

BÖLÜM 7

SİGORTA ACENTELERİNİN HAYATTA KALMA BECERİLERİ

Erdinç CESUR¹

1. GİRİŞ

Sigortacılık, günümüzde dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de her geçen gün önemi daha iyi anlaşılmakta ve hizmetler sektörünün önemli bir yapıtaşı olarak gelişme göstermektedir (Dalkılıç, 2012). İleride ortaya çıkma olasılığı bulunan çeşitli risklerin gerçekleşmesi ihtimaline karşı birey ve kurumlara güven- ce sağlayan *sigortacılık sistemi* finansal piyasaların da en aktif sektörlerinden bi- rini oluşturmaktadır. Sigortanın en temel özelliği, riskin dağıtılmasını sağlayarak tek bir insanın karşılaştığı risk nedeniyle uğradığı zararın, aynı riskle karşı karşıya kalıp da henüz zarar görmemiş insan topluluğunun katılımı ile daha kolay kar- şılanabilir hale gelmesidir (Özüdoğru ve Çetin, 2017). Bir başka ifadeyle; sosyal açıdan bakıldığında sigorta, yeterli sayıda homojen riskin bir araya getirilerek, grubun tamamı için kayıpların öngörülebilir hale getirilmesi süreciyle riski azalt- maya ve ortadan kaldırmaya yarayan ekonomik bir araçtır (Vaughan ve Vaughan, 2007).

Sigorta şirketleri de ülkenin yasal ve düzenleyici kurumları tarafından oluşturu- lan mevzuatlar çerçevesinde kurularak o ülkede faaliyette bulunurlar. Bir sigorta şirketinin faaliyette bulunduğu ülkenin tüm coğrafyasına hitap edebilmesi, birey ve kuruluşlara sigorta ürünü pazarlayıp satabilmesi için ülkenin her köşesine satış bürosu açması neredeyse imkânsızdır. Sigorta şirketleri bundan dolayı ürünleri- nin satışı için *sigorta aracılarından* faydalanırlar. Ancak diğer yandan dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi Türkiye’de de müşterilerin halen büyük çoğunluğu sigorta poliçelerini *sigorta acentesinden* satın alma yolunu tercih etmektedirler. Sigorta sektöründe birkaç istisnanın dışında, pazarlama mekanizması sigorta

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sapanca Meslek Yüksekokulu, ecesur@subu.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-4697-3866.

DOI: 10.37609/akya.60.c653

Tablo 7.5 Sigorta Acentelerinin Hayatta Kalma Becerileri (Devamı)

22	İyi derecede risk analizi ve risk yönetimi konularına hâkim olmak.
23	Sigortacılık ile ilgili temel ve ileri seviyedeki bilgilere sahip olmak.
24	Kurucu ve personelin işletmecilik ve yönetim becerilerine sahip olması.
25	Personel sorunlarını hızlı çözebilmek.
26	Sürekli öğrenmeyi alışkanlık haline getirmek.
27	Her yaşam evresinde güvenilir bir acente olma konusunda duyarlı olmak.
28	Müşteri memnuniyetini sağlamak.
29	Her yaşam evresinde güçlü bir sermaye yapısına sahip olma ve bunu etkili yönetebilmek.
30	Mesleğin vakar ve onuruna uygun davranarak, meslek örgütlenmesine sahip çıkmak.
31	MYK tarafından hazırlanan ulusal meslek standartlarına sahip olmak.

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

Sonuç olarak; her ne kadar yukarıda sayılan beceriler bir sigorta acentesinin hayatta kalması için önemli sayılabilecek beceriler olarak gösterilse de nihayetinde sigorta acenteleri, yasal tanımını itibariye, “*belli bir komisyon tutarı karşılığında sigorta şirketlerinin poliçelerinin satışın aracılık*” etmektedirler.

