüm branşlardaki sigortalılık oranının yükselmesi beklenmektedir.

Şekil 28 Temel branşlarda bugünkü durum ve hedef senaryo

	BUGÜN 2019	HEDEF 5 yıl sonrası
Zorunlu trafik	 ~ %20 sigortasızlık oranı ~ 19 milyon araç	~ %5 sigortasızlık oranı ~ 30 milyon araç
Mülk	 DASK ~ %50 sigortasızlık oranı ~ 10 milyon konut Diğer mülkler ~ 8 milyar TL brüt prim	DASK ~ %10 sigortasızlık oranı ~ 20 milyon konut Diğer mülkler ~ 25-30 milyar TL brüt prim
Kasko	 ~ %26 sigortalı oranı ~ 6 milyon sigortalı araç	~ %45 sigortalı oranı ~ 15 milyon sigortalı araç
Sağlık	 ~ 3 milyon sigortalı ~ Nüfusun %4'ü	~ 9 milyon sigortalı ~ Nüfusun %11'i
Vefat sigortası	 ~ 6 milyar TL brüt prim	~ 23 milyar TL brüt prim
Birikimli hayat	 ~ 500 milyon TL brüt prim	~ 16 milyar TL brüt prim
Diğer branşlar	 ~ 9 milyar TL brüt prim ~ %0,24 penetrasyon	~ 28 milyar TL brüt prim ~ %0,35 penetrasyon

Sektörün ilerideki durumu değerlendirilirken iki farklı senaryo incelenmiştir:

- Mevcut durum:** sigorta sektörünün ekonomik gelişmelere ve minör aksiyonlara bağlı olarak büyüdüğü, prim ve katkı büyüklüğünün %7'lik reel YBBO, %15'lik nominal YBBO ile 160-180 milyar TL'ye ulaştığı senaryodur. Sektör penetrasyonunun bugünkü %2'lik seviyeden %2,1'e çıkması beklenmektedir (Büyüme ve

enflasyon tahminleri Maliye ve Hazine Bakanlığı'ndan alınmıştır).

- Hedef senaryo:** stratejik inisiyatiflerin de uygulanmasıyla prim ve katkı büyüklüğünün %13'lük reel YBBO, %22'lik nominal YBBO ile 200-250 milyar TL'ye ulaştığı senaryodur. Reel YBBO'nun %5'lik kısmı stratejik inisiyatiflerden gelecektir.
- Gündemde olan tamamlayıcı emeklilik sisteminin oluşturulması ve kamu ve düzenleyici otoriteler ile

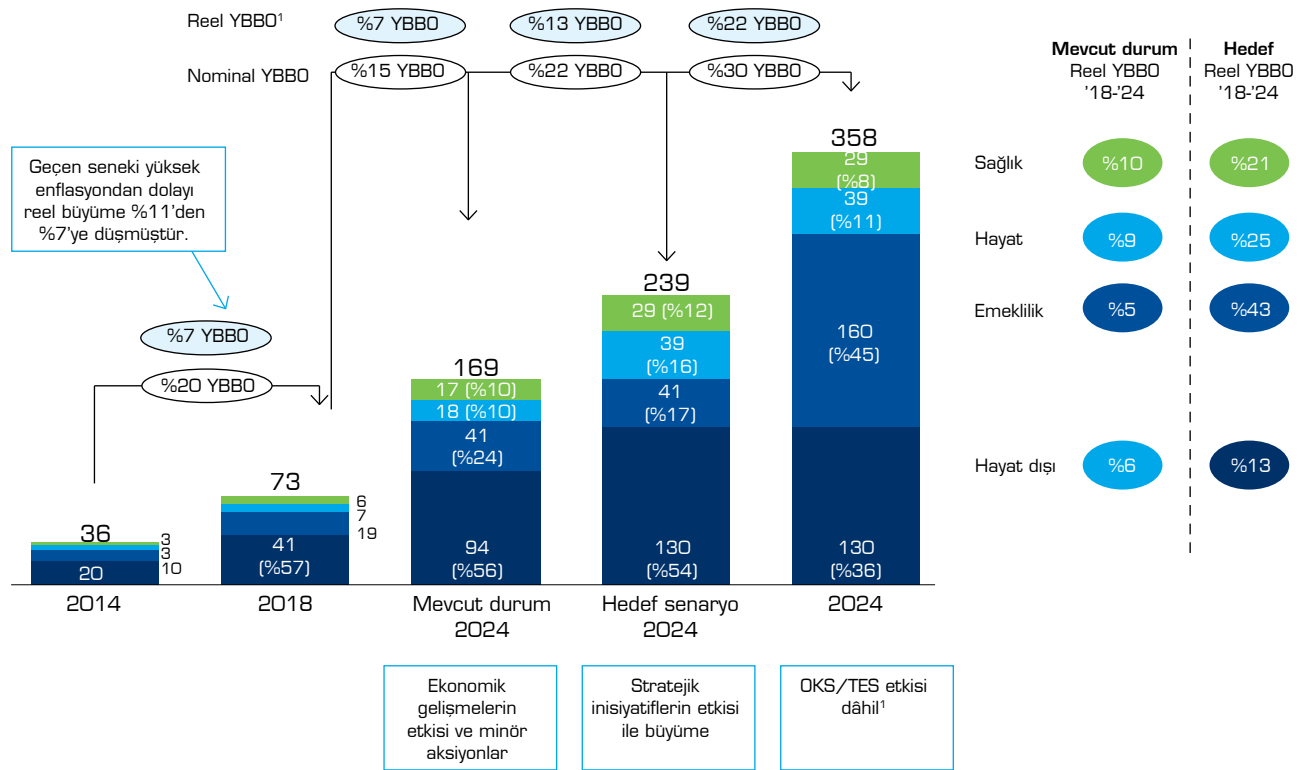
daha yakın çalışılması ile sektörün oynayacağı rolün etkinleştirilmesi sektörün toplam büyüklüğünün önümüzdeki 5 yılda 300-350 milyar TL seviyesine ulaşması hedeflenebilir. Bu sayede hayat, hayat-dışı ve emeklilik katkı payı penetrasyonu %1-1,5 daha artarak Türkiye sigorta sektörünü yaklaşık %4-4,5 penetrasyon ile gelir seviyesine göre pozitif ayrışan ülkeler arasında konumlanması beklenmektedir.

Emeklilik sistemine yönelik stratejik inisiyatifler çalışma kapsamında ele alınmamıştır. TSB'nin OKS/TES revizyonları sonrasında derlediği büyüme rakamları bütüncül bir bakış açısı sağlamak için eklenmiştir.

Şekil 29 İki senaryoda beklenen brüt prim miktarı²⁹

Brüt primler

2014-2024, milyar TL, yıllık emeklilik katkıları dâhildir.



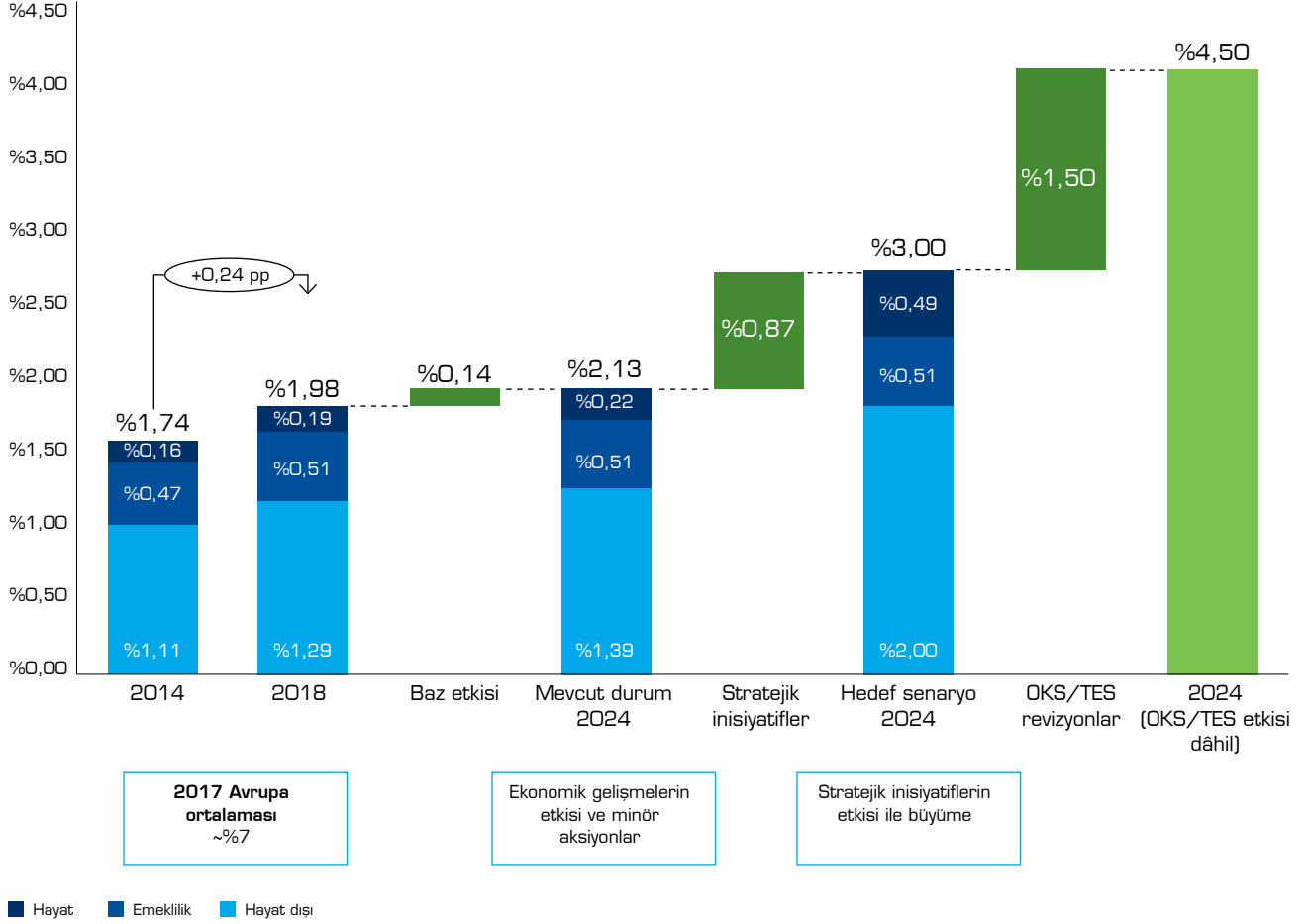
²⁹ Hazine ve Maliye Bakanlığı'nın GSYİH ve enflasyon tahminleri 2021 yılına kadar mevcuttur, sonraki yıllar için 2021 yılı tahminleri kullanılmıştır. Kaynak: TSB, Hazine ve Maliye Bakanlığı, TÜİK.

