

SİGORTA VE EMEKLİLİK SEKTÖRÜ
ALGI ARAŞTIRMASI
RAPORU

İÇİNDEKİLER

Yönetici Özeti	2
1. Araştırmanın Yöntemi ve Hedef Kitle Tanımı	6
2. Sigortaya Karşı Tutum	8
3. Sosyal Güvence Sahipliği ve Değerlendirmeleri	17
4. Sigorta Türleri Bilinirlik	19
5. Sigorta Sahipliği	21
6. Satın Alma Alışkanlıkları	23
7. Bilgi ve İletişim Kaynakları	26
8. Sahip Olunan Sigortalar ile İlgili Bilgi ve Memnuniyet Düzeyi	29
9. İptal Edilen Sigortalar	33
10. Yaptırılması Düşünülen Sigortalar	36
11. Sigorta Sahibi Olmayanlar	39
12. Hayat Sigortası / Emeklilik	43
13. Yeni Ürünler	53
14. Sigorta Sektörü ile İlgili Düşünceler	56
15. Medya Alışkanlıkları	59
16. Sonuç ve Öneriler	61

YÖNETİCİ ÖZETİ

Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmanın amacı, demografik bilgilere göre sigorta alışkanlıklarını tespit etmek ve sigorta ile ilgili bilinç seviyesi ile sigortalılık oranını artırmak için toplumun sigorta konusu ihtiyaçlarının belirlenmesidir. Bu ana amaç kapsamında hedef kitleye aynı zamanda Hayat Sigortaları, Hayat-Dışı Sigortalar ve Emeklilik ile ilgili çeşitli sorular sorularak bu sigortalara karşı tutum ve eğilimler de tespit edilmiştir.

Algı Araştırması'nın saha çalışması 2019 yılının Mayıs ayında gerçekleştirilmiştir. Hedef kitlesi 15 yaş üstü, çeşitli sosyoekonomik gruplara mensup, yüzde 50'si sigorta sahibi olan, yüzde 50'si kadın, 14 ayrı ilde toplam 1804 kişiden oluşmaktadır.

Algı Araştırması kapsamındaki anket çalışması 1804 kişi ile yüz yüze bilgisayar destekli görüşmeler (CAPI) ile gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin tamamı merkezden yapılan kontrollerle onaylanmıştır. Bu çerçevede, araştıma sonucunda ortaya çıkan önemli hususlar aşağıda başlıklar halinde özetlenmektedir.

Gelecekle ilgili endişe duyulan konular

- Gelecek ile ilgili endişelerde ekonomi, enflasyon, işsizlik ve sağlık ön plana çıkmaktadır.
 - Enflasyon ile ilgili endişeler 55 yaşın üstünde ve orta sosyoekonomik statüye sahip kişiler arasında artmaktadır. Ayrıca Marmara ve Akdeniz bölgesinde öne çıkmaktadır.
 - Toplumun tüm kesimlerinde ekonomiyle ilgili endişeler belirgindir.
 - İşsizlik ile ilgili endişeler İç Anadolu bölgesinde ve gençlerde daha belirgindir.
 - Kadınlarda ve 55 yaş üstündeki kişilerde sağlığa ilişkin endişeler artmaktadır. Ege bölgesinde yaşlılıkta fiziki bakıma ilişkin endişeler dikkat çekmektedir.
 - Yaşlılık ve emeklilik esnasında yaşam kalitesini koruma arayışı ortaya çıkmaya başlamış durumdadır.

Sigorta kavramı

- Sigorta, 2012'de yapılan araştırmada ortaya çıkan güvence temel algısını 2019 yılında özellikli branş tanımlarına bırakarak bilinirliğini artırmıştır.
 - Güvence algısı; 24 yaş altı gençler, üst orta sosyoekonomik grup ve Ege'de
 - SGK algısı; Kadınlar, 55 yaş üzeri kesim ve özel sigortası olmayanlar
 - Doğal afet algısı; Karadeniz'de sigorta doğal afeti çağırıştırıyor
 - Sigorta toplumun tüm kesimlerinde öncelikli bir ihtiyaç olarak görülmektedir. Bu bağlamda, sigorta bilincinin artması memnuniyet vericidir.
 - Sigorta şirketleri, 2012'den bugüne toplumdaki olumlu algıyı daha da artırmıştır. Sigorta şirketlerine duyulan güven artış göstermiştir.
 - Sigorta şirketi seçiminde temel motivasyon önceki araştırmaya göre dramatik bir düşüş göstermiş olsa da hâlâ "markanın güvenilir olması" olarak kaydedilmiştir (yüzde 76'dan yüzde 51'e düşmüştür).
- Bu durum sigorta alırken şirket isminden ziyade sektöre güven duyulmaya başladığının bir göstergesidir.
- Bireyler, sektörümüzün kamu sağlık sistemini tamamlayıcı bir fonksiyonu olduğunu düşünmektedirler.
 - Özel sağlık sigortasına en sıcak bakan bölge Marmara bölgesidir.
 - Sadece devlet tarafından sağlanan sağlık güvencesinin yeterli olduğunu ve fazlasına ihtiyacı olmadığını düşünenler genelde Akdeniz, Karadeniz ve Ege Bölge'lerinde yaşamaktadırlar.

Sigorta türleri bilinirliği

- Toplumun sigortadan beklentisi; birikimini, evini, arabasını ve canını güvence altına almaktır.
- BES gençlerde, Kasko erkeklerde, Hayat ve Zorunlu Deprem Sigortası orta üst sosyoekonomik grupta ön plana çıkmaktadır.
- Herhangi bir hatırlatma yapılmaksızın, akla gelen sigorta ürünleri sorulduğunda her üç kişiden ikisinin aklına ilk olarak «BES» gelmektedir.
- «Kasko» 2012 yılında olduğu gibi bu yıl da ikinci sırada akla gelen sigorta türüdür.
- 2012 yılında üçüncü sırada bilinen «Hayat» sigortasının zihinlerdeki yerinin bu yıl gerilediği ve yerine «Zorunlu Deprem», «Konut» gibi sigorta türlerinin geçtiği tespit edilmiştir.
- 2019 yılı oranları incelendiğinde Hayat ve İşyeri dışında tüm sigorta türleri ile farkındalığın arttığı ve hatırlanma oranlarının yükseldiği görülmektedir.

Sigorta satın alma kanalları

- Kanal çeşitliliği zayıf kalmıştır ve henüz dijital kanallardan yapılan satın almalar çok az seviyededir.
- Acenteler sigorta ürünlerinin satışında önemini sürdürmektedir.
 - Bireysel emeklilik ve hayat sigortası en yoğun banka kanalından,
 - Diğer sigorta ürünleri ise genellikle acentelerden satın alınmaktadır.

Bilgi edinme

- Acenteler 2019 yılında da en fazla bilgi alınan yer olmaya devam etmektedir. Banka şubeleri ile sigorta şirketlerinin web siteleri, forumlar, sosyal medya gibi dijital kaynaklar gündeme girmiştir.
 - Telefon ve Dijital mecralardan bilgi alma yüzde 4'ten yüzde 16'ya ulaşmıştır.
 - Erkekler ve 55 yaş üstü kesim acenteleri,
 - 24 yaş altı kesim kaynak olarak TV & dergi reklamları ile yakın çevresini,
 - 25-44 Yaş arası ise sigorta şirketi internet sitelerini bilgi kaynağı olarak görmektedir.
- Görüşülen kişilerin beşte dördü bugüne kadar herhangi bir kanaldan sigorta ürünü ile ilgili kendileriyle iliştim kurulmadığını ve/veya hatırlamadığını ifade etmektedir.

Sigorta Memnuniyeti

- Sigorta sahiplerinin yüzde 90'ı sigortalarından çok memnundur. 2012 yılı ile karşılaştırıldığında memnuniyet düzeyinin farklılaşmadığı dikkati çekmektedir. Tazminatının yeterince ödenmediğini düşünenler ile şirketinin veya acentesinin yeterince ilgilenmediğini düşünenlerin memnuniyeti düşük kalmıştır.
- 45 yaşın üstünde memnuniyet düzeyi yükselmektedir.
- Yüksek sosyoekonomik statüde memnuniyet oranı gerilemektedir.
- Memnuniyet düzeyi 2012'deki araştırmayla kıyaslandığında azalış olan sigorta branşları sağlık, hayat ve ferdi kaza olan can sigortalarıdır.
- Hasarın zamanında ödenmesine ilişkin memnuniyet oranı %83'tür.

Tasarruf denilince akla gelenler

- Her üç kişiden birinin aklına tasarruf denilince tutumlu olma gelmektedir.
- Tasarruf, üst sosyoekonomik statüdeki kişilerde altın, döviz, banka, gayrimenkulü çağrıştırmaktadır.
- Sigorta hala bir tasarruf aracı olarak görülmemektedir.
- Birikimlerin değerlendirilmesinde ise ilk üç sırada yastık altı döviz ve altın, mevduat hesapları ve BES gelmektedir. Ankete katılım sağlayan kişilerin yarısından fazlası birikimi olmadığını belirtmiştir.

Emeklilik

- Toplumun yüzde 57'lik kesimi emeklilik döneminde elde edecekleri gelirin yeterli olmayacağını düşünmektedir.
- Üst sosyoekonomik statüye sahip olanlar ve 34 yaş altındaki gençler arasında ve emeklilik dönemindeki gelirin yeterli olmayacağına ilişkin farkındalığın en yüksek olduğu bölge Marmara Bölgesi'dir.
- Emekliler ile çalışanlar arasında emeklilik dönemindeki elde edilecek gelir kaynakları arasında farklılıklar mevcuttur.
 - o Aktif çalışanların emeklilik dönemi gelir kaynakları arasına SGK'nın yanı sıra; BES, kira, faiz ve fon gelirleri de eklenmiştir. Şu an emekli olanların gelir kaynakları sıralamasında BES üçüncü sıradayken, ileride emekli olacakların emeklilik gelir sırasında BES SGK'dan sonra ikinci sırada gelmektedir. Toplumun ileride emekli olacak kesiminde emekliliğe ek gelir olarak BES'ten beklenti artmaktadır.
 - o Sadece kamu emeklilik gelirin yeterli olmayacağına ilişkin bir algının varlığı görülmektedir.
- 25-54 yaş arası kesimin yaklaşık yarısı otomatik katılımı ek gelir olarak görmektedir.
- İç Anadolu ve Marmara bölgeleri Otomatik Katılım ile ilgili bilincin en yüksek olduğu bölgeler olmuştur.
- Görüşülen kişilerin yarısı Otomatik Katılım'ın ne olduğunu bilmemektedir.

Birikimli Hayat Sigortası

- Birikimli Hayat Sigortası ile ilgili bir potansiyel var ama henüz zihinde yer edinmemiştir. Bu hususta doğru ve net iletişim bir iletişim stratejisi kurulması gerekmektedir.
 - o Birikimli Hayat Sigortası sahipliği oldukça düşüktür ancak yeterince açıklanırsa cazip hale gelmektedir.
 - o Marmara bölgesinde sahip olma isteği daha yüksektir. Bu sigortaya en uzak duranlar ise Akdeniz bölgesinde yaşamaktadır.

Tamamlayıcı sağlık sigortası

- Üç kişiden ikisi tamamlayıcı sağlık sigortasını daha önce duymamıştır. Bu bağlamda yeterli tanıtım ve bilgilendirmeye TSS'nin mevcut üretim hacminin minimum üç katına çıkabileceği anlamına gelmektedir.
 - o Bölgeler arasında en yüksek bilinirlik Marmara bölgesinde,
 - o Yaş grubu temelinde 44 yaş altında,
 - o Sosyoekonomik statü temelinde orta sınıftadır.

Toplumun yeni ürünlere yaklaşımı

- Hedef kitlenin yarısı 18 yaşından küçüklerin BES'e dâhil edilmesine sıcak bakmaktadır.
 - o Gençler, Kadınlar ve Marmara bölgesinde yaşayan kişiler 18 yaş altı küçüklerin BES'e dâhil edilmesinde daha pozitif bir yaklaşım sergilemektedir.
 - o Akdeniz bölgesinde ise 18 yaş altındaki küçüklerin BES'e katılımına daha mesafeli yaklaşmaktadır.
- Ebeveynler yaşasa da yaşaması da eğitim masraflarını karşılayabilecek eğitim sigortası eğilimi
- Bu sigorta ürününe eğilimi yüksek olanların oranı, 54 yaşın altındaki kesimde, üst sosyoekonomik statü düzeyinde, Marmara bölgesinde ve özel sigortası olanlarda daha fazladır.
- Uzun süreli bakım sigortasını yaptırma eğilimi özel sigortası olanlarda daha yüksektir ve toplumda beş kişiden dördü gerekli açıklamalar yapıldığı takdirde bu ürüne olumlu yaklaşım göstermektedir.
- Sürüş davranışına göre prim indirimi ya da artırımı uygulaması:
 - o Toplumun üçte biri olumlu, üçte biri olumsuz geriye kalan üçte biri ise kararsız kalmıştır.

Oranların birbirine yakın olması iyi-kötü sürücü ayrımının toplumumuzda ne kadar önemli olduğunun bir göstergesidir.

Sigorta İhtiyaçlarını Etkileyen Faktörler

- Sigorta sektörü dinamik, gerek teknoloji, gerekse de ekonomi gibi faktörlerden doğrudan etkilenmektedir. Sigortalıların bu konudaki beklenti ve algısını geliştirme yönünde bilgilendirme faaliyetlerinde bulunması gerekir.
 - o Teknolojik ve dijital gelişmelerin sigorta ihtiyaçlarına herhangi bir değişiklik yaratmayacağını düşünenlerin oranı yüzde 51'dir.
 - o Siyasi, ekonomik ve küresel değişiklerin sigorta ihtiyaçlarına herhangi bir değişiklik yaratmayacağını düşünenlerin oranı yüzde 50'dir.

Sigorta sektöründe bilgi kaynağı olarak medya

- 2012 yılında yüzde 72 olan internet kullanımını oranı 2019 yılında yüzde 92'ye yükselmiştir.
 - o Facebook ve Instagram sigorta konusunda bilgi edinilen en önemli online kaynaklardır.
 - o 54 yaş altı tüm katılımcılarda penetrasyonun artırılması adına dijital kaynaklardan da bilgilendirme yapılması önemlidir.

Sigorta yaptırmama nedenleri

- Sigorta yaptırılmamasında maddi imkânların yetersizliği, kamu sağlık sisteminin kapsayıcılığı ve sigorta sisteminin bilinirliğinin düşük olması ön plana çıkmaktadır.
 - o Sigorta poliçesini maddi nedenlerle yaptıramaması ilk neden olarak karşımıza çıkmaktadır.
 - o Bunu belirtenlerin, yüzde 44'ü primlerin yüksek olduğunu ya da ödediği primin karşılığını alamayacağını düşünmektedir.
 - o Bu durum, daha düşük primlerle sigorta poliçesi düzenleme imkânlarının geliştirilmesi halinde sigortalılık oranının artırılabilceğini göstermektedir.

Sigortanın iptal ettirilme nedenleri

- Sigorta iptal nedenlerinde finansal konular öncelikli olsa da şirketlerin verdiği hizmetlerden dolayı iptal kararı alanlar da dikkat çekmektedir. (Toplamda yüzde 27)

Yeni sigorta yaptırmaya ilişkin yaklaşım

- Yeni bir sigorta yaptırmayı düşünenler: Sigortası olan ve herhangi bir sigorta poliçesi olmayanların ortak fikri BES ve sağlık olmuştur.
- Yeni bir sigorta yaptırmayı düşünmeyenler: 2019'da hâlihazırda özel bir sigortası olanların yüzde 42'si, olmayanların yüzde 60'ı yeni bir sigortası poliçesi yaptırmayı düşünmediklerini belirtmişlerdir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRMELER

- Ülke ekonomisinin gidişatına bağlı olarak toplumun öncelikleri değişmektedir.
- Sigorta sektörünün gelişimi ekonomik faktörlerden doğrudan etkilenmektedir.
- Sigorta poliçesi satın alma, almama veya iptalinde maddi durum en önemli etken olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Maddi durumun iyileşmesi, iptal ettirilen sigortayı yeniden yaptırmada da en büyük etkindir.
- Yaş, cinsiyet ve sosyal statüye göre farklılaşan bir iletişim dili kullanılarak sigortanın olası risk ve tehlikelere karşı alınan bir önlem olduğu anlatılmalı ve güven duygusu yaratılmalıdır.
- Satış ve pazarlamada geleneksel yöntemlerin etkisi görece düşmeye başlarken, banka şubeleri ile sigorta şirketlerinin web siteleri, forumlar, sosyal medya gibi dijital kaynaklar gündeme girmiştir.
- Toplumun değişen önceliklerine paralel sigorta ürünlerinin sunumu önemlidir.
- Ürünlerin satışında olduğu kadar satış sonrasında ve hasar durumunda da yeterli bilgilendirme ve güven tesisi sigortalının memnuniyetini doğrudan etkilemektedir.
- Sigorta ürününe verilen paranın alınan hizmete değmeyeceğine ilişkin yanlış algı iletişim ve pazarlama aktiviteleri ile giderilmelidir.
- Sigorta penetrasyonunun artırılabilmesi adına iş yeri, eğitim, uzun süreli bakım ve sorumluluk gibi diğer alanlarda bilinirliğin artırılması için daha çok çalışılmalıdır.

1. Araştırmanın Yöntemi ve Hedef Kitle Tanımı



SAHA ÇALIŞMASI

Araştırmanın saha çalışması Mayıs 2019'da gerçekleştirilmiştir



METODOLOJİ

Kantitatif Görüşmeler : yüz-yüze bilgisayar destekli görüşmeler (CAPI)



HEDEF KİTLE TANIMI

15 yaşın üstünde

A,B,C1 sosyoekonomik gruba mensup

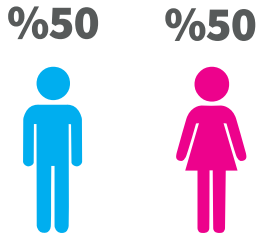
Sigorta sahibi olan ve olmayan (%50 sigorta sahipliği kotası uygulanmıştır)

Kadın (%50) ve Erkekler ile (%50)

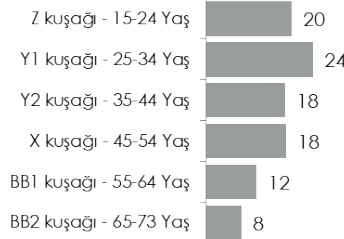
14 ilde, hane, işyerleri ve merkezi lokasyonlarda **1.804 görüşme** gerçekleştirilmiştir.

Örneklem Yapısı

CİNSİYET

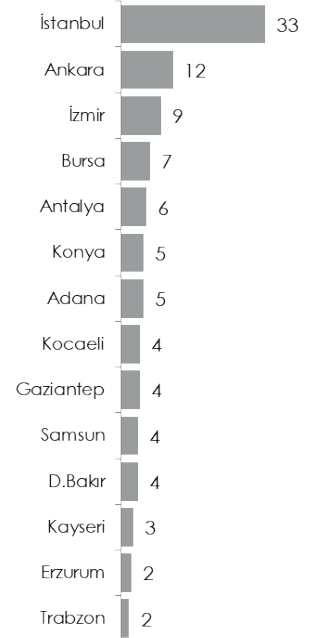


YAŞ DAĞILIMI %

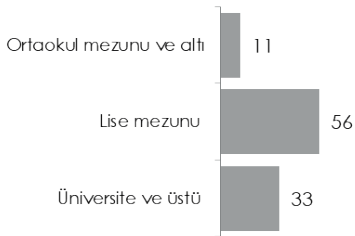


ortalama yaş 39

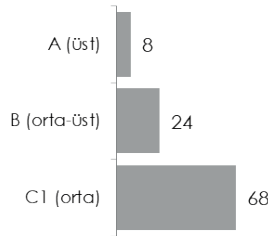
İL DAĞILIMI %



EĞİTİM DÜZEYİ %



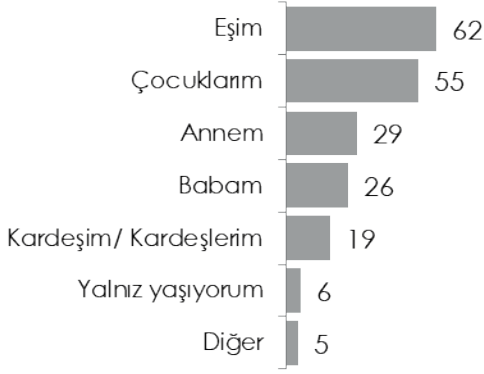
SES DAĞILIMI %



Baz Tüm görüşülenler 1804

Profil bilgisi

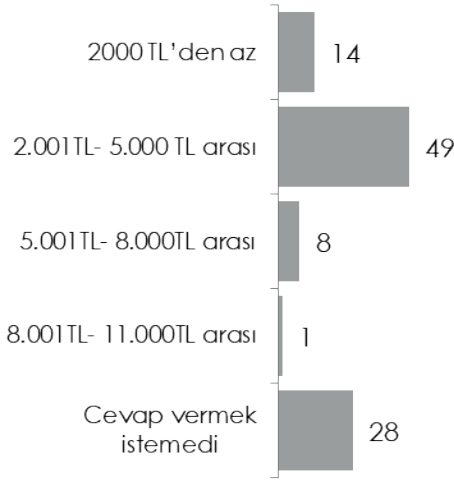
HANEDE KİMLERLE YAŞANDIĞI %



EV SAHİPLİĞİ %

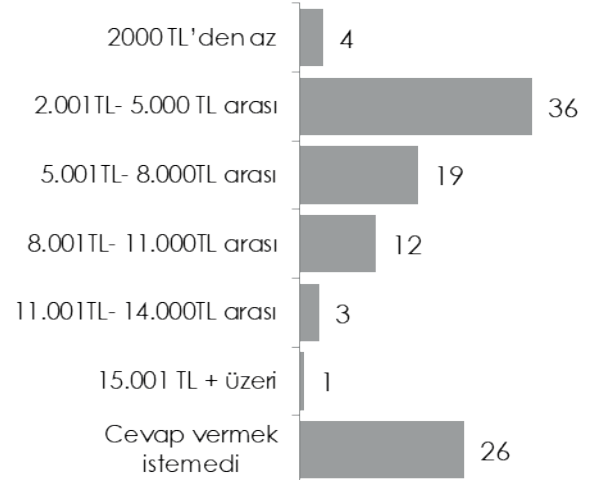


HANEDE KİMLERLE YAŞANDIĞI %



ortalama 3.760 TL

AYLIK HANE GELİRİ %



ortalama 5.650 TL

Baz Tüm görüşülenler 1804

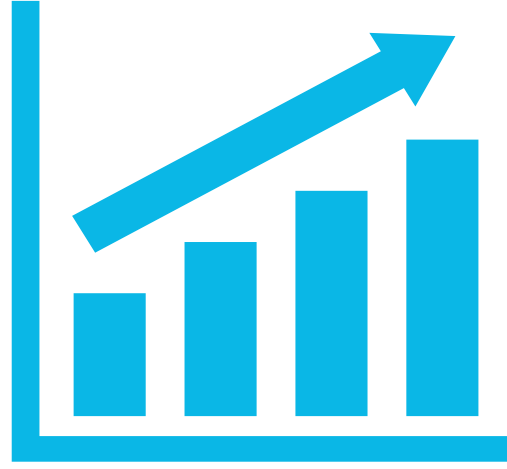
Sigorta Sahibi olan vs Sigortası Olmayanların Profil Bilgileri

	% Genel	Özel Sigortası olan	Özel Sigortası olmayan		% Genel	Özel Sigortası olan	Özel Sigortası olmayan
Cinsiyet				Aylık Kişisel Gelir			
Kadın	50	45	54	2000 TL'den az	14	10	17
Erkek	50	55	46	2.001 TL- 5.000 TL arası	49	53	44
Yaş				5.001 TL- 8.000 TL arası	8	11	5
Z kuşağı - 15-24 Yaş	20	15	24	8.001 TL- 11.000 TL arası	1	3	0
Y1 kuşağı - 25-34 Yaş	24	27	22	11.001 TL- 14.000 TL arası	0	0	0
Y2 kuşağı - 35-44 Yaş	18	19	17	15.001 TL + üzeri	0	1	0
X kuşağı - 45-54 Yaş	18	19	18	Cevap vermek istemedi	28	23	33
BB1 kuşağı - 55-64 Yaş	12	12	11	Ortalama Gelir	3760 TL	4019 TL	3470 TL
BB2 kuşağı - 65-73 Yaş	8	8	8	Aylık Hane Geliri			
Sosyo Ekonomik Statü				2000 TL'den az	4	3	5
A SES	9	9	7	2.001 TL- 5.000 TL arası	36	37	35
B SES	24	27	21	5.001 TL- 8.000 TL arası	19	17	20
C1 SES	68	64	72	8.001 TL- 11.000 TL arası	12	16	8
Eğitim				11.001 TL- 14.000 TL arası	3	4	2
Ortaokul mezunu ve altı	11	8	13	15.001 TL + üzeri	1	1	0
Lise mezunu	57	57	57	Cevap vermek istemedi	26	22	30
Üniversite mezunu ve üstü	33	35	30	Ortalama Gelir	5659 TL	6061 TL	5219 TL
BAZ	1804	877	919	BAZ	1804	877	919

Raporlama Kırılımları

Araştırmanın sonuçları aşağıda yer alan kırılımlara göre incelenmiş ve %95 güven aralığında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olan kırılımlar ilgili sütunda harflerle gösterilmiştir.

