

# TÜRKİYE’DE SİGORTA SEKTÖRÜNDEKİ SATIŞ KANALI PAYLARINDAKİ SON 10 YILLIK DEĞİŞİM (2012-2021)

**Hazırlayan:** Mertcan Öneç<sup>1</sup>

Şubat, 2022

## ÖZET

Çalışmada, 2012-2021 yılları arasında Türkiye’deki sigortacılık sektöründeki satış kanalı paylarındaki yaşanan değişim Türkiye Sigorta Birliği (TSB)’nden alınan veriler neticesinde incelenmiştir. Çalışmanın amacı son 10 yıl içerisindeki (2012-2021) satış kanalları arasında yaşanan değişimin tespitini yapmak ve gelecek adına belli çıkarım ve önlemlerde bulunabilmektir.

Satış kanalları arasında; Merkez, Acente, Banka, Broker ve TSB verileri içerisinde 2014 tarihinden itibaren “Diğer” yer almaktadır. Çalışma içerisinde Hayat Dışı toplam, Hayat Toplam ve Genel Toplam değerlendirilmiş bunlara ek olarak incelenecek branşlar arasında; Kaza, Hastalık/Sağlık, Kara Araçları, Hava Araçları, Su Araçları, Nakliyat, Yangın ve Doğal Afetler, Kara Araçları Sorumluluk, Genel Sorumluluk, Hukuksal Koruma yer almaktadır.

Sonuç kısmında elde edilen veriler özetlenmiş ve analizlerden elde edilen veriler yorumlanmıştır. Yaşanan değişime bağlı olarak çözüm önerileri ve tespitlerde bulunulmuştur.

---

<sup>1</sup> 1995 İstanbul doğumlu olup, T.C. Kültür Üniversitesi İngilizce İşletme Bölümünü bitirmiştir. Lisansüstü eğitimini aynı üniversitenin Yönetim Ekonomisi bölümünde tamamlamıştır. Doktora çalışmasına devam etmektedir.

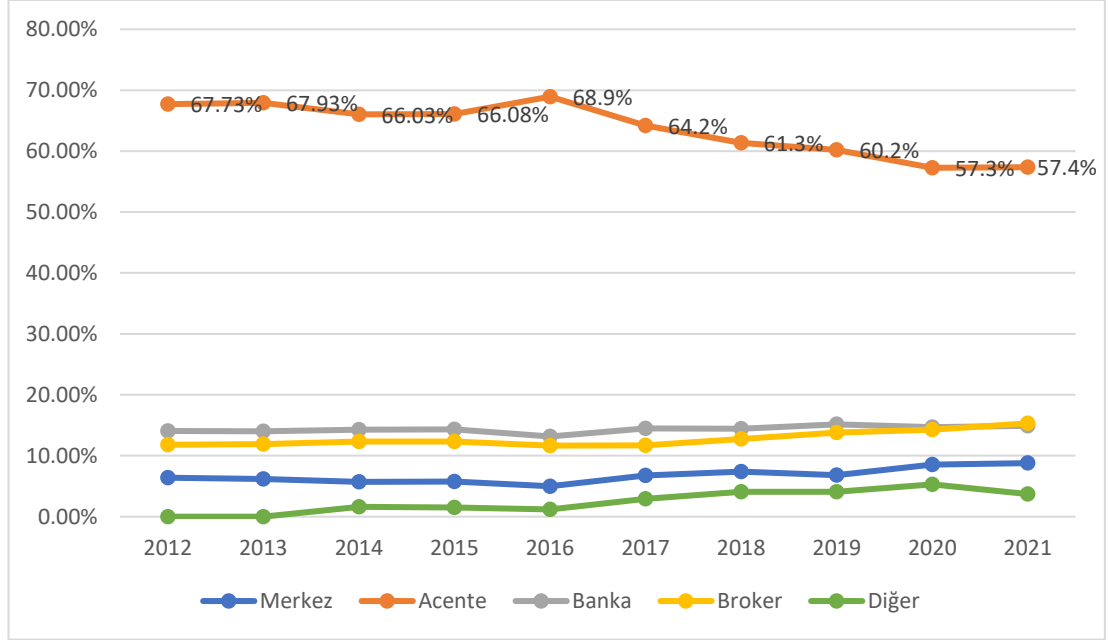
ORCID ID:000-0002-4631-086

\*Çalışma ile ilgili soru ve öneriler için iletişim: mertonec@gmail.com

## 1. YAZILAN PRİMLERİN SATIŞ KANALI PAYLARI TOPLAM

### 1.1.Hayat Dışı Toplam

Şekil 1: Hayat Dışı Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

Satış kanalı paylarının hayat dışı toplamdaki dağılımlarına bakıldığında (Şekil 1), 2012’de %67,73 olan Acente payı 2016 senesine kadar artış göstermiş, 2016 yılından itibaren düşüş görülmüştür. 2012-2021 yılları arasındaki hayat dışı toplamda Acente toplam %10,33 küçülmüştür. Bunun yanında Bankanın 2012’de %14,06 olan oranı, 2021 yılı sonunda %14,9’a yükselmiştir. Brokerlerdeki artış 2012-2021 arası %3,5 gerçekleşmiştir.

Diğer dikkat çeken bir gelişme 2014 yılından itibaren TSB verisinde yayınlanmaya başlayan “Diğer” satış kanalının 2021 yılı sonunda %3,7’ye ulaşmasıdır. 2012-2022 arasındaki değişim ayrıca Tablo 1’de verilmiştir. Tablo 1’e baktığımızda sektörün diğer dağıtım kanallarının Pazar payından aldıkları payın yükseldiği gözlemlenirken Acentelerde ise gözle görülür bir kayıp yaşanmıştır.

**Tablo 1:** Hayat Dışı Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

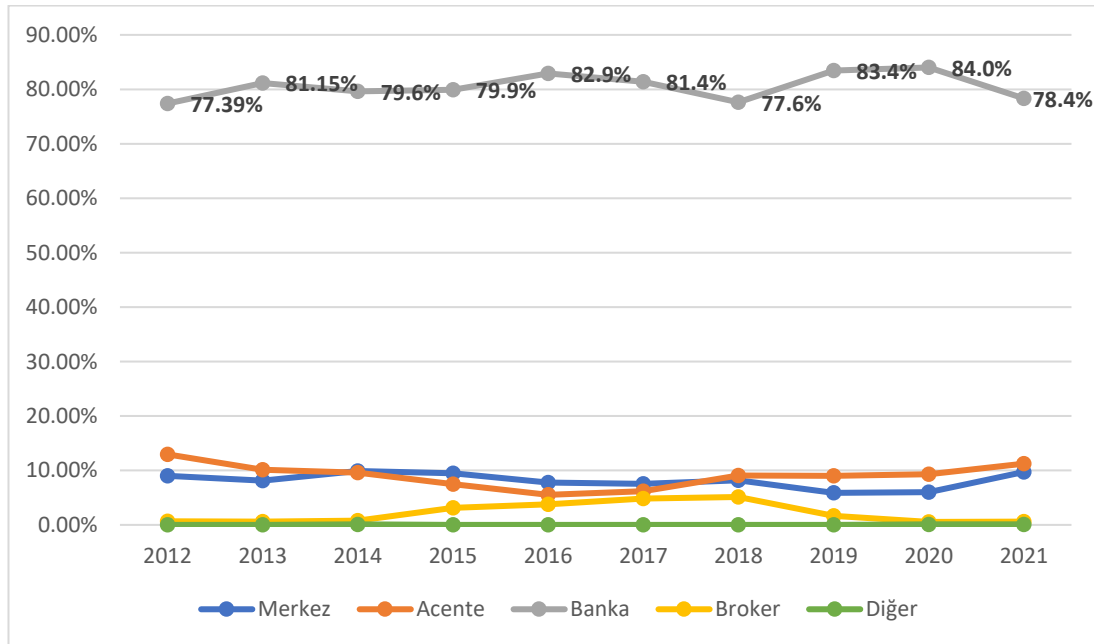
|                                | Merkez        | Acente         | Banka         | Broker        | Diğer        |
|--------------------------------|---------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| 2012                           | 6,39%         | 67,73%         | 14,06%        | 11,82%        |              |
| 2013                           | 6,19%         | 67,93%         | 13,99%        | 11,89%        |              |
| 2014                           | 5,69%         | 66,03%         | 14,30%        | 12,30%        | 1,60%        |
| 2015                           | 5,74%         | 66,08%         | 14,34%        | 12,32%        | 1,50%        |
| 2016                           | 5,0%          | 68,9%          | 13,2%         | 11,7%         | 1,20%        |
| 2017                           | 6,8%          | 64,2%          | 14,5%         | 11,7%         | 2,90%        |
| 2018                           | 7,4%          | 61,3%          | 14,4%         | 12,8%         | 4,10%        |
| 2019                           | 6,8%          | 60,2%          | 15,2%         | 13,8%         | 4,10%        |
| 2020                           | 8,5%          | 57,3%          | 14,7%         | 14,3%         | 5,30%        |
| 2021                           | 8,8%          | 57,4%          | 14,9%         | 15,3%         | 3,70%        |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>+%2,41</b> | <b>-%10,33</b> | <b>+%0,03</b> | <b>+%3,48</b> | <b>+%2,1</b> |

Kaynak: TSB

## 1.2.Hayat Toplam

Şekil 2’de hayat toplama baktığımızda Bankanın 2021 yılı sonu itibariyle %78,4 ile ilk sırada gelmektedir. Bankayı sırasıyla; Acente (%11,2), Merkez (%9,7) ve Diğer takip etmektedir.