5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Şekil 30 Ulaşılması beklenen penetrasyon seviyesi

Hayat & hayat dışı ve emekliliğin penetrasyona katkıları

Yıllık brüt primlerin GSYİH'ye oranı





Hayat dışı branşlar: Önümüzdeki 5 yıl boyunca da hayat dışı branşın primler içinde en büyük paya sahip olması beklenmektedir. Hayat dışı branşın içinde de yine en büyük pay araç sigortalarının olacaktır. Hayat dışındaki büyümeyi en çok ürün arzının daha kapsayıcı bir hale getirilmesi, zorunlu sigortalarda sigortalılık oranının artırılması ve teminatların çeşitlendirilmesi destekleyecektir.

Sağlık branşı: Devletin sağlık sistemine yönelik vizyonu ve planı, sağlık sigortasının geleceğini belirlemede hayati bir rol oynayacaktır. Bu branştaki prim artışları, devletin sağlık hizmetleri masraflarının ne kadarını özel sektöre nasıl aktaracağına bağlıdır.

Hayat branşı: Hayat sigortasındaki penetrasyon artışında birikimli hayat ürünlerinden ve anüitelerden önemli

bir katkı gelmesi beklenmektedir. Buna ek olarak, en büyük katkı İkinci Kademe Emeklilik Sistemi'nin oluşturulması ve sektörün rolünün etkinleştirilmesiyle gelecektir.

Bu çerçevede sigorta sektörünün potansiyelinin tümünü gerçekleştirebilmesi için sektörün toplumsal katkılarını vurgulayacak bir vizyona ihtiyacı vardır.

TÜRKİYE'NİN EKONOMİK VE SOSYAL GELİŞİMİNDE ÖNEMLİ ROL OYNAYAN, GÜÇLÜ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR SİGORTA SEKTÖRÜ OLUŞTURMAK



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

5.2. Vizyon ve stratejik hedefler

Türkiye'nin geleceğinin inşasına katkıda bulunan güçlü bir sigorta sektörü vizyonuna giden yolda beş ana hedef belirlenmiştir.

Şekil 31 Sigorta sektörünün vizyonu ve hedefleri

TÜRKİYE’NİN EKONOMİK VE SOSYOLOJİK GELİŞİMİNE ÖNEMLİ DÜZEYDE KAYNAK SAĞLAYAN, GÜÇLÜ VE SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR SİGORTACILIK SEKTÖRÜ



Sektörün gelişiminin önündeki engellerin aşılabilmesi ve nihai hedeflere ulaşılabilmesi adına 14 stratejik inisiyatif belirlenmiştir.

Şekil 32 Stratejik inisiyatifler





5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

5.3. Stratejik inisiyatifler

Çalışma çerçevesinde saptanan 14 inisiyatifin içeriği aşağıda belirtilmiştir.

İnisiyatif 1: Tüketici odaklı yaklaşım ve tüketici haklarının korunması

Müşteri odaklı yaklaşım güçlendirilmelidir (müşteri memnuniyetinin daha iyi yönetilmesi, müşterinin endüstriye olan güvenini artırmak için poliçelerin daha anlaşılır olması gibi).

- Sözleşmelerin sadeleşmesi ve şeffaflaşması: Müşteri odaklılığın artması için sözleşme metinleri sadeleşmeli ve daha şeffaf olmalıdır.
 - Genel hüküm ve koşullar ve poliçe metinlerinin dili sade olmalıdır (örneğin, kitlesel standart ürünler için asgari gereklilikler standart GKŞ koşulları tanımlanmalıdır.).
 - Poliçeyle ilgili bilgilendirmede daha şeffaf olunmalıdır.

- Hizmet kalitesi odaklılık: Müşteri memnuniyetinin yönetimi ve müşteri bilgilendirmesi daha iyi yapılarak hizmet kalitesi artırılmalıdır (TSB üstünden).
 - Müşteri şikâyetlerinin TSB üzerinden raporlandığı ve izlendiği bir sistem geliştirilmelidir (örneğin, şikâyet verilerinin hepsi TSB'ye iletilir).
 - Müşteri şikâyetleri ve hizmet seviyesi anlaşmaları açıkça tanımlanmalıdır (örneğin, çözülmemiş şikâyet sayısı, çözülmesi 1 aydan uzun süren şikâyetler).
- Müşterinin korunması ve etik prensipleri ile ilgili genel ve hukuki tanımlar oluşturulmalıdır. Sektör çapında ve/veya şirket seviyesinde riskler değerlendirilmeli, gerekli önlemler alınmalı ve etik riskleri engellemek için mekanizmalar oluşturulmalıdır.
- Müşterilerin haklarını korumaya yönelik projeler geliştirilmelidir (örneğin; lisans gereklilikleri ve eğitim yoluyla, dağıtım kanalları çalışanlarının müşteri haklarını daha iyi özümsemesi sağlanmalıdır.).

İnisiyatif 2: Etkin bir iletişim stratejisinin kurgulanması

Çeşitli medya ve kamu kuruluşları aracılığıyla sigorta bilincini artırmak için sürekli, planlı ve etkili bir iletişim stratejisi belirlenmelidir.

- Sigorta ile ilgili konularında göz önünde bulundurulması amacıyla ulusal finansal okuryazarlık stratejilerinde aktif rol alınmalıdır ve Finansal okuryazarlık stratejisinin yenilenmesinde ve ilgili kuruluşlarla (BDDK, SPK, sigorta sektörünü düzenleyici kurum, FODER ve eğitim bakanlığı gibi) ortak faaliyetler geliştirilmesinde aktif rol alınmalıdır.
- Sektörün algısını iyileştirmeyi hedefleyen bir stratejik iletişim planı geliştirilmelidir:
 - Sigorta sektörünün gelişimi için önemli olan konularda medya kuruluşları, kanaat önderleri ve "influencer"ların desteği sağlanmalıdır.
 - Tasarruf yapma, sigortanın rolü, bireysel sorumluluklar, sigortanın topluma katkıları konusunda kamuoyunun farkındalığını artırmak amacıyla ilgili kamu kurumları ile çalışılmalıdır.
 - Sektörün desteklediği projelere/ inisiyatlara özel bir marka oluşturulmalıdır.

Şekil 33 Vaka çalışması: Birleşik Krallık'ta sigorta sektörü ve devlet arasındaki iş birliği³⁰



VAKA ÇALIŞMASI: BİRLEŞİK KRALLIK'TA SİGORTA SEKTÖRÜ VE DEVLET ARASINDAKİ İŞ BİRLİĞİ

Sektör ve Devlet İş Birliklerinden Örnekler

Sektörün katkılarının artırılması

Tasarrufları artırmak ve tüketicilere finansal zorluklar konusunda destek olmak amacıyla devletle olan iletişimin artırılması

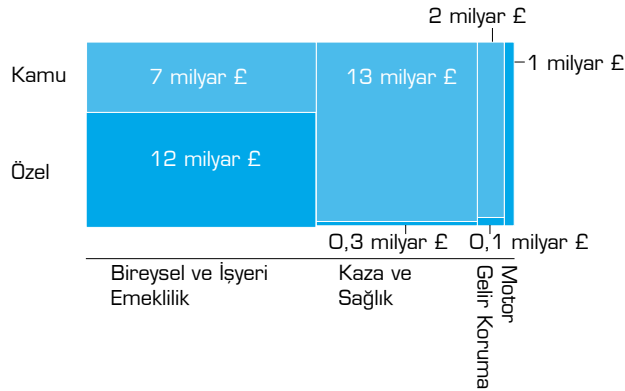
Sigortacılardan Birleşik Krallık ekonomisini destekleme sözü

Ülkedeki altyapı projelerine yapılan uzun vadeli yatırımların artırılarak hem sigortalılara hem de ülke ekonomisine yarar sağlanması

Devlet desteğinin alınması

Sağlanan hizmetlerde kamu-özel dengesi nasıl kurulmalıdır?

Birleşik Krallık adreslenebilir risk yönetimi piyasası



Devlet desteğinin alınması

Sigorta Şirketleri sürdürülebilir ekonomik büyümeyi desteklemek için uzun vadeli yatırımlara nasıl daha fazla dâhil olabilir?

- Sigortacıların taahhütlerinin kamuoyuna daha şeffaf bir şekilde aktarılması için "Sigortacılar Alt Yapı Forumu" kurulmuştur. Örnek projeler:

- Aviva - "Inverness Koleji" için fon
- Prudential - Çocuk Hastanesi için fon
- L&G - Öğrenciler için konaklama fonu
- FriendsLife - Sürdürülebilir Enerji için kredi imkânı

³⁰ Kaynak: The UK Insurance Growth Action Plan December 2013, Vision for the Insurance industry in 2020 July 2019



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Şekil 34 Seçili ülkelerde sigorta farkındalığı için iyi uygulamalar^{31 32}

SEÇİLİ ÜLKELERDEN SİGORTA FARKINDALIĞI İÇİN İYİ UYGULAMALAR

Sigorta Farkındalığı Programları					Eğitim
Eğitim 	Finlandiya Resmi Müfredat	İzlanda Resmi Müfredat	İtalya Io & I rischi (Ben ve Risk)	Hollanda Money Wise	- Bu programlar genellikle sigorta birlikleriyle ortak geliştirilmiştir ve Avrupa'nın çoğu ülkesinde bulunmaktadır. - Finlandiya ve İzlanda sigorta farkındalığına ilkokuldan başlamak üzere resmi eğitim müfredatında yer vermiştir.
Oyunlar ve Yarışmalar 	Almanya Önce Güvenlik	Finlandiya Ekonomi Gurusu, Zelda	Avusturya Az Risk, Çok Eğlence	İtalya Uygulamalı Matematik Olimpiyatları	- Çoğu ülke çocukların farkındalığını artırmak amacıyla çevrimiçi oyunlar geliştirmiştir. - İtalya ve Finlandiya ulusal çapta finans ve sigorta bilgisi yarışmaları düzenlemektedir.
Tüketici Bilgilendirme Siteleri 	Belçika ABCAssurance	Danimarka Forsikringsoplysningen (Sigortayla ilgili sorular)	İrlanda Sigorta Bilgilendirme Servisi	Hollanda Van A tot Zekerheid (A'dan Güvenliğe)	- Tüketici koruma ve bilgilendirme siteleri sigorta birlikleriyle iş birliği yaparak oluşturulmaktadır. - İrlanda ve İsveç gibi bazı ülkeler, müşteri hizmetleri ve şikayet süreç yönetimini bu siteler aracılığıyla yürütmektedirler.
Sigorta ve Birikim Araçları 	İsveç Provizyon Kontrolü (Sağlık Harcamaları)	Almanya Emeklilik Fonu Hesaplama Aracı	Norveç Norsk Pensjon (Norveç Emeklilik Fonu)	Danimarka Emeklilik Primi Hesaplama Aracı	Sağlık harcamaları hesaplama aracı ve emeklilik fonu hesaplama aracı tasarrufun önemiyle ilgili farkındalığı artırmaya yönelik çevrimiçi araçlardır.