Burada son olarak şunu da belirtmek gerekir ki, bir sigorta şirketi isterse kendisine bağlı sigorta acentesinin yaşamasına izin verir, isterse farklı dağıtım kanalları üzerinden poliçe satışı yaparak söz konusu acentesini saf dışı bırakabilir. Bundan dolayı sigorta acentelerinin yukarıda belirtilen becerilere sahip olması, sigorta şirketi için *acentenin vazgeçilmez bir unsur* olduğunu pekiştirmesi açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKLAR

- Akpınar, Ö. (2017). Sigorta sektöründe pazarlama süreci: Acentelerin rolü ve önemi. *Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 45-61.
- Altuntaş, E., Kara, E., Soylu, A. B., & Kırkbeşoğlu, E. (2018). Siber sigortalar: Son gelişmeler, uygulamalar ve sorunlar. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi*, (12), 8-22.
- Astley, W. G. (1985). The two ecologies: Population and community perspectives on organizational evolution. *Administrative science quarterly*, 224-241. <https://www.jstor.org/stable/239 - 3106> #meta data infotabcontents. ET: 22.02.2025
- Baron, J. N., Hannan, M. T., & Burton, M. D. (1999). Building the iron cage: Determinants of managerial intensity in the early years of organizations. *American sociological review*, 527-547. ET:14.02.2025
- Basım, N., Şeşen, H., (2008). Örgütsel öğrenme ve öğrenen örgütler, (ed. Ş. Şimşek, A. Çelik), *Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarımlar*, Eğitim Kitabevi.
- Baum, J. ve Amburgey, T.L. (2002). Organizational ecology. *Companion to organizations*. J. A.C.

- Baum (Der.), pp. 304-326, Oxford: Blackwell, ET:14.02.2025
- Bozağaç, F., & Aktaş, M. (2018). Örgüt Kuramları ve Değişim. *Toros Üniversitesi, İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 37-68. <https://dergipark.org.tr/en/pub/iisbf/issue/41627/494303> ET: 22.02.2025
- Bruderl, J., & Schussler, R. (1990). Organizational mortality: The liabilities of newness and adolescence. *Administrative science quarterly*, 530-547. https://www.jstor.org/stable/2393316#metadata-info_tab_contents ET:4.02.2025
- Carroll, G., R. and Hannan, M., T. (2000). *The Demography of Corporations and Industries*. Princeton: N.J. Princeton University Press.
- Cesur, E. (2022). Sigorta acentelerinin simbiyotik yapılanmaları üzerine bir vak'a analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 767-787. ET: 12.02.2025
- Cesur, E. (2023). Sigorta acentelerinin yaşamsallığının örgütsel ekoloji kuramı bağlamında incelenmesi: Doğu Marmara Bölgesi örneği, (Yayınlanmamış doktora tezi), Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi,
- Cesur, E. (2023). Dijitalleşmenin sigortacılık meslek elemanlarının beceri ve yetkinliklerine olan etkilerinin değerlendirilmesi, Cumhuriyetin 100. yılı anısına 9. Uluslararası Ankara Bilimsel Araştırmalar Kongresi, Ankara
- Cesur, E., & Yılmaz, T. (2023). Reflections of the digital age on the insurance industry (effects). *Economy and Business in the Age of Digitalization*.
- Çelikkol, H., & Dalkılıç, N. (2010). "Türkiye'de sigorta sektöründe istihdam, eğitim ve geleceğe ilişkin öneriler". *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 2(2), 73-80. ET: 25.01.2025
- Dalkılıç, N. (2012). Türkiye'de hayat dışı sigortacılık sektöründe etkinlik analizi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi* (55), 71-90.
- Dalkılıç, N., Gülcemal, M.E. (2022). Sigorta harcamaları ve gayri safi yurt içi hasıla değişkenlerinin sigorta pazar payına etkisi, *işletme araştırmaları dergisi*, 14 (1), 449-464.
- Dalkilic, N., & Kirkbesoglu, E. (2015). The role of financial literacy on the development of insurance awareness. *International Journal of Economics and Finance*, 7(8), 272-280.
- Freeman, J., Carroll, G. ve Hannan M. (1983). The liability of newness: age dependence in organizational death rates. *American Sociological Review*, 48(5): 692-710. https://www.jstor.org/stable/2094928#metadata-info_tab_contents ET: 21.01.2025
- Hager, M. A., Galaskiewicz, J., & Larson, J. A. (2004). Structural embeddedness and the liability of newness among nonprofit organizations. *Public Management Review*, 6(2), 159-188. <https://doi.org/10.1080/1471903042000189083> ET:26.01.2025
- Hannan, M. T., & Freeman, J. (1977). The Population Ecology of Organizations-American Journal of Sociology. *Jg*, 82, 929-964. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/226424> ET: 18.01.2025
- Hannan, M. T., & Freeman, J. (1984). Structural inertia and organizational change. *American sociological review*, 149-164. <https://doi.org/10.2307/2095567> ET:10.02.2025
- Henderson, A. D., (1999). Firm strategy and age dependence: A contingent view of the liabilities of newness, adolescence, and obsolescence. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 281-314. ET: 22.02.2025
- Kirkbesoglu, E., McNeill, J., & Ozder, E. H. (2015). An Evaluation of the effectiveness of insurance organizations at providing information to policyholders: a cross-cultural comparison between United Kingdom & Turkey. *International Business Research*, 8(9), 35. ET: 14.02.2025
- Kirkbesoglu, E., & Ozder, E. H. (2015). The effects of organizational performance on the relationship between perceived organizational support and career satisfaction: an application on insurance industry. *Journal of Management Research*, 7(3), 35. ET: 2.02.2025
- Mirze, S. K. (2016). *İşletmelerde organizasyon tasarım ve yapılandırma: sosyal, insani ve fiziki yapılandırma*. Beta Basım Yayım
- MYK, (2025). Mesleki Yeterlilik Kurumu. https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_listesi_yeni&msd=2 ET: 21.02.2025