**Şekil 2:** Hayat Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

Tablo 2'ye bakıldığında Banka ve Merkezde büyüme gözlemlenmiş, Acente, Broker küçülürken, Diğer sabit kalmıştır.

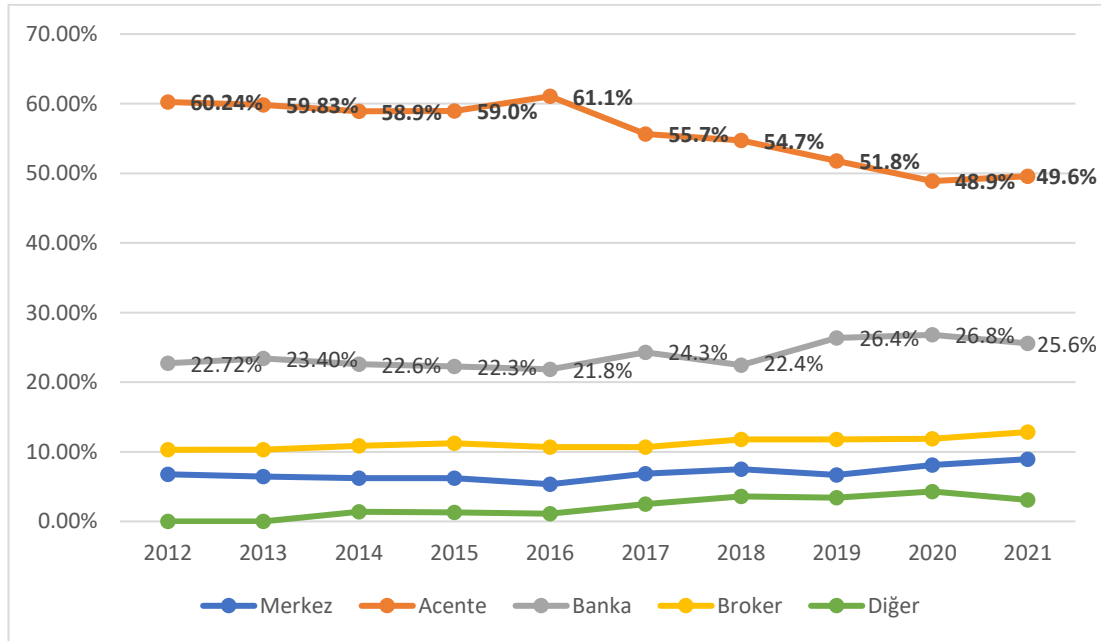
**Tablo 2:** Hayat Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

|                                | Merkez       | Acente        | Banka         | Broker        | Diğer     |
|--------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
| 2012                           | 9,02%        | 12,96%        | 77,39%        | 0,63%         |           |
| 2013                           | 8,14%        | 10,12%        | 81,15%        | 0,59%         |           |
| 2014                           | 9,9%         | 9,6%          | 79,6%         | 0,8%          | 0,10%     |
| 2015                           | 9,5%         | 7,5%          | 79,9%         | 3,1%          | 0,00%     |
| 2016                           | 7,8%         | 5,5%          | 82,9%         | 3,8%          | 0,00%     |
| 2017                           | 7,5%         | 6,2%          | 81,4%         | 4,9%          | 0,00%     |
| 2018                           | 8,2%         | 9,1%          | 77,6%         | 5,1%          | 0,00%     |
| 2019                           | 5,9%         | 9,0%          | 83,4%         | 1,7%          | 0,00%     |
| 2020                           | 6,0%         | 9,3%          | 84,0%         | 0,5%          | 0,10%     |
| 2021                           | 9,7%         | 11,2%         | 78,4%         | 0,6%          | 0,10%     |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>+%0,5</b> | <b>-%1,76</b> | <b>+%1,01</b> | <b>-%0,03</b> | <b>%0</b> |

Kaynak: TSB

### 1.3.Genel Toplam

**Şekil 3:** Genel Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

Şekil 3'te görüldüğü üzere genel toplamda Acente düşüş trendinde iken, geride kalan dağıtım kanallarında artış görülmektedir. Acente deki düşüşün 2017'de başladığı görülmektedir. En çok artış %2,88 ile Banka kanalında gerçekleşmiştir (Tablo 3).

**Tablo 3:** Genel Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

|                                | <b>Merkez</b> | <b>Acente</b>  | <b>Banka</b>  | <b>Broker</b> | <b>Diğer</b> |
|--------------------------------|---------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| 2012                           | 6,75%         | 60,24%         | 22,72%        | 10,29%        |              |
| 2013                           | 6,47%         | 59,83%         | 23,40%        | 10,30%        |              |
| 2014                           | 6,2%          | 58,9%          | 22,6%         | 10,9%         | 1,40%        |
| 2015                           | 6,2%          | 59,0%          | 22,3%         | 11,2%         | 1,30%        |
| 2016                           | 5,3%          | 61,1%          | 21,8%         | 10,7%         | 1,10%        |
| 2017                           | 6,9%          | 55,7%          | 24,3%         | 10,7%         | 2,50%        |
| 2018                           | 7,5%          | 54,7%          | 22,4%         | 11,8%         | 3,60%        |
| 2019                           | 6,7%          | 51,8%          | 26,4%         | 11,8%         | 3,40%        |
| 2020                           | 8,1%          | 48,9%          | 26,8%         | 11,9%         | 4,30%        |
| 2021                           | 8,9%          | 49,6%          | 25,6%         | 12,8%         | 3,10%        |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>+%2,15</b> | <b>-%10,64</b> | <b>+%2,88</b> | <b>+%2,51</b> | <b>+%1,7</b> |

Kaynak: TSB

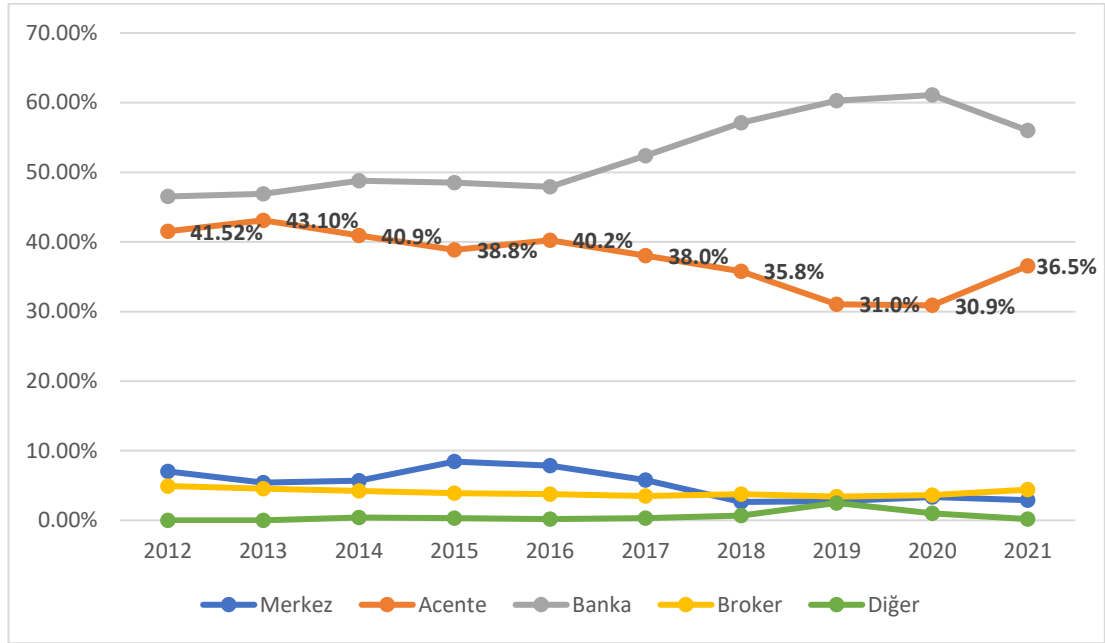
## 2.YAZILAN PRİMLERİN BRANŞ BAZLI SATIŞ KANALI PAYLARINDAKİ DEĞİŞİMİ

### 2.1.Kaza Toplam

Kaza toplamı içerisinde; Maden çalışanları zorunlu ferdi kaza, karayolları yolcu taşımacılığı zorunlu koltuk ferdi kaza, uçak yolcu kaza, ferdi kaza ve uzun süreli ferdi kaza yer almaktadır.