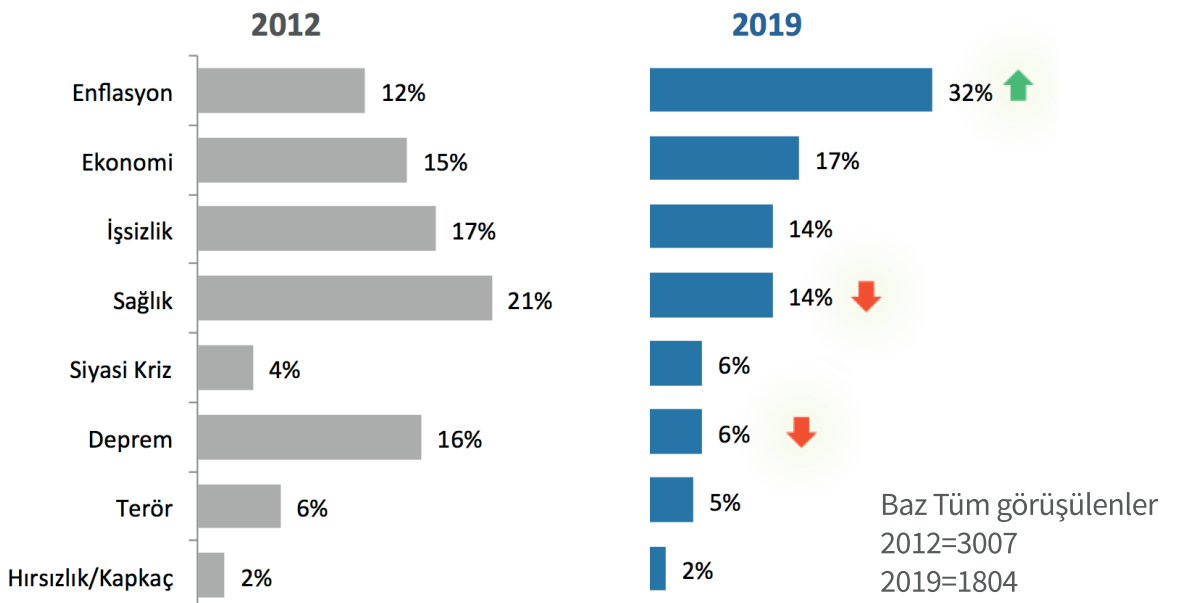
- **2012 yılı / 2019 yılı**
- **SES** A üst, B orta üst , C1 orta
- **Yaş**
 - Z kuşağı; 15-24 Yaş
 - Y1 kuşağı 25-34 Yaş
 - Y2 kuşağı 35-44 Yaş
 - X kuşağı 45-54 Yaş
 - Babyboomers 1 kuşağı 55-64 Yaş
 - Babyboomers 2 kuşağı 65 Yaş üstü
- **Cinsiyet** Erkek, Kadın
- **Özel sigortası olanlar / olmayanlar**
- **Bölge**
 - **MARMARA:** İstanbul+Bursa+Kocaeli
 - **EGE:** İzmir
 - **İÇ ANADOLU:** Ankara+Konya+Kayseri
 - **KARADENİZ:** Samsun+Trabzon
 - **AKDENİZ:** Antalya+Adana
 - **DOĞU VE GÜNEYDOĞU:** Erzurum+Diyarbakır+Gaziantep



2. Sigortaya Karşı Tutum

Gelecek ile ilgili en çok endişe edilen konu (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

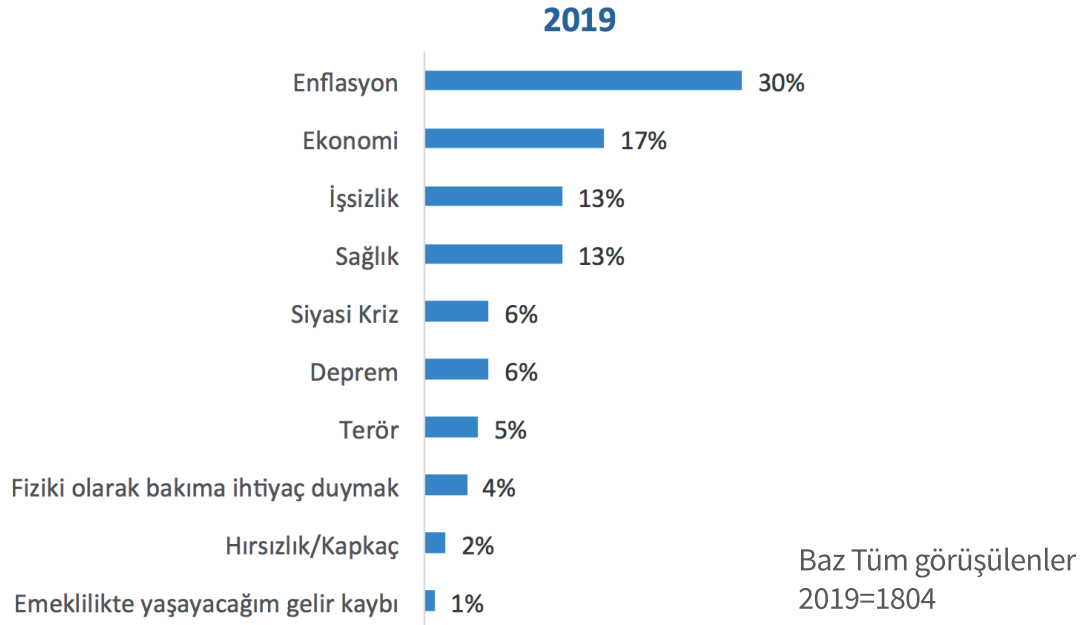
- 2019 yılında gelecekle ilgili en çok endişe duyulan konular sırasıyla; enflasyon, ekonomi, sağlık ve işsizliktir.
- 2012 yılı ile karşılaştırıldığında endişe edilen konu sıralamasının farklılaştığı dikkati çekmektedir. 2012'de en çok endişe duyulan konu olan sağlık geri plana düşmüş, beşinci sırada yer alan enflasyon ise ilk sıraya yerleşmiştir.
- Geçmişte en çok endişe edilen konular içinde 3. sırada olan «deprem»in bu yıl sıralamada biraz daha geriye düştüğü görülmektedir.



S1. Gelecekle ilgili endişeleriniz var ise en çok nelerden endişe ediyorsunuz? **İLK SÖYLENEN CEVAP**

Gelecek ile ilgili en çok endişe edilen konu – 2019

2019 yılında gelecekle ilgili en çok endişe duyulan konular enflasyon, ekonomi, sağlık ve işsizliktir. 2019 yılında görüşülen kişilerin %4'ü ise fiziki olarak bakıma ihtiyaç duymaktan endişe etmektedir.



S1. Gelecekle ilgili endişeleriniz var ise en çok nelerden endişe ediyorsunuz? İLK SÖYLENEN CEVAP

Enflasyondan endişe edenler (%30)

55 yaşın üstünde ve orta sosyo ekonomik gruba mensup kişiler arasında artmaktadır.

Baby boomers %36 ↑
Y kuşağı %26 ↓

C1 (orta) SES %31 ↑
A (üst) SES %22 ↓

Ekonomiden endişe edenler (%17)

Y ve X kuşağında ve üst sosyo ekonomik gruba mensup kişiler arasında artmaktadır.

Y1 kuşağı %21, Y2 kuşağı %18, X kuşağı %18 ↑
Z kuşağı %12 ↓

A (üst) SES %23 ↑
C1 (orta) SES %16 ↓

İşsizlikten endişe edenler (%13)

Gençlerde artmaktadır.

Y1 kuşağı %16, Z kuşağı %15 ↑
Baby boomers %8 ↓

A (üst) SES %23 ↑
C1 (orta) SES %16 ↓

Sağlıktan endişe edenler (%13)

Kadınlarda ve 55 yaş üstündeki kişilerde artmaktadır.

Kadınlar %16 ↑
Erkekler %11 ↓

Baby boomers %19 ↑
Y2 kuşağı %10, X kuşağı %11 ↓

S1. Gelecekle ilgili endişeleriniz var ise en çok nelerden endişe ediyorsunuz? İLK SÖYLENEN CEVAP

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Enflasyon	30	29	31	29	26	29	31	36 D	39 CDE	22	29	31 I	29	31
Ekonomi	17	17	17	12	18 C	21 CH	19 C	16	13	23 K	17	16	18	16
İşsizlik	13	14	11	15 GH	16 FGH	12	11	8	7	14	14	12	11	14
Sağlık	13	16 B	11	15	14	10	11	14	19 EF	13	15	13	13	14
Siyasi Kriz	6	7	5	3	8 C	7 C	7 C	4	5	5	3	7 J	8 S	4
Deprem	6	3	8 A	10 DE	4	2	6 E	8 DE	5	2	4	7 I	6	5
Terör	5	4	6	6	5	5	3	4	7	3	7	5	5	5
Fiziki olarak bakıma ihtiyaç duymak	3	3	2	4 H	2	3 H	3 H	4 H	0	3	2	3	4 S	2
Hırsızlık/Kapkaç	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2
Emeklilikte yaşayacağım gelir kaybı	1	1	1	0	1	1	2 CD	0	1	1	1	1	1	1
Endişem yok	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1 K	0	1	0
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

Bölgeler bazında gelecekle ilgili en çok endişe duyulan konuların oranları farklılaşmaktadır.

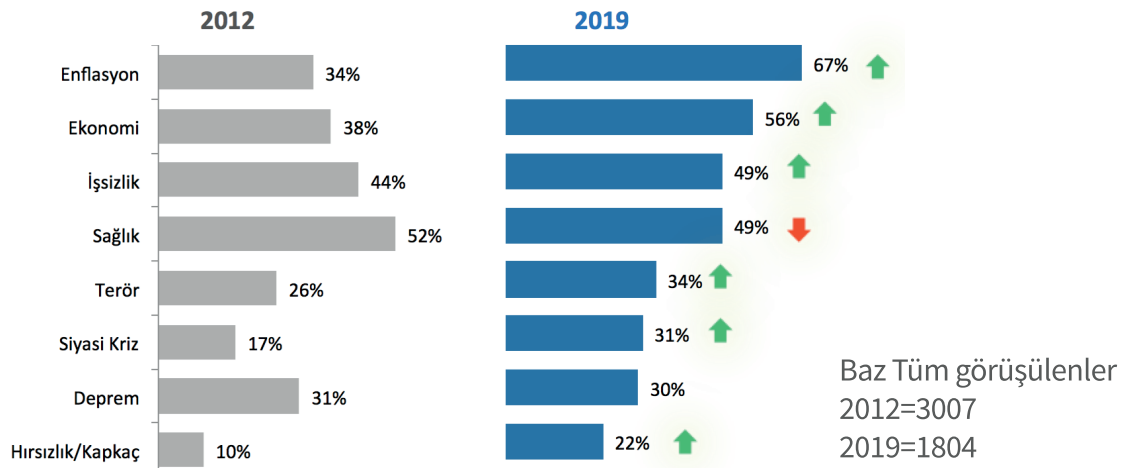
- Enflasyon ile ilgili endişeler; Marmara ve Akdeniz bölgesinde
- İşsizlik ile ilgili endişeler İç Anadoluda
- Sağlıkla ilgili endişeler ise Ege, Doğu ve Güney Anadolu ve İç Anadoluda
- Fiziki olarak bakıma ihtiyaç duymak ise Ege bölgesinde diğer bölgelere nazaran öne çıkmaktadır.

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Enflasyon	30	36 MNOQ	21	26 O	16	39 MNOQ	19
Ekonomi	17	18	13	14	19	19	16
İşsizlik	13	9	5	26 LMOPQ	15 LM	8	14 LM
Sağlık	13	10	22 LOP	16 LO	9	13	19 LO
Siyasi Kriz	6	6 MNP	2	3 P	13 LMNP	1	14 LMNP
Deprem	6	8 MNP	1	3	7 MP	1	7 MNP
Terör	5	5 MP	1	6 MP	8 MP	1	10 LMP
Fiziki olarak bakıma ihtiyaç duymak	3	2	19 LNOPQ	1	0	0	1
Hırsızlık/Kapkaç	2	3 Q	1	2	2	1	0
Emeklilikte yaşayacağım gelir kaybı	1	2	1	0	0	0	1
Endişem yok	1	0	0	0	0	4 LMNOQ	0
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S1. Gelecekle ilgili endişeleriniz var ise en çok nelerden endişe ediyorsunuz? **İLK SÖYLENEN CEVAP**

Gelecek ile ilgili endişeler – Toplam (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

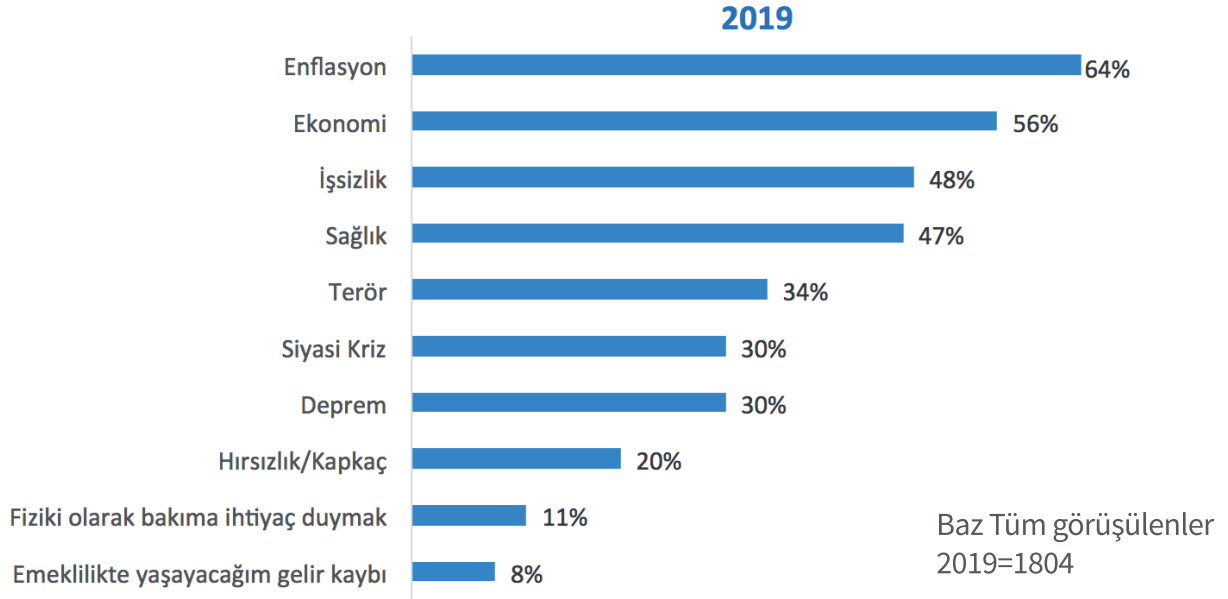
- Gelecekle ilgili endişe edilen tüm konuların toplamına bakıldığında, 2019 yılında enflasyon / ekonomi/siyasi kriz gibi Türkiye gündemine ait hususların ön planda olduğu belirlenmiştir. 2012 yılında en büyük endişe kişisel sağlık iken, bu yıl finansal ve siyasi konular ağırlıktadır.
- 2012 yılında olduğu gibi 2019 yılında da her üç kişiden birinin deprem ile ilgili endişelerinin olduğu görülmektedir



S1a. Gelecekle ilgili endişelendiğiniz diğer konular nelerdir? Başka?
İLK + DİĞER SÖYLENEN CEVAPLAR – HATIRLATMA YAPILMAMIŞTIR

Gelecek ile ilgili endişeler – Toplam - 2019

2019 yılında tüm endişe edilen konuların toplamına bakıldığında enflasyon / ekonomi/siyasi kriz gibi Türkiye gündemine ait ekonomik hususlar dışında, görüşülen kişilerin yaklaşık yarısının sağlık, üçte birinin ise deprem ile ilgili endişe ettiği görülmektedir. Fiziki olarak bakıma ihtiyaç duymaktan endişe edenler %11 oranında, emeklilikte yaşayacakları gelir kaybından endişe edenler ise %8 oranındadır.

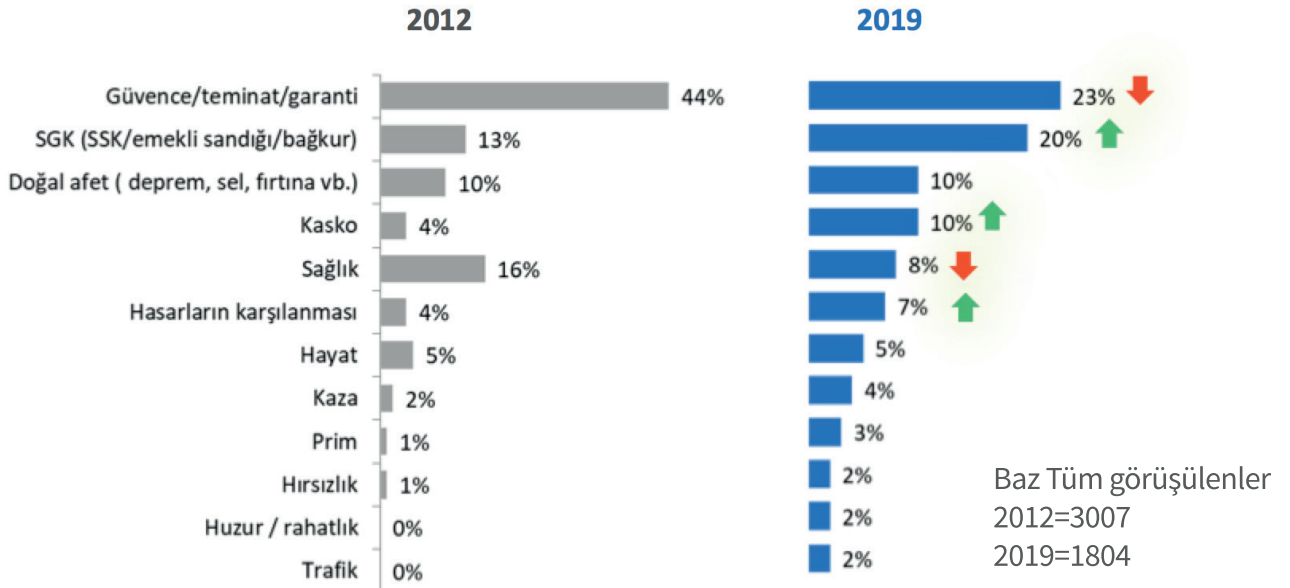


S1a. Gelecekle ilgili endişelendiğiniz diğer konular nelerdir? Başka? İLK + DİĞER SÖYLENEN CEVAPLAR

Sigorta çağrışımları – ilk akla gelen

“Sigorta” kelimesi zihinlerde öncelikle «Güvence-Teminat-Garanti» ve «SSK – Bağkur- Emekli Sandığı» kavramlarıyla yer etmektedir.

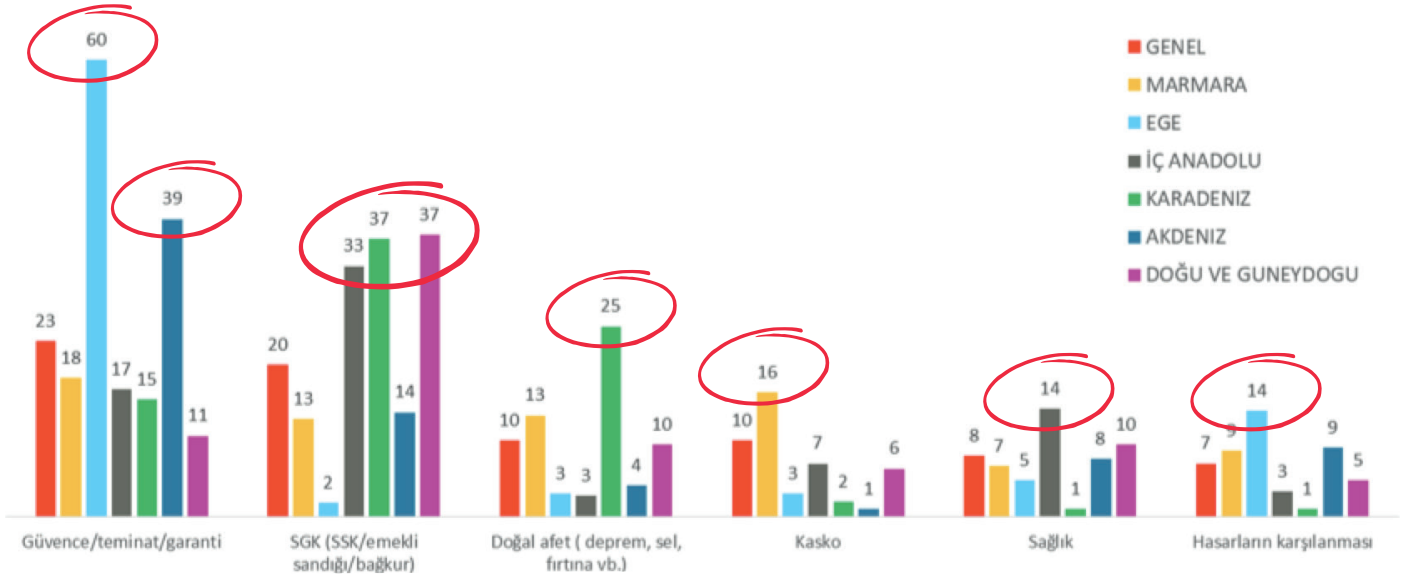
Bununla birlikte, sigorta denildiğinde başta Doğal afet, Kasko olmak üzere, Sağlık, Hayat, Kaza gibi sigorta türlerinin/kavramların sayıldığı dikkati çekmektedir.



S2. Şimdi ise sigorta kelimesinin sizin için neler ifade ettiğini sormak isterim. Sigorta denince aklınıza ilk gelen kelime nedir? **HATIRLATMA YAPMAYINIZ.**

Sigorta çağrışımları – ilk akla gelen - 2019

Sigorta kelimesinin ilk sırada yarattığı spontan çağrışımlara bakıldığında; “Güvence ve teminat” Ege ve Akdenizde “Doğal afet” Karadeniz bölgesinde diğer bölgelere kıyasla öne çıkmaktadır.



S2.Şimdi ise sigorta kelimesinin sizin için neler ifade ettiğini sormak isterim.Sigorta denince aklınıza ilk gelen kelime nedir? **HATIRLATMA YAPMAYINIZ.**

Sigorta denildiğinde ilk olarak...

Gelecek-güvence-garanti diyenler (%23)

Z kuşağında ve A-B üst orta sosyo ekonomik gruba mensup kişiler arasında artmaktadır.

Z kuşağı %26 ↑
X kuşağı %18 ↓

A (üst) SES %32 ↑
C1 (orta) SES %20 ↓

SGK diyenler (%20)

Kadınlarda, yaşlılarda, orta sosyo ekonomik gruba mensup kişilerde ve özel sigortası olmayanlar arasında daha yüksektir.

Kadınlar %22 ↑ Baby boomers %22 ↑ B SES %22, C1 SES %20 ↑ Sigortası olmayanlar %20 ↑
Erkekler %18 ↓ Z Kuşağı %17 ↓ A (üst) SES %10 ↓ Sigortası olanlar %18 ↓

Doğal afet diyenler (%13)

Y kuşağındaki gençlerde ve X kuşağında ve C1 (orta) SES'de yüksektir.

Y1 kuşağı %11, X kuşağı %11 ↑
Baby boomers %6 ↓

C1 (orta) SES %11 ↑
B (orta-üst) SES %6 ↓

Kasko diyenler (%10)

Erkeklerde, Z kuşağında A üst SES'te ve özel sigortası olanlarda artmaktadır.