- Öneren, M., (2008). İşletmelerde öğrenen örgütler yaklaşımı, *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4, (7), 163-178. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijmeh/issue/54832/750715> ET: 27.01.2025
- Özüdoğru, H., & Çetin, Ç. (2017). Türkiye’de sigortacılıkta güncel sorunlar. *Third Sector Social Economic Review*, 52(2), 57.
- R.G. (2025a). Resmi Gazete, 2019-30922, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/10/20191018-6.pdf> ET:22.02.2025
- R.G. (2025b). Resmi Gazete, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2021/06/20210616-3.htm> ET: 24.01.2025
- SEDDK, (2025a). Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu, <https://www.seddk.gov.tr/tr/gorevimiz> ET: 23.02.2025
- SEDDK, (2025b). Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu, <https://www.seddk.gov.tr/tr/kurumun-tarihcesi-5> ET: 18.02.2025
- SEDDK, (2025c). Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu, <https://www.seddk.gov.tr/tr/mevzuat/sigortacilik/yonetmelikler> ET: 15.02.2025
- SEDDK, (2025d). Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19610&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> ET: 19.02.2025
- SEDDK, (2025e). Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=19610&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> ET:19.02.2025
- S.K., (2025). 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/06/200706142.htm> ET:23.07.2025
- TOBB, (2025a). Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, <https://tobb.org.tr/SigortacilikMudurlugu/SigortaAcenteleri/Sayfalar/AnaSayfa.php> ET: 26.01.2025
- TOBB, (2025b). Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, <http://tobb.org.tr/SigortacilikMudurlugu/SigortaAcenteleri/Dokumanlar/duyurular/mevzuat/Asgari%20Fiziki%20%C5%9Eartlar.doc> ET: 15.02.2025
- TOBB, (2025c). Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, <https://www.tobb.org.tr/Sayfalar/AnaSayfa.php> ET: 24.02.2025
- Tobbsaik, (2025): <https://www.tobbsaik.org.tr/index.php/hakkimiz-da/icra-komitesi-hakkinda> ET: 12.02.2025
- TSB, (2025a). Türkiye Sigorta Birliği, <https://www.tsb.org.tr/tr/istatistik/genel-sigorta-verileri/prim-adet> ET: 20.02.2025
- TSB, (2025b). Türkiye Sigorta Birliği, <https://www.tsb.org.tr/> ET: 10.02.2025
- Vaughan, E. J., & Vaughan, T. (2007). *Fundamentals of risk and insurance*. John Wiley & Sons.
- Yurdakul, M., & Dalkılıç, N. (2006). İlişkisel pazarlama anlayışının sigorta müşterilerinin bağlılığı üzerindeki etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (16). ET: 11.02.2025
- Yurdakul, M., & Dalkılıç, N. (2016). Sigortacılık sektöründe dijital çağ, *dumlupınar üniversitesi sosyal bilimler dergisi*, (50), 49-67. ET: 15.02.2025