Kaza toplam içerisinde Banka payı 2017 itibariyle artış göstermeye başlarken, Acentelerde 2013'ten beri düşüş gözlemlenmektedir (Şekil 4). Banka hariç tüm satış kanallarında düşüş görülmektedir. 2012-2022 arası en çok kayıp Merkez (-%4,12) ve Acentede (-%5,02) yaşanmıştır. COVID-19 Pandemi sonrası 2019 ve 2020 yıllarında ise Acente ve Brokerde artış görülmektedir.

Şekil. 4: Kaza Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

Tablo 4: Kaza Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

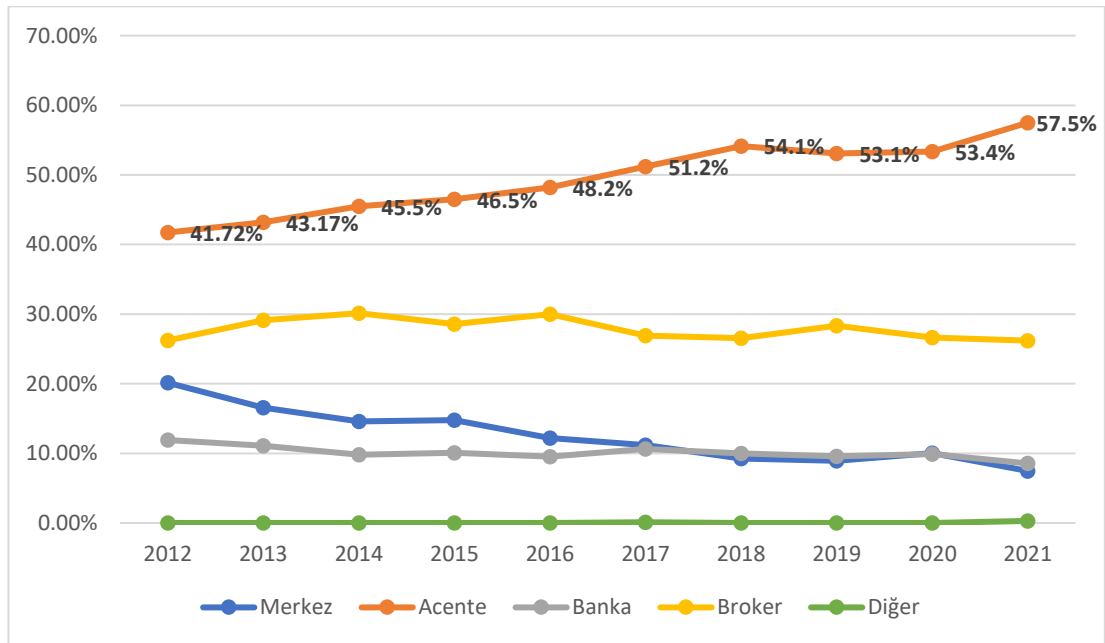
|                         | Merkez | Acente | Banka  | Broker | Diğer  |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2012                    | 7,02%  | 41,52% | 46,52% | 4,94%  |        |
| 2013                    | 5,45%  | 43,10% | 46,91% | 4,54%  |        |
| 2014                    | 5,7%   | 40,9%  | 48,8%  | 4,2%   | 0,40%  |
| 2015                    | 8,4%   | 38,8%  | 48,5%  | 3,9%   | 0,30%  |
| 2016                    | 7,9%   | 40,2%  | 47,9%  | 3,8%   | 0,20%  |
| 2017                    | 5,8%   | 38,0%  | 52,4%  | 3,5%   | 0,30%  |
| 2018                    | 2,6%   | 35,8%  | 57,1%  | 3,8%   | 0,70%  |
| 2019                    | 2,7%   | 31,0%  | 60,3%  | 3,4%   | 2,50%  |
| 2020                    | 3,4%   | 30,9%  | 61,1%  | 3,6%   | 1,00%  |
| 2021                    | 2,9%   | 36,5%  | 56,0%  | 4,4%   | 0,20%  |
| 2012-2021 Arası Değişim | -%4,12 | -%5,02 | +%9,48 | -%0,54 | -%0,20 |

Kaynak: TSB

## 2.2. Hastalık/Sağlık Toplam

Hastalık/sağlık branşı içinde; Hastalık, sağlık toplam (Acil sağlık, yabancılar için sağlık, tamamlayıcı sağlık, yatarak tedavi ve yatarak + ayakta tedavi) ve seyahat sağlık yer almaktadır. Şekil 5’te sağlık branşında son 10 yılda Acentenin yükseliş trendi içinde olduğu görülmektedir. Dikkat çeken bir diğer durum Merkezin payının son 10 yılda ciddi oranda azalış göstermesidir.

Şekil 5: Hastalık/Sağlık Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

Tablo 5’te görüldüğü üzere son 10 yıldaki değişimde Acente payını %15,78 arttırırken, Merkezde %12,64’lük bir kayıp gözükmemektedir. Sağlık branşı içerisinde payını arttıran sadece Acente olmuştur.

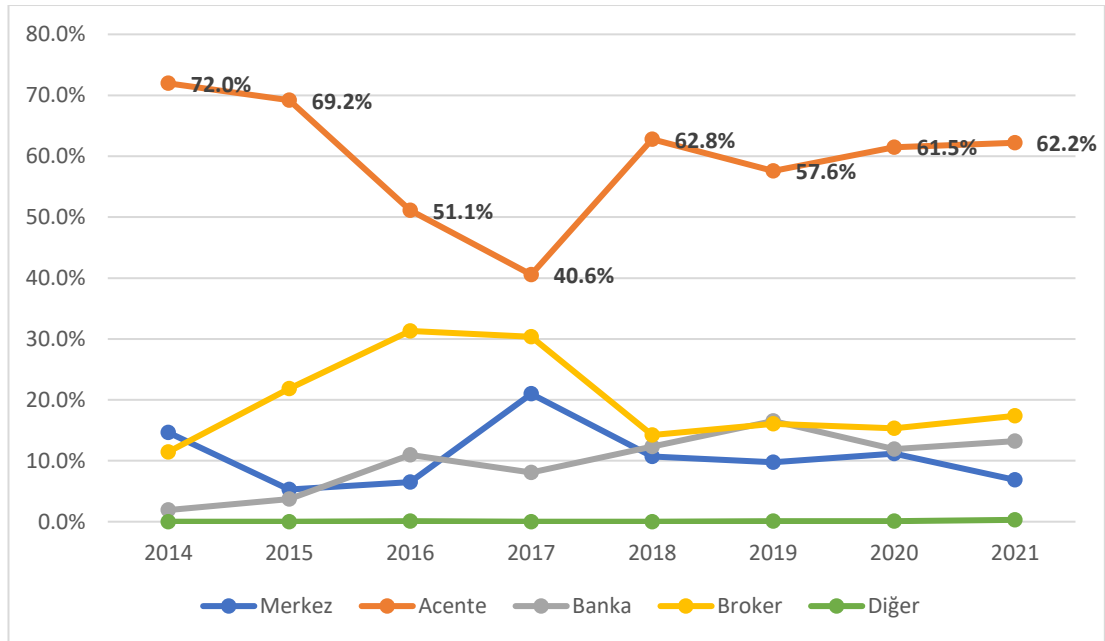
**Tablo 5: Hastalık/Sağlık Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)**

|                                | Merkez         | Acente         | Banka         | Broker        | Diğer    |
|--------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|----------|
| 2012                           | 20,14%         | 41,72%         | 11,92%        | 26,21%        |          |
| 2013                           | 16,57%         | 43,17%         | 11,12%        | 29,14%        |          |
| 2014                           | 14,6%          | 45,5%          | 9,8%          | 30,1%         |          |
| 2015                           | 14,8%          | 46,5%          | 10,1%         | 28,6%         |          |
| 2016                           | 12,2%          | 48,2%          | 9,5%          | 30,0%         |          |
| 2017                           | 11,2%          | 51,2%          | 10,6%         | 26,9%         | 0,10%    |
| 2018                           | 9,3%           | 54,1%          | 10,0%         | 26,5%         |          |
| 2019                           | 9,0%           | 53,1%          | 9,6%          | 28,3%         |          |
| 2020                           | 10,1%          | 53,4%          | 9,9%          | 26,6%         |          |
| 2021                           | 7,5%           | 57,5%          | 8,6%          | 26,2%         | 0,30%    |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>-%12,64</b> | <b>+%15,78</b> | <b>-%3,32</b> | <b>-%0,01</b> | <b>-</b> |

Kaynak: TSB

**2.2.1. Tamamlayıcı Sağlık**

Sağlık branşı içinde tamamlayıcı sağlığa ayrı olarak baktığımızda ilk verinin başladığı 2014 yılında tamamlayıcı sağlık prim payı %72 olan Acente, 2017 yılına kadar düşüş gerçekleşirken devamında artış gözlemlenmiştir (Şekil 6). 2014-2021 yılları arası Banka ve Brokerde artış görülürken, Acente ve Merkezde azalış meydana gelmiştir (Tablo 6).