³¹ Kaynak: Insurance Europe

³² Kaynak: OECD (Policy Issues in Insurance Risk Awareness, Capital Markets and Catastrophic Risks)

Doğal afet riski ve sigorta bilincine yönelik örnek uygulamalar

Ülkeler	Paydaşlar	
Kanada 	- State Farm Sigorta - Kızıl Haç - Hava Durumu Ağı	750.000'den fazla çocuğa ulaşan bu program çocuklarda doğal afet riskiyle ilgili farkındalık oluşturmayı amaçlamaktadır.
	- Sigorta Şirketleri - Batı Ontario Üniversitesi	"Afet Kayıplarını Azaltma Enstitüsü", doğal afetlere karşı risk bilincini ve hazırlık yapmayı vurgulayan koordine bir oluşumdur.
Japonya 	- Japonya Genel Sigorta Birliği - Ulusal Ticari Yayıncılar Birliği	Her yıl düzenlenen seminer ve simülasyonlara 100'den fazla radyo programcısı depremlerin etkilerini öğrenmeleri ve deneyimlemeleri için davet edilmektedir. Radyo sunucuları deneyimlerini programlarında halkla paylaşmaktadır.
	Japonya Genel Sigorta Birliği	Doğal afet riskini azaltmanın önemini anlatmak amacıyla ilkokul öğrencileri için eğitim programları düzenlenmektedir. Deprem sigortası alınmasını ve doğal afet hazırlığını teşvik etmek amacıyla eğitici videolar yayınlanmakta, reklamlar yayınlanmakta, poster ve afiş dağıtılmaktadır.

İnisiyatif 3: TSB'nin rolünün yeniden tanımlanması

Sektörel uyum, iç düzen ve gelişimi teşvik etmek amacıyla birliğin rolü yeniden tanımlanmalıdır.

- Sektörün strateji, özdenetim ve halkla ilişkiler çalışmaları etkin ve bütüncül bir bakışla yönetilmelidir:
- Stratejik:** Sigorta sektörünün rol oynayabileceği alanları belirlemek için ilgili kurumlarla çalışma grupları oluşturulmalıdır. Bu gruplar ve iç komiteler aracılığıyla önemli konular üstünde ortak paydada buluşulmalıdır.

- Öz denetim:** Sigorta şirketlerinin birbirleriyle ve diğer paydaşlarla etkileşimleri için etik ve uygulama prensipleri oluşturulmalı, ihlallere ilişkin kurallar belirlenmelidir. Sektörün iç düzenini sağlamaya yönelik, uyum gereksinimleri ve yaptırımlar gibi caydırma mekanizmaları tanımlanmalıdır. Disiplin komitesi, bağımsız üyelere oluşturulacak şekilde kurgulanarak etkin hale getirilmelidir (hazine/ eski üst düzey yöneticiler/ akademisyenler).

- PR ve kamu kurumları ile iletişim:** Sigortanın önemini ve gelişim alanlarını açıklamak amacıyla, bakanlıkların farklı yönetim kademelerini hedefleyen toplantılar planlanmalıdır (örneğin: finansmana erişim, sınırlı sigortalılık, sosyal hizmetlerin sürdürülebilirliği). Sektörün imajını iyileştirmek ve farkındalığı artırma amacıyla kamu kurumları ile ortak hareket edilmelidir.

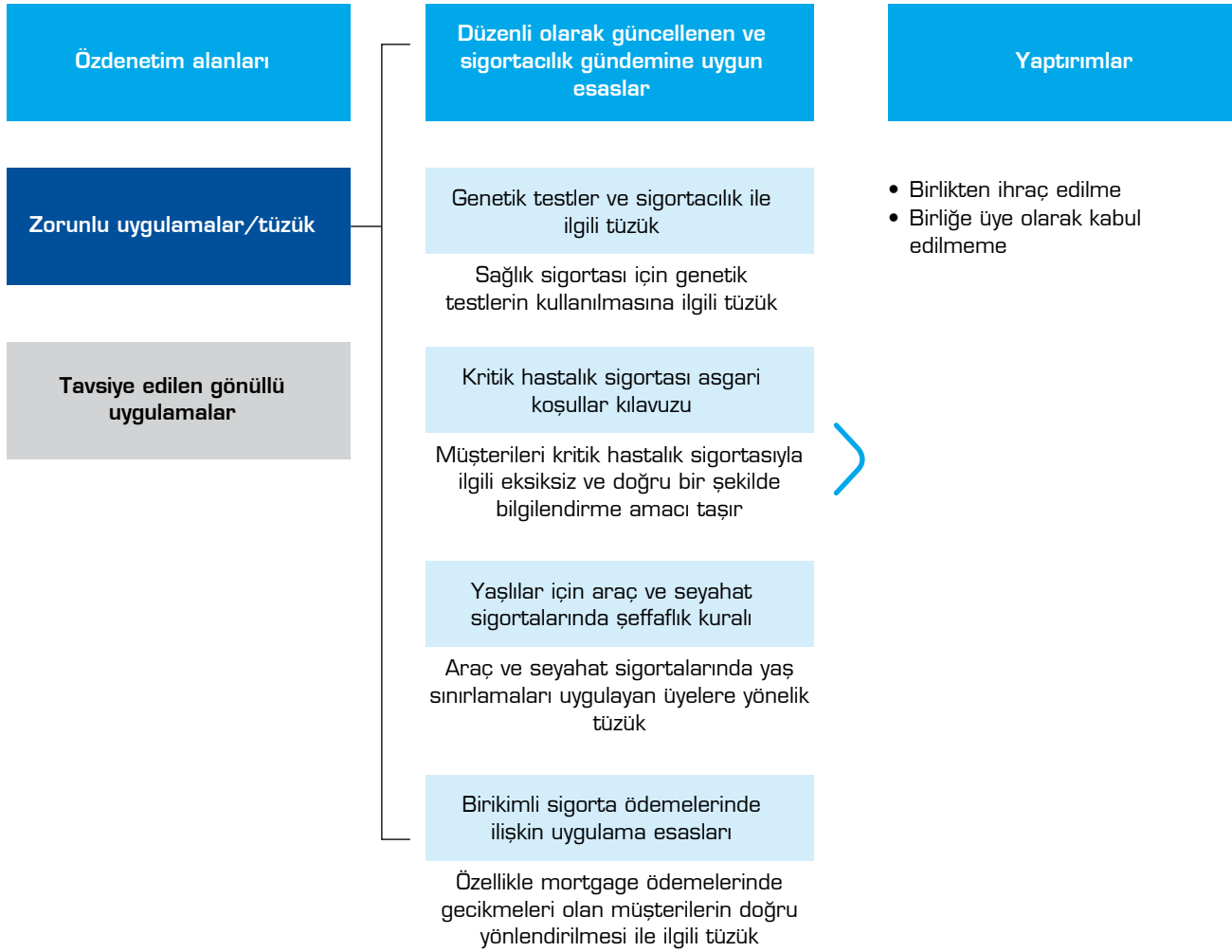
5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Şekil 35 Vaka çalışması: Birleşik Krallık'taki ABI'nin öz denetim rolü³³



VAKA ÇALIŞMASI: BİRLEŞİK KRALLIK'TAKİ ABI'NİN ÖZ DENETİM ROLÜ

ABI'nin öz denetim kapsamı



³³ Kaynak: ABI

- Bahsedilen değişiklikleri uygulayabilmek için birliğin yönetim yapısı (komiteler, seçim süreci, işleyiş prensipleri) yeniden düzenlenmelidir.

- Birliğin organizasyonel yapısı ve kaynakları yeniden gözden geçirilmelidir.

İnisiyatif 4: Güçlü ve bağımsız bir düzenleyici ve denetleyici kuruluş oluşturulması

Bağımsız bir düzenleme ve denetleme kurumu ile açık, tutarlı düzenlemeler ve sıkı finansal kontrol esasına dayanan bir düzenleme ve denetleme mekanizması kurulmalıdır.

- Sigortacılık için kurumsal bir düzenleme mekanizması oluşturulmalıdır:

- Gerekli organizasyonel yapıya ve kaynaklara (know-how, uzmanlık) sahip ayrı/bağımsız bir düzenleyici ve denetleyici kurum oluşturulmalıdır.

- Doğru seviyede temsil ve hesap verebilirlik sağlanmalıdır.