Erkekler %12 ↑ Z Kuşağı %12 ↑ A (üst) SES %12 ↑ Sigortası olanlar %12 ↑
Kadınlar %7 ↓ X Kuşağı %7 ↓ B (orta-üst) SES %6 ↓ Sigortası olmayanlar %8 ↓

S2.Şimdi ise sigorta kelimesinin sizin için neler ifade ettiğini sormak isterim.Sigorta denince aklınıza ilk gelen kelime nedir? **HATIRLATMA YAPMAYINIZ.**

Sigorta çağrışımları – ilk akla gelen - 2019

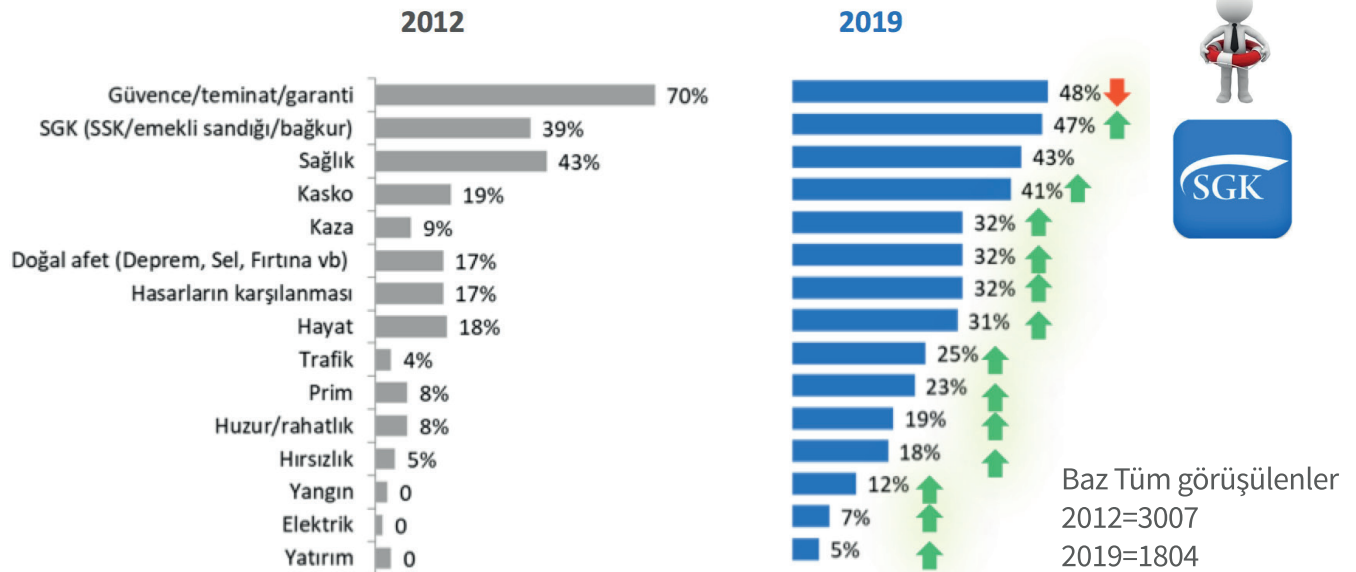
%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Güvence/teminat/garanti	23	24	22	26 F	25 F	23	18	22	22	32 K	29 K	20	22	24
SGK	20	22 B	18	17	15	22 D	22 D	21	27 CD	10	22 I	20 I	18	22 R
Doğal afet	10	11	8	7	11 G	11 G	11 G	6	10	10	6	11 J	11	8
Kasko	10	7	12 A	12 F	10	9	7	12	9	12 J	6	11 J	12 S	8
Sağlık	8	10 B	7	8	8	6	9	10	7	11	6	8	7	9
Hasarların karşılanması	7	8	7	8	9	6	8	7	4	7	10 K	7	8	7
Hayat	5	4	6 A	5	4	7	6	5	3	4	5	5	6	5
Kaza	4	3	6 A	6 D	3	3	5	4	4	1	3	5 I	5	4
Prim	3	3	3	2	5 CE	2	4	3	3	2	5 K	3	3	4
Hırsızlık	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
Huzur / rahatlık	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
Trafik	2	1	3 A	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3 S	1
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Güvence/teminat/garanti	23	18 Q	60 LNO PQ	17	15	39 LNO Q	11
SGK	20	13 M	2	33 LMP	37 LMP	14 M	37 LMP
Doğal afet	10	13 MNP	3	3	25 LMNPQ	4	10 MNP
Kasko	10	16 MNOPQ	3	7 P	2	1	6 P
Sağlık	8	7 O	5	14 LMOP	1	8 O	10 O
Hasarların karşılanması	7	9 NO	14 LNO Q	3	1	9 NO	5
Hayat	5	5	2	3	11 LMN	11 LMN	6 M
Kaza	4	6 MNO	2	3	1	3	5
Prim	3	3 MP	0	10 LMOPQ	0	0	1
Hırsızlık	2	3 M	0	1	1	1	1
Huzur / rahatlık	2	4 MNOPQ	0	1	0	1	1
Trafik	2	2	0	4 M	4 M	2	3 M
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S2.Şimdi ise sigorta kelimesinin sizin için neler ifade ettiğini sormak isterim.Sigorta denince aklınıza ilk gelen kelime nedir? **HATIRLATMA YAPMAYINIZ.**

Sigorta çağrışımları – toplam spontan

Sigorta denildiğinde akla kavramlar toplandığında, “Güvence/Teminat/Garanti” ve «SGK» kavramlarının zihinlerde ön planda olduğu görülmektedir.

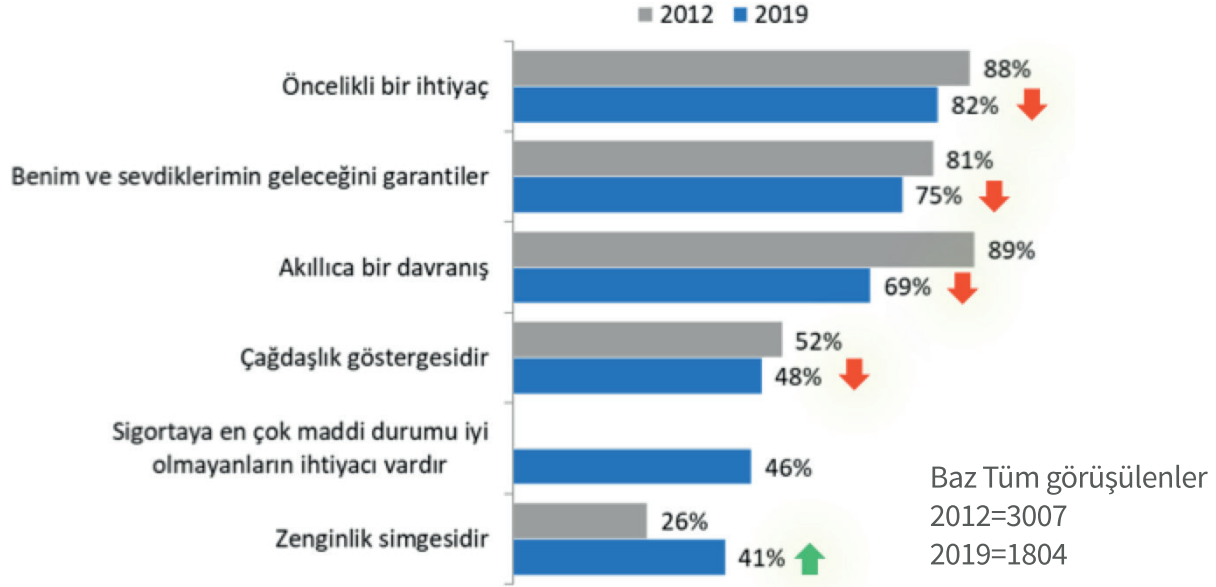


S2a.Sigorta denildiğinde aklınıza başka neler geliyor? **HATIRLATMA YAPMAYINIZ.**

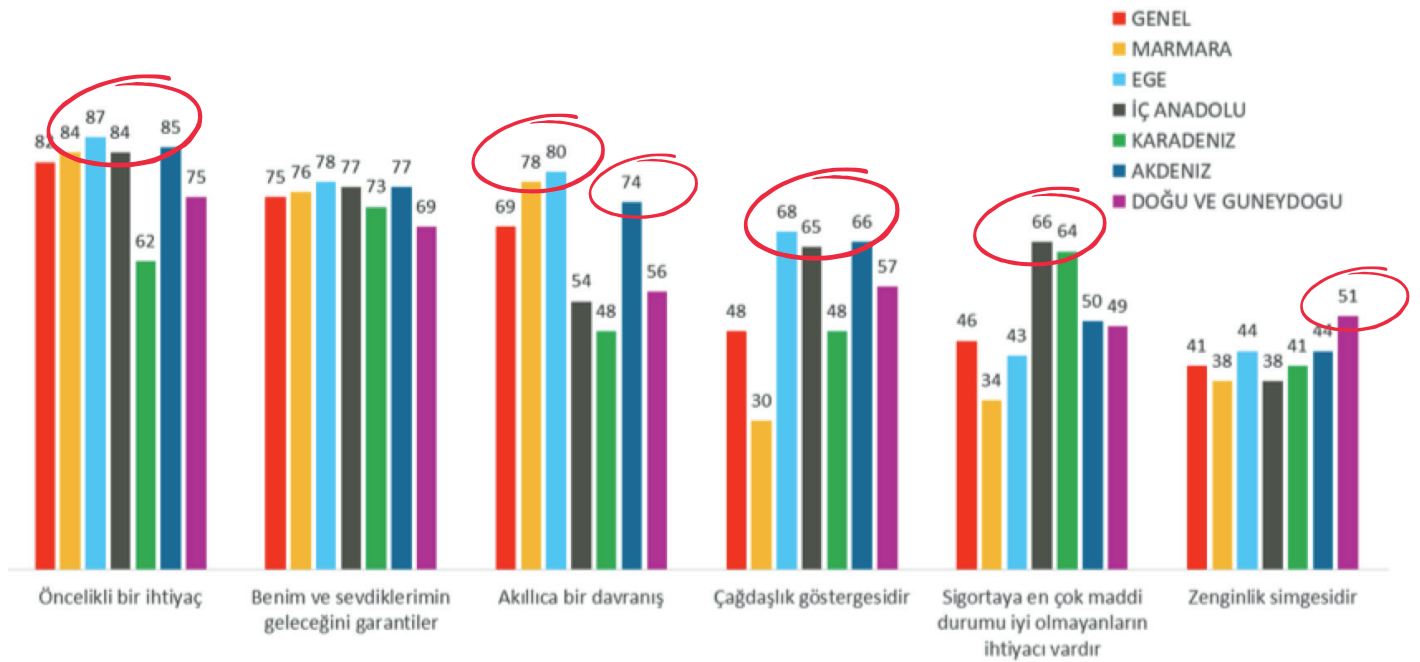
Sigorta kavramı ile ilgili düşünceler

(5=Tamamen katılıyorum + 4=Katılıyorum)

- 2019 yılında «sigorta kavramı» ile ilgili olumlu ifadelerle katılım oranları düşmüştür.
- Bu yıl «sigorta yaptırmak zenginlik simgesidir» algısının arttığı dikkati çekmektedir. Görüşülen kişilerin yaklaşık yarısı sigorta yaptırmamanın zenginlik simgesi olduğunu düşünmektedir.
- 2019 yılında geleceğe dair en çok endişe edilen hususların enflasyon, ekonomi, işsizlik gibi finansal konular olduğu dikkate alındığında «sigortanın zenginlik simgesi» olduğu algısının yükselmesi ve buna paralel olarak «öncelikli bir ihtiyaç», «geleceği garantiler» ve «akıllıca bir davranış» olduğuna dair inanışların azalması olağandır.



- Sigortanın öncelikli bir ihtiyaç olduğu düşüncesi özellikle Karadeniz ve Doğu & Güney Doğu Anadolu bölgesinde,
- Akıllıca bir davranış olduğu düşüncesi ise Karadeniz ve İç Anadolu bölgesinde geri plandadır.



S3. KART GÖSTERİN. Şimdi size bazı cümleler okuyacağım. Bu cümleler sizin Sigorta Kavramı ile ilgili düşüncelerinize ne kadar uygundur? Karttan bir ifadeyle cevap verebilirsiniz?

Sigorta kavramı ile ilgili düşünceler – 2019

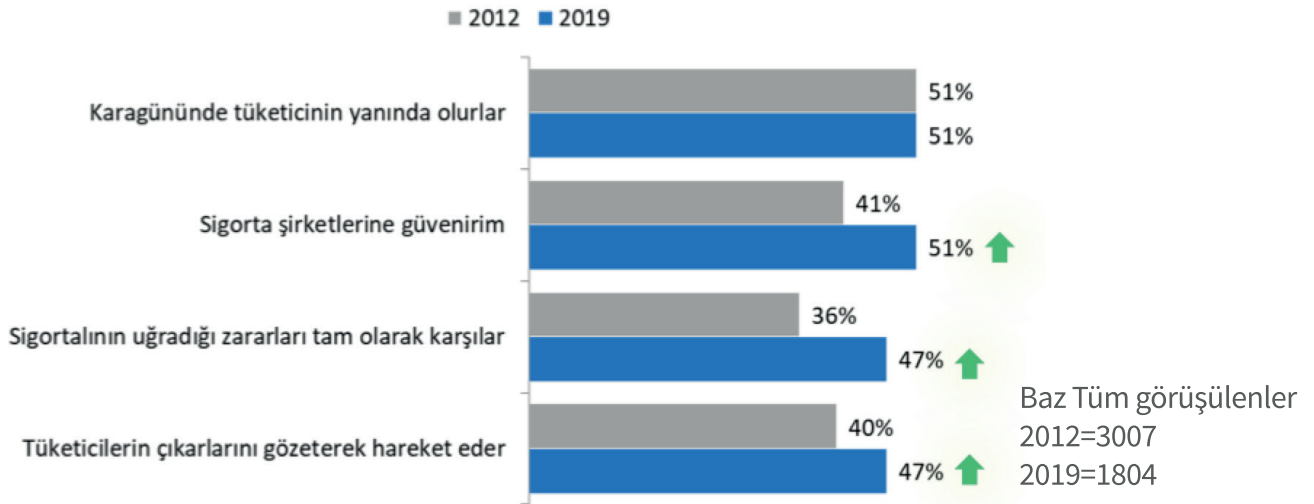
(5=Tamamen katılıyorum + 4=Katılıyorum)

- Özel sigortası olanlar arasında «sigorta» ile ilgili olumlu düşünceler istatistiki olarak anlamlı derecede yüksektir.
- Sigorta yaptırmanın akıllıca bir davranış olduğu düşüncesi üst sosyoekonomik grupta, erkeklerde ve babyboomers kuşağında yükselmektedir.
- Sigortanın zenginlik simgesi olduğunu düşünenler ise erkeklerde ve orta sosyoekonomik grupta artmaktadır.

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Öncelikli bir ihtiyaç	82	82	82	80	82	79	82	82	89 CEF	86	81	81	87 S	76
Benim ve sevdiğim geleceğini garantiler	75	76	75	74	77	72	76	75	80	78	72	76	82 S	69
Akıllıca bir davranış	69	67	71 A	75 DEF	65	63	65	72 E	84 CDEFG	79 JK	69	68	67	70
Çağdaşlık göstergesidir	48	49	48	47	46	47	48	51	56 D	52	52 K	46	56 S	41
Sigortaya en çok maddi durumu iyi olmayanların ihtiyacı vardır	46	45	48	45	45	47	50	42	50	47	42	48	50 S	42
Zenginlik simgesidir	41	38	43 A	43	37	40	44	40	44	23	37 I	44 U	45 S	36
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Öncelikli bir ihtiyaç	82	84 OQ	87 OQ	84 OQ	62	85 OQ	75 O
Benim ve sevdiğim geleceğini garantiler	75	76	78	77	73	77	69
Akıllıca bir davranış	69	78 NOQ	80 NOQ	54	48	74 NOQ	56
Çağdaşlık göstergesidir	48	30	68 LOQ	65 LO	48 L	66 LO	57 L
Sigortaya en çok maddi durumu iyi olmayanların ihtiyacı vardır	46	34	43 L	66 LMPQ	64 LMPQ	50 L	49 L
Zenginlik simgesidir	41	38	44	38	41	44	51 LN
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

- 2019 yılında sigorta yaptırmak ile ilgili ifadelerle katılım oranı düşmesine rağmen, sigorta şirketleriyle ilgili konulara daha olumlu bakıldığı belirlenmiştir.

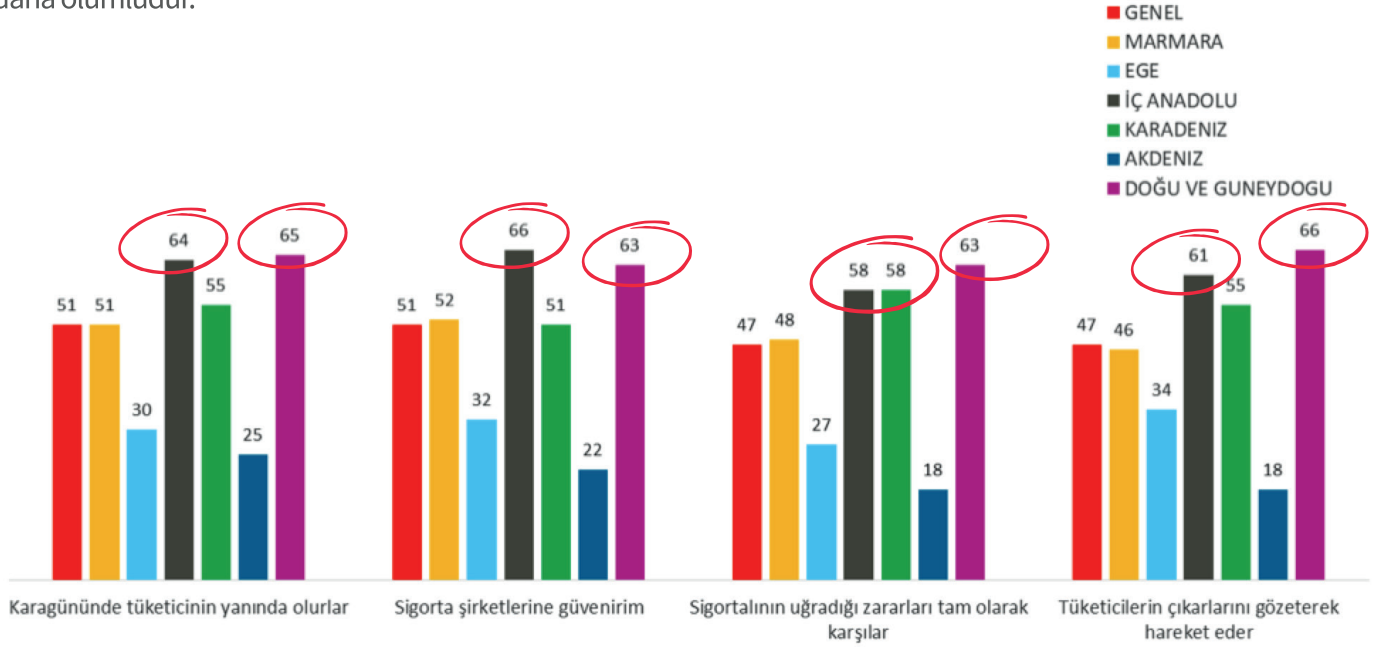


S3. KART GÖSTERİN. Şimdi size bazı cümleler okuyacağım. Bu cümleler sizin Sigorta Şirketleri ile ilgili düşüncelerinize ne kadar uygundur? Karttan bir ifadeyle cevap verebilirsiniz?

Sigorta kavramı ile ilgili düşünceler – 2019

(5= Tamamen katılıyorum + 4= Katılıyorum)

Özellikle İç Anadolu ve Doğu & Güney Doğu Anadolu bölgelerinde diğer bölgelere nazaran sigorta şirketlerinin algısı daha olumludur.



- Özel sigortası olanlar arasında «sigorta» kavramında olduğu gibi «sigorta şirketleri» ile ilgili olumlu düşünme oranının yüksek olduğu görülmektedir.
- Sigorta şirketleriyle ilgili olumlu algı, X Kuşağı arasında Z kuşağına nazaran daha yüksektir

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Karagününde tüketicinin yanında olurlar	51	52	49	38	53 C	52 C	56 C	52 C	59 C	52	48	51	59 S	43
Sigorta şirketlerine güvenirim	51	52	50	45	51	52	56 C	51	52	50	50	51	60 S	41
Sigortalının uğradığı zararları tam olarak karşılar	47	48	47	43	46	46	52 C	50	51	43	46	48	56 S	39
Tüketicilerin çıkarlarını gözeterek hareket eder	47	49	46	40	50 C	46	51 C	50 C	47	47	47	48	56 S	39
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

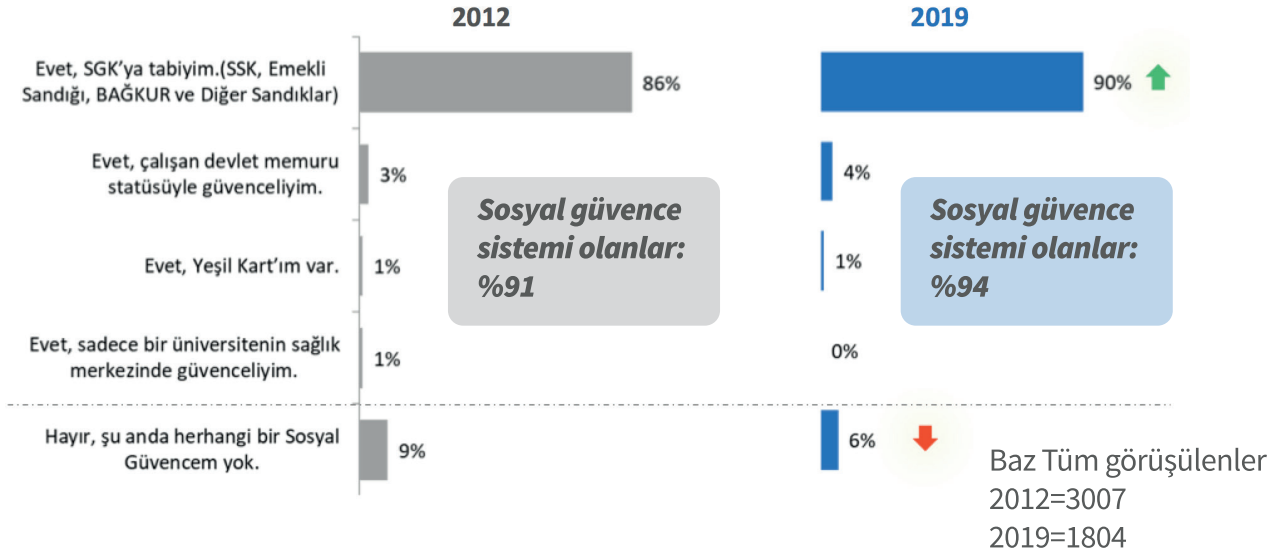
%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Karagününde tüketicinin yanında olurlar	51	51 MP	30	64 LMP	55 MP	25	65 LMP
Sigorta şirketlerine güvenirim	51	52 MP	32 P	66 LMOP	51 MP	22	63 LMOP
Sigortalının uğradığı zararları tam olarak karşılar	47	48 MP	27 P	58 LMP	58 LMP	18	63 LMP
Tüketicilerin çıkarlarını gözeterek hareket eder	47	46 MP	34 P	61 LMP	55 MP	18	66 LMP
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S3. KART GÖSTERİN. Şimdi size bazı cümleler okuyacağım. Bu cümleler sizin Sigorta Şirketleri ile ilgili düşüncelerinize ne kadar uygundur? Karttan bir ifadeyle cevap verebilirsiniz?

3. Sosyal Güvence Sahipliği ve Değerlendirmeleri

Sosyal güvence sahipliği

- 2012 yılında %91 düzeyinde olan Sosyal güvence sistemine dahil olanların oranı 2019 yılında %94'tür.
- Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgesinde yaşayanlarda SGK'sı olanların oranı %73'e gerilemekte, Karadenizde %94 , Akdeniz ve Marmara'da %93'e yükselmektedir



%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Evet, SGK'ya tabiyim.(SSK, Emekli Sandığı, BAĞKUR ve Diğer Sandıklar)	90	88	91	86	92 C	90	88	92 C	90	94 K	89	89	92 S	87
Evet, çalışan devlet memuru statüsüyle güvenceliyim.	4	4	3	2	4	5 CG	4	1	3	3	7 K	2	5 S	2
Evet, Yeşil Kart'ım var.	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
Hayır, şu anda herhangi bir Sosyal Güvencem yok.	6	6	5	8 DE	3	4	8 D	5	7 D	2	3	7 U	1	10 R
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Evet, SGK'ya tabiyim.(SSK, Emekli Sandığı, BAĞKUR ve Diğer Sandıklar)	90	93 NQ	91 Q	86 Q	94 NQ	93 NQ	73
Evet, çalışan devlet memuru statüsüyle güvenceliyim.	4	4	1	5 MP	3	1	5 MP
Evet, Yeşil Kart'ım var.	1	1	0	0	0	0	4 LMNOP
Hayır, şu anda herhangi bir Sosyal Güvencem yok.	6	2	8 LO	8 LO	2	6 L	17 LMNOP
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S4a. KART GÖSTERİN. Kendiniz veya birinci dereceden bir yakınınız sayesinde herhangi bir Sosyal Güvenceniz olup olmadığını belirtir misiniz?

Devlet tarafından sağlanan sağlık güvencesi ile ilgili düşünceler – 2019

- Şu anda herhangi bir sosyal güvencesi olanların %46'sı «sadece devlet tarafından sağlanan sağlık güvencesinin yeterli olduğuna, fazlasına ihtiyacı» olmadığını düşünmektedir. Bu oran 55 yaş üstünde (%52) ve özel sigortası olmayanlarda (%59) artmaktadır.
- «Devlet tarafından sağlanan sağlık güvencesinin yanında, özel sağlık sigortasına da sahip olması gerektiğini» düşünenler ise %43'lük bir kesimdir ve bu kesim Z kuşağında (%49), özel bir sigortası olanlarda (%54) yükselmektedir.