**Şekil 6: Tamamlayıcı Sağlık 2012-2021 (%)**

Kaynak: TSB

**Tablo 6:** Tamamlayıcı Sağlık Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

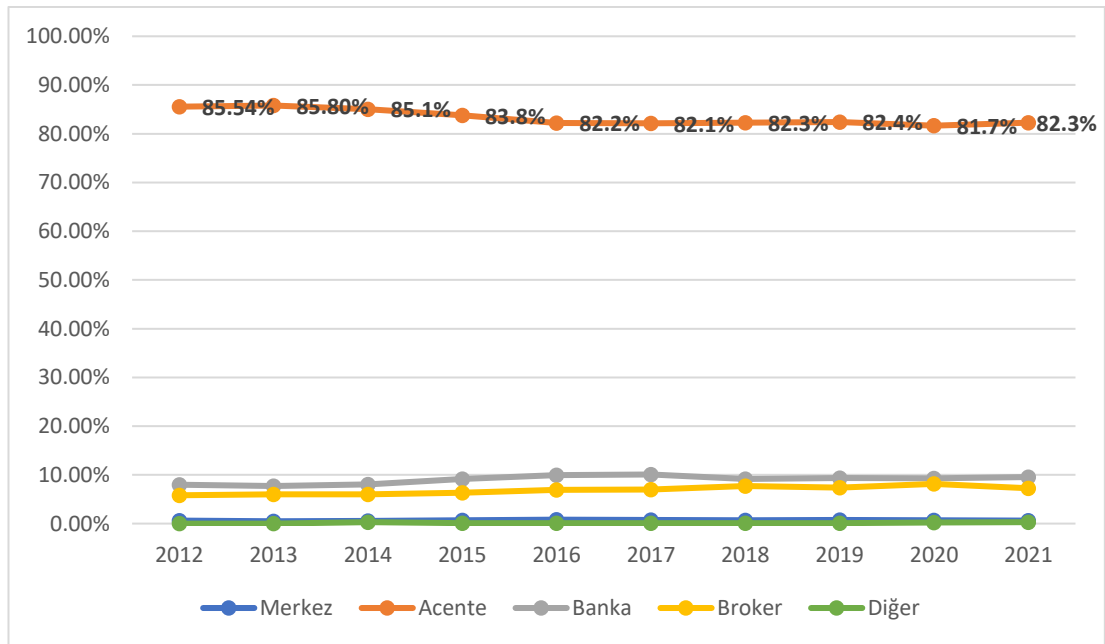
|                                | Merkez       | Acente      | Banka         | Broker       | Diğer    |
|--------------------------------|--------------|-------------|---------------|--------------|----------|
| 2014                           | 14,7%        | 72,0%       | 1,9%          | 11,5%        |          |
| 2015                           | 5,3%         | 69,2%       | 3,7%          | 21,8%        |          |
| 2016                           | 6,5%         | 51,1%       | 11,0%         | 31,3%        | 0,10%    |
| 2017                           | 21,0%        | 40,6%       | 8,1%          | 30,4%        |          |
| 2018                           | 10,7%        | 62,8%       | 12,3%         | 14,2%        |          |
| 2019                           | 9,8%         | 57,6%       | 16,5%         | 16,0%        | 0,10%    |
| 2020                           | 11,2%        | 61,5%       | 11,9%         | 15,3%        | 0,10%    |
| 2021                           | 6,9%         | 62,2%       | 13,2%         | 17,4%        | 0,30%    |
| <b>2014-2021 Arası Değişim</b> | <b>-%7,8</b> | <b>-%10</b> | <b>+%11,3</b> | <b>+%5,9</b> | <b>-</b> |

Kaynak: TSB

### 2.3 Kara Araçları Toplam

Kara araçları branşında; Motorlu Kara Taşıtları (kasko) ve Motorlu Kara Taşıtları Dışındaki Kara Taşıtları içermektedir. 10 yıllık değişime baktığımızda diğer branşlarda yaşanan değişim Kara Araçları Toplamında gerçekleşmemiştir (Şekil 7).

**Şekil 7:** Kara Araçları Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

Tablo 7’ye bakıldığında Merkez ve Acentede kayıp gözlemlenirken, görecelide olsa Banka ve Brokerde artış gözlemlenmiştir.

**Tablo 7:** Kara Araçları Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

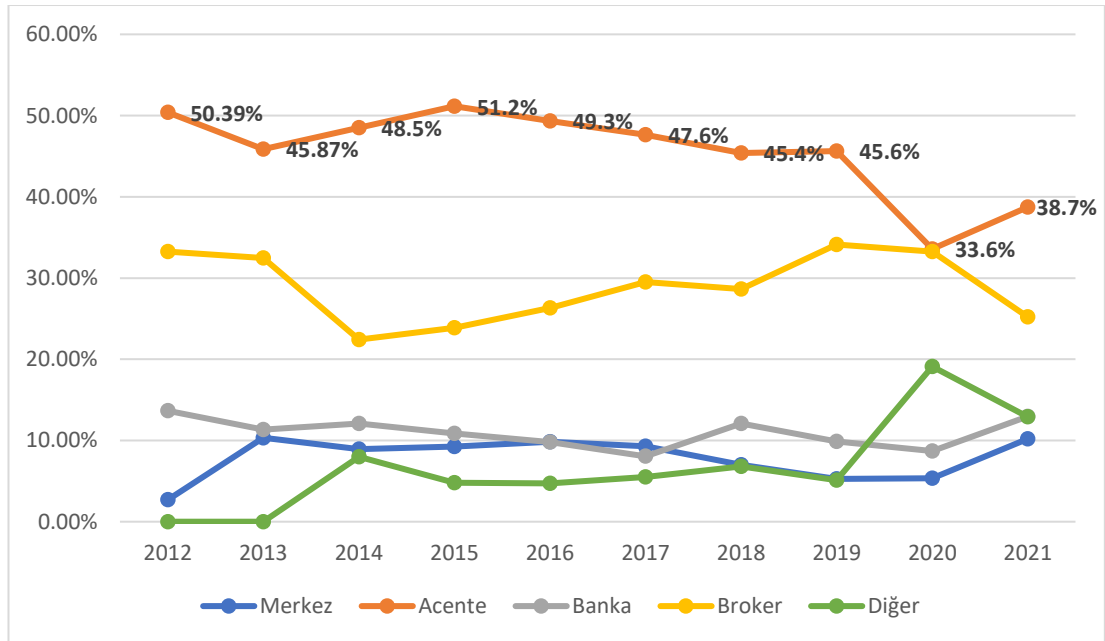
|                                | Merkez       | Acente        | Banka         | Broker        | Diğer    |
|--------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------|
| 2012                           | 0,64%        | 85,54%        | 8,01%         | 5,82%         |          |
| 2013                           | 0,48%        | 85,80%        | 7,71%         | 6,01%         |          |
| 2014                           | 0,6%         | 85,1%         | 8,0%          | 6,0%          | 0,30%    |
| 2015                           | 0,7%         | 83,8%         | 9,2%          | 6,3%          | 0,10%    |
| 2016                           | 0,8%         | 82,2%         | 10,0%         | 6,9%          | 0,10%    |
| 2017                           | 0,7%         | 82,1%         | 10,1%         | 7,0%          | 0,10%    |
| 2018                           | 0,7%         | 82,3%         | 9,2%          | 7,7%          | 0,10%    |
| 2019                           | 0,8%         | 82,4%         | 9,4%          | 7,4%          | 0,10%    |
| 2020                           | 0,7%         | 81,7%         | 9,3%          | 8,1%          | 0,20%    |
| 2021                           | 0,6%         | 82,3%         | 9,6%          | 7,3%          | 0,30%    |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>-%0,4</b> | <b>-%3,24</b> | <b>+%1,59</b> | <b>+%1,48</b> | <b>-</b> |

Kaynak: TSB

## 2.4 Su Araçları Toplam

Su araçları toplamı içerisinde; Tekne, Nehir ve Göl Araçları yer almaktadır. Verilere bakıldığında Acente ve Broker payının 2012'ye kıyasla ciddi oranda düştüğü bunun yanında Merkez ve Diğer in ise oranını arttırdığı görülmektedir (Şekil 8). Bir diğer dikkat çeken unsur 2014 yılından itibaren dahil edilen "Diğer" dağıtım kanalının payını ciddi oranda arttırdığıdır. (Tablo 8).