Şekil 36 Düzenleyici ve denetleyici kuruluşun yapısı

Kuruluş aşamasında için göz önünde bulundurulması gerekenler

Konumlanma	Organizasyon	Yetkinlikler	Finansman
• Üst düzey hükümet yetkililerine kolay erişim • Sektördeki oyuncuların verilerine kapsamlı erişim • Sektörle ilgili çıkarımların paylaşılması ve raporlanması	• İnsan kaynakları planlaması • Görevlerin belirlenmesi (düzenleme, denetleme, tüketicinin koruması) • Sorumluluklar, performans göstergeleri ve hesap verilebilirlik • Mevcut düzenleyici ve denetleyici kurumlardan bilgi aktarımı • Kalifiye iş gücüne ulaşmak için sağlanacak haklar	• Üst düzey sektör raporlaması yetkinlikleri • Fikir liderliği • Gelişmiş analitik yetkinlikler • InsureTech için sandbox platformlarının oluşturulması • Otomatize edilmiş süreçler	• Bağımsız bütçe • Sektördeki şirketlerden alınan ücretler, devlet bütçesinden alınan pay veya bunların birleşimiyle elde edilen karma bütçe



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Şekil 37 Vaka çalışması: Avusturya'daki denetleyici ve düzenleyici kuruluş³⁴



VAKA ÇALIŞMASI: AVUSTURYA'DAKİ DENETLEYİCİ VE DÜZENLEYİCİ KURULUŞ

Vaka çalışması 1: Avusturya (Entegre Model)

Düzenleyici ve Denetleyici Kurumlar

Avusturya Federal Finans Bakanlığı (BMF)	Avusturya Merkez Bankası (OeNB)	Avusturya Finansal Piyasalar Kurulu (FMA)
- Yasal çerçeveyi tanımlar ve geliştirir. - Yasal çerçeve daha sonrasında yasama sürecinden geçirilir.	- Ülkenin finansal ve makroekonomik istikrarını izler. - Bankacılık denetiminde doğrudan yer almaktadır.	Avusturya'daki tüm finansal kurumlar (bankacılık, sigortacılık, finans sektöründeki holdingler, borsalar) için tek denetleme kurumudur. - Finansal Piyasalar Kurulu izleme ve kontrol konularında mikro denetleyici bir rol üstlenir. Sigorta: Finansal Piyasalar Kurulu, Avusturya'daki yetkili tüm sigorta şirketlerini denetler. - Avrupa Ekonomik Alanı'nda yer alan sigorta şirketleri, Finansal Piyasalar Kurulu'ndan ek lisansa ihtiyaç duymaz.

Çıkarımlar

Entegre Modele Geçiş

- Avusturya'da 2002'de entegre denetleyici kurum kurulmuştur.
- Finanzmarktaufsichtsbehörde (Avusturya Finansal Piyasalar Kurulu), yasal dayanağa bağlı kurulmuş, tüzel kişiliğe sahip bağımsız bir kurumdur.

Entegre modelin Avusturya için avantajları

- Entegre yaklaşım Avusturya'nın birbirine güçlü bir şekilde bağlı finansal piyasasına uygundur.
- Entegre kuruluşlarda ihtiyati denetim ve tüketicinin korunması amaçları arasında dengenin kurulması daha kolaydır.
- Sektörler arası entegre mikro seviyede ihtiyati denetim, etkili bir risk analizi ve tutarlı bir yaklaşım sağlar.

■ Diğer departman ve komiteler ■ Merkez Bankası ■ Düzenleyici/Denetleyici Kurum

³⁴ Kaynak: Baker McKenzie Law Office, BMI, IMF

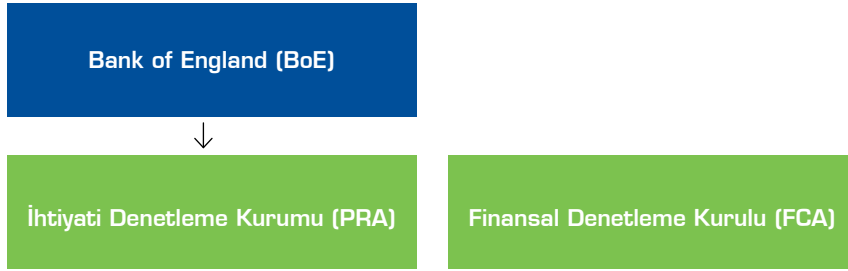
Şekil 38 Vaka çalışması: Birleşik Krallık'taki denetleyici ve düzenleyici kuruluş³⁵



VAKA ÇALIŞMASI: BİRLEŞİK KRALLIK'TAKİ DENETLEYİCİ VE DÜZENLEYİCİ KURULUŞ

Vaka Analizi 2: Birleşik Krallık (Twin Peaks Modeli)

Düzenleyici ve Denetleyici Kurumlar



- Tüm finansal hizmet firmalarının (sigorta, bankacılık vs.) finansal istikrarından sorumludur.
- PRA, sigorta sektöründe, poliçe sahiplerini korumak amacıyla sigorta şirketlerinin durumlarını kontrol etmektedir.
- PRA, sigorta şirketlerini soruşturmak, raporlama şartlarını uygulamak, riskleri değerlendirmek ve cezai işlem uygulamak gibi faaliyetlerde bulunmaktadır.

- AB ve uluslararası standartların uygulanması ve denetlenmesinden sorumludur.
- Etik uygulamalarla ve tüketicinin korunması ile ilgili sektör standartlarını belirler.
- Finans sektöründeki firmalardan toplanan aidatlarla finanse edilmektedir.

Çıkarımlar

Twin Peaks modeline geçiş

- Küresel finansal kriz sonrasında, Birleşik Krallık düzenleme ve denetlemede yeniden yapılanma sürecine girdi.
- Genel algı entegre yaklaşımın başarısız olduğu yönündeydi.
- Bu durum, entegre modelden; FCA'nın tüketicinin korunması ve etik unsurlardan, PRA'nın ise ihtiyati sorunlardan sorumlu olduğu Twin Peaks modeline doğru bir geçişe sebep oldu.

Geçiş Gerekçesi

- Modeldeki değişim daha müdahaleci ve kısıtlayıcı bir yaklaşıma sebep olmuştur:
 - Denetim, ileriye dönük bakışı sayesinde, olaylar gerçekleştikten sonra hareket etmek yerine, erken müdahalede bulunur.
- FSA altındaki düzenlemelere yönelik tarihsel yasal ve bürokratik yaklaşım, ihtiyati konular için yetersiz bulunmuştur.

Sigorta sektörü birliği (ABI)

- ABI, Birleşik Krallık'ta, önde gelen bir sigorta birliğidir.
 - Sigorta sektöründeki firmaların ~%90'ı üyedir (~250 üye).
- ABI,
 - Sigorta sektörü için lobicilik faaliyetleri yürütmekte ve düzenli olarak hükümetle ilişki içindedir (siyasetçiler, politika yapımcılar ve düzenleyicilerle iletişim halindedir).
 - Sektörün toplumdaki temsilcisi olarak, büyüyen ekonominin önemini ve sigortanın faydalarını vurgulamaktadır.
 - Tüketicilerin sigorta ürünlerini ve uygulamalarını anlamaları için çalışmaktadır.
 - Birleşik Krallık sınırları içerisinde ve ötesinde rekabetçi sigorta sektörünün destekçisidir.

■ Merkez Bankası ■ Düzenleyici/Denetleyici Kurum

³⁵ Kaynak: Baker McKenzie Law Office, BMI, IMF



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Şekil 39 Vaka çalışması: İspanya'daki düzenleyici ve denetleyici kuruluş³⁶

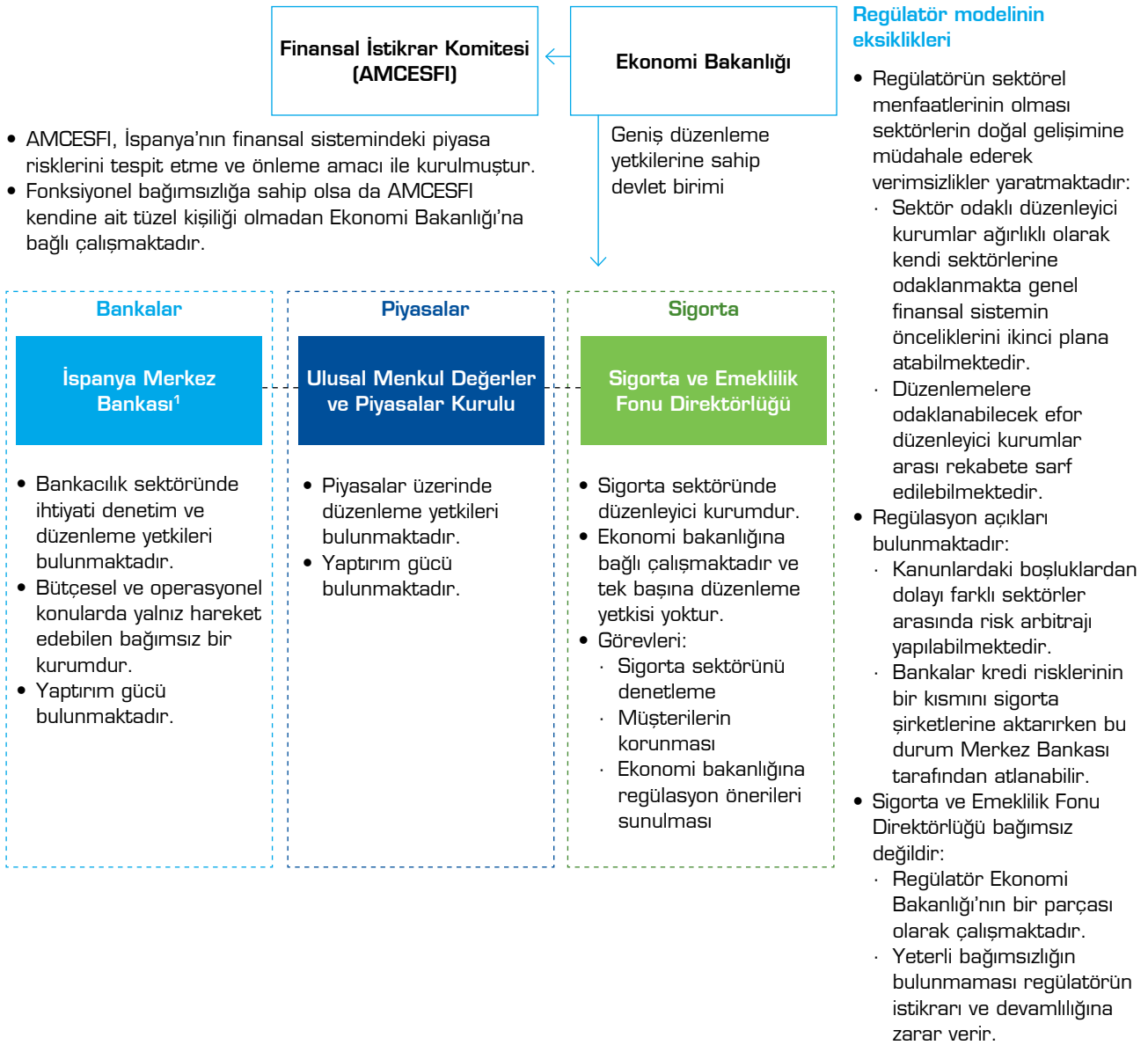


VAKA ÇALIŞMASI: İSPANYA'DAKİ DÜZENLEYİCİ VE DENETLEYİCİ KURULUŞ

Vaka çalışması 3: İspanya (Sektörel model)