2019



- Marmara bölgesi özel sağlık sigortasına en sıcak bakan bölge iken, Akdeniz, Karadeniz ve Ege'nin büyük çoğunluğu «sadece devlet tarafından sağlanan Sağlık Güvencesinin yeterli olduğunu ve fazlasına ihtiyacı olmadığını» düşünmektedir.

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Sadece devlet tarafından sağlanan Sağlık Güvencesi yeterli, fazlasına ihtiyacım olmaz.	46	45	47	41	48	45	48	52 C	43	43	47	46	34	59 R
Devlet tarafından sağlanan Sağlık Güvencesinin yanında, Özel Sağlık Sigortasına da sahip olmalıyım.	43	43	42	49 FG	44	43	37	38	43	46	39	44	54 S	31
Devletin sağladığı Sağlık Güvencesi olmasa da olur, sadece Özel Sağlık Sigortasına sahip olmak bana yeter.	4	3	4	4 D	2	5 D	5 D	3	6 D	4	3	4	6 S	2
Sosyal Güvence kapsamında olduğum sürece aldığım hizmete yönelik bir fark ücreti ödememeliyim.	7	8	7	6	7	8	9	8	8	8	11 K	6	7	8
BAZ (Şu anda sosyal güvencesi olanlar)	1703	842	861	324	428	313	306	196	136	142	425	1136	870	825

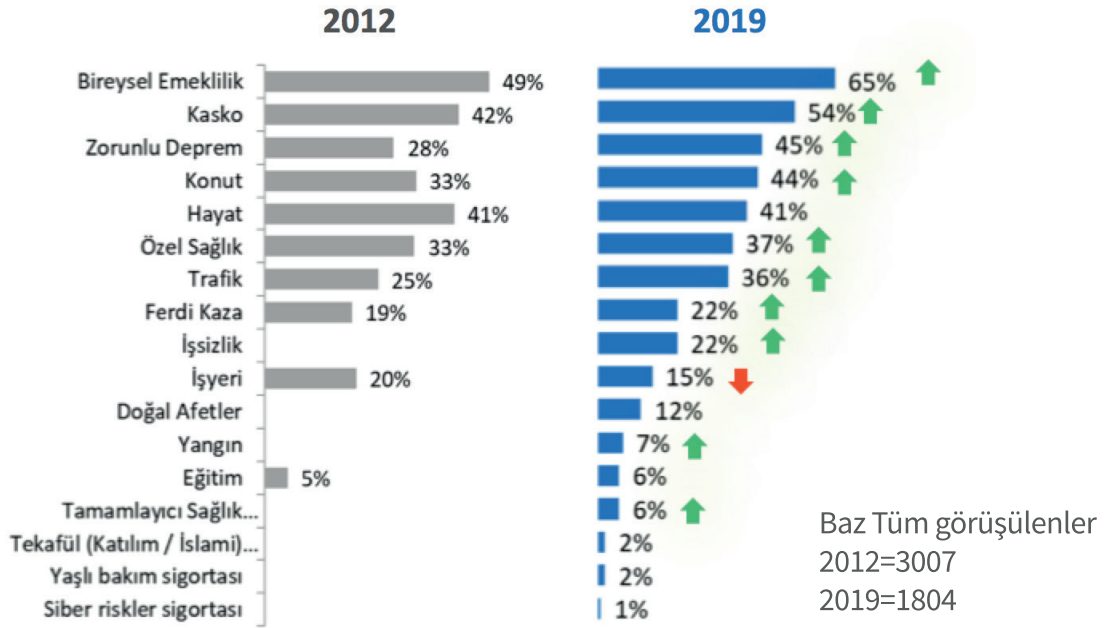
%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Sadece devlet tarafından sağlanan Sağlık Güvencesi yeterli, fazlasına ihtiyacım olmaz.	46	28	66 LNQ	48 L	59 L	87 LMNOQ	55 L
Devlet tarafından sağlanan Sağlık Güvencesinin yanında, Özel Sağlık Sigortasına da sahip olmalıyım.	43	58 MNOPQ	24 OP	45 MOP	13	11	39 MOP
Devletin sağladığı Sağlık Güvencesi olmasa da olur, sadece Özel Sağlık Sigortasına sahip olmak bana yeter.	4	6 MNP	0	3 MP	2	0	3 MP
Sosyal Güvence kapsamında olduğum sürece aldığım hizmete yönelik bir fark ücreti ödememeliyim.	7	8 NPQ	10 NPQ	4	26 LMNPQ	3	3
BAZ (Şu anda sosyal güvencesi olanlar)	1703	775	152	331	102	186	157

S5.KART GÖSTERİN. Şimdi size okuyacağım cümlelerden en çok hangisi, Sağlık Güvencesi ile ilgili düşüncelerinizi en iyi ifade ediyor, lütfen kendinizi ve varsa bakmaya yükümlü olduğunuz yakınlarınızı dikkate alarak belirtir misiniz? **(TEK CEVAP)**

4. Sigorta Türleri Bilinirlik

Sigorta türleri bilinirliği - spontan bilinirlik

- Herhangi bir hatırlatma yapılmaksızın, akla gelen sigorta ürünleri sorulduğunda her üç kişiden ikisinin aklına ilk olarak «BES» gelmektedir.
- «Kasko» 2012 yılında olduğu gibi bu yıl da ikinci sırada akla gelen sigorta türüdür.
- 2012 yılında üçüncü sırada bilinen «Hayat» sigortasının zihinlerdeki yerinin bu yıl gerilediği ve yerine «Zorunlu Deprem», «Konut» gibi sigorta türlerinin geçtiği tespit edilmiştir.
- 2019 yılı oranları incelendiğinde Hayat ve İşyeri dışında tüm sigorta türleri ile farkındalığın arttığı ve hatırlanma oranlarının yükseldiği görülmektedir.



Spontan Hatırlanan sigorta ürünleri demografik değişkenler bazında farklılaşmaktadır;

- BES hatırlayanların oranı gençlerde, (Z kuşağı %64, Y1 kuşağı %71, Y2 kuşağı %67, X kuşağı %64) 55 yaş üstüne göre (%56)
- Kasko hatırlayanların oranı erkeklerde (%58), AB SES (%65) ve 65 yaş üstünde (%62) diğer kesimlere göre
- Konut sigortası hatırlayanların oranı üst sosyoekonomik gruplarda (%48) alt sosyoekonomik gruba (%41) göre daha yüksektir.

%	Genel	Kadın		Erkek		Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S		
Bireysel emeklilik	65	66	64	64 G	71 GH	67 G	64 G	56	61	66	66	64	70 S	61		
Kasko	54	50	58 A	50	56	53	56	52	62 C	65 K	64 K	50	60 S	49		
Zorunlu deprem / DASK	45	45	46	43	49	43	47	42	46	50	49	44	49 S	42		
Konut	44	46	41	37	42	43	45 C	50 C	52 CDE	48 K	48 K	41	46	41		
Hayat	41	39	43	43	42	42	37	40	34	45	46 K	38	42	40		
Sağlık	37	38	35	37	36	33	35	41	43 E	46 K	40 K	34	37	37		
Trafik	36	30	42 A	32	39 C	35	38	35	36	39	44 K	33	43 S	29		
Ferdi kaza	22	21	23	22	23	25	20	19	22	26	23	21	25 S	19		
İşsizlik	22	21	23	26 G	22	21	24	18	18	18	21	23	22	22		
İşyeri	15	12	17 A	14	17	13	13	16	18	14	16	14	17 S	12		
Doğal Afetler	12	13	11	11	15	11	12	10	10	13	16 K	10	12	12		
Yangın	7	6	8	7	8 G	6	5	4	12 CEFG	8	8	6	9 S	5		
Tamamlayıcı Sağlık Sigortası	6	6	5	5	7	6	5	6	4	11 JK	6	5	8 S	4		
Eğitim	6	7	6	7	7	8 G	5	3	9 G	7	6	6	7	6		
Tekafül (Katılım / İslami) sigorta	2	2	3	3 G	3 G	3 G	2	0	1	3	2	3	2	3		
Yaşlı bakım sigortası	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2		
Siber riskler sigortası	1	1	1	1	0	2	1	0	1	2 K	1	1	1	1		
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919		

S6.Özel Sigorta Şirketleri tarafından yapılan, bildiğiniz sigorta ürünlerini belirtir misiniz?

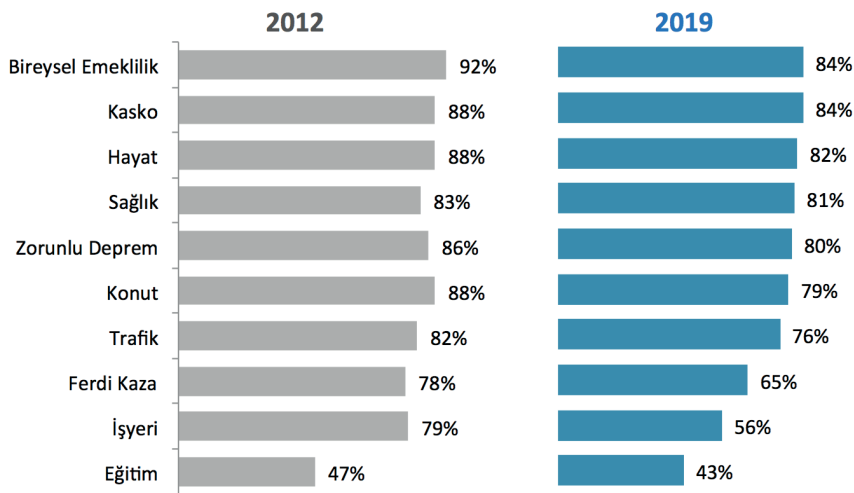
ANKETÖR DİKKAT! SEÇENEKLERİ HATIRLATMAYIN!

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Bireysel emeklilik	65	76 MNO PQ	58 Q	60 Q	58 Q	62 Q	41
Kasko	54	59 NOP	71 LNOPQ	46	42	41	56 NOP
Zorunlu deprem / DASK	45	60 MNOP	15	35 MO	19	35 MO	58 MNOP
Konut	44	49 NOP	63 LNOP	32 O	22	25	56 NOP
Hayat	41	41	40	35	34	46 NO	48 NO
Sağlık	37	40 OP	41 OP	39 OP	16	19	43 OP
Trafik	36	35 M	25	36 M	38 M	30	57 LMNOP
Ferdi kaza	22	26 MP	14	23 MP	25 MP	8	22 P
İşsizlik	22	27 MNP	16 P	21 P	19 P	5	29 MP
İşyeri	15	17 MOP	9 O	14 OP	1	6	26 LMNOP
Doğal Afetler (Deprem, Sel, Fırtına vb.)	12	13 NOP	19 LNOP	4	5	3	29 LMNOP
Yangın	7	7 P	4 P	6 P	2	1	20 LMNOP
Tamamlayıcı Sağlık Sigortası	6	8 MNP	2 P	3 P	7 P	0	8 MNP
Eğitim	6	8 OP	4	6 OP	1	2	13 LMNOP
Tekafül (Katılım / İslami) sigorta	2	4 P	1	2	1	0	4 P
Yaşlı bakım sigortası	2	1	1	2	1	0	7 LMNOP
Siber riskler sigortası	1	1	0	1	0	1	2
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S6.Özel Sigorta Şirketleri tarafından yapılan, bildiğiniz sigorta ürünlerini belirtir misiniz? ANKETÖR DİKKAT! ŞEÇENEKLERİ HATIRLATMAYIN!

Sigorta türleri bilinirliği – toplam bilinirlik (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

- Hedef kitleye bildikleri sigorta türleri hatırlatma yapılmadan sorulduktan sonra, her bir sigorta türünün ismi kart yoluyla gösterilerek bilip bilmedikleri sorulmuştur; BES, Kasko, Hayat 2012 yılında olduğu gibi 2019 yılında da en fazla bilinen sigorta türleridir.
- Spontan hatırlamada olduğu gibi toplam bilinirlikte de İşyeri sigortası oranları düşmüştür.

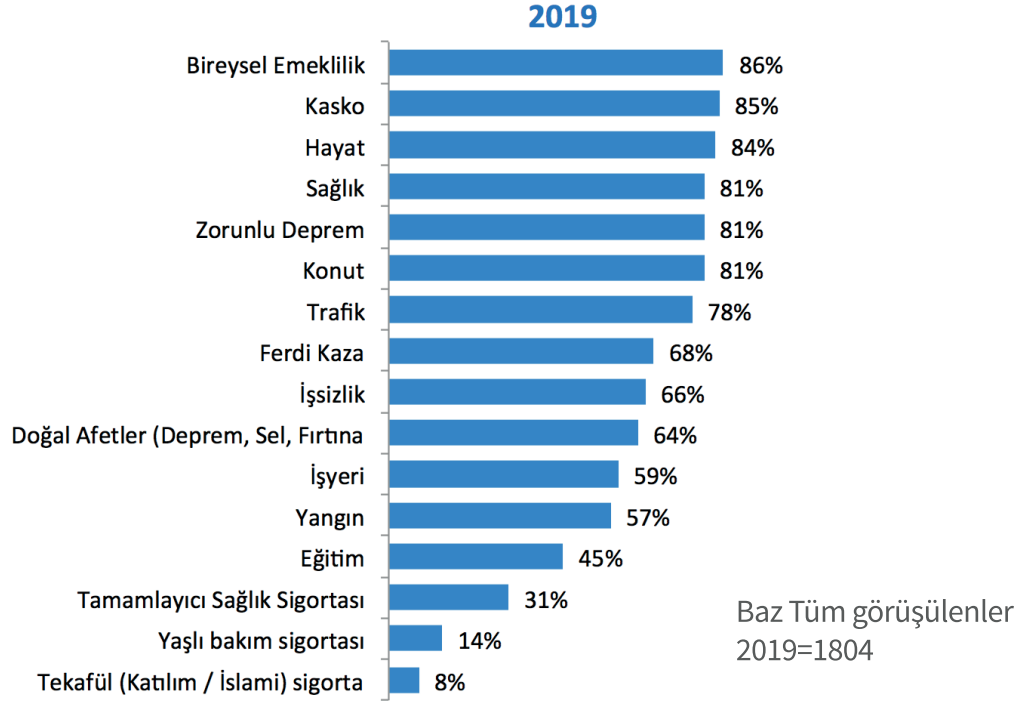


Baz Tüm görüşülenler
2012=3007
2019=1804

S7.KART GÖSTERİN. Kartta belirtilen sigorta ürünlerinden hangilerini daha önce duymuştunuz? **TOPLAM BİLİNİRLİK = SEÇENEKLER GÖSTERİLMİŞTİR.**

Sigorta türleri bilinirliği – toplam bilinirlik – 2019

- BES, Kasko, Hayat, 2019 yılında en fazla bilinen sigorta türleridir.
- 2019 yılında soru formuna eklenen İşsizlik, Doğal Afet sigortaları her üç kişiden ikisi, Tamamlayıcı Sağlık Sigortası ise üçte birlik bir kesim tarafından daha önce duyulmuştur

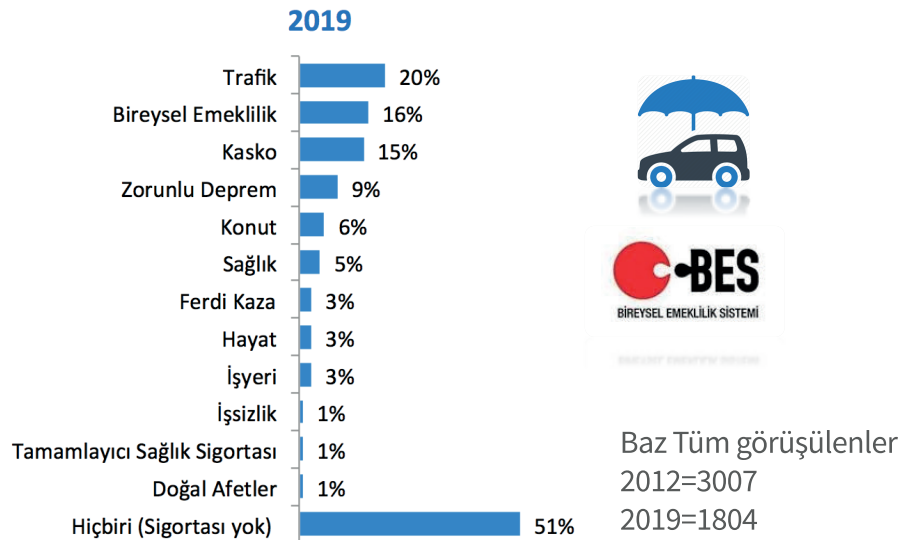


S7.KART GÖSTERİN. Kartta belirtilen sigorta ürünlerinden hangilerini daha önce duymuştunuz?
TOPLAM BİLİNİRLİK = SEÇENEKLER OKUNMUŞTUR.

5. Sigorta Sahipliği

Sigorta sahipliği – 2019

- 2019 yılında araştırmasında görüşülen kişiler içinde %50 sigorta sahibi olma şartı aranmıştır.
- Trafik, BES, kasko ve zorunlu deprem en fazla sahip olunan sigorta türleridir. A SES mensupları arasında BES, trafik, BES, kasko, konut, sağlık, ferdi kaza gibi sigortasına sahip olanlar diğer sosyoekonomik grup mensuplarına göre daha fazladır.



2019 yılında %50 sigorta sahipliği kotası verilmiştir.

S8 Lütfen size okuyacağım sigorta ürünlerinden hangilerine halen ve şahsen sahip olduğunuzu söyler misiniz?

Sahip olunan sigorta türleri – 2019

- Trafik, BES, kasko ve zorunlu deprem en fazla sahip olunan sigorta türleridir. BES'in son yıllarda zorunlu hale gelmesi sahipliğin yüksek çıkmasının en önemli nedenidir.
- A SES mensupları arasında kasko, konut, sağlık, ferdi kaza sigortalarına sahip olanlar diğer sosyoekonomik grup mensuplarına göre daha fazladır.
- Erkeklerde trafik ve kasko, kadınlara göre yüksek iken, kadınlarda BES sahipliği daha yüksektir.
- BES, kasko, zorunlu deprem ve konut sigortası sahipliği oranları X kuşağından itibaren artmaktadır.

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Trafik	40	26	52 A	41	37	36	38	50 DE	49	49	42	38
Bireysel emeklilik	33	42 B	25	27	37 H	32	38 CH	27	23	39	28	34
Kasko	31	21	40 A	27	23	21	31 E	51 CDEF	60 CDEF	48 JK	32	28
Zorunlu deprem / DASK	18	20	17	6	13	17 C	28 CDE	31 CDE	21 C	18	20	17
Konut	13	16 B	11	8	6	8	20 CDE	31 CDEF	18 CDE	18 J	10	14
Sağlık	11	12	10	11	12	8	9	14	14	23 JK	14 K	8
Hayat	7	8	6	8	7	6	7	8	3	7	8	6
İşyeri	6	2	9 A	3	9 CEF	4	4	6	5	2	14 IK	3
Ferdi kaza	5	6	5	5	7	3	5	10 E	3	10 K	10 K	3
Tamamlayıcı Sağlık Sigortası	2	2	2	4 E	2	1	2	3	0	9 JK	2	1
Doğal Afetler	2	3	2	4	3	2	2	2	1	6 K	3	2
İşsizlik	1	2	1	1	1	2	1	2	0	2	2	1
Yangın	1	1	1	3 EF	1	0	0	0	4 EFG	2	1	1
Eğitim	1	1	0	2	0	1	0	0	1	1	0	1
<i>Baz (sigortası olanlar)</i>	<i>877</i>	<i>397</i>	<i>480</i>	<i>131</i>	<i>240</i>	<i>170</i>	<i>164</i>	<i>101</i>	<i>71</i>	<i>81</i>	<i>238</i>	<i>558</i>

- BES sahipliği Ege ve İç Anadolu'da
- Kasko Marmara bölgesinde,
- Zorunlu Deprem Akdeniz bölgesinde diğer bölgelere nazaran daha fazladır.

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Trafik	40	39 M	23	45 M	48 M	36	47 M
Bireysel emeklilik	33	32 Q	47 LPQ	44 LPQ	33 Q	23 Q	11
Kasko	31	41 MNPQ	23	21	28	22	28
Zorunlu deprem / DASK	18	16	9	20 M	12	34 LMNOQ	20 M
Konut	13	14	14	11	9	9	19
Sağlık	11	11	17 OP	14 P	5	4	10
Hayat	7	4	7	5	17 LN	10 L	11 L
İşyeri	6	8 MP	1	5	3	1	5
Ferdi kaza	5	8 MPQ	1	4	7	1	2
Tamamlayıcı Sağlık Sigortası	2	3	2	1	7 NPQ	0	1
Doğal Afetler	2	2	0	5 LM	0	5 LM	2
İşsizlik	1	1	1	2	2	1	1
Yangın	1	0	0	2 L	2	0	3 L
Eğitim	1	0	0	1	0	0	2 L
<i>Baz (sigortası olanlar)</i>	<i>877</i>	<i>383</i>	<i>77</i>	<i>172</i>	<i>58</i>	<i>90</i>	<i>97</i>

6. Satın Alma Alışkanlıkları

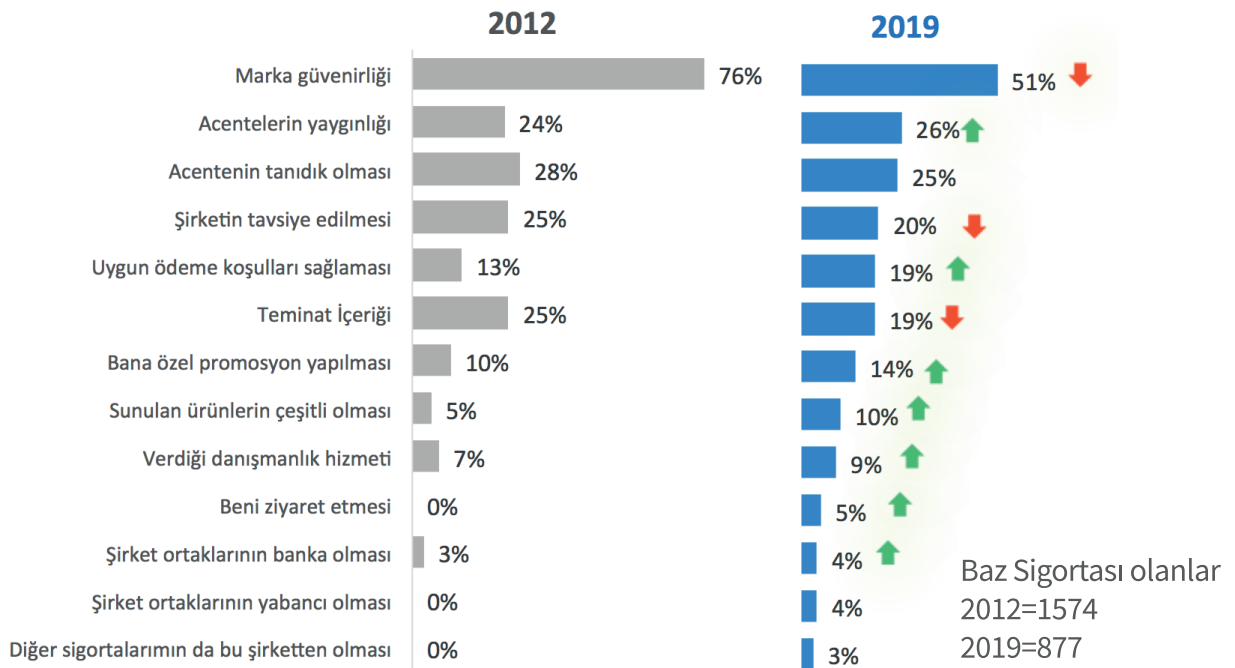
Sigorta şirketini seçerken dikkat edilen hususlar - 2019

- 2019 yılında «markanın güvenilir olması» «uygun fiyat ve ödeme koşulları» ile «acenteler» sigorta şirketini seçmede en fazla dikkat edilen hususlardır.



Sigorta şirketini seçerken dikkat edilen hususlar (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

- Sigorta sahiplerinin sigorta şirketini seçme dinamiklerinde 2012 yılına göre farklılaşma görülmektedir, «markanın güvenilir olması» hala en önemli husus olmakla birlikte uygun ödeme koşulları ve ürün çeşitliliği gibi hususların daha fazla önemsendiği belirlenmiştir.
- 2012 yılında önemsenen bir konu olan teminat içeriği ise biraz daha geri plana düşmüştür.