**Şekil 8:** Su Araçları Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

**Tablo 8:** Toplam Su Araçları 2012-2021 Arası Değişim (%)

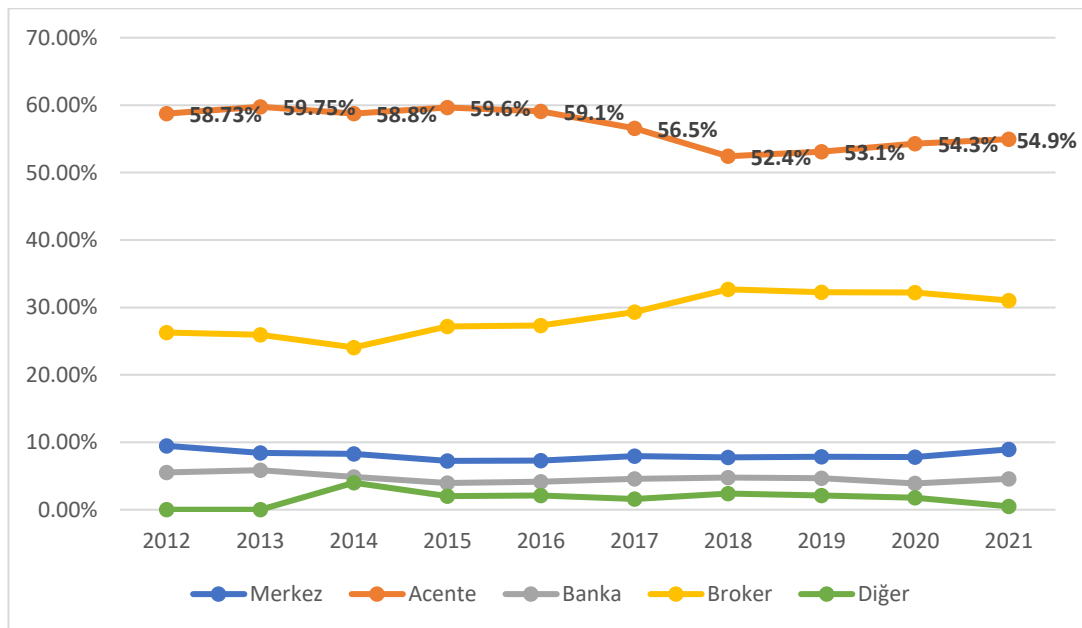
|                                | Merkez        | Acente         | Banka         | Broker        | Diğer        |
|--------------------------------|---------------|----------------|---------------|---------------|--------------|
| 2012                           | 2,69%         | 50,39%         | 13,66%        | 33,26%        |              |
| 2013                           | 10,33%        | 45,87%         | 11,33%        | 32,47%        |              |
| 2014                           | 8,9%          | 48,5%          | 12,1%         | 22,4%         | 8,00%        |
| 2015                           | 9,3%          | 51,2%          | 10,9%         | 23,9%         | 4,80%        |
| 2016                           | 9,8%          | 49,3%          | 9,8%          | 26,3%         | 4,70%        |
| 2017                           | 9,3%          | 47,6%          | 8,0%          | 29,5%         | 5,50%        |
| 2018                           | 7,0%          | 45,4%          | 12,1%         | 28,7%         | 6,80%        |
| 2019                           | 5,3%          | 45,6%          | 9,9%          | 34,1%         | 5,10%        |
| 2020                           | 5,4%          | 33,6%          | 8,7%          | 33,2%         | 19,10%       |
| 2021                           | 10,2%         | 38,7%          | 12,9%         | 25,2%         | 12,90%       |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>+%7,51</b> | <b>-%11,69</b> | <b>-%0,76</b> | <b>-%8,06</b> | <b>+%4,9</b> |

Kaynak: TSB

## 2.5 Nakliyat Toplam

Nakliyat toplamı içerisinde; Emtea ve Kıymet yer almaktadır. Son 10 yıldaki değişime baktığımızda 2017’den itibaren Acentenin payının azaldığı bu düşüşün 2018’e kadar devam ettiği görülmektedir (Şekil 9). Broker payını son 10 yılda arttırırken diğer satış kanallarında düşüş gerçekleşmiştir (Tablo 9).

**Şekil 9:** Nakliyat Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

**Tablo 9:** Nakliyat Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

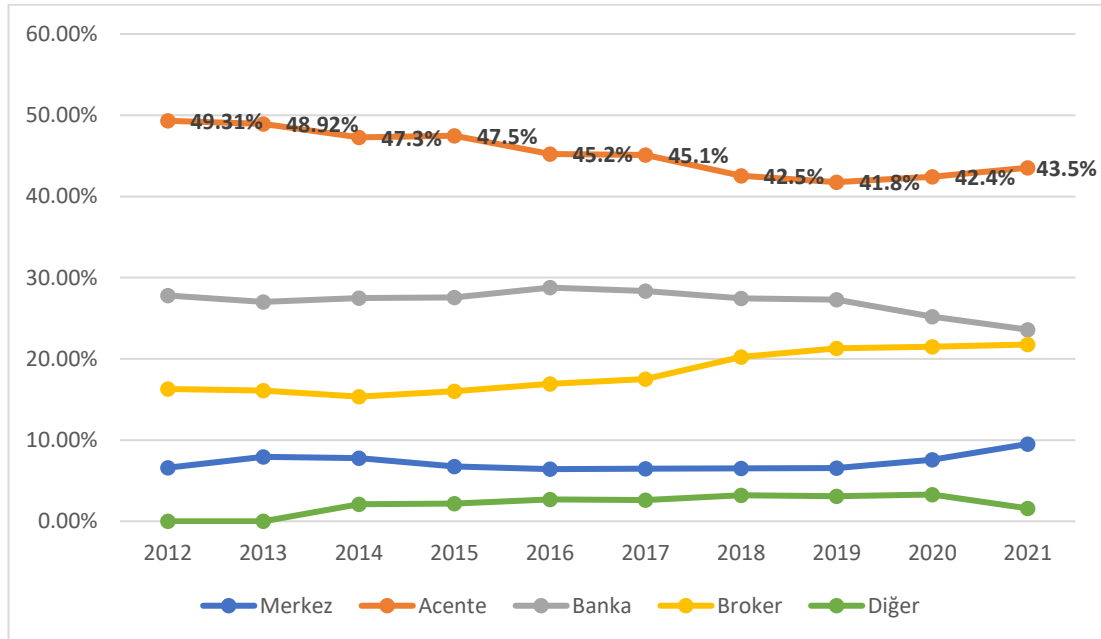
|                                | Merkez        | Acente        | Banka         | Broker        | Diğer        |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| 2012                           | 9,47%         | 58,73%        | 5,51%         | 26,29%        |              |
| 2013                           | 8,43%         | 59,75%        | 5,86%         | 25,96%        |              |
| 2014                           | 8,3%          | 58,8%         | 4,9%          | 24,1%         | 4,00%        |
| 2015                           | 7,2%          | 59,6%         | 4,0%          | 27,2%         | 2,00%        |
| 2016                           | 7,3%          | 59,1%         | 4,1%          | 27,3%         | 2,10%        |
| 2017                           | 8,0%          | 56,5%         | 4,6%          | 29,3%         | 1,60%        |
| 2018                           | 7,7%          | 52,4%         | 4,8%          | 32,7%         | 2,40%        |
| 2019                           | 7,8%          | 53,1%         | 4,7%          | 32,2%         | 2,10%        |
| 2020                           | 7,8%          | 54,3%         | 3,9%          | 32,2%         | 1,80%        |
| 2021                           | 8,9%          | 54,9%         | 4,6%          | 31,0%         | 0,50%        |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>-%0,57</b> | <b>-%3,83</b> | <b>-%0,91</b> | <b>+%4,71</b> | <b>-%3,5</b> |

Kaynak: TSB

## 2.6 Yangın ve Doğal Afetler Toplam

Yangın ve Doğal Afetler toplamı içerisinde; Yangın (Sivil, Ticari, Sinai), Zorunlu Deprem, İhtiyari Deprem, Sel, Deprem ve Sel Dışındaki Doğal Afetler, Nükleer Enerji, Toprak Kayması ve Patlama yer almaktadır.

**Şekil 10:** Yangın ve Doğal Afetler Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

Acentelerde düzenli düşüş gözlemlenmiş, 2020 ve 2021 yıllarında ise artış gerçekleşmiştir. Bankanın ise yükselişinin 2016 sonrası negatife dönerek düzenli bir düşüş gerçekleştiği, Brokerin ise 2014 sonrası payını arttırdığı görülmektedir (Şekil 10). 2012-2021 değişime bakıldığında Merkez ve Broker payını arttırırken, Acente, Banka ve Diğerde düşüş görülmektedir (Tablo 10).