İspanyadaki farklı regülatörler

Çıkarımlar



³⁶ Kaynak: Baker McKenzie Law Office, BMI, IMF



- Yeni düzenleyici ve denetleyici kurumun kurulması ile açıklık ve tutarlılığı artırabilmek adına mevcut düzenlemeler gözden geçirilmelidir:
 - Düzenlemelerin netliğini artırılmalı ve uygulama standartları oluşturulmalıdır.
 - Düzenlemeler, sektör ve akademinin iş birliği ile uzun vadeli ve çok paydaşlı bakış açısıyla mümkün olan en erken aşamada geliştirmelidir.
 - Düzenlemelerin artılarını ve eksilerini görebilmek için yeterli zamanı tanınmalıdır, düzenlemeler sıklıkla değiştirilmemelidir.
- Gelir tablosu, bilanço ve nakit akışı konusundaki finansal şeffaflığı artırmak adına daha sıkı takip ve kontrol sistemleri oluşturulmalıdır.
- Birlik ve düzenleyici kuruluş arasında, birliğin riskli uygulamalarda ve finansal istikrar konularında proaktif bir rol alabileceği bir iş birliği platformu kurulmalıdır.

İnisiyatif 5: Mevzuatın geleceğe hazırlıklı, stabil ve tutarlı hale getirilmesi

Değişen iş ortamının/ihtiyaçların gerekliliklerini karşılamak için mevcut düzenlemeler gözden geçirilmeli ve bir takım yeni düzenlemeler getirilmelidir.

- Genel sigortacılık faaliyetleri ile ilgili yasaların ve yönetmeliğin gözden geçirilmesi adına ortak bir çalışma grubu ve süreç oluşturularak düzenleyici kurum ile aşağıdaki başlıklar gözden geçirilmelidir:
 - Mevcut sigortacılık mevzuatının tutarlı ve net hale getirilmesi (TTK, tüketicinin korunması, sigortacılık mevzuatı) [Tutarlılık]
 - Etik uygulamaları tanımlayacak şekilde gözden geçirilmesi (Gelecek odaklılık)

- Bazı hayat ve anüite ürünleri ve vergi mevzuatları ilişkili engeller [Tutarlılık]
- Diğer kritik alanlar
- Finansal şeffaflığı artırmak adına UFRS17 ve "solvency" uygulamalarına geçiş hızlandırılmalıdır.
- Mevcuttaki "onay al ve kulan" prosedürü yerine farklı ürün onaylama süreçleri değerlendirilmelidir (Gelecek odaklılık).
 - "Kullan ve onay al": Ürün belirli bir hacme ulaşmadan önce onay gerekmez (örneğin, toplam prim veya ürün sahibi sayısı bakımından).
 - "Rekabetçi": Ürün belirli ana prensiplere uygun olduğu sürece onay gerektirmez.
- InsurTech şirketleri için sand-box çerçevesinin (yeni sigorta çözümlerinin denendiği ve değerlendirildiği pilot düzenleyici kurumu içeren platform) kurulması sağlanarak sektörün inovasyon alanında gelişmesi sağlanmalıdır (Gelecek odaklılık).

İnisiyatif 6: Özel sigortanın sağlık sistemindeki rolünün kurgulanması

Sektörün, kamunun artan sağlık finansmanı yükü ve yaşlanan nüfusun sağlık sistemi üzerindeki etkisi göz önünde bulundurularak rolü belirlenmeli ve tamamlayıcı sigorta başta olmak üzere, özel sağlık sigortasının gelişimi desteklenmelidir.

- Yetkililer nezdinde farkındalık yaratılmalıdır:
 - Devletin artan sağlık sistemi yükü kapsamlı şekilde değerlendirilmeli ve farklı ülkelerden devletlerin bu yükü sigortacılarla paylaştığı örnekler sunulmalıdır.

- Yaşlanan nüfus ve yaşlı nüfus bağımlılık oranı hakkındaki kaygılar konuşulmalı ve sağlık sistemi/uzun süreli bakım için uzun vadeli planlar tartışılmalıdır.
- Sağlık sisteminin finansmanı konusunda sigortacıların rolü kararlaştırılmalıdır:
 - Sigortacıların finansmanı destekleyebileceği alanlar belirlenmelidir (örneğin, hangi maliyetler/teminatlar özel sektöre transfer edilebilir).
 - Aşamalı olarak kamu yükünü üstlenmek adına (kararlaştırılan alanlarda) mevcut özel sağlık sigortası ürünleri gözden geçirilmeli ve gereken durumlarda yeni ürünler geliştirilmelidir (örneğin, tamamlayıcı ve destekleyici sigortalar).
 - Uzun süreli bakımın finanse edilmesindeki ortak çalışma prensipleri tanımlanmalı ve bu kapsamda ilgili ürünler tanıtılmalı ve devletin desteği istenmelidir.
- Açık ve anlaşılır standart kapsamlı ürün grupları oluşturulmalı ve teminatların belirlenen kapsamda kademeli özel sigortasına yer açılması amacıyla ilgili kurumlarla ile bir geçiş planı tasarlanmalıdır.
- Avrupa'da, Hollanda'nın özel sağlık sigortasını zorunlu tutması örneğinde görüldüğü üzere, birçok devlet bazı riskleri özel sektöre aktarmak amacıyla harekete geçmiştir. Fransa'da, kamu sağlık hizmetlerindeki çeşitli eksiklerden ve kesintilerden ötürü, genellikle özel sağlık sigortası tercih edilmektedir. Özetle, devlet "hayırsever baba" rolünden uzaklaşmış ve sigorta sektörü aracılığıyla sosyal transferi mümkün kılmıştır.



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Şekil 40 Seçili Avrupa ülkelerindeki özel sağlık sisteminin ulusal sağlık sistemindeki rolü³⁷

SEÇİLİ AVRUPA ÜLKELERİNDEKİ ÖZEL SAĞLIK SİSTEMİNİN ULUSAL SAĞLIK SİSTEMİNDEKİ ROLÜ

Birçok devlet, sağlık reformu çerçevesinde, sağlık sistemindeki payını azaltmakta ve bu alandaki yasal çerçeveyi oluşturmakla yetinmektedir.

Hollanda



- Hollanda'da devletin amacı, sosyal sağlık sisteminin öne çıkarılması, evrensel sağlık sistemi ile herkese belirli bir kalitenin üzerinde hizmet verilmesiydi. Ancak, devlet beklenenden daha çok artan sağlık harcamalarını kontrol altına alabilmek için 2006 yılında sağlık sisteminde reform yapmıştır.
- Sağlık harcamalarında kamunun en büyük paydaş olduğu dönemlerde artan bekleme süreleri ve düşen hizmet kalitesi sebebiyle 2006 yılında sağlık sistemi özelleştirilerek özel sağlık sigortası herkes için zorunlu hale getirilmiştir.

Almanya



Özel sağlık sigortası 2 temel grup için sosyal güvenlik sistemine alternatif olarak kullanılmaktadır: serbest çalışanlar ve memurlar (sağlık harcamalarının bir kısmı kendilerine işverenleri tarafından iade edilmektedir), sosyal güvenlik sisteminden ayrılıp özel sigortaları tercih edenler

Fransa



- Fransa'daki ulusal sağlık sigortası tüm çalışanları kapsamakta fakat tüm branşlarda güvence sağlamamaktadır. Sistemde aşırı ve gereksiz kullanımın önüne geçmek için farklı oranlarda kesintiler uygulanmaktadır.
- Kamunun karşılamadığı miktarları tamamlama ihtiyacından dolayı özel sağlık sigortasına talep artmıştır. Ulusal sistemin kapsamı zaman içinde giderek daraldığı için Fransa'da özel sağlık sigortasına talep artmıştır. Özel sağlık sigortasına sahip nüfus oranı 1960'ta %33 iken 2000'de %86'ya çıkmıştır.

Belçika



Tamamlayıcı sağlık sigortası, sosyal güvenlik kapsamında olmayan masraflar için satın alınmaktadır. Şirketlerin büyük bir kısmı, tamamlayıcı sağlık sigortasını çalışanlarına yan hak olarak sunmaktadır.

İnisiyatif 7: Zorunlu trafik sigortasının gider verimliliği artırılmalıdır.

Zorunlu trafik sigortasının gider verimliliği; etkin veri kullanımı, teknolojik gelişmeler ve gerekli önlemlerle artırılmalıdır ve orta-uzun vadede serbest piyasa düzenine geçilmelidir:

- Güncel sistemde büyük çaplı değişiklikler olmadan, zorunlu trafik sigortasının masraflarını azaltmak için bir takım adımlar atılmalıdır:
 - Güncel sınırlar dâhilinde daha seçici bir "ödül ve ceza" sistemi kullanılmalıdır (veya güncel

sistemde küçük çaplı değişiklikler yapılmalıdır).

- Risk havuzu ve kademeler için yeni basamaklarla detay seviyesi artırılmalıdır.
- Prim hesaplanması için ceza geçmişi de dikkate alınmalıdır.
- Sürücülerin daha iyi sınıflandırılabilmesi için yeni faktörler test edilmeli ve açıklayıcı gücü yüksek faktörler kullanılmalıdır.
- Telematik ve diğer teknolojik araçlar yardımıyla "kullanım bazlı" sigorta müşterilere sunulmalı

ve sürücü davranışları aktif olarak izlenerek fiyatlamaya yansıtılmalıdır.

- Karayolları Genel Müdürlüğü ve belediyeler ile işbirliği içerisinde sık kaza gerçekleşen ve yüksek hasar maliyeti olan bölgelerde önlemler alınmalıdır.
- Tazminat taleplerinin doğrulanması konusunda polis ile beraber çalışarak MOBESE ve sürücü sicili gibi dış kaynaklar yardımıyla suistimalin önüne geçilmelidir.
- Serbest piyasa düzenine geçilmesi (uzun dönem): Yetkililerin tavan

fiyat uygulamasının kaldırılması konusundaki endişeleri giderilmelidir (örneğin, ürün arzının sürdürülebilirliği konusunda güven verilmesi).