S17: Sahip olduğunuz sigortayı veya sigortaları yapan sigorta şirketini seçerken en fazla dikkat ettiğiniz unsurları söyler misiniz? **SEÇENEKLER GÖSTERİLMİŞTİR.**

Sigorta şirketini seçerken dikkat edilen hususlar - 2019

- Markanın güvenilir olması üst sosyoekonomik grupta daha fazla önem verilen bir husustur.
- Yaygınlık orta-üst ve orta SES düzeyinde yükselirken
- Acentenin tanıdık olması erkekler ve Z ve BB1 kuşağında,
- Uygun fiyat orta SES'te diğer segmentlere nazaran daha fazla dikkat edilen konulardır.

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Marka güvenilirliği	51	48	52	58 DEF	49	48	44	51	62 DEFG	53 K	60 K	45
Acentelerin yaygınlığı	26	25	27	35 DFGH	26	28	25	22	20	11	24 I	31 J
Acentenin tanıdık olması	24	21	26 A	29 E	22	18	24	27 E	30 DE	22	23	25
Uygun Fiyat	24	26	22	15	22 C	30 CDH	24 CH	32 CDFH	15	16	20	27 J
Şirketin tavsiye edilmesi	20	21	19	27 EGH	23 GH	18	21 GH	13	13	18	19	21
Teminat İçeriği	19	20	17	18	15	19	23 DG	16	23 D	19	23 K	16
Uygun ödeme koşulları sağlaması	19	18	21	10	22 C	18 C	20 C	16 C	32 CDEFG	22 K	25 K	16
Bana özel promosyon yapılması	14	13	15	19 EG	15	11	15	12	15	9	13	16 I
Sunulan ürünlerin çeşitli olması	10	10	10	4	13 C	10 C	11 C	8	9	10	14 K	7
Verdiği danışmanlık hizmeti	9	8	10	10	7	10	7	16 DFH	6	12 J	7	9
Beni ziyaret etmesi	5	5	5	3	4	4	6 H	9 CDH	2	5	5	5
Şirket ortaklarının banka olması	4	5	4	7 G	4 G	4 G	7 G	1	3	3	3	5 J
Sigorta şirketinin erişilebilir olması	4	6	4	2	8 CFGH	8 CFGH	2	3	1	8 K	6 K	3
Şirket ortaklarının yabancı olması	3	4	3	5 H	5 H	3	3	3	1	2	4	4
Diğer sigortalarının da bu şirketten olması	3	3	2	4 G	3	3	2	1	2	5 JK	2	2
İnternet/mobil kanallarının açık olması	1	1	1	0	2 CEG	0	1	0	0	1	1	1
Bankadan bilgi verdiler yaptırım	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1 K	1 K	0
<i>Baz (sigortası olanlar)</i>	<i>877</i>	<i>397</i>	<i>480</i>	<i>131</i>	<i>240</i>	<i>170</i>	<i>164</i>	<i>101</i>	<i>71</i>	<i>81</i>	<i>238</i>	<i>558</i>

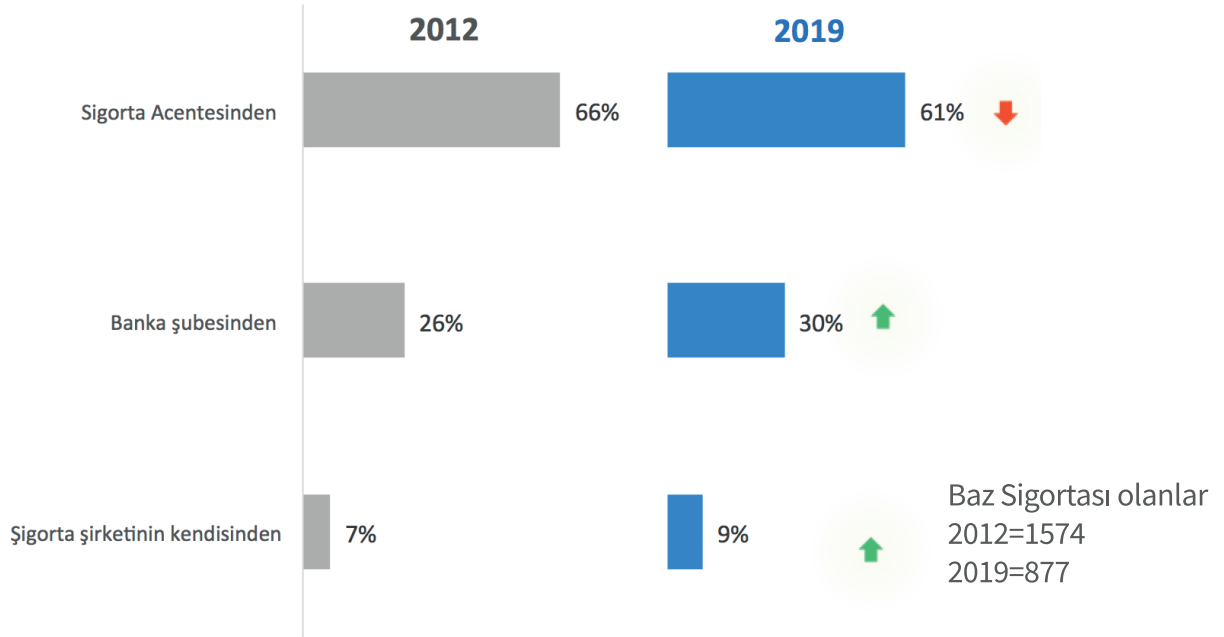
%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Marka güvenilirliği	51	60 MNOP	42	39	31	41	62 MNOP
Acentelerin yaygınlığı	26	28	23	28	25	21	23
Acentenin tanıdık olması	24	28 NQ	36 NQ	14	26 NQ	25 NQ	14
Uygun Fiyat	24	26 NO	28 NO	15	8	35 LNO	26 NO
Şirketin tavsiye edilmesi	20	28 MNOPQ	11	15	12	12	14
Teminat İçeriği	19	23 MPQ	15	19 PQ	21 PQ	9	9
Uygun ödeme koşulları sağlaması	19	14	10	21 LM	23 LM	30 LM	33 LMN
Bana özel promosyon yapılması	14	20 MNOPQ	10	14 OPQ	4	6	8
Sunulan ürünlerin çeşitli olması	10	11 MO	4	13 MOP	3	6	9 O
Verdiği danışmanlık hizmeti	9	10	18 LNOPQ	7	6	7	7
Beni ziyaret etmesi	5	4	4	9 LP	4	1	7 P
Şirket ortaklarının banka olması	4	5 MP	1	6 MP	6 MP	0	5 MP
Sigorta şirketinin erişilebilir olması	4	2	7 L	6 L	9 LP	3	6 L
Şirket ortaklarının yabancı olması	3	4 MP	0	6 MP	1	0	4 MP
Diğer sigortalarının da bu şirketten olması	3	2	0	5 LMP	5 LMP	0	4 MP
İnternet/mobil kanallarının açık olması	1	1	0	2	1	0	1
Bankadan bilgi verdiler yaptırım	1	0	3 LNQ	0	0	4 LNQ	0
<i>Baz (sigortası olanlar)</i>	<i>877</i>	<i>383</i>	<i>77</i>	<i>172</i>	<i>58</i>	<i>90</i>	<i>97</i>

* Düşük baz

S17: Sahip olduğunuz sigortayı veya sigortaları yapan sigorta şirketini seçerken en fazla dikkat ettiğiniz unsurları söyler misiniz? **SEÇENEKLER GÖSTERİLMİŞTİR.**

Sigortanın Satın Alındığı Kanal (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

2012 yılına nazaran oranı azalsa da acenteler 2019 yılında da en önemli satış kanalı olmaya devam etmektedir. Banka şubelerinde sigorta alanların oranı bu yıl yükselmiştir.



Sigortanın Satın Alındığı Kanal - 2019

2019 yılında sigorta sahiplerinin %59'unun acentelerden %29'unun ise bankadan sigorta yaptırdıkları görülmektedir. 55 yaş üstünde ve erkekler arasında acenteden sigorta yaptıranların oranı diğer kesimlere göre daha yüksektir

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Sigorta Acentesinden	59	52	64 A	52	57	56	60	61 C	71 CDEFG	58	59	59
Banka Şubesinde	29	32 B	27	33 DH	25	28	32 DH	34 DH	21	32	25	30
Şirketin Kendisinden	9	12 B	6	8 G	15 CFGH	10 G	7 G	2	5	6	11	8
İnternette/Mobil	1	2	1	3 H	1	1	1	0	0	2	1	1
Otomotiv bayisi / galerisi	1	1	1	2 F	1	1	0	2 F	1 F	2	2	1
Broker'dan	1	1	0	1	1	1	0	0	1 F	0	1	0
<i>Baz (sigortası olanlar)</i>	<i>877</i>	<i>397</i>	<i>480</i>	<i>131</i>	<i>240</i>	<i>170</i>	<i>164</i>	<i>101</i>	<i>71</i>	<i>81</i>	<i>238</i>	<i>558</i>

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Sigorta Acentesinden	59	62 PQ	56	59	61	51	50
Banka Şubesinde	29	23	35 LN	25	37 LN	43 LN	40 LN
Şirketin Kendisinden	9	11 OPQ	8 O	9 OP	2	4	4
İnternette/Mobil	1	1	0	2	0	0	3 L
Otomotiv bayisi / galerisi	1	1	1	1	0	0	0
Broker'dan	1	0	0	1	0	0	2 L
<i>Baz (sigortası olanlar)</i>	<i>877</i>	<i>383</i>	<i>77</i>	<i>172</i>	<i>58</i>	<i>90</i>	<i>97</i>

S13. Sahip olduğunuz sigorta ürününü nereden satın almıştınız? **TEK CEVAP – SEÇENEKLER GÖSTERİLMİŞTİR.**

Sigortanın Satın Alındığı Kanal (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

Sigorta türleri bazında

Bireysel emeklilik ve hayat sigortası en yoğun banka şubelerinden, diğer sigorta ürünleri ise acentelerden satın alınmaktadır.

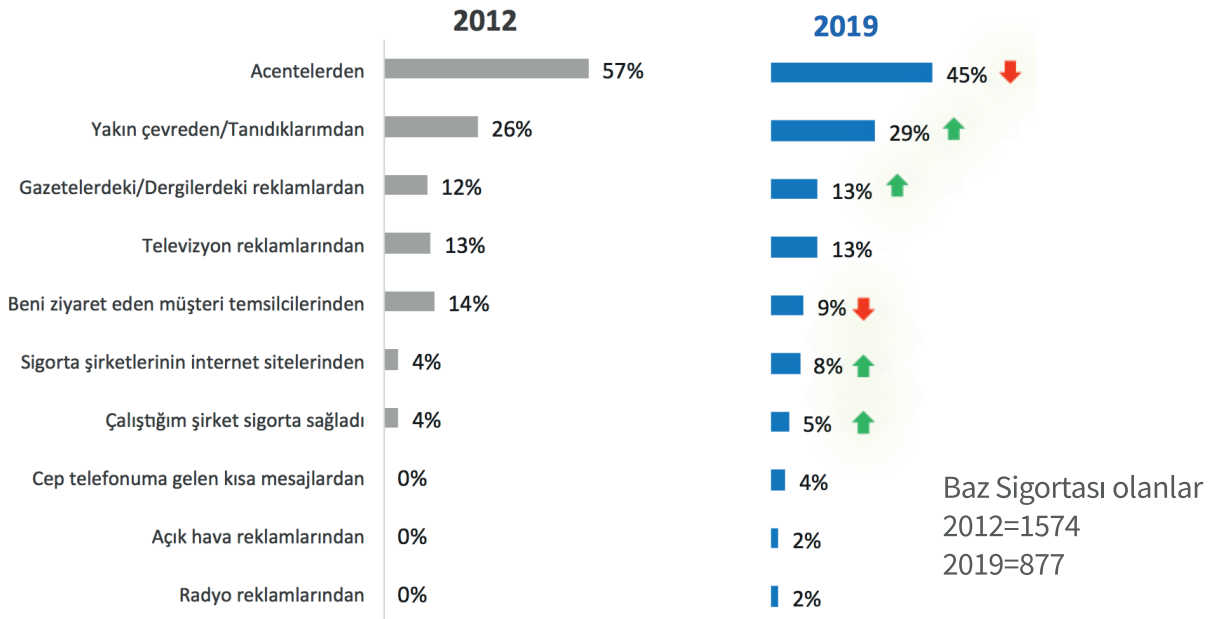
	GENEL		Kasko		İşyeri		Trafik		Konut		Ferdî Kaza		BES		Zorunlu Deprem		Hayat		Sağlık		Tam. Sağlık	Doğal Afetler	İşsizlik
	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2019	2019	2019
Sigorta Acentesinden	66	59	82	77	75	81	92	81	59	61	30	63	14	27	63	62	31	29	35	48	45	65	55
Banka Şubelerinden	26	29	12	15	17	19	5	12	36	35	57	20	76	65	30	31	64	47	33	23	41	25	9
Şirketin Kendisinden	7	9	6	8	8	-	2	7	5	4	13	15	8	7	5	6	5	21	30	22	15	10	36
Diğer	-	3	-	-	-	-	1	-	-	-	2	2	2	1	2	1	3	2	7	-	-	-	-

S13. Sahip olduğunuz sigorta ürününü nereden satın almıştınız? **TEK CEVAP – SEÇENEKLER GÖSTERİLMİŞTİR.**

7. Bilgi ve İletişim Kaynakları

Sigorta Ürünleri Hakkında Bilgi Alınan Kaynaklar (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

Acenteler 2019 yılında da en fazla bilgi alınan yer olmaya devam etmektedir.



S16. Sahip olduğunuz sigorta ürünü ile ilgili bilgileri nereden almıştınız? **SEÇENEKLER GÖSTERİLMİŞTİR.**

Sigorta Ürünleri Hakkında Bilgi Alınan Kaynaklar - 2019

2019 yılında acente ve müşteri temsilcilerinin ziyareti gibi geleneksel yöntemlerin etkisi görece düşmeye başlarken, banka şubeleri ile sigorta şirketlerinin web siteleri, forumlar, sosyal medya gibi dijital kaynaklar gündeme girmiştir. Erkekler ve 55 yaş üstündeki babyboomers kuşağının acenteyi bilgi kaynağı olarak görme oranı diğer yaş gruplarına göre daha fazladır.

Z kuşağının ve TV & dergi gibi reklamları ile yakın çevresi ve tanıdıklarını, Y kuşağının ise sigorta şirketinin internet sitelerini bilgi kaynağı olarak görme oranı diğer kesimlere nazaran yükselmektedir.

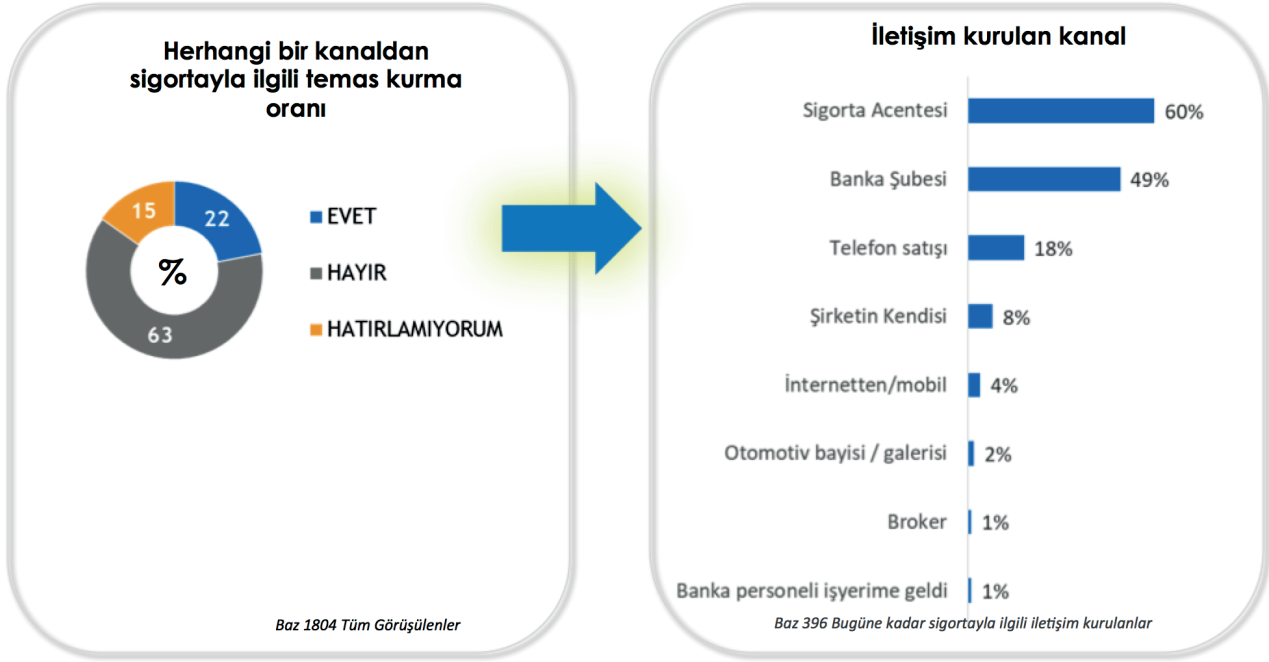
%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Acentelerden	45	40	48 A	43	40	40	45	56 CDEF	47	51 J	40	46
Yakın çevreden/Tanıdıklarından	30	28	31	37 DH	26	34 DH	30	29	22	23	32 I	30
Bankalar	20	21	19	22	17	15	17	34 CDEFH	15	18	21	20
Gazetelerdeki/Dergilerdeki reklamlardan	13	13	14	19 DEG	12 G	10	17 EG	5	20 DEG	12	10	15 J
Televizyon reklamlarından	12	11	14	17 GH	14 GH	13 GH	13 GH	7	7	9	8	15 JJ
Beni ziyaret eden müşteri temsilcilerinden	9	8	10	6	10 G	8 G	12 CG	3	17 CDEG	9	12 K	8
Sigorta şirketlerinin internet sitelerinden	8	9	7	9	11 FGH	10 G	6	5	5	9	13 K	6
Çalıştığım şirket sigorta sağladı	5	7 B	3	3 G	9 CFGH	6 GH	5 GH	0	1	5	5	4
Cep telefonuma gelen kısa mesajlardan	4	4	4	3	5 E	1	3	9 CEFH	2	4	6 K	3
İnternetteki Forumlar	2	4 B	1	2	3	2	2	4	1	1	2	3
Açık hava reklamlarından	2	3 B	1	3 G	2	2 G	5 DEGH	0	1	2	2	2
Radyo reklamlarından	2	2	2	1	2	3 G	2	0	3	2	3	2
Facebook	1	1 B	0	2 G	2 G	0	0	0	0	1	0	1
Instagram	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1
Baz (sigortası olanlar)	877	397	480	131	240	170	164	101	71	81	238	558

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Acentelerden	45	50 N	44 N	33	54 N	43 N	43 N
Yakın çevreden/Tanıdıklarından	30	30 NO	47 LNOQ	17	15	44 LNO	34 NO
Bankalar	20	18	30 LN	15	21	26 LN	26 LN
Gazetelerdeki/Dergilerdeki reklamlardan	13	19 MOPQ	4 Q	17 MOPQ	5 Q	2	0
Televizyon reklamlarından	12	17 MNPQ	6	11 P	10 P	1	10 P
Beni ziyaret eden müşteri temsilcilerinden	9	8 Q	5	20 LMOPQ	4	5	1
Sigorta şirketlerinin internet sitelerinden	8	12 NOPQ	11 NOP	5 OP	0	1	6 OP
Çalıştığım şirket sigorta sağladı	5	6 Q	2	6 MQ	4	4	1
Cep telefonuma gelen kısa mesajlardan	4	5 MP	1	6 MOP	1	0	4 P
İnternetteki Forumlar	2	4 MNO	0	0	0	2	2
Açık hava reklamlarından	2	4 MNOPQ	0	1	0	0	0
Radyo reklamlarından	2	3 P	0	3	0	0	2
Facebook	1	1	1	2	0	1	1
Instagram	1	0	0	2	0	1	0
Baz (sigortası olanlar)	877	383	77	172	58	90	97

S16. Sahip olduğunuz sigorta ürünü ile ilgili bilgileri nereden almıştınız? **SEÇENEKLER GÖSTERİLMİŞTİR.**

Sigorta ürünleri ile ilgili iletişim kurulan kanal - 2019

Görüşülen kişilerin beşte biri bugüne kadar herhangi bir kanaldan sigorta ürünü ile ilgili kendileriyle iletişim kurulduğunu belirtmektedir. Acenteler ve banka şubeleri tüketicilerle en çok iletişime geçen kanallardır.



S14: Bugüne kadar sizinle herhangi bir kanaldan sigorta ürünü ile ilgili bir temas/iletişim kuruldu mu?

S15: CEVAP EVET ise Sizinle hangi kanal üzerinden iletişim sağlandı?

% Kanal	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Sigorta Acentesi	60	54	65 A	45	62 C	61	59	67 C	63	65	63	57	62	52
Banka Şubesi	49	54	45	45	44	47	47	63 D	50	52	50	47	45	60 R
Telefon satışı	18	15	20	17	17	14	26 G	9	24	25	20	14	14	29 R
Şirketin Kendisi	8	10	6	4	13	5	7	8	5	8	9	6	9	4
İnternette/mobil	4	4	4	6	2	5	5	0	5	4	5	2	2	8 R
Otomotiv bayisi / galerisi	2	1	2	0	1	3	0	2	5 F	6 K	1	0	2	1
Broker	1	1	2	2	0	2	3	0	3	2	2	0	2	0
Banka personeli işyerime geldi	1	1	1	0	2	0	3	0	0	2	1	0	0	3 R
Baz Bugüne kadar sigortayla ilgili iletişim kurulanlar	396	169	227	53	103	64	74	64	38	52	139	205	305	90

% Kanal	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Sigorta Acentesi	60	60 P	48	76 LMPQ	73 P	36	43
Banka Şubesi	49	46	61	49	33	50	57
Telefon satışı	18	15	13	25 LQ	7	28 Q	9
Şirketin Kendisi	8	14 NQ	3	1	7	6	0
İnternette/mobil	4	3	0	9 L	0	0	0
Otomotiv bayisi / galerisi	2	1	0	3	0	3	0
Broker	1	1	0	4 L	0	0	0
Banka personeli işyerime geldi	1	0	3 L	1	0	6 L	0
Baz Bugüne kadar sigortayla ilgili iletişim kurulanlar	396	177	31	102	15*	36	35

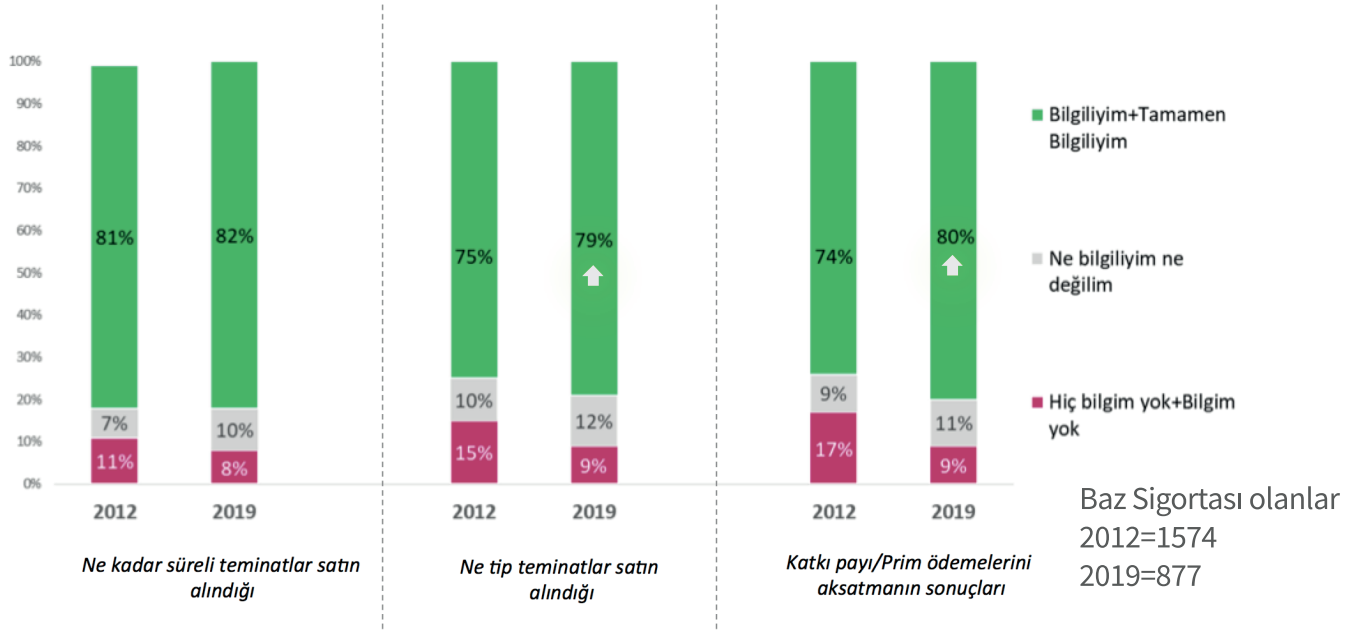
* Düşük baz

S14: Bugüne kadar sizinle herhangi bir kanaldan sigorta ürünü ile ilgili bir temas/iletişim kuruldu mu?