**Tablo 10:** Yangın ve Doğal Afetler Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

|                                | <b>Merkez</b> | <b>Acente</b> | <b>Banka</b> | <b>Broker</b> | <b>Diğer</b> |
|--------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| 2012                           | 6,59%         | 49,31%        | 27,80%       | 16,29%        |              |
| 2013                           | 7,93%         | 48,92%        | 27,03%       | 16,12%        |              |
| 2014                           | 7,8%          | 47,3%         | 27,5%        | 15,4%         | 2,10%        |
| 2015                           | 6,8%          | 47,5%         | 27,6%        | 16,0%         | 2,20%        |
| 2016                           | 6,4%          | 45,2%         | 28,8%        | 16,9%         | 2,70%        |
| 2017                           | 6,5%          | 45,1%         | 28,3%        | 17,5%         | 2,60%        |
| 2018                           | 6,5%          | 42,5%         | 27,5%        | 20,3%         | 3,20%        |
| 2019                           | 6,6%          | 41,8%         | 27,3%        | 21,3%         | 3,10%        |
| 2020                           | 7,6%          | 42,4%         | 25,2%        | 21,5%         | 3,30%        |
| 2021                           | 9,5%          | 43,5%         | 23,6%        | 21,8%         | 1,60%        |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>+%2,91</b> | <b>-%5,81</b> | <b>-%4,2</b> | <b>+%5,51</b> | <b>-%0,5</b> |

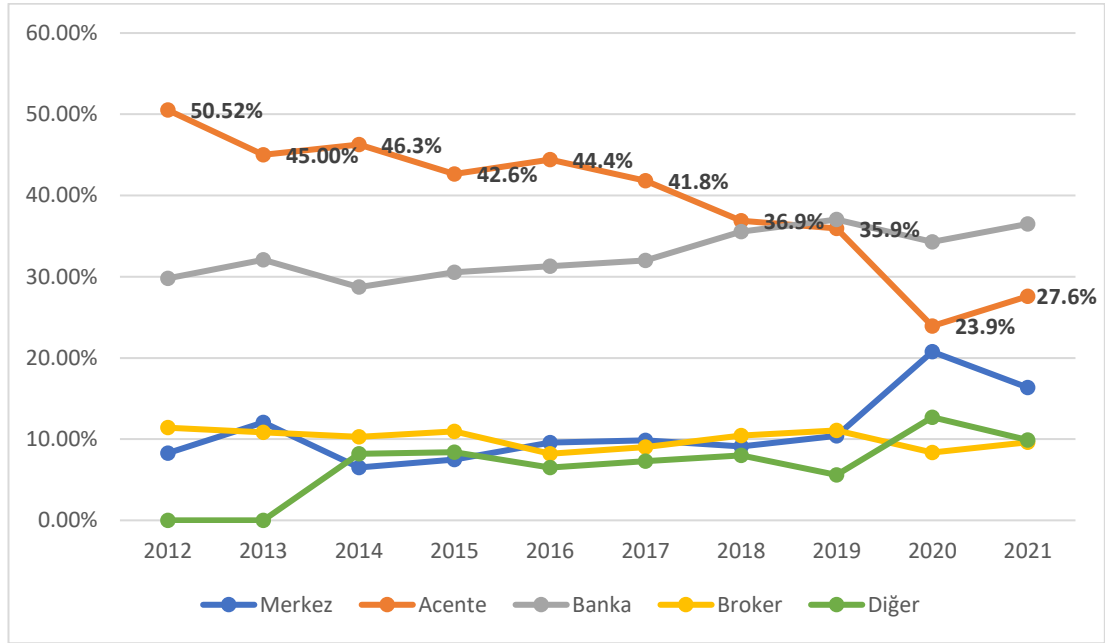
**Kaynak:** TSB

## 2.7 Genel Zararlar Toplam

Genel Zararlar toplamı içerisinde; Cam Kırılması, Hırsızlık, Makine Kırılması, Montaj, İnşaat, Elektronik Cihaz, Devlet Destekli Arıcılık, Su Ürünleri, Dolu Sera, Devlet Destekli Sera, Devlet Destekli Bitkisel Ürün, Devlet Destekli Su Ürünleri, Devlet, Devlet Destekli Hayvan Hayat, Hayvan Hayat, Kümes Hayvan Hayat ve Devlet Destekli Kümes Hayvan Hayat ve Devlet Destekli Küçükbaş Hayvan Hayat yer almaktadır.

En büyük değişim, %22'lik kayıp ile Acentede yaşanmıştır. 2021'e kadar Acentenin payı azalmış, 2021 yılında artış yaşanmıştır (Şekil 11). Merkezin 2019 sonrası payını ciddi oranda arttırdığı görülmektedir. 2012-2021 değişim bakıldığında, Merkez, Banka ve Diğer payını arttırırken, Acente ve Brokerde düşüş görülmüştür (Tablo 11).

**Şekil 11: Genel Zararlar Toplam 2012-2021 (%)**



Kaynak: TSB

**Tablo 11: Genel Zararlar Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)**

|                         | Merkez | Acente  | Banka  | Broker | Diğer  |
|-------------------------|--------|---------|--------|--------|--------|
| 2012                    | 8,27%  | 50,52%  | 29,80% | 11,41% |        |
| 2013                    | 12,08% | 45,00%  | 32,09% | 10,84% |        |
| 2014                    | 6,5%   | 46,3%   | 28,7%  | 10,3%  | 8,20%  |
| 2015                    | 7,5%   | 42,6%   | 30,5%  | 10,9%  | 8,40%  |
| 2016                    | 9,6%   | 44,4%   | 31,3%  | 8,2%   | 6,50%  |
| 2017                    | 9,9%   | 41,8%   | 32,0%  | 9,0%   | 7,30%  |
| 2018                    | 9,1%   | 36,9%   | 35,6%  | 10,4%  | 8,00%  |
| 2019                    | 10,4%  | 35,9%   | 37,0%  | 11,1%  | 5,60%  |
| 2020                    | 20,8%  | 23,9%   | 34,3%  | 8,4%   | 12,70% |
| 2021                    | 16,4%  | 27,6%   | 36,5%  | 9,6%   | 9,90%  |
| 2012-2021 Arası Değişim | +%8,13 | -%22,92 | +%6,7  | -%1,81 | +%1,7  |

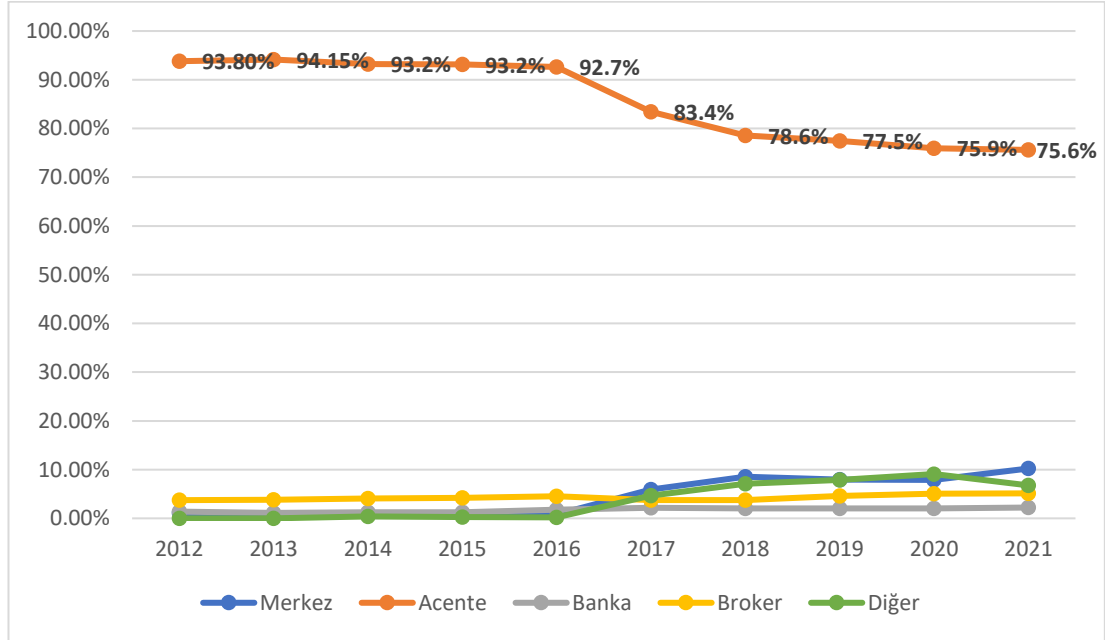
Kaynak: TSB

## 2.8 Kara Araçları Sorumluluk Toplam

Kara Araçları Sorumluluk Toplam içerisinde; Zorunlu Karayolları Taşımacılık Mali Sorumluluk, Zorunlu Trafik (Yeşil Kart Hariç), Yeşil Kart ve Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Mali Sorumluluk yer almaktadır. Kara Araçları Sorumluluk toplamı içerisinde en büyük payı “Trafik” oluşturmaktadır.