İnisiyatif 8: İkinci Kademe Emeklilik Sistemi ışığında hayat sigortasının konumlandırılması

Hayat sigortasının konumlanması netleştirilmeli (örneğin, emeklilik ve hayat ürünlerinin farklılaşması), anüite ürünlerinin öne çıkarılması ve vergi avantajlarının getirilmesiyle birikimli hayat ürünleri çeşitlendirilmelidir.

- İkinci kademe emeklilik sisteminin esaslarının belirlenmesinden sonra birikimli hayat sigortaları orta ve uzun vadeli tasarruf ihtiyaçlarına yönelik yeniden konumlandırılmalı, vergi avantajları artırılmalı ve yatırım ürünleri konusunda geleneksel bankacılık ve emeklilik ürünlerinden farklılaşmak için düzenlemeler yapılmalı ve yetkinlikler geliştirilmelidir.
- Anüiteler ile ilgili düzenlemeler gözden geçirilerek, uygulamada doğabilecek engeller adreslenmeli ve yeni emeklilik sistemini tamamlayıcı anüite ürünleri sunulmalıdır. 56 yaş üzerindekiilerin çeşitli hayat sigortası ürünlerine erişimlerin önündeki engeller kaldırılmalıdır (örneğin; YP anüiteler, taksitler).
- Devletin özel eğitim kurumlarına yönelik vatandaşlara sağladığı avantajlar eğitim sigortalarına aktararak geliştirilmelidir.
- Uzun süreli bakım sigortaları hizmet sektörü ile beraber geliştirilmeli ve devlet katkısı getirilmelidir.
- Katılım temelli hayat sigortası başta olmak üzere, farklı yaşam tarzlarına uygun ürünler geliştirilmelidir (örneğin; birikimli hac/umre sigortası, dini eğitim sigortası vb.).

İnisiyatif 9: Zorunlu sigortalardaki sigortalılık oranının artırılması

Takip mekanizmaları ve inisiyatiflerle zorunlu trafik ve zorunlu deprem sigortalılık oranının artırılması

- Zorunlu deprem ve zorunlu trafik sigortaları başta olmak üzere, sigortalılık oranını artırıcı

aksiyonların tanımlanması için çalışma grupları kurulmalıdır.

- Türkiye için özelleşmiş çözümler geliştirmek adına, aşağıda örnekleri bulunan alternatif seçeneklerin artı ve eksilerini değerlendirilmelidir:

- Zorunlu trafik sigortalılık oranının artırılması
- Sigortalanmama durumlarında uygulanan yaptırımların artırılması
- Sigortasız araçları tespit ve takip etmek için emniyet birimleriyle ortak çalışılması
- DASK'taki sigortalılık oranının artırılması:
 - Sözleşme sürekliliğinin artırılması
 - Sigorta sözleşmelerinde otomatik yenilenme maddelerinin eklenmesi
 - DASK'ın iptali durumunda alternatif sözleşmelerin zorunlu tutulması
 - Sigortalılık oranını ve DASK penetrasyonunu artırmak amacıyla tüketici veri tabanından yararlanılması
 - Elektronik ödeme ve taksitlendirme seçenekleri sunulması ve şirketler tarafından teşvik edilmesi

İnisiyatif 10: Kapsamlı dijitalleşmeye ilişkin sağlayıcı etmenler

Tamamen dijital ürünlerin ve sistemlerin (uçtan uca) kullanılması amacıyla yasal engeller kaldırılmalı ve açık ve tutarlı standartlar/ uygulamalar teşvik edilmelidir:

- Düzenleyici ve denetleyici kuruluşla, sigorta ürünleri için e-imza ve müşterilere bildirim için dijital kanalların kullanılmasının benimsenmesini teşvik etmek amacıyla iş birliği yapılmalıdır:
 - Pilot dijital çözümler ve ilgili düzenlemeleri geliştirmek amacıyla sigorta şirketleri ve teknoloji sağlayıcılarını bir araya getiren bir çalışma grubu oluşturulmalıdır.

- Belirlenmiş düzenlemelerin uygulanabilirliğini test etmek amacıyla devlet yetkilileriyle çalıştaylar düzenlenmelidir ve etkilenecek olan mevcut düzenlemeler belirlenmelidir.

- Yeni/Düzenlenmiş mevzuatın uygulanmasına yönelik aksiyon planları belirlenmelidir.

İnisiyatif 11: Kapsayıcılığın artması amacıyla ürün ve kanal çeşitliliğinin artırılması

Temel branşlarda sınırlı sigortalılık oranı azaltılarak ve az hizmet alan kitlelere (düşük gelir, KOBİ vb.) yönelik kanallar ve ürünler çeşitlendirilerek sigortalanma oranı artırılmalıdır.

- Odaklı ve planlı bir yaklaşımla koruma açığı kapatılmalıdır:
 - Temel sigorta ürünleri için farkındalığı artırmaya vurgu yapılmalıdır (ör. kasko ve konut sigortası).
 - Hâlihazırda ilgi gören ürünleri geliştirmeye odaklanılmalıdır.
 - Kredi ve kefalet ürünleri: Seçilmiş sektörlerle odaklanılmalı ve finansal sigorta ürünlerini desteklemek amacıyla ilgili birliklerle iş birliği yapılmalıdır.
 - Katılım sigortacılığı: Teklifler çeşitlendirilmeli ve farkındalık yaratmak adına bankacılık sektörüyle iş birliği artırılmalıdır (ör. Katılım temelli tasarruf ürünleri, hac seyahat sigortası vb.).
- Kapsayıcılığı artırmak amacıyla modeller geliştirilmelidir (sigorta alım gücü olmayan kesimlere hitap etmek için): Mevzuata ilişkin çerçeve oluşturulmalı ve düşük gelirli haneler, mikro işletmeler ve KOBİ'ler için mikro sigorta ürünleri piyasaya sürülmelidir.



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Şekil 41 Mikro işletme ve KOBİ'lere yönelik mikro sigortalar



Peru Çoklu risk teminatı

Finansal kurumlarla iş birliği yaparak küçük işletmelere kredi ilişkili çeşitli ürünler sunarlar.



Çeşitli sigorta ürünlerinin arzında iş birliği yapılacak yeni kanallar tespit edilmelidir; sigorta bilincini artırmak adına ilgili sektör birlikleriyle



Filipinler Paket olarak satılan ürünler

Perakendecilere odaklı sigorta paketleri yaratılmıştır. Ayrıca çeşitli bireysel ürünler de bu mağazalar aracılığıyla piyasaya sunulur.



(ihracatçılar birlikleri, organize sanayi bölgeleri), yeni satış kanallarının ve ortak iş birliklerinin önünü açacak düzenlemeleri oluşturmak için



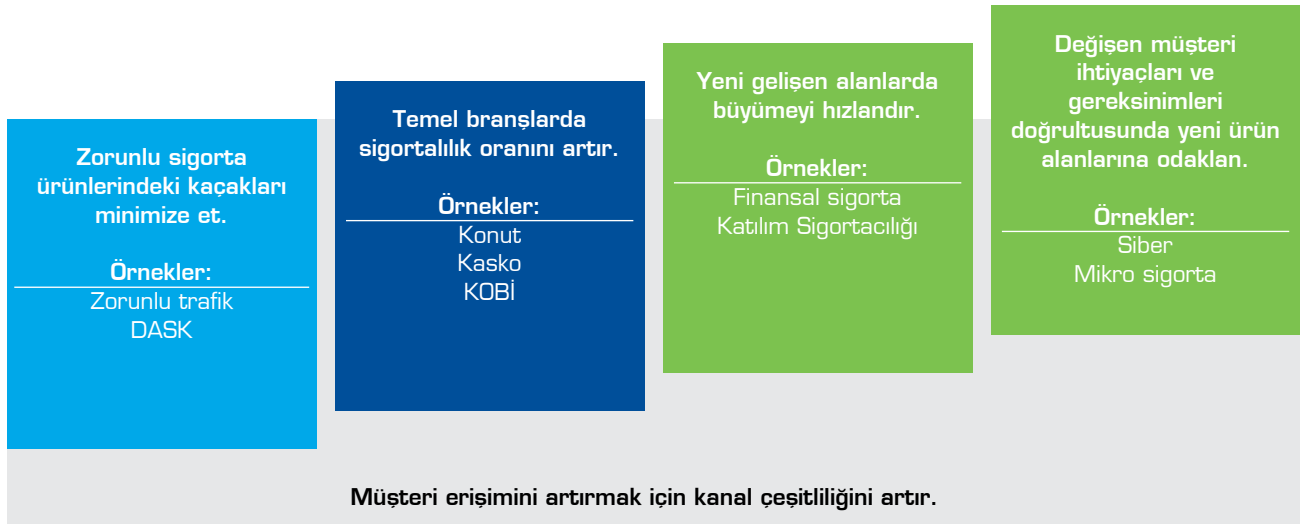
Pakistan Özel sağlık ve hayat sigortası

1000 Dolar'dan 5000 Dolar'a kadar olan teminatlarla KOBİ sahiplerine sunulan hayat sigortaları mevcuttur. Bu paketler hastane yatışlarında nakit desteği de sağlamaktadır.



ilgili otoritelerle (BTK, EPDK vb.) çalışılmalıdır.