8. Sahip Olunan Sigortalar ile ilgili Bilgi ve Memnuniyet Düzeyi

Sahip olunan sigorta hakkında bilgi sahipliği

Herhangi bir sigortaya sahip olanların beşte dördü sahip oldukları poliçelerin teminatları hakkında bilgi sahibidir. 2019 yılında bilgi seviyesinin yükseldiği özellikle «teminat tipi» ve «katkı payı/prim ödemelerini aksatmanın sonuçları» konularında bilgi sahibi olanların oranının arttığı görülmektedir.



S11a_1 KART GÖSTERİRİN. Elinizdeki karttaki ifadelere bakarak okuyacağım cümleler hakkında ne kadar bilgili olduğunuzu belirtiniz.

Sahip olunan sigorta hakkında bilgi sahipliği

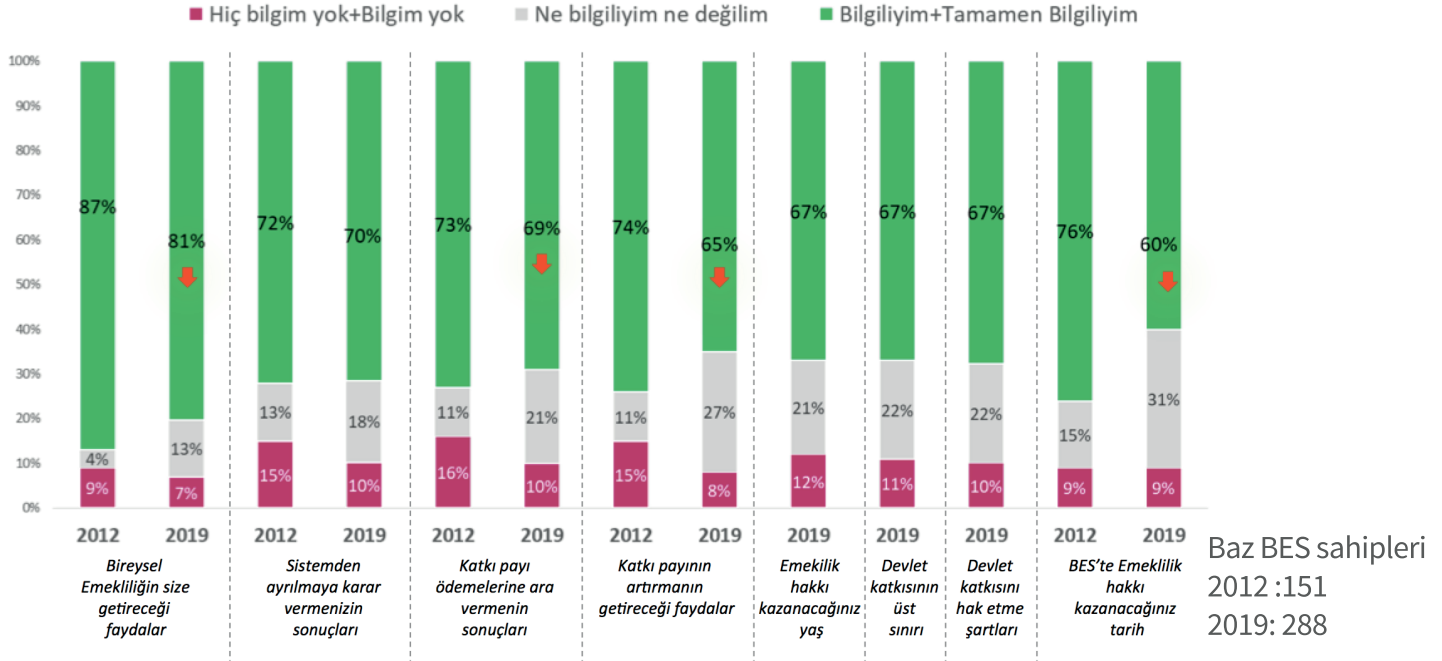
Sigorta türleri bazında

- Sigorta türleri bazında bilgi düzeyleri incelendiğinde, İşsizlik, Hayat ve Sağlık poliçelerindeki bilgi düzeyi diğer ürünlere kıyasla görece daha azdır.
- 2012 yılı ile karşılaştırıldığında özellikle Hayat ve Sağlık poliçelerinde bilgi düzeyi azalmıştır.

		GENEL		Kasko		İşyeri		Trafik		Konut		Ferdî Kaza		BES		Zorunlu Deprem		Hayat		Sağlık		Tam. Sağlık	Doğal Afetler	İşsizlik
		2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019					
Katkı payı/Prim ödemelerini aksatmanın sonuçları	Tamamen bilgili+Bilgili	%74	%80	%71	%87	%69	%86	%84	%83	%71	%82	%69	%79	%72	%76	%76	%75	%74	%61	%71	%60	%78	%55	%46
	Hiç bilgim yok+Bilgim yok	%17	%9	%21	%6	%17	%4	%20	%8	%21	%11	%24	%13	%22	%9	%15	%9	%18	%20	%22	%26	%11	%18	%36
Ne tip teminatlar satın alındığı	Tamamen bilgili+Bilgili	%75	%79	%72	%88	%76	%86	%84	%84	%71	%74	%73	%83	-	-	%73	%74	%70	%70	%75	%56	%78	%59	%46
	Hiç bilgim yok+Bilgim yok	%15	%9	%17	%5	%10	%4	%10	%6	%18	%9	%14	%9	-	-	%14	%7	%18	%19	%14	%29	-	%23	%27
Ne kadar süreli teminatlar satın alındığı	Tamamen bilgili+Bilgili	%81	%82	%77	%87	%84	%86	%88	%87	%81	%84	%75	%85	-	-	%80	%82	%76	%73	%75	%62	%83	%68	%27
	Hiç bilgim yok+Bilgim yok	%11	%8	%14	%4	%8	%6	%8	%6	%11	%7	%13	%13	-	-	%8	%7	%9	%14	%14	%26	-	%14	%27

Bireysel Emeklilik Sigortası ile ilgili bilgi düzeyi

Bireysel emeklilik sigortası olanların ürünle ilgili bilgi düzeyi 2012 yılına kıyasla düşmüştür. BES hakkında «ne bilgiliyim ne değilim» diyerek nötr olanların oranları artmıştır. Bu durumun sebebinin son yıllarda BES'in zorunlu hale gelmesi olduğu düşünülmektedir. Özellikle «emeklilik hakkı kazanılacak tarih» konusunda bilgi çok sınırlıdır.



S12.KART GÖSTERİNİZ. Lütfen elinizdeki karttaki ifadelerle bakarak BES ile ilgili okuyacağım cümleler hakkında ne kadar bilgili olduğunuzu belirtir misiniz?

Sağlık & Tamamlayıcı Sağlık Sigortası hakkındaki bilgi düzeyi

Sağlık sigortası sahiplerinin en çok bilgili oldukları konu «ayakta ve yatarak tedavi arasındaki farklar»dır.

Tamamlayıcı Sağlık Sigortası ile ilgili bilgi düzeyi ise kısıtlıdır.

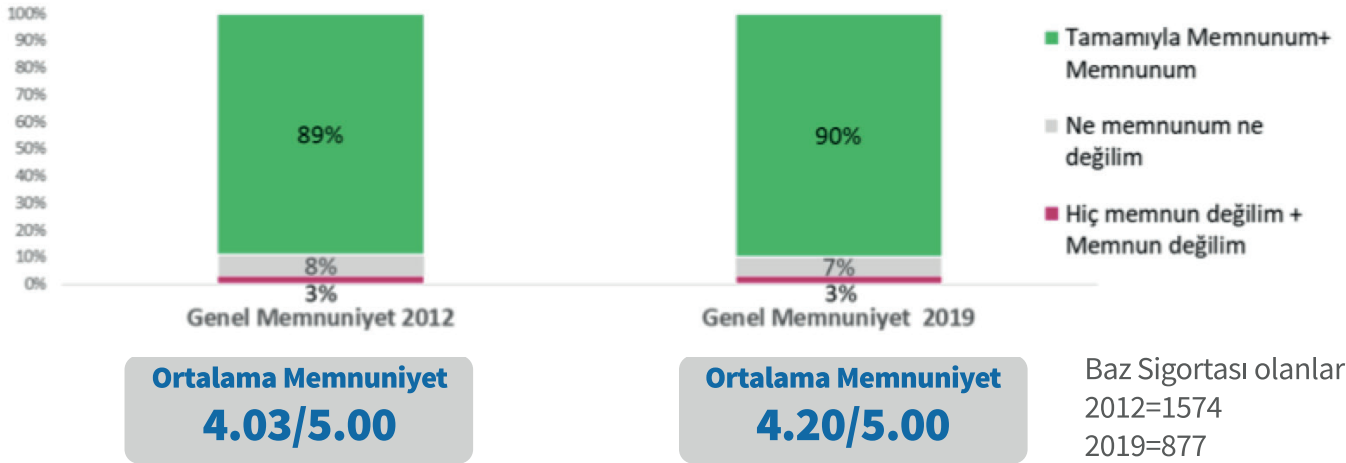
	% Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
Ayakta ve yatarak tedavi arasında ne farklar olduğu	Tamamen bilgili+ Bilgili	57	54	60	57	66	43	67	57	40	74 K	64	45
	Hiç bilgim yok+Bilgim yok	17	15	18	14	14	36	13	7	20	11	15	20
Mevcut sigortanızın yatarak tedavi giderlerini ne ölçüde karşıladığı	Tamamen bilgili+ Bilgili	47	48	46	36	52	36	53	64	30	58	55	36
	Hiç bilgim yok+Bilgim yok	17	17	16	14	21	21	13	7	20	11	27	11
Hangi tedavilerin kapsam dışında olduğunu hakkında bilgi	Tamamen bilgili+ Bilgili	41	37	44	36	41	21	53	50	40	63 K	45	27
	Hiç bilgim yok+Bilgim yok	23	26	20	14	34	21	13	21	20	26	18	25
Tamamlayıcı Sağlık Sigortası'nın SGK'ya ek olarak hangi teminatları verdiği hakkında bilgi	Tamamen bilgili+ Bilgili	33	28	38	21	38	14	33	50	40	58 K	36	20
	Hiç bilgim yok+Bilgim yok	29	33	26	36	34	29	27	14	30	32	36	23
Tamamlayıcı Sağlık Sigortası için ödenmesi gereken ücret hakkında bilgi	Tamamen bilgili+ Bilgili	34	30	38	21	34	7	53 E	50 E	40	58 K	33	25
	Hiç bilgim yok+Bilgim yok	32	39	26	36	38	36	27	21	30	32	42	25
Baz (sağlık sigortası olanlar)	96	46	50	14*	29*	14*	15*	14*	10*	19*	33	44	

* Düşük baz

S45. KART GÖSTERİNİZ. Lütfen elinizdeki karttaki ifadelerle bakarak okuyacağım cümleler hakkında ne kadar bilgili olduğunuzu belirtir misiniz?

Sahip olunan sigortadan duyulan memnuniyet

Sigorta sahiplerinin %90'ı sigortalarından çok memnundur. 2012 yılı ile karşılaştırıldığında memnuniyet düzeyinin farklılaşmadığı dikkati çekmektedir.



SAHİP OLUNAN SİGORTADAN MEMNUN OLMAMA NEDENLERİ	%
Kayıplarım tam anlamıyla karşılanmadı	21
Sigorta şirketinin hizmet ağı (banka, acente) sorunlarımla yeterince ilgilenmediler.	19
Yetkililer bilgisiz, tatmin edici bilgi alamıyorum.	19
Acente poliçe ile ilgili yanıltıcı tanıtım yaptı	17
Sigorta şirketi priminin bana uygun değil	12
Banka poliçe ile ilgili yanıltıcı tanıtım yaptı.	10
Poliçemi zamanında teslim alamadım.	7
Broker poliçe ile ilgili yanıltıcı tanıtım yaptı.	7
Fiyatının yüksek olması	7
İnternet/mobil desteği olmaması	5
Sigortayı satan müşteri temsilcisi poliçe ile ilgili yanıltıcı tanıtım yaptı.	2
Baz (sigortasından memnun olmayanlar)	42

Sahip olunan sigortadan duyulan memnuniyet - 2019

Yaş ve sosyoekonomik grup değişkenlerine göre sigortadan memnuniyet düzeyi farklılaşmaktadır. 45 yaşın üstünde memnuniyet düzeyi yükselmektedir. B ve C1 SES mensupları sigortalarından daha memnun iken, A SES mensuplarında çok memnun olanların oranı %81'e gerilemektedir.

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Tamamıyla Memnunum+ Memnunum (T2B)	90	91	90	88	90	85	91 E	95 CE	94 E	81	91 I	92 I
Ne Memnunum Ne Değilim	7	7	7	9	7	6	8	5	5	9	7	6
Hiç memnun değilim + Memnun değilim (B2B)	3	3	3	3 G	2 G	9 CDFGH	1	0	1	9 JK	2	2
Baz (sigortası olanlar)	877	397	480	131	240	170	164	101	71	81	238	558

Ege ve Doğu & Güneydoğu Anadoludaki sigorta sahiplerinin tamamı mevcut sigortalarından çok memnundur.

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Tamamıyla Memnunum+ Memnunum (T2B)	90	89 N	99 LNOP	84	93 N	89	99 LNOP
Ne Memnunum Ne Değilim	7	3 Q	1	4 Q	7 LMPQ	1	0
Hiç memnun değilim + Memnun değilim (B2B)	3	8 MOQ	0	11 MOQ	0	10 MOQ	1
Baz (sigortası olanlar)	877	383	77	172	58	90	97

S18. Halen mevcut olan (kullanmakta olduğunuz) Sigortanızdan ne kadar memnunsunuz?

Sahip olunan sigortadan duyulan memnuniyet

Sigorta türü bazında

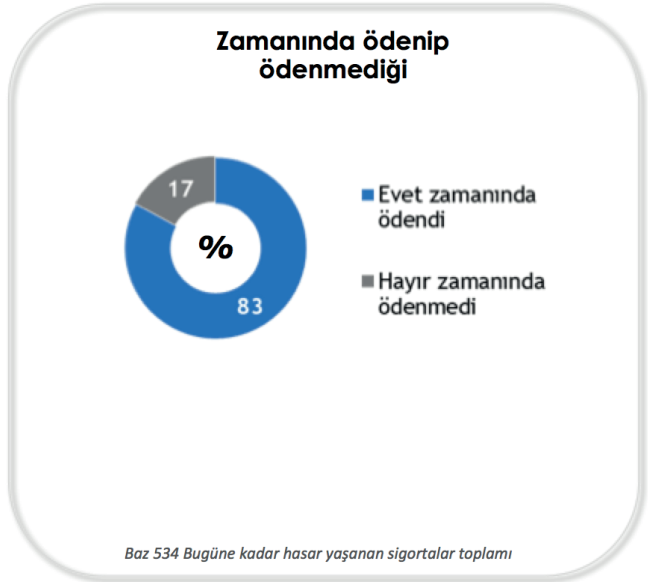
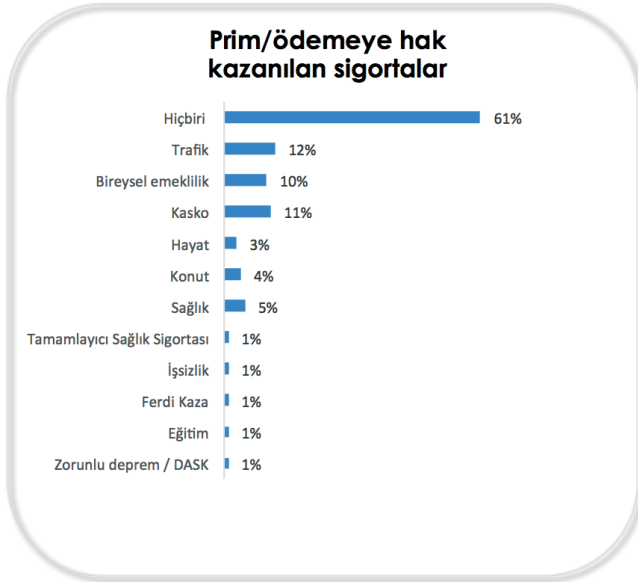
Ferdi kaza, sağlık ve hayat sigortalarından memnuniyet düzeyi 2019 yılında gerilerken, diğer sigortalardan memnuniyet artmıştır. Memnuniyet düzeyi en düşük olan sigorta türleri Sağlık, Hayat, Ferdi kaza ve Doğal afetler sigortalarıdır.

	GENEL		Kasko		İşyeri		Trafik		Konut		Ferdi Kaza		BES		Zorunlu Deprem		Hayat		Sağlık		Tam. Sağlık	Doğal Afetler	İşsizlik
	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2012	2019	2019	2019	2019
Tamamıyla Memnunum+ Memnunum (T2B)	89%	90%	89%	95%	86%	94%	89%	93%	91%	93%	93%	85%	83%	88%	89%	93%	93%	80%	88%	82%	89%	82%	93%
Ne Memnunum Ne Değilim	3%	7%	3%	4%	4%	-	3%	2%	4%	2%	1%	6%	6%	8%	2%	6%	1%	14%	3%	3%	11%	9%	1%
Hiç memnun değilim + Memnun değilim (B2B)	8%	3%	8%	1%	10%	6%	8%	5%	5%	5%	5%	9%	11%	4%	9%	1%	5%	7%	8%	15%	-	9%	6%

S18. Halen mevcut olan (kullanmakta olduğunuz) Sigortanızdan ne kadar memnunsunuz?

Ödeme sürecinden memnuniyet - 2019

Bugüne kadar herhangi bir hasar/prim ödemesi alanların %83'ü tüm işlemler bittikten sonra (evrakların tamamını teslim ettikten sonra) hasarın zamanında ödendiğini belirtmiştir.



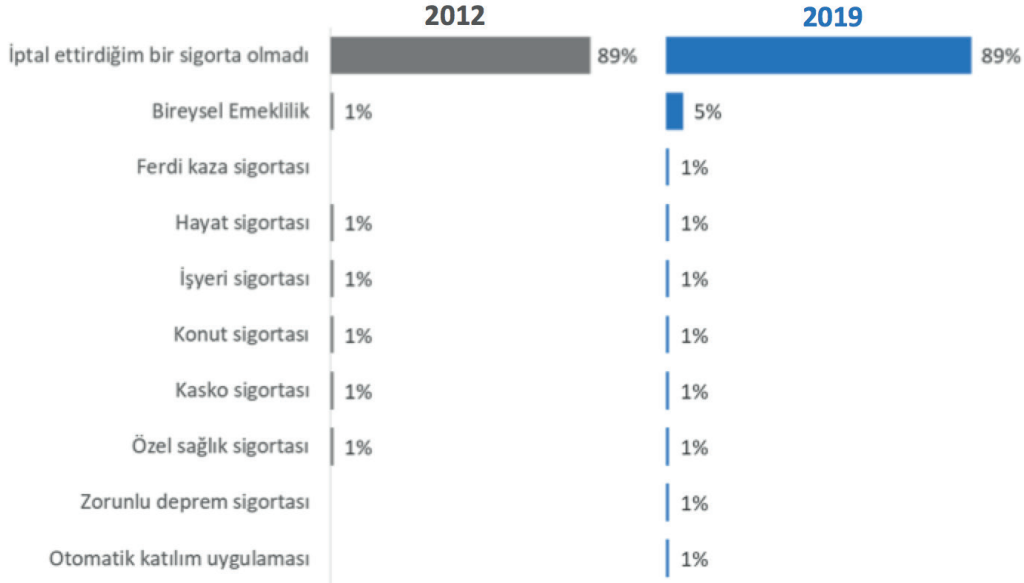
S20a. Bugüne kadar hasar, doğal afet, emeklilik vb. konularla ilgili prim veya ödeme almaya hak kazandığınız sigortaları söyler misiniz?

S20. Tüm işlemlerinizi bittikten sonra (evraklarınızı tamamını teslim ettikten sonra) kaybınızın/hasarınızın size zamanında ödendi mi?

9. İptal Edilen Sigortalar

İptal edilen sigortalar

- Görüşülen kişilerin **%11'i geçmişte en az bir sigortasını iptal ettirmiştir.**
- BES en fazla iptal edilen sigorta türüdür. A SES arasında BES iptal edenler %14'e yükselirken, B SES'te %6'ya C1 SES'te %4'e gerilemektedir.



İptal edilen sigortalar - 2019

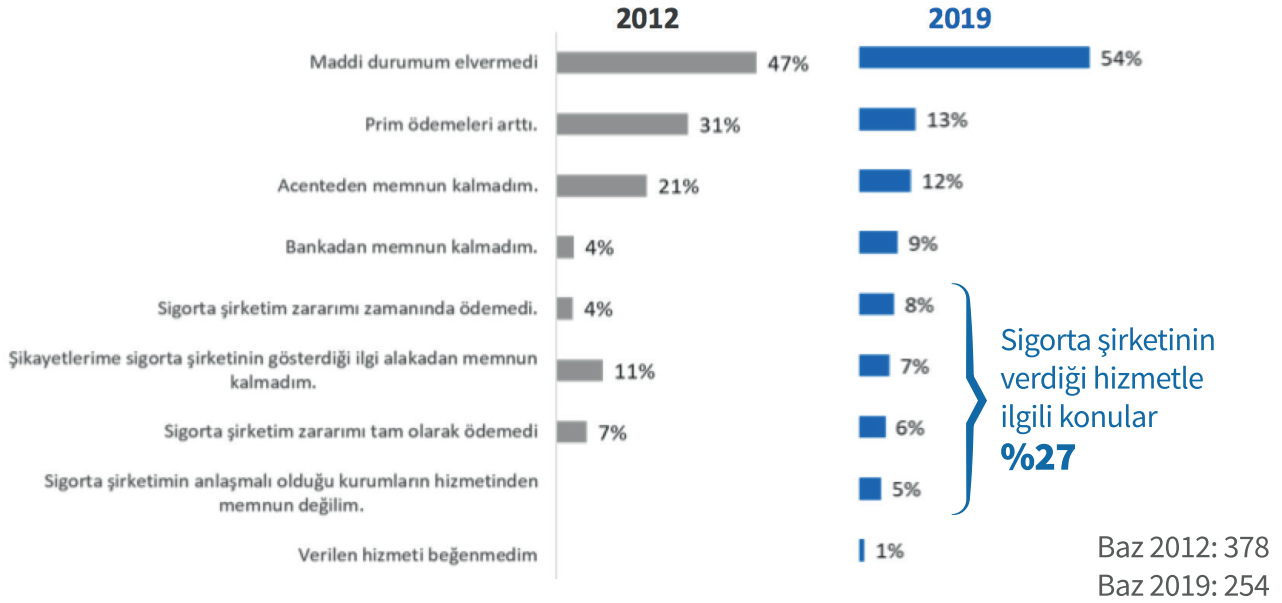
%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
İptal ettirdiğim bir sigorta olmadı	89	89	89	91 E	88	85	87	91 E	93 E	74	87 I	91 U	86	92 R
Bireysel Emeklilik	5	5	5	3	6	8 CGH	8 CGH	3	2	14 JK	6	4	7 S	4
Ferdi kaza sigortası	1	0	1 A	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1 S	0
Hayat sigortası	1	1	1	1	1	2 C	2 C	0	0	1	1	1	2 S	0
İşyeri sigortası	1	1	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1
Konut sigortası	1	1	1	1	1	1	2	1	2	6 JK	1	1	2 S	0
Kasko sigortası	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2 K	1	1	1
Özel sağlık sigortası	1	1	1	0	1	1	1	0	1	2 K	1	0	1	1
Zorunlu deprem sigortası	1	1	1	1	0	1	1	1	0	3 JK	0	1	1	1
Otomatik katılım uygulaması	1	1	1	0	1	1	1	1	1	4 JK	1	0	1 S	0
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
İptal ettirdiğim bir sigorta olmadı	89	88	87	86	94 LMN	91 N	95 LMN
Bireysel Emeklilik	5	5 Q	8 OQ	8 OQ	2	4	1
Ferdi kaza sigortası	1	1	0	1	1	1	0
Hayat sigortası	1	1	1	2 P	0	0	1
İşyeri sigortası	1	2	0	1	0	1	0
Konut sigortası	1	2	1	2 PQ	1	0	0
Kasko sigortası	1	1	1	1	1	1	1
Özel sağlık sigortası	1	2	0	0	0	0	0
Zorunlu deprem sigortası	1	1	0	1	0	0	1
Otomatik katılım uygulaması	1	1	1	2	1	0	0
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S21. KART GÖSTERİN. Daha önceden sahibi olduğunuz ancak sonradan iptal ettiğiniz sigorta ürünlerinizi öğrenebilir miyim? **ÇOKLU CEVAP.**

Sigorta iptal ettirme nedenleri

2012 yılında olduğu gibi 2019 yılında da finansal konular sigorta iptal ettirme nedenlerinin başında gelmektedir. Sigorta şirketinin verdiği hizmetten memnun olmama nedenleri ise toplam %27'lik bir orana sahiptir.