Acentelerin branş olarak en çok prim üretimi gerçekleştirdiği, Kara Araçları Sorumluluk toplamına bakıldığında (Şekil 12), Acentelerin 2016 sonrası ciddi ölçüde diğer satış kanalları içerisindeki payının azaldığı görülmektedir.

**Şekil 12:** Kara Araçları Sorumluluk Toplam 2012-2021 (%)



**Kaynak:** TSB

Yine 2016 sonrası Merkez ve Diğer satış kanalının aynı oranda payını arttırdığı görülmektedir. 2012-2021 Arası değişim incelendiğinde Acentenin son yıldaki kaybı (-%18,2), Tablo 12’de dikkat çekmektedir.

**Tablo 12:** Kara Araçları Sorumluluk Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

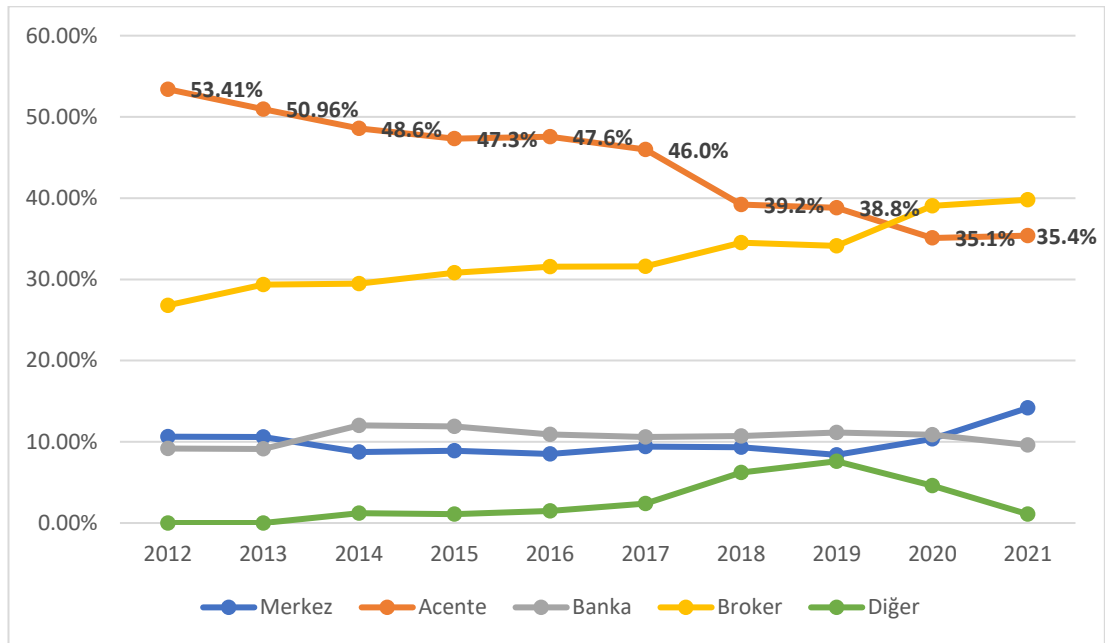
|                                | Merkez       | Acente        | Banka         | Broker        | Diğer        |
|--------------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| 2012                           | 1,10%        | 93,80%        | 1,35%         | 3,74%         |              |
| 2013                           | 0,90%        | 94,15%        | 1,12%         | 3,83%         |              |
| 2014                           | 1,0%         | 93,2%         | 1,3%          | 4,1%          | 0,40%        |
| 2015                           | 1,0%         | 93,2%         | 1,3%          | 4,2%          | 0,30%        |
| 2016                           | 0,8%         | 92,7%         | 1,8%          | 4,6%          | 0,20%        |
| 2017                           | 5,9%         | 83,4%         | 2,2%          | 3,8%          | 4,70%        |
| 2018                           | 8,6%         | 78,6%         | 2,0%          | 3,8%          | 7,10%        |
| 2019                           | 7,9%         | 77,5%         | 2,1%          | 4,6%          | 7,90%        |
| 2020                           | 7,9%         | 75,9%         | 2,0%          | 5,0%          | 9,10%        |
| 2021                           | 10,2%        | 75,6%         | 2,2%          | 5,1%          | 6,80%        |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>+%9,1</b> | <b>-%18,2</b> | <b>+%0,85</b> | <b>+%1,36</b> | <b>+%6,4</b> |

**Kaynak:** TSB

## 2.9 Genel Sorumluluk Toplam

Genel Sorumluluk Toplam içerisinde; İşveren Mali Sorumluluk, Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Sorumluluk, Asansör Kaza Üçüncü Şahıslara Karşı Mali Sorumluluk, Çevre Kirliliği Mali Sorumluluk, Tüpgaz Zorunlu Sorumluluk, Tehlikeli Maddeler Zorunlu Sorumluluk, Tıbbi Kötü Uygulamaya İlişkin ZMSS, Özel Güvenlik Mali Sorumluluk, Zorunlu Sertifika Mali Sorumluluk, Mesleki Sorumluluk, Kıyı Tesisleri Deniz Kirliliği Zorunlu Mali Sorumluluk, Yapı Denetim Zorunlu Mali Sorumluluk, Yapı Denetimi Zorunlu Mali Sorumluluk ve Deniz Yolcu Taşımacılığı Zorunlu Mali Sorumluluk toplamaları yer almaktadır.

Şekil 13: Genel Sorumluluk Toplam 2012-2021 (%)



Kaynak: TSB

Satış kanallarında Genel Sorumluluk branşı toplamında en büyük payı alan Acentenin 2019 sonrası ilk sırayı Brokere kaptırdığı görülmektedir. 2012'den beri payının düzenli azaldığı Acentenin yanı sıra 2019 sonrası Merkez ve Brokerde artış gözle görülür bir artış gerçekleşmiştir (Şekil 13). 2012-2021 arası değişim incelendiğinde en çok kaybın (%18,01) Acentede olduğu görülmektedir (Tablo 13).

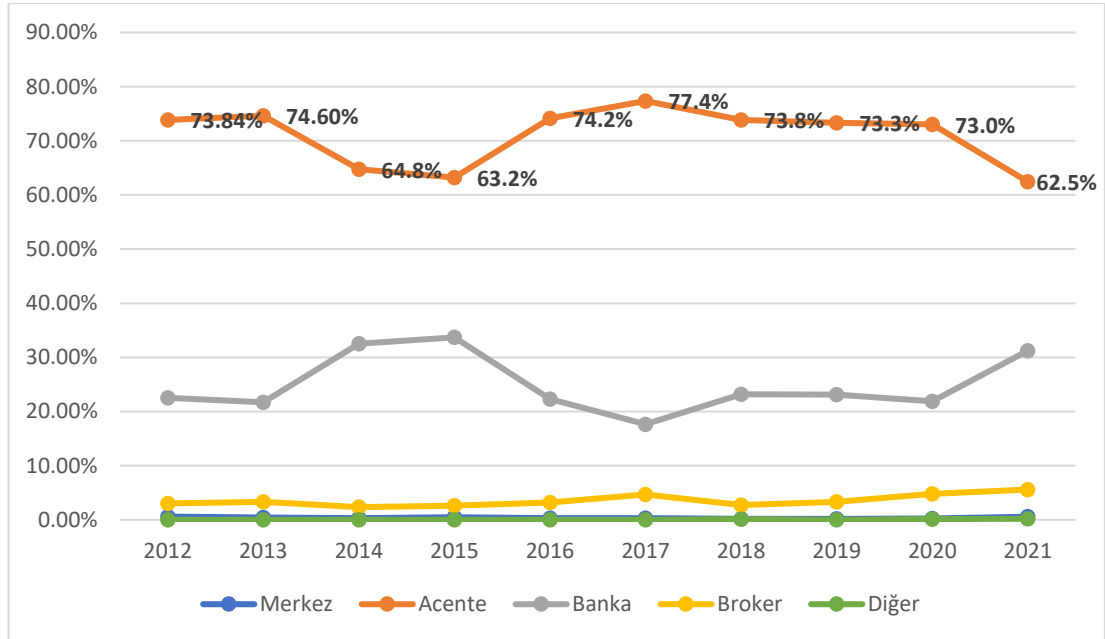
**Tablo 13:** Genel Sorumluluk Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

|                                | Merkez        | Acente         | Banka         | Broker         | Diğer         |
|--------------------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
| 2012                           | 10,63%        | 53,41%         | 9,16%         | 26,81%         |               |
| 2013                           | 10,59%        | 50,96%         | 9,12%         | 29,34%         |               |
| 2014                           | 8,7%          | 48,6%          | 12,0%         | 29,5%          | 1,20%         |
| 2015                           | 8,9%          | 47,3%          | 11,9%         | 30,8%          | 1,10%         |
| 2016                           | 8,5%          | 47,6%          | 10,9%         | 31,6%          | 1,50%         |
| 2017                           | 9,4%          | 46,0%          | 10,6%         | 31,6%          | 2,40%         |
| 2018                           | 9,3%          | 39,2%          | 10,7%         | 34,5%          | 6,20%         |
| 2019                           | 8,4%          | 38,8%          | 11,1%         | 34,1%          | 7,60%         |
| 2020                           | 10,4%         | 35,1%          | 10,9%         | 39,1%          | 4,60%         |
| 2021                           | 14,2%         | 35,4%          | 9,6%          | 39,8%          | 1,10%         |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>+%3,57</b> | <b>-%18,01</b> | <b>+%0,44</b> | <b>+%12,99</b> | <b>-%0,10</b> |

Kaynak: TSB

**2.10. Hukuksal Koruma Toplam**

Hukuksal koruma toplamı; Hukuksal Koruma prim toplamını içermektedir. Satış kanallarının Hukuksal Koruma toplam içindeki payı incelendiğinde, 2017 sonrası Acente ve Brokerde düşüş gerçekleşirken, Bankada artış görülmüştür (Şekil 14).