Şekil 42 Koruma açığını kapatmak için odaklanılacak ana alanlar



İnisiyatif 12: Sektör çalışanlarının yetkinliklerinin artırılması

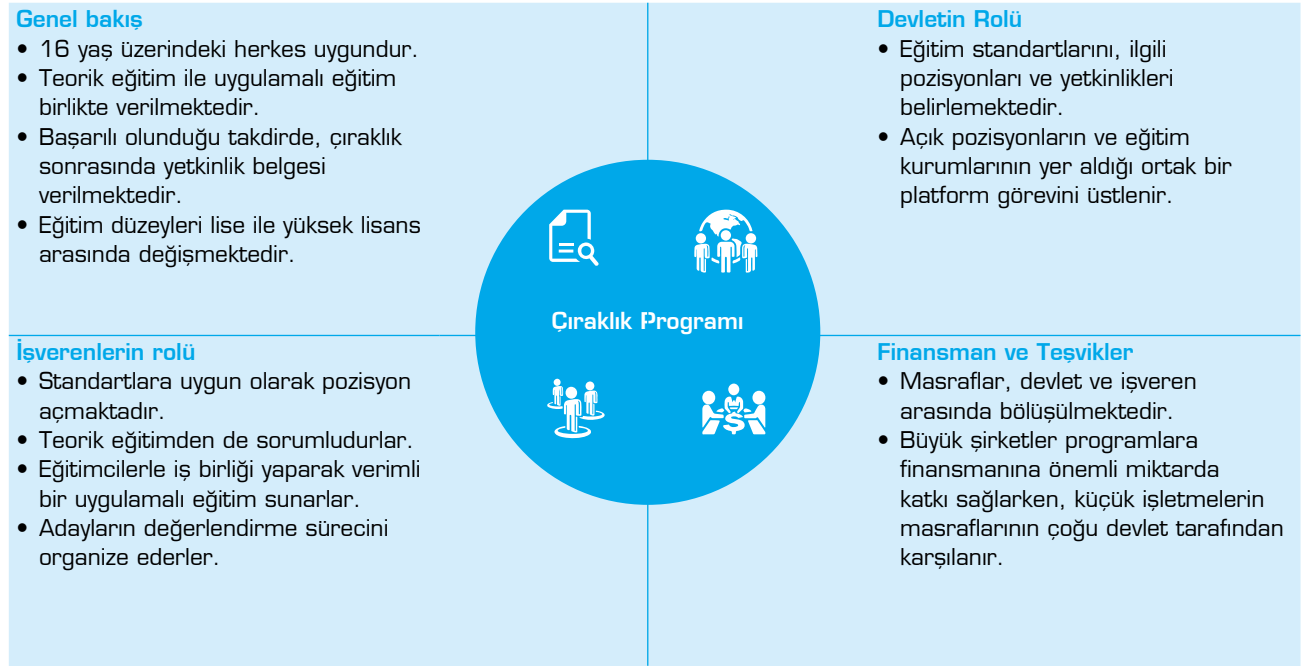
Kalifiye iş gücünde sigortaya ilgi uyandırılarak ve mevcut iş gücü eğitilerek sektörün idari ve teknik rollerdeki insan kaynakları kalite ve becerisi artırılmalı

- Üniversitelerle iş birliği içinde mevcut yetenek havuzu genişletilmelidir:
- Üniversite kapsama planı geliştirilmelidir.
- Sigorta şirketlerinin ve TSB'nin dâhil olduğu farkındalık programlarının yürütülmesidir (ör. sigorta şirketi yöneticilerinin ders, konferans, seminer ve çalıştaylara katılması ve katkıda bulunması).
- Müfredatın oluşturulması sürecine katılım sağlanmalı ve TSB ile ortak sigortacılık istihdamını destekleyici burs programları oluşturulmalıdır.
- Yetenek yetiştirme programları oluşturulmalıdır:
- Hükümet yetkilileriyle yetenek yetiştirme programları için standartlar belirlenmelidir.
- TSB koordinasyonu ile sigorta şirketlerinde yetenek yetiştirme pozisyonları açılmalıdır ve çalışmalar takip edilmelidir.

Şekil 43 Vaka Çalışması: Birleşik Krallık'taki çıraklık modeli³⁸



VAKA ÇALIŞMASI: BİRLEŞİK KRALLIK'TAKİ ÇIRAKLIK MODELİ



³⁸ Kaynak: apprenticeship.gov.uk

- Hasar, sigortalama ve satış gibi birimlere ileri analitik araçların ve süreç otomasyonunun getirilmesi sürecinde sigorta şirketlerine yol göstermesi için TSB üzerinden bilgi paylaşımı platformları (seminerler, ortak uygulamalar vb.) oluşturulmalıdır.



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

İnisiyatif 13: Veri analitiği/paylaşımı etkinliğinin artırılması

Veri kalitesi ve kapsamını artırarak sektör içi veri analitiği ve paylaşımının geliştirilmesi ve gelişmiş karar alma mekanizmalarını hayata geçirmeye elveren yeni veri tabanları yaratılmalıdır.

- Sektörde mevcut veri havuzunun kapsamı ve kalitesi artırılmalıdır:
 - Sigortacılardan alınan verinin belli bir standarda bağlanması için veri sözlüğü oluşturulmalıdır.
 - Veriler için kalite standartları ve metrikler belirlenmelidir (örneğin, bütünlük ve geçerlilik).
- Ana veri tabanlarındaki verilerin kalitesinin takibi ve raporlanması yoluyla gerekli noktalarda gelişim sağlanmalıdır.
- Var olan veri tabanını geliştirmek amacıyla sigorta şirketlerinden toplanacak yeni veri alanları belirlenmelidir.
- Veri tabanları KKB, telekom ve altyapı kuruluşlarından alınabilecek verilerle zenginleştirilmelidir.
- Farklı iş alanları için sektör geneli raporlar düzenlenerek katma değerli analizler yapılmasına olanak sağlanmalıdır (ham veri yerine aksiyon alınabilir metrikler).
- Yeni veri konsorsiyumları ve işbirlikleri yapılmalıdır. - örneğin: sigorta suistimali ile mücadele, sigortalı risk skorlaması, adrese dayalı sigorta kaydı vb.
- Devlet ve bakanların gündemleri ile uyumlu çalışmalar, analizler ve stratejik raporlar oluşturulmalı ve yeni iş birliği fırsatları yaratılmalıdır.
- Acenteler desteklenerek, "Müşterini tanı" çalışmalarına girdi olacak acente müşteri verilerinin paylaşımı sigorta şirketleri tarafından teşvik edilmelidir.

Şekil 44 Seçili Avrupa ülkelerindeki sigorta veri tabanları³⁹

Örnek veri tabanları

Veri tabanı	Ülkeler	Açıklama
FICO		Konut ve araç sigortası satan şirketler için, müşterilerin kredi skorlarını baz alan bir "sigorta skoru" hesaplamaktadır.
Sigorta Suistimali Bürosu ve Sigorta Suistimali Sicili		- Sigorta Suistimal Sicili (IFR), ABI tarafından finanse edilmekte ve Sigorta Suistimali Bürosu tarafından yönetilmektedir. Sektör genelinde sahtecilik ve suistimal veri tabanını hizmete sunmaktadır. - IFB, ileri düzey analitik yazılımlar ve ihbar hattı ile organize sigorta sahteciliğini engellemek için emniyet güçleri ve sigorta şirketleri ile de beraber çalışmaktadır.
Sigorta Suistimali Engelleme Departmanı		- Sigortacılık ile ilgili suçların engellenmesi amacıyla uzman bir emniyet gücü olarak Sigorta Suistimali Engelleme Departmanı (IFED) kurulmuştur. - IFED, ABI ve Lloyds tarafından finanse edilmektedir ve suistimalin önlenmesi amacıyla sigorta şirketleri ve diğer emniyet birimleri ile ortak hareket etmektedir.
Informa - HIS		- Araç, kaza, konut, hayat ve sorumluluk sigortaları için veri tabanıdır. - Sigorta suistimalini engellemeyi amaçlamaktadır.

³⁹ Kaynak: CIL, FICO, Informa HIS

İnisiyatif 14: Acentelerin geleceğe hazırlanması

Acentelerin finansal sürdürülebilirliği, konumlanmalarının netliği gibi konuların ele alınması ve geleceğin gereksinimlerine hazırlanmalarının sağlanması

- Acenteler için geleceğe dönük yeni stratejiler hazırlanmalıdır: Dijitalleşmenin ve yeni düzenlemelerin getireceği zorluklara karşı mevcut stratejileri gözden geçirmek amacıyla TSB, TOBB (SAİK) ve diğer paydaşların da içinde bulunduğu çalışma grupları kurulmalıdır.
- Acenteler sınıflandırılmalı ve bu sınıflar için farklı lisanslama süreçleri belirlenmelidir:

- Acente kategorilerinin belirlenmesi (ürün, coğrafya, çalışan sayısı ve prim üretimi gibi eksenlerde)
- Münhasır acente, çoklu acente ve broker tanımlarının netleştirilmesi
- Bu tanımlar çerçevesinde lisanslama ve eğitim gereklilikleri belirlenmesi
- Acentelerin iş modellerinin sürdürülebilir olması için yeni acente modelleri oluşturulmalıdır (örneğin: acentelerin konsolidasyonu, acentelerin sigorta şirketlerinin yalnızca satış kolu olarak konumlandırılması vb.).
- Münhasır acente modeli teşvik edilmeli ve bu sayede acentelerin, sigorta şirketlerinin profesyonel

ve teknolojik imkânlarından yararlanabilmesinin önü açılmalıdır.

- Artan uyumluluk ve veri analitiği maliyetlerini taşıyamayan küçük acenteler için sigorta şirketleri ile acenteler arasında platformlar (düzenleme bilgilendirme platformu, ürün rehberleri, süreç geliştirme rehberleri) oluşturulmalıdır.
- Uluslararası piyasalarda, brokerlar ve acenteler farklı konumlanmışlardır. Müşterilerle komisyon bazlı çalışan brokerlar genellikle daha karmaşık sigorta ihtiyaçlarını karşılarken; acenteler, sigorta şirketlerinin temsilcileri olarak, satış performanslarına kazanç sağlarlar.

Şekil 45 Seçili piyasalarda broker ve acentelerin rolü⁴⁰

SEÇİLİ PİYASALARDA BROKER VE ACENTELERİN ROLÜ

Seçili piyasalarda broker ve acentelerin rolü
Örnekler

							
	Broker	Kısmi münhasır acente	Münhasır acente	Broker	Münhasır acente	Broker	Münhasır acente
Sigorta Şirketi	4+	En fazla 4	Maaş	1+	1	1+	1+
Çalışanlara Ödeme	Komisyon	Komisyon	Bireyler	Komisyon	Maaş veya komisyon	Komisyon	Komisyon
Hedef Kitle	Kurumsal müşteriler	Bireyler		Kurumsal müşteriler	Bireyler	Kurumsal müşteriler / KOBİ	Bireyler / KOBİ
Finansal Yükümlülükler	5 bin £ veya gelirin %2,5'i (daha yüksek olan ödenir.)			Belirlenmiş bir yükümlülük bulunmamaktadır.	17 bin £ veya gelirin %4'ü (daha yüksek olan ödenir.)	250 bin £	25 bin £
Lisans Gerekliliği	✓			✓		✓	✓
Zorunlu Tazminat Sigortası	1,5 milyon £ veya gelirin %10'u			Yıllık 1,7 milyon £	Sigorta şirketi riski üstlenir.		100 bin £

⁴⁰ Kaynak: AXCO

Birleşik Krallık ve Almanya'da brokerler müşterilerinin bağımsız temsilcileri olarak hareket ederler, büyük şirketlerin kendi sigorta brokeri mevcuttur.