Sigorta iptal ettirme nedenleri - 2019

2012 yılında olduğu gibi 2019 yılında da finansal konular sigorta iptal ettirme nedenlerinin başında gelmektedir. Sigorta şirketinin verdiği hizmetten memnun olmama nedenleri ise toplam %27'lik bir orana sahiptir.

% Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan	
														A
Maddi durumum elvermedi	54	55	52	51	55 H	67 GH	54 H	41	24	43	47	62 IJ	53	55
Prim/Katkı payı ödemeleri arttı.	13	10	16	20	11	9	14	23	6	6	10	18 I	13	14
Acenteden memnun kalmadım.	12	14	10	17	8	14	5	23 F	18	16	11	11	13	10
Bankadan memnun kalmadım.	9	12	6	9	5	9	14	5	12	10	4	11	8	9
Sigorta şirketim zararımı zamanında ödemedi.	8	6	10	11	9	5	9	0	12	4	8	9	7	10
Şikayetlerime sigorta şirketinin gösterdiği ilgi alakadan memnun kalmadım.	7	8	6	9	5	9	5	5	12	6	11	5	5	9
Sigorta şirketim zararımı tam olarak ödemedi	6	7	6	9	8	5	4	5	12	4	8	6	4	10
Sigorta şirketimin anlaşmalı olduğu kurumların hizmetinden memnun değilim.	5	6	4	3	9	4	4	5	6	8	5	4	5	6
Verilen hizmeti beğenmedim	1	1	1	0	0	0	0	5	6	0	0	2	1	0
Baz	254	120	134	35	66	57	57	22*	17*	51	73	130	166	87

* Düşük baz

S22. Sigortanızı iptal ettirme sebebiniz hangisidir?

Sigorta iptal ettirme nedenleri - 2019

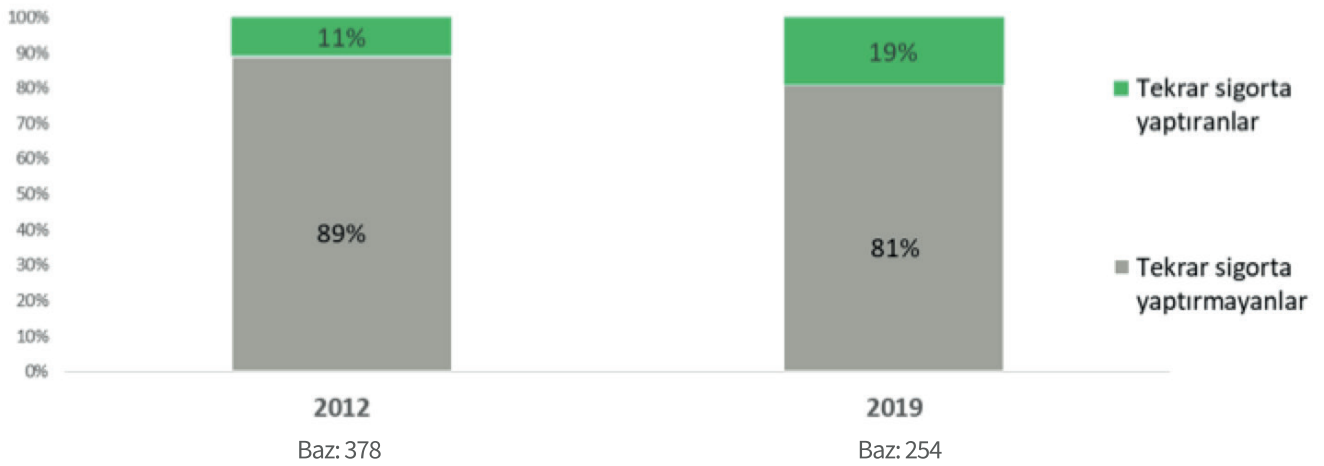
%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Maddi durumum elvermedi	54	48	55	56	75	65	67
Prim/Katkı payı ödemeleri arttı.	13	11	0	24 LM	13	6	0
Acenteden memnun kalmadım.	12	9	0	24 LMP	13	0	0
Bankadan memnun kalmadım.	9	9	0	11	25 M	6	0
Sigorta şirketim zararımı zamanında ödemedi.	8	8	0	13	13	0	0
Şikayetlerime sigorta şirketinin gösterdiği ilgi alakadan memnun kalmadım.	7	4	5	13 L	13	0	11
Sigorta şirketim zararımı tam olarak ödemedi	6	5	0	11	25 LMP	0	0
Sigorta şirketimin anlaşmalı olduğu kurumların hizmetinden memnun değilim.	5	3	0	11 L	13	0	0
Verilen hizmeti beğenmedim	1	0	5 L	0	0	6 LN	0
BAZ	254	128	22*	70	8*	17*	9*

* Düşük baz

S22. Sigortanızı iptal ettirme sebebiniz hangisidir?

İptal edilen sigortanın tekrar yaptırılma oranı

Bugüne kadar sigorta poliçesini iptal ettirenlerin yaklaşık beşte biri tekrar sigortasını yaptırmıştır.



%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
EVET	19	14	22	23 H	27 FH	19	9	23 H	0	29 K	19	14	23 S	9
HAYIR	81	86	78	77	73	81	91 D	77	100 CDG	71	81	86 I	77	91 R
Baz	254	120	134	35	66	57	57	22*	17*	51	73	130	166	87

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
EVET	19	20	5	26 M	13	6	0
HAYIR	81	80	95 N	74	88	94	100
BAZ	254	128	22*	70	8*	17*	9*

S23. İptal ettirdikten sonra bu sigortaları tekrar yaptırdınız mı?

İptal ettirilen sigortayı yeniden yaptıрма motivasyonları

- Yeniden sigorta yaptırmak için esas olarak maddi durumun iyileşmesi ve primlerin düşük olması beklenmektedir.
- Sigortasını iptal ettirenlerin %10'u yeniden bu sigortayı yaptırmayı kesinlikle düşünmezken %3'i gerek duymadığını belirtmiştir.

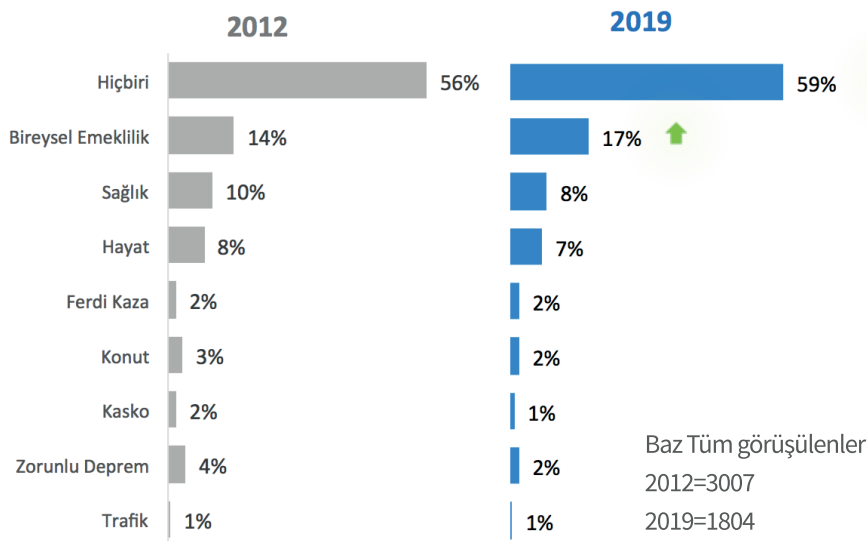


S24. Yeniden bu sigortayı yaptırmamız için nelerin olması gereklidir? (**ÇOKLU CEVAP!**)

10. Yaptırılması Düşünülen Sigortalar

Yaptırılması düşünülen diğer sigortalar – ilk sırada istenen sigorta (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

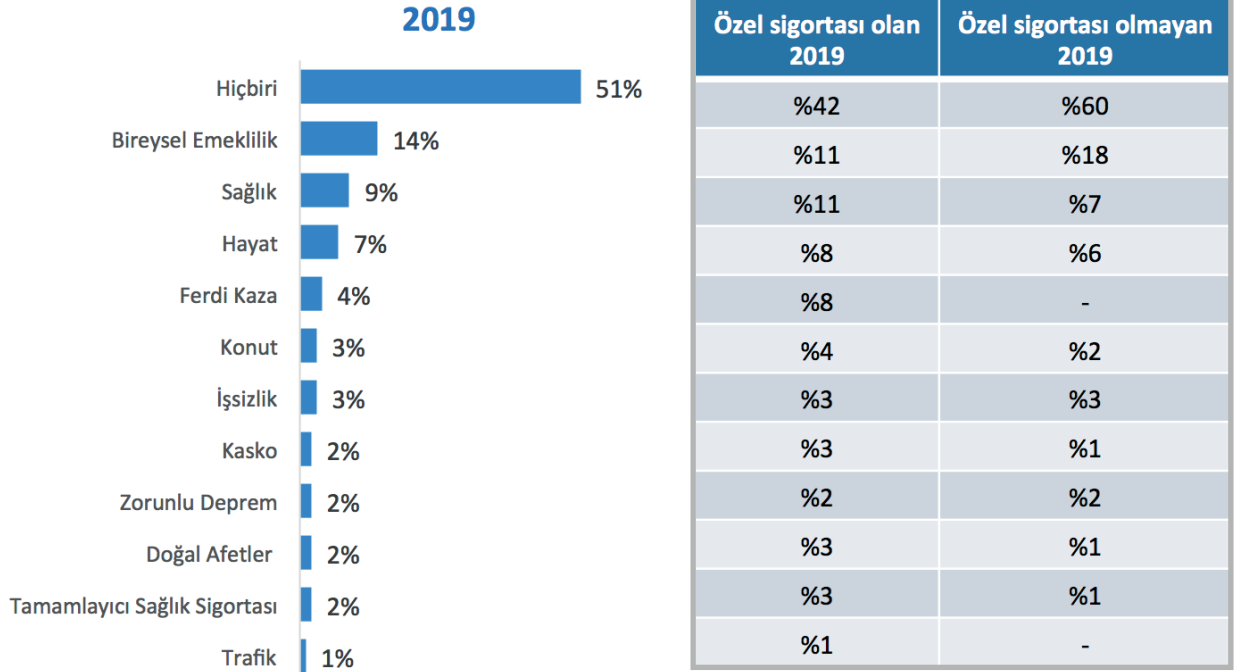
Sigorta yaptırmak isteyenlerin ilk tercihleri bireysel emeklilik sigortasıdır. 2012 yılında olduğu gibi ardından sağlık ve hayat sigortası gelmektedir.



S25. Sahip olduğunuz sigortaların dışında şu anki ihtiyacınızı düşündüğünüzde, **öncelikli** olarak hangi sigortayı yaptırmayı düşünürdünüz? **SEÇENEKLER GÖSTERİLMİŞTİR.**

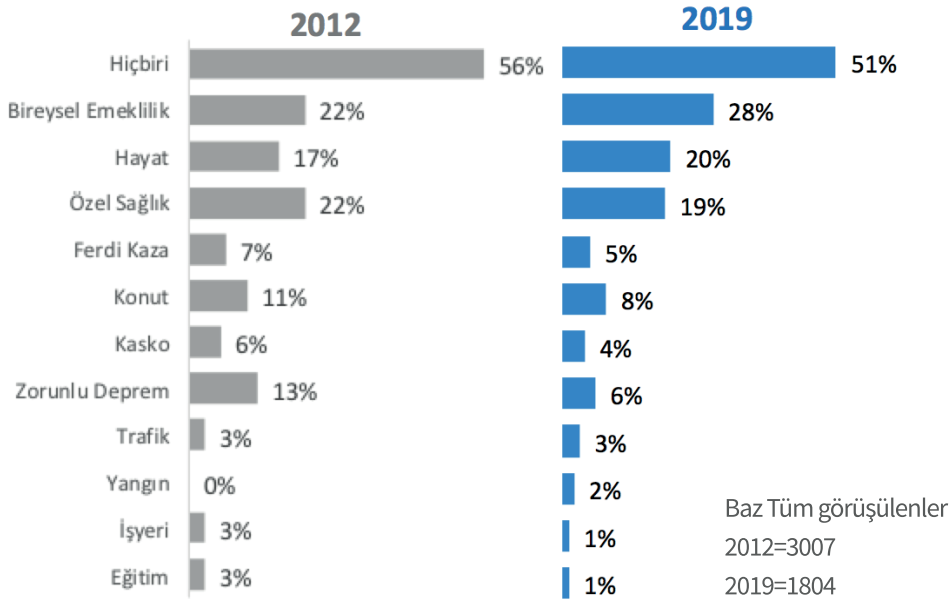
Yaptırılması düşünülen diğer sigortalar – ilk sırada istenen sigorta - 2019

- 2019 yılında sigorta yaptırmak isteyenlerin ilk tercihleri bireysel emeklilik sigortası olarak ortaya çıkmaktadır. 2019 yılında soru formuna eklenen İşsizlik sigortasını yaptırmayı düşünenlerin oranı %3, doğal afet ve tamamlayıcı sağlık yaptırmayı düşünenlerin oranı %2’şerdir.
- 2019 yılında halihazırda özel bir sigortası olanların %42’si, olmayanların ise %60’ı şu anki ihtiyaçlarını gözönüne aldıklarında yeni bir sigorta ürünü yaptırmayı düşünmediklerini söylemektedir.



Yaptırılması düşünülen diğer sigortalar – toplam belirtilen (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

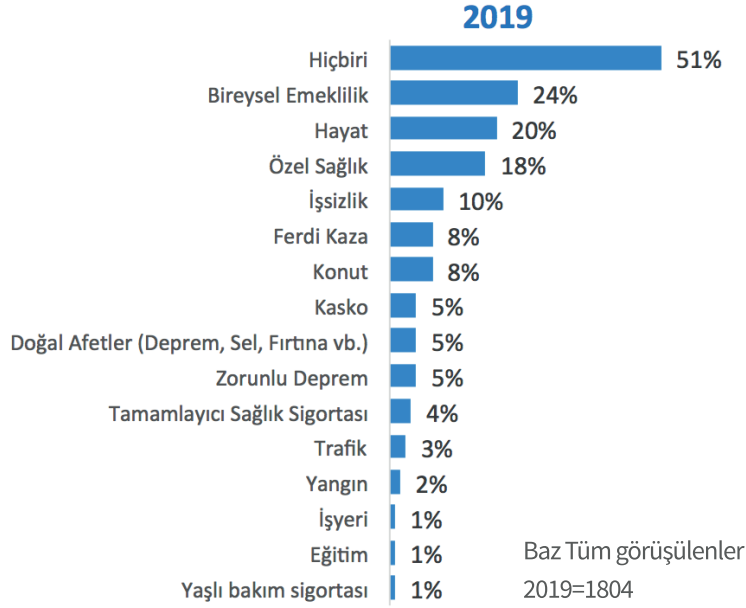
2012 yılı ile karşılaştırıldığında Bireysel emeklilik ve Hayat sigortalarını yaptırmayı düşünenlerin oranı artmıştır.



S25. Sahip olduğunuz sigortaların dışında şu anki ihtiyacınızı düşündüğünüzde, **başka** hangi sigortaları yaptırmayı düşünürdünüz?

Yaptırılması düşünölen diğer sigortalar – toplam belirtilen - 2019

- 2019 yılında Bireysel emeklilik, Hayat, Sağlık potansiyeli en yüksek olan sigorta türleridir. 2019 yılında listeye İşsizlik ve Doğal Afet sigortaları girmiştir.
- Halihazırda herhangi bir özel sigortası olmayanların %28'si BES, %17'si sağlık, %15'i hayat, %9'u işsizlik, %7'si Konut sigortası yaptırmak istemektedir.
- Özel Sigorta sahiplerinin ise almayı planladıkları sigortaların sıralaması ise değişmektedir; sırasıyla Hayat (%24) , BES (%21), Sağlık (%20) ve Ferdi kazadır (%15).
- Kadınlar erkeklere göre sağlık sigortasına, erkekler ferdi kaza sigortasına,
- Z ve Y kuşağındaki gençler İşsizlik, Hayat ve BES'e diğer yaş gruplarına göre daha sıcak bakmaktadır.



% Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan	
														A
Hiçbiri	51	49	54 A	45	51	45	53	62 CDEF	59 CE	36	50 I	53 I	42	60 R
Bireysel emeklilik	24	25	24	32 EFGH	26 GH	25 H	22	18	16	28 J	19	26 J	21	28 R
Hayat	20	19	20	25 GH	19 H	23 GH	19 H	14	11	28 JK	19	19	24 S	15
Sağlık	18	23 B	14	17	17	25 CDG	18	13	18	26 K	22 K	16	20	17
İşsizlik	10	9	10	21 DEFGH	10 GH	10 GH	6 H	3	1	12 J	7	11 J	11	9
Ferdî kaza	8	5	11 A	7	6	9	8	7	14 CDFG	9	6	8	15 S	1
Konut	8	8	8	5	11 CG	10 CG	8 G	2	12 CG	12 K	11 K	6	9	7
Kasko	5	5	4	5	5	8 FGH	3	3	3	8 K	6	4	6 S	3
Doğal Afetler	5	7 B	4	3	5	4	10 CDEH	7 C	3	8	6	5	8 S	3
Zorunlu deprem / DASK	5	7 B	4	4	6	6	6	5	6	8 K	8 K	4	6	5
Tamamlayıcı Sağlık Sigortası	4	4	4	2	3	6 C	3	6 C	5	9 K	5 K	3	6 S	2
Trafik	3	2	3	4 G	3 G	3 G	2	0	1	5 K	4 K	2	3	3
Yangın	2	3	2	2	1	3	3	2	4 D	2	3	2	4 S	1
Eğitim	1	1	1	3 GH	1	2	2	0	0	5 JK	1	1	2	1
İşyeri	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	2 K	1	1	1
Yaşlı bakım sigortası	1	1	1	0	0	0	1 C	1 C	3 CDE	0	1	1	1	0
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
	Hiçbiri	35	71 LN	54 L	68 LN	77 LNQ	61 L
	Bireysel emeklilik	24	35 MNOPQ	10	21 MP	17	15
	Hayat	20	32 MNOPQ	9	11	7	12
	Sağlık	18	22 MOPQ	12	22 MOP	13	15 P
	İşsizlik	10	14 MNOPQ	5	9 P	6	7
	Ferdi kaza	8	13 MNOPQ	4 P	7 P	2	4 P
	Konut	8	11 NOP	7 P	7 P	2	8 OP
	Kasko	5	5 P	8 OPQ	6 OP	1	3
	Doğal Afetler	5	7 MNP	3 P	3 P	7 NP	9 MNP
	Zorunlu deprem / DASK	5	8 MNOP	1	3	2	7 MNOP
	Tamamlayıcı Sağlık Sigortası	4	6 MPQ	1	4 PQ	6 MPQ	1
	Trafik	3	4 P	3 P	3 P	1	3 P
	Yangın	2	4 MNP	1	1	1	2 P
	Eğitim	1	1	2 PQ	4 LOPQ	0	0
	İşyeri	1	1	1	2	1	1
	Yaşlı bakım sigortası	1	1	1	0	0	2 NP
	BAZ	1804	790	165	359	104	197

S25. Sahip olduğunuz sigortaların dışında şu anki ihtiyacınızı düşündüğünüzde, **başka** hangi sigortaları yaptırmayı düşünürdünüz?

11. Sigorta Sahibi Olmayanlar

Sigorta yaptırmama nedenleri - 2019

- Sigorta yaptırılmamasının en önemli nedeni «maddi imkanların yetersizliği yüzünden ödemede zorlanma yaşanabileceği» düşüncesidir.
- Ancak, «pahalı olduğu», «para değerlendirmek için iyi bir yol olmadığı», «ihtiyaç halinde kayıpları karşılamayacağı» ve «ödenen primin alınacak hizmete değmeyeceği» gibi 'inançsızlık ve olumsuz algı' satın almada en önemli bariyer olarak ortaya çıkmaktadır.

2019



Ekonomik nedenler

Negatif algı

İhtiyaç duymama

Negatif algı

Bilgi eksikliği

Negatif algı

İhtiyaç duymama

İmaj, inanmama

İhtiyaç duymama

Negatif algı

Baz Sigorta sahibi olmayanlar
2019=917

S9a. Şu anda hiçbir sigortaya sahip olmadığınızı söylediniz. Herhangi bir sigorta yaptırmamanızın nedenlerini belirtir misiniz? Başka? **SPONTAN BELİRTİLEN.**

S9b. KART GÖSTERİN. Şu anda hiçbir sigortaya sahip olmadığınızı söylediniz Elinizdeki karttaki yer alan ifadelerle bakarak sigorta yaptırmamanızın en önemli **ÜÇ** nedenini belirtir misiniz? **TOPLAM BELİRTİLEN.**

Sigorta yaptırmama nedenleri – spontan belirtilen - 2019

- 34 yaşın altındaki kişilerde ve C1 SESte maddi durum yüzünden sigorta yaptırmama oranı diğer kesimlere nazaran daha fazladır.
- Y kuşağı (25-44 yaş) ve BB2 (65 yaş üstü) dışındaki tüm yaşlarda bilgi sahibi olmama oranı yüksektir.
- A ve B SESte sigorta dahil herhangi bir önlem alma gereği hissetmeme oranı C1 SESe göre daha fazladır

% Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
Maddi durumum yüzünden prim taksitlerini ödemekte zorlanabileceğimi düşünüyorum	48	45	52 A	51 F	51 F	44	40	49	60 EF	34	40	52 U
Pahalı olduğunu düşünüyorum	27	27	26	28 H	28	25	29 H	26	16	26	19	29 J
Sosyal güvencemin(SSK, Emekli Sandığı, Bağkur, Yeşil Kart gibi) olmasını yeterli görüyorum.	26	27	25	23	27 H	27 H	32 CH	30 H	14	25	34 K	24
Sigortanın paramı ileri vadede değerlendirmek için iyi bir yol olduğunu düşünmüyorum.	12	12	12	12	16 G	10	13	8	12	16	12	12
Sigorta ürünleri hakkında bilgi sahibi değilim.	12	12	11	14 H	9	9	15 H	16 H	3	13	10	12
Sigortanın ihtiyaç halinde kayıplarımı karşılayacağını düşünmüyorum.	11	12	9	7	16 C	9	11	11	10	11	13	10
Gelecekte sıkıntı çekeceğimi düşünmediğimden sigorta dahil herhangi bir önlem alma gereği hissetmiyorum.	10	13 B	7	5	17 CE	9	11 C	10	11	16 K	16 K	8
Gelecekte sıkıntı çekebileceğimi düşünüyorum ve başka yollarla kendi önlemimi alıyorum.	9	11 B	7	5	16 CG	10 C	10 C	5	7	11	9	9
Yaptırmaya fırsat bulamadım.	6	6	6	6	8	7	6	4	4	10	6	6
Ödeyeceğim primin, alacağım hizmetin değerine kıyasla çok yüksek kalacağını düşünüyorum.	4	4	4	3	5	4	3	7	1	5	5	3
Dini inancıma uygun değil.	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1
Geçmişte sigorta sahibiydim, ancak çeşitli sebeplerden bıraktım.	1	1	2	1	1	1	2	0	1	3	2	1
<i>BAZ (Sigorta sahibi olmayanlar)</i>	<i>917</i>	<i>494</i>	<i>423</i>	<i>219</i>	<i>200</i>	<i>153</i>	<i>167</i>	<i>105</i>	<i>73</i>	<i>61</i>	<i>197</i>	<i>659</i>