**Şekil 14:** Hukuksal Koruma 2012-2021 (%)

Kaynak: TSB

**Tablo 14:** Hukuksal Koruma Toplam 2012-2021 Arası Değişim (%)

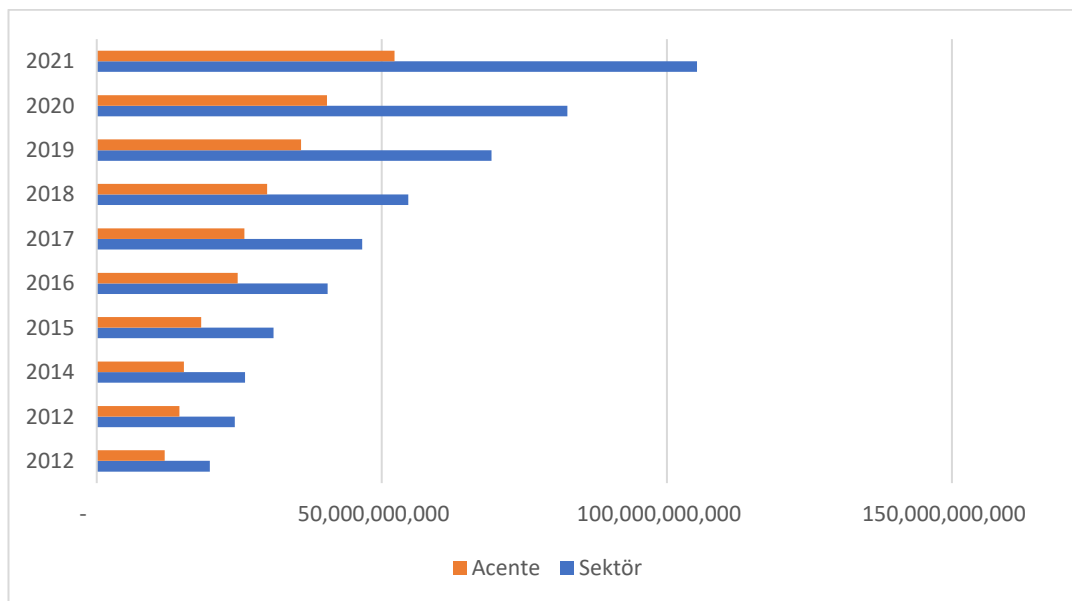
|                                | Merkez        | Acente         | Banka         | Broker        | Diğer    |
|--------------------------------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------|
| 2012                           | 0,58%         | 73,84%         | 22,56%        | 3,02%         |          |
| 2013                           | 0,40%         | 74,60%         | 21,69%        | 3,31%         |          |
| 2014                           | 0,3%          | 64,8%          | 32,6%         | 2,3%          |          |
| 2015                           | 0,5%          | 63,2%          | 33,7%         | 2,6%          |          |
| 2016                           | 0,3%          | 74,2%          | 22,3%         | 3,2%          |          |
| 2017                           | 0,3%          | 77,4%          | 17,7%         | 4,7%          |          |
| 2018                           | 0,2%          | 73,8%          | 23,2%         | 2,7%          | 0,10%    |
| 2019                           | 0,2%          | 73,3%          | 23,1%         | 3,3%          |          |
| 2020                           | 0,2%          | 73,0%          | 21,9%         | 4,8%          | 0,10%    |
| 2021                           | 0,6%          | 62,5%          | 31,2%         | 5,6%          | 0,20%    |
| <b>2012-2021 Arası Değişim</b> | <b>+%0,02</b> | <b>-%11,34</b> | <b>+%8,64</b> | <b>-%2,58</b> | <b>-</b> |

Kaynak: TSB

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye’deki sigorta sektöründeki son 10 yıllık satış kanallarındaki değişim incelendiğinde Acentenin büyük oranda pay kaybettiği görülmektedir. Bunun yanında 2012’den bu yana sigorta sektörünün toplam prim üretimi ve Acente toplam prim üretimi incelendiğinde sektörün büyüme hızına ayak uyduran Acentenin 2016 sonrası sektörlerle birlikte aynı büyümediği görülmektedir (Şekil 15).

**Şekil 15:** Sektör Toplam Prim ve Acente Toplam Prim Arasındaki İlişki



Kaynak: TSB

Genel toplamlar ve çalışma içerisinde yer alan branşlara göre incelendiğinde 2012'den bu yana Acentenin sadece Hastalık/Sağlık branşında büyüdüğü geride kalan tüm branşlarda küçüldüğü görülmektedir. Genel toplamda Broker, Merkez ve Bankanın 2012'den 2021'e kıyasla hemen hemen aynı oranlarda payını arttırıyor olması Acentenin gerek teknolojinin gelişmesi ile satış ve pazarlama modellerinin değişimi gerek sektör içerisinde alınan kanunlar karşısında pozitif bir gelişme yaşamadığı görülmektedir.

Genel toplamda satış kanalları arasında Acentenin prim üretimin 2012'de %60,24 ile yarısından fazlasına hakim olduğu fakat 2021 sonunda %49,6'ya indiği görülmektedir. Bu kayıp içerisinde trafik üreminin başını çektiği Kara Araçları Sorumluluk branşındaki payının %93,8'den, %75,6'ya düşmesi etkilemektedir.

Bu alanda Acenteden payı en çok Merkez almaktadır. McKinsey&Company tarafından her yıl yayınlanan 'Küresel Sigorta İstatistikleri ve Eğilimleri'' 2020 yılı raporuna göre 2013 yılından bu yana Dünya'da Acentenin pazar payının azaldığı bunun yanı sıra Brokerin Pazar payının arttığı görülmektedir.

Sonuç olarak, Çakar ve Yıldırım (2015:433) sigorta acentelerinin başlıca sorunları şu şekilde sıralamıştır;

- Bankalar karşısında haksız rekabet,
- Hasar süreci,
- Halk arasında mesleğe olan güven.

Kırkbeşoğlu ve Kahraman (2021:30) ise acente sorunlarının çözümünde başlıca izlenecek yolları şu şekilde sıralamıştır:

- Acentelik yapacak bireylerin gerekli mesleki bilgi birikime sahip olduğunun sınanması,
- Acente adaylarında aranan niteliklerin daha yüksek tutulması,
- Belirli kriterleri sağlayamayan acenteler için acil eylem planı oluşturulması, acentelerin özendirilmesi veya sistem dışı bırakılması,
- SEGEM sınavının tekrar dizayn edilmesi,
- Sigorta acentelerinin gereken dijital ve teknolojik donanıma ulaşması, sağlayacak standartların tespit edilmesi ve hayata geçirilmesi.

## KAYNAKÇA

Çakar, R. & Yıldırım, İ. (2015). Türkiye’de Sigorta Dağıtım Kanalları ve Sigorta Acentelerinin Sorunlarına Yönelik Bir Araştırma. Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi (51), 424-435.

Kırkbeşoğlu, E., Ünal, E. & Kahraman, E. D. (2021). Türkiye’de Sigorta Acentelerinin Niteliksel Derecelendirmesine Yönelik Bir Araştırma. Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi, (15), 13-31.

McKinsey&Company. (2020). ‘‘2020 Global Insurance Pools statistics and trends: Distribution’’. <https://www.mckinsey.com> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2012  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2013  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2014  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2015  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2016.  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2017  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2018  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2019  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2020  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

Türkiye Sigorta Birliği (TSB). Satış Kanalı Bazında Primler, 2021  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> (Erişim Tarihi: 08.02.2022)

<https://www.tsb.org.tr>