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Şekil 46 Seçili piyasalarda broker ve acentelerin rolü⁴¹



İSPANYA'DA SİGORTACILIK ROLLERİ İÇİN LİSANS GEREKSİNİMLERİ

İspanya'da sigortacılık rolleri için lisans gereksinimleri

	Gereklikler	Pozisyonlar
A Grubu	500 saatlik eğitim - Üniversite diploması - Yetenek testi	Broker, çoklu acenteler ve bankalardaki müdürler ve teknik direktörler
B Grubu	200 saatlik eğitim - Lise diploması - Yetenek testi	- Münhasır acenteler ve münhasır bankasürans çalışanları - Müşteri danışma ve destek ekipleri
C Grubu	50 saatlik eğitim - Yetenek testi	- Destek ekipleri - Satış yapmayan çalışanlar

- Broker firmalarında ve çoklu acentelerde yönetimin en az %50'si A Grubu çalışanlarından oluşmalıdır.
- Münhasır araçlardan yönetimin %50'si B Grubu çalışanı olmalı
- Brokerler en az 3 sigorta şirketi ile çalışmalıdır.
- Mesleki eğitimin içeriği fazlasıyla kapsamlıdır. Eğitimde ele alınan konuların bir kısmı şunlardır:
 - Veri güvenliği
 - Kara para aklama
 - Pazarlama vb.

⁴¹ Kaynak: AXCO

5.4. Stratejik yol haritası

Stratejik inisiyatifler beklenen etkileri ve uygulama kolaylıklarına göre üç aşamada önceliklendirilmiştir. Bu bağlamda, daha fazla etki yaratacak ve uygulanması daha kolay olan inisiyatifler daha yüksek önceliklendirilmiştir.

Beklenen etki, 3 faktör ele alınarak değerlendirilmektedir:

- **Sektöre faydalar:** Sigorta şirketi CEO'larının sektörün öncelikleriyle ilgili ankete cevapları.

- **Sigortalıya faydalar:** Risk yönetimi ve koruma sağlanması; ürünlere ve kanallara kolay erişim gibi faydalar. Faydaların kapsamı görüşmelere ve uzman görüşlerine bağlı olarak az-orta-çok şeklinde belirlenmiştir.
- **Devlete faydalar:** İnisiyatiflerin devletin hedefleriyle uyumu. Uyumun kapsamı görüşmelere ve uzman görüşlerine bağlı olarak az-orta-çok şeklinde belirlenmiştir.

Beklenen etki penetrasyona katkı bakımından ölçülmüştür.

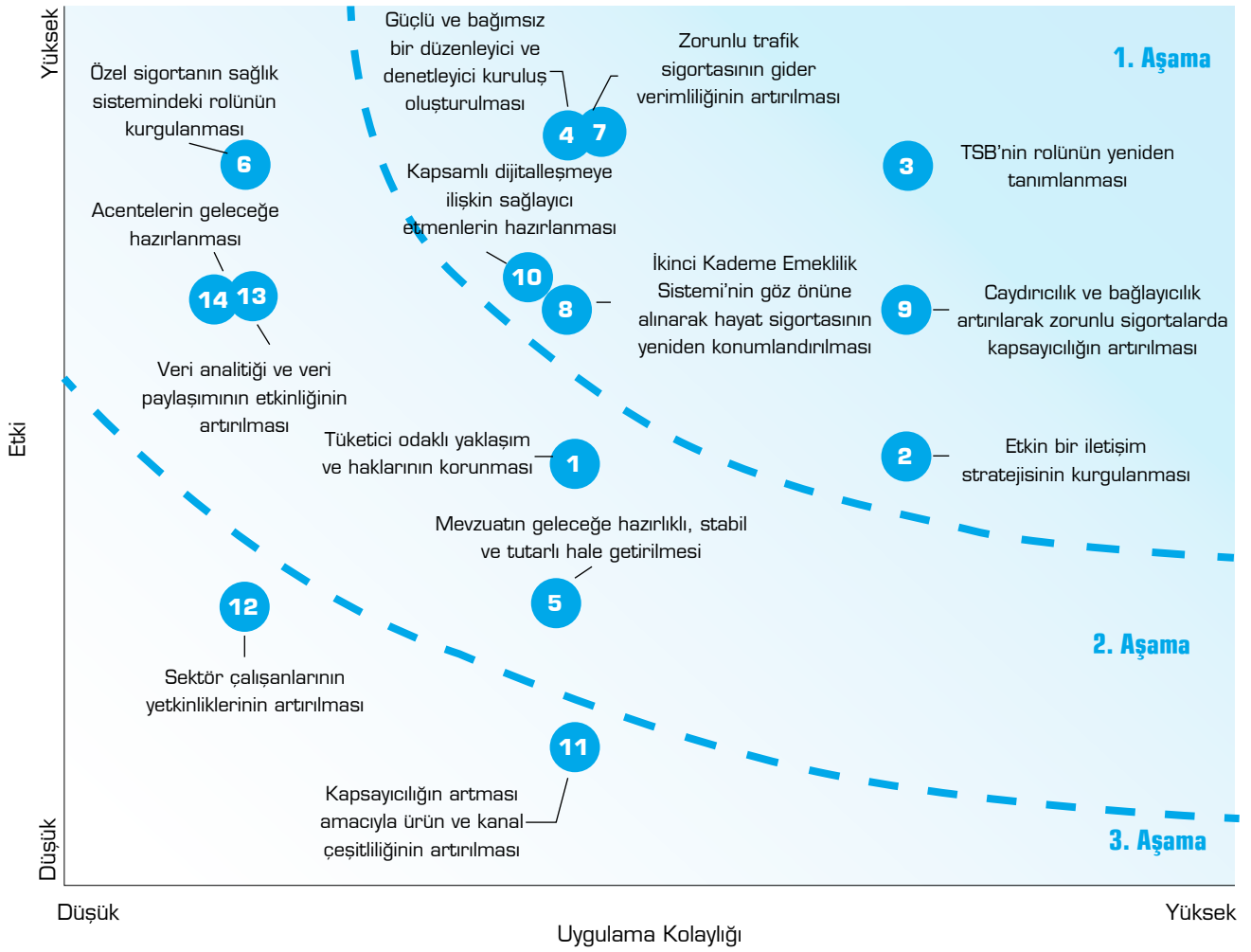
Uygulama kolaylığı 2 faktör ele alınarak değerlendirilmektedir:

- **Karmaşıklık:** İnisiyatifin gereken çaba ve ilgili paydaşlar açısından karmaşıklığı
- **Hazır olma durumu:** Yetkinlik ve istekliliğin artmasıyla, inisiyatifin uygulanmasının kolaylaşması

Yapılan önceliklendirmeye göre, stratejik inisiyatiflerle üç aşamalı stratejik bir yol haritası oluşturulmuştur.

Şekil 47 Stratejik inisiyatiflerin önceliklendirilmesi

İnisiyatiflerin önceliklendirilmesi

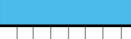


Stratejik inisiyatiflerin yol haritası 3 yıllık bir süreci kapsamaktadır. İlgili aksiyonlar ve aksiyonların hayata geçirileceği tarihler planlama aşamasında belirlenmelidir.



5. SEKTÖRÜN VİZYONU, STRATEJİK HEDEFLERİ VE YOL HARİTASI

Şekil 48 Stratejik yol haritasının uygulama planı

İnisiyatifler		2019	2020				2021				2022				Paydaşlar
		4Ç	1Ç	2Ç	3Ç	4Ç	1Ç	2Ç	3Ç	4Ç	1Ç	2Ç	3Ç	4Ç	
Planlama ve proje yönetimi															
1. Aşama	Caydırıcılık/bağlayıcılık artırılarak zorunlu sig. kapsayıcılığının artması														Düzenleyici/Denetleyici Kurum, TSB
	Güçlü ve bağımsız bir düzenleyici/denetleyici kuruluş oluşturulması														Düzenleyici/Denetleyici Kurum, Hazine ve Maliye Bakanlığı
	TSB'nin rolünün yeniden tanımlanması														TSB
	Etkin bir iletişim stratejisinin kurgulanması														TSB
	Zorunlu trafik sigortasının gider verimliliğinin artırılması														TSB, Sigorta şirketleri
	İkinci Kademe Emeklilik Sistemi ışığında hayat sig. konumlandırılması														TSB, Sigorta Şirketleri, Düzenleyici/Denetleyici Kurum
	Kapsamlı dijitalleşmeye ilişkin sağlayıcı etmenlerin hazırlanması														Düzenleyici/Denetleyici Kurum, TSB
2. Aşama	Veri analitiği/paylaşımı etkinliğinin artırılması														TSB, SBM, Sigorta Şirketleri
	Acentelerin geleceğe hazırlanması														TSB, TOBB, SAIK
	Özel sigortanın sağlık sistemindeki rolünün kurgulanması													TSB, Sağlık Bakanlığı, Sigorta Şirketleri, Düzenleyici/Denetleyici Kurum	
	Tüketici odaklı yaklaşım ve haklarının korunması													TSB, Sigorta Şirketleri	
	Mevzuatın geleceğe hazırlıklı, stabil ve tutarlı hale getirilmesi													Düzenleyici/Denetleyici Kurum	
3. Aşama	Sektör çalışanlarının yetkinliklerinin artırılması													TSB, TSEV, Sigorta Şirketleri	
	Kapsayıcılığın artması amacıyla ürün ve kanal çeşitliliğinin artırılması													TSB, Sigorta Şirketleri	



Planlama ve başlangıç



Genişletme ve geliştirme

Arařtırma Birimi
Türkiye Sigorta Birliği
arastirma@tsb.org.tr

www.tsb.org.tr

facebook/@TurkiyeSigortaBirligi
twitter/@sigortabirligi
linkedin/@turkiyesigortabirligi
youtube/TurkiyeSigortaBirligi
instagram/@t.sigorta_birligi