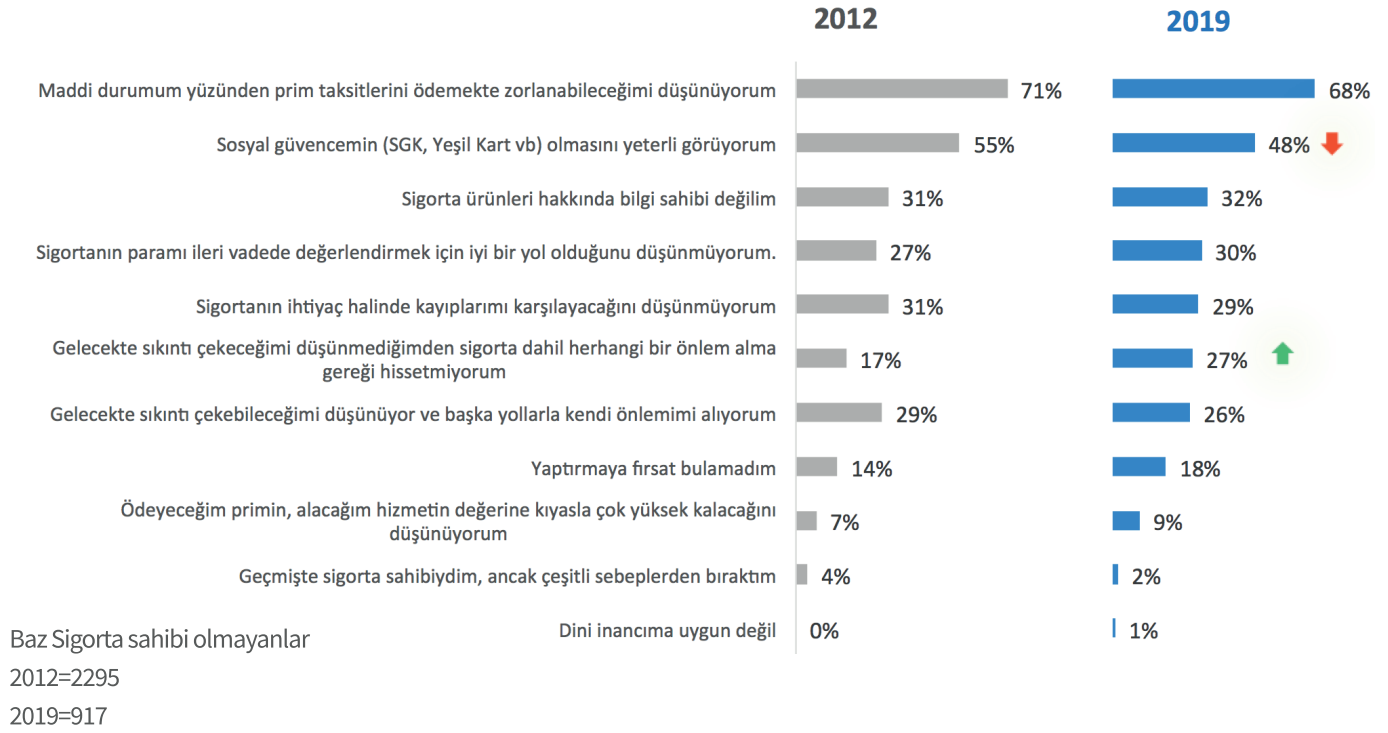
% Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu	
	L	M	N	O	P	Q	
Maddi durumum yüzünden prim taksitlerini ödemekte zorlanabileceğimi düşünüyorum	48	50 Q	69 LNPQ	47 Q	61 Q	47 Q	20
Pahalı olduğunu düşünüyorum	27	34 NOPQ	33 OPQ	23	13	16	15
Sosyal güvencemin(SSK, Emekli Sandığı, Bağkur, Yeşil Kart gibi) olmasını yeterli görüyorum.	26	21	34 LN	17	24	51 LMNOQ	34 LN
Sigortanın paramı ileri vadede değerlendirmek için iyi bir yol olduğunu düşünmüyorum.	12	21 MNOQ	1	7	0	3	11 MOP
Sigorta ürünleri hakkında bilgi sahibi değilim.	12	13 P	13 P	9	9	6	15 P
Sigortanın ihtiyaç halinde kayıplarımı karşılayacağını düşünmüyorum.	11	16 MNOP	2	9 M	2	5	10 M
Gelecekte sıkıntı çekeceğimi düşünmediğimden sigorta dahil herhangi bir önlem alma gereği hissetmiyorum.	10	16 MNOQ	1	5	2	10 M	7
Gelecekte sıkıntı çekebileceğimi düşünüyorum ve başka yollarla kendi önlemimi alıyorum.	9	16 MNOQ	7 P	5	0	1	5
Yaptırmaya fırsat bulamadım.	6	6	17 LNOPQ	7 P	0	2	2
Ödeyeceğim primin, alacağım hizmetin değerine kıyasla çok yüksek kalacağını düşünüyorum.	4	5	1	3	0	1	5
Dini inancıma uygun değil.	1	0	0	2	0	0	0
Geçmişte sigorta sahibiydim, ancak çeşitli sebeplerden bıraktım.	1	2	1	1	0	0	2
<i>BAZ (Sigorta sahibi olmayanlar)</i>	<i>917</i>	<i>404</i>	<i>83</i>	<i>187</i>	<i>46</i>	<i>105</i>	<i>92</i>

S9a. Şu anda hiçbir sigortaya sahip olmadığınızı söylediniz. Herhangi bir sigorta yaptırmamanızın nedenlerini belirtir misiniz? Başka? **SPONTAN BELİRTİLEN.**

Sigorta yaptırmama nedenleri

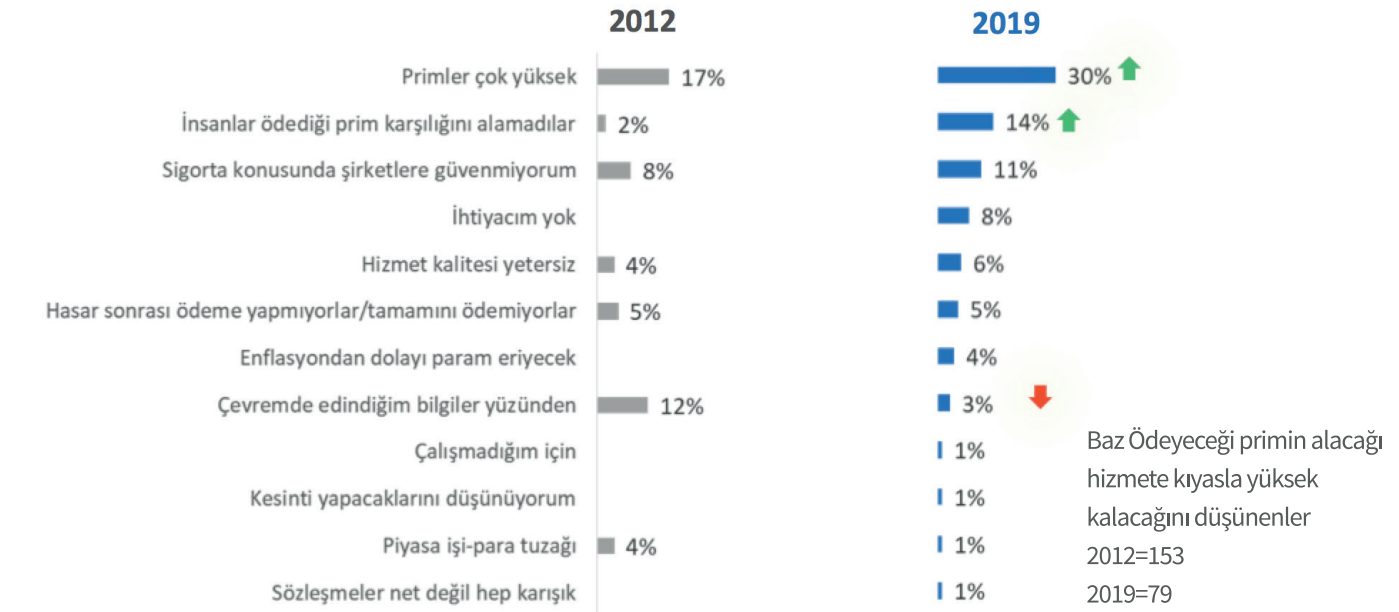
spontan + yardımlı= toplam

(2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)



Sigorta yaptırmama sebebi olarak «ödeyeceği primin alacağı hizmete kıyasla yüksek» olacağını düşünme nedenleri

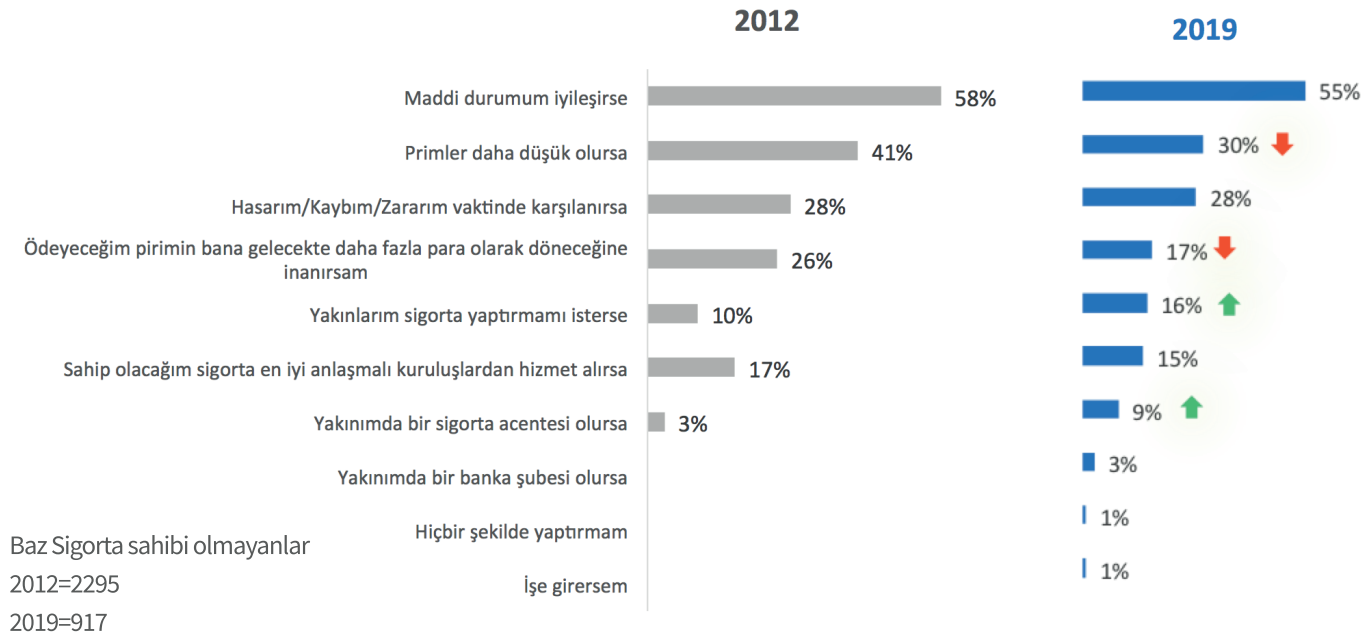
Yaklaşık üçte birlik kesim sigorta fiyatlarının yüksek olduğunu ve aldıkları hizmete değmeyeceğini ifade etmektedir. Sigorta şirketlerine karşı güvensizlik ve negatif söylem/tecrübelerin de bu düşüncede etkili olduğu görülmektedir.



S9b. KART GÖSTERİN. Şu anda hiçbir sigortaya sahip olmadığınızı söylediniz Elinizdeki karttaki yer alan ifadelerle bakarak sigorta yaptırmamanızın en önemli ÜÇ nedenini belirtir misiniz? **TOPLAM BELİRTİLEN.**

Sigorta yaptırmak için gereken şartlar (2012 YILINDAKİ SEÇENEKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRMA)

2019 yılında maddi durumun iyileşmesi ve primlerin daha düşük olması ileride sigorta sahibi olmada gereken şartlar için öncelikle belirtilen konular olmaya devam etmektedir.



Sigorta yaptırmak için gereken şartlar - 2019

- 2019 yılında Primlerin düşük olması özellikle kadınları çekebilecek bir fırsat alanı olarak ortaya çıkmaktadır.
- Maddi nedenlerin yanısıra sigorta şirketlerinin hizmet kalitesine (hasarları zamanında ödeme , karlı geri dönüş/yatırım, kaliteli anlaşmalı kuruluşlar) ilişkin konuların da şu anda özel sigortası olmayanları sektöre çekecek fırsat alanları olduğu görülmektedir.
- 2019 yılında %11'lik bir kesim ise sigorta ürünleri hakkında daha fazla bilgisinin olması halinde sigorta yaptırabileceğini belirtmiştir.

	%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Maddi durumum iyileşirse	55	57	53	59	54	54	52	56	54	50	51	57	
Primler daha düşük olursa	30	35 B	25	25	30	32 H	39 CH	32	19	39 K	37 K	27	
Hasarım/Kaybım/Zararım vaktinde karşılanırsa	28	26	31	30	34 G	28	26	21	23	45 JK	26	27	
Ödeyeceğim pirimin bana gelecekte daha fazla para olarak döneceğine inanırsam	17	17	16	16	21 GH	18	17	11	9	23	20	15	
Yakınlarım sigorta yaptırmamı isterse	16	17	14	20 D	13	14	17	12	14	13	15	16	
Sahip olacağım sigorta en iyi anlaşmalı kuruluşlardan hizmet alırsa	14	15	13	10	13	16	19 C	21 C	11	23	14	14	
Sigorta ürünleri hakkında daha fazla bilgi sahibi olursam	11	10	11	11	12	10	8	12	8	16	11	10	
Yakınımda bir sigorta acentesi olursa	9	10	8	7	14 CE	7	9	9	7	13	10	9	
Yakınımda bir banka şubesi olursa	3	3	2	3	4	2	2	3	0	5	3	2	
Hiçbir şartta düşünmem	1	1	1	1	1	1	1	0	4 DG	2	1	1	
İşe girersem	1	1	1	4 DEFG	0	0	0	0	0	2	2 K	0	
BAZ (Sigorta sahibi olmayanlar)	917	494	423	219	200	153	167	105	73	61	197	659	

S10. Neler sağlanırsa sigorta yaptırmayı düşünürsünüz? **ÇOKLU CEVAP.**

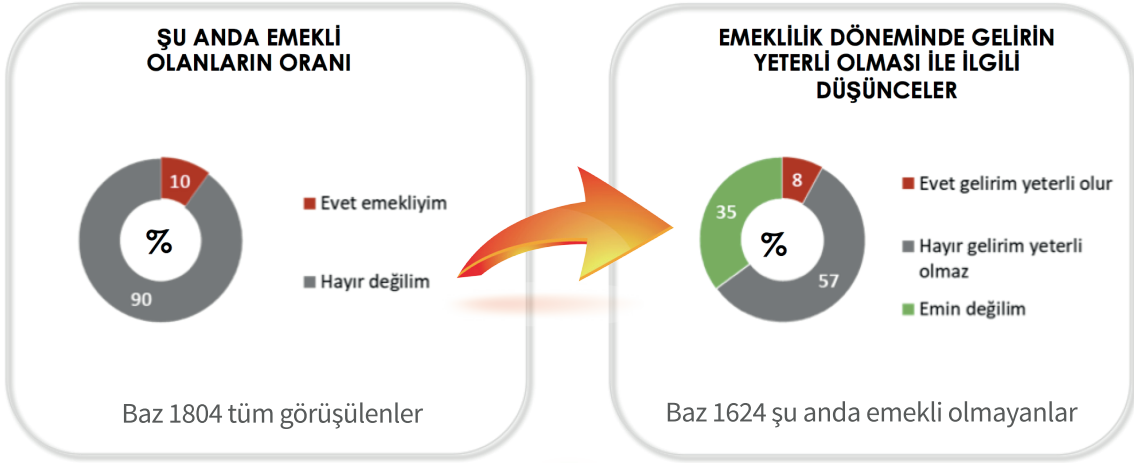
12. Hayat Sigortası / Emeklilik

Emekli bilgileri - 2019

Görüşülen kişilerin %10'u halihazırda emeklidir.

%57'lik bir kesim emeklilik döneminde elde edecekleri gelirin yeterli olmayacağını düşünmektedir. C1 SES (Orta) arasında bu oran %63'e yükselirken, A SES (üst) arasında %41'e gerilemektedir.

Gençler arasında «gelirin yeterli olacağından emin olmama» oranı yükselmektedir; Z ve Y1 kuşağı %41, baby boomers kuşağı %22.



S26. Emekli misiniz?

S27. Emeklilik döneminizde gelirinizin yeterli olacağını düşünüyor musunuz?

ŞU ANDA EMEKLİ OLANLARIN ORANI

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K		
Evem emekliyim	10	7	13 A	0	0	1	5 CDE	29 CDEF	67 CDEFG	6	8	11 I	11	9
Hayır değilim	90	93 B	87	100 FGH	100 FGH	99 FGH	95 GH	71 H	33	94 K	92	89	89	91
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Evem emekliyim	10	10	15 LOQ	11	7	11	6
Hayır değilim	90	90 M	85	89	93 M	89	94 M
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

EMEKLİLİK DÖNEMİNDE GELİRİN YETERLİ OLMASI İLE İLGİLİ DÜŞÜNCELER

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K		
Evem yeterli olur	8	7	9	6	8	7	8	19 CDEFH	6	20 JK	10 K	6	10	7
Hayır yeterli olmaz	57	57	56	53	50	56	65 CDE	59	71 CDE	41	45	63 IJ	58	55
Emin değilim	35	36	34	41 FGH	41 FGH	36 FG	27	22	22	39	45 K	31	33	38 R
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

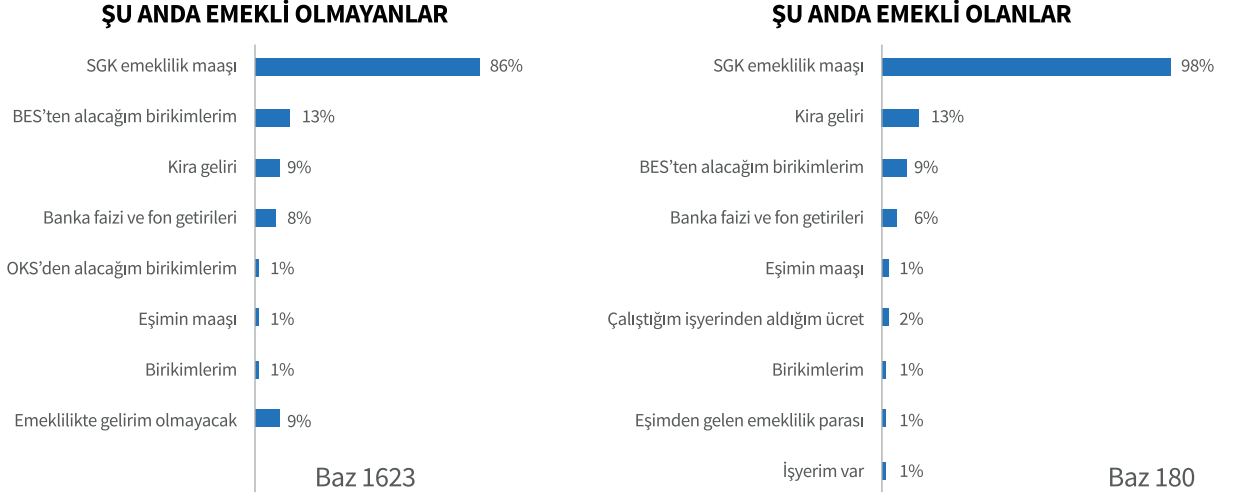
%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Evem yeterli olur	8	7	6	8	11	6	15 LMNP
Hayır yeterli olmaz	57	66 MNOPQ	48 P	55 P	56 P	34	49 P
Emin değilim	35	26	46 L	37 L	33	60 LMNOQ	35 L
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

Emeklilik döneminde gelir kaynakları - 2019

Halihazırda emekli olanlar ile emekli olmayanların emeklilik dönemindeki elde edecekleri gelir kaynakları arasında farklılıklar mevcuttur.

Halihazırda emekli olmayanların %86'sı emeklilik dönemlerinde sadece SGK maaşlarının olacağını belirtmektedir. BES maaşı, kira geliri ve banka faiz / fon getirileri emeklilik döneminde alınacağı düşünülen gelir kaynakları arasındadır.

Şu anda emekli olanların ise hemen hemen tamamının gelir kaynağı SGK emekli maaşdır. BES maaşı %9'a düşerken, kira geliri %13'e yükselmektedir.



ORANSAL OLARAK		
SGK emekli maaşı	%83	%88
Banka faizi ve fon getirileri	%4	%1
OKS'den alacağım birikimlerim	%1	-
BES'ten alacağım birikimlerim	%6	%3
Kira geliri	%5	%5
Diğer	%1	%3

S28. Şimdi de Emeklilik döneminizi düşünmenizi istiyorum, Okuyacağım her bir gelir kaynağından hangileri emeklilik döneminizdeki gelirleriniz arasında yer alacaktır.

Emeklilik döneminde gelir kaynakları - 2019

ŞU ANDA EMEKLİ OLMAYANLAR

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
SGK emeklilik maaşı	86	84	87	88 GH	87 GH	86 H	86 H	80 H	63	93 K	91 K	82	87	84
BES	13	15 B	11	9	15 CH	13 H	16 CH	14 H	2	16	15	12	26 S	2
Kira geliri	9	9	10	10	7	8	10	15 DE	14	16 K	11 K	8	9	9
Banka faizi /fon getirileri	7	7	7	4	9 CF	7	5	18 CDEFH	4	18 JK	7	6	8	6
OKS birikimlerim	1	1	2	2	2	1	1	1	0	1	2	1	3 S	0
Eşimin maaşı	1	2 B	0	1	0	1	1	3 CD	6 CDEF	3 JK	1	1	1	1
Birikim	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	2 K	0	1	0
Gelirim olmayacak	9	9	9	7	9	8	9	14 C	22 CDEF	1	6 I	11 J	7	11 R
BAZ (şu anda emekli olmayanlar)	1623	832	791	349	439	324	315	147	49	137	400	1086	781	837

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
SGK emeklilik maaşı	86	92 NOQ	94 NOQ	85 OQ	70	87 OQ	62
BES	13	13 PQ	22 LPQ	20 LPQ	15 PQ	3	4
Kira geliri	9	8 O	25 LNOPQ	7 O	0	6 O	12 OP
Banka faizi /fon getirileri	7	14 MNOPQ	3	4 Q	2	1	1
OKS birikimlerim	1	1	0	1	1	0	6 LMNP
Eşimin maaşı	1	0	3 LNQ	0	0	7 LNOQ	0
Birikim	1	0	0	0	4 LMNQ	1	0
Gelirim olmayacak	9	4	4	11 LMP	26 LMNP	2	26 LMNP
BAZ (şu anda emekli olmayanlar)	1623	712	140	321	97*	175	178

ŞU ANDA EMEKLİ OLANLAR

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
SGK emeklilik maaşı	98	95	99	-	-	100	100	97	98	88	97	99 I	99	98
Kira geliri	13	11	14	-	-	0	31 GH	10	11	0	22	11	17	7
BES'ten alacağım birikimlerim	9	11	9	-	-	0	6	5	11	13	5	10	16 S	2
Banka faizi ve fon getirileri	6	3	8	-	-	0	13	7	4	13	5	6	3	10
Eşimin maaşı	2	6 B	0	-	-	0	6	2	2	13 K	5	1	2	2
Çalıştığım işyerinden aldığım ücret	2	0	3	-	-	0	6	3	1	0	0	3	2	2
Birikimlerim	1	2	0	-	-	0	0	0	1	0	0	1	1	0
Eşimden gelen emeklilik parası	1	0	1	-	-	0	6 H	0	0	0	0	1	0	1
İşyerim var	1	0	1	-	-	0	6 H	0	0	0	3	0	0	1
BAZ (şu anda emekli olanlar)	180	64	116	-	-	4*	16*	60	98	8*	37	135	95	85

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
SGK emeklilik maaşı	98	99	96	100	100	95	91
Kira geliri	13	18	4	13	0	5	18
BES'ten alacağım birikimlerim	9	12	4	13	0	10	0
Banka faizi ve fon getirileri	6	13	0	3	0	0	0
Eşimin maaşı	2	0	12 LN	0	0	5	0
Çalıştığım işyerinden aldığım ücret	2	1	0	0	0	14 LN	0
Birikimlerim	1	0	0	0	0	5	0
Eşimden gelen emeklilik parası	1	0	0	0	0	5	0
İşyerim var	1	0	0	0	0	5	0
BAZ (şu anda emekli olanlar)	180	78	25*	38	7*	21*	11*

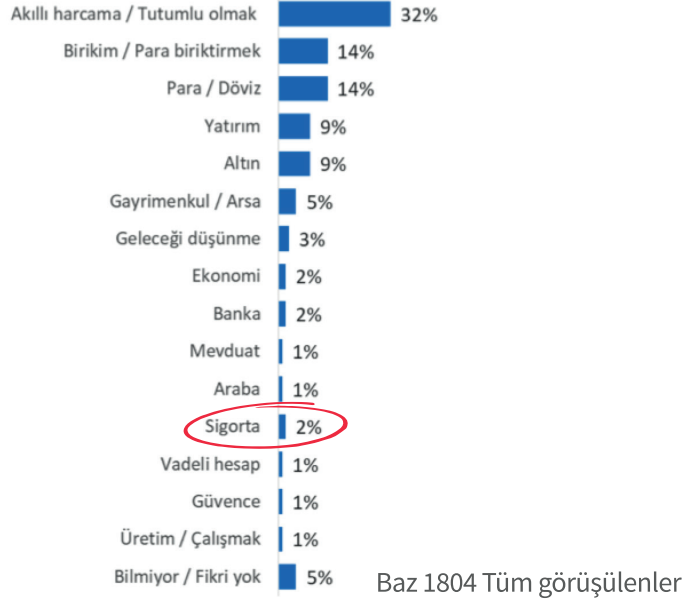
* Düşük baz

Tasarruf denildiğinde aklına gelenler - 2019

Her üç kişiden birinin aklına tasarruf denildiğinde «akıllı harcama, tutumlu olmak gelmektedir.

C1 orta sosyoekonomik gruba mensup kişilerin arasında tasarruf «akıllı harcama, tutumlu olmak» diyenler artarken, A ve B üst sosyoekonomik gruba mensup kişilerde altın, döviz, yatırım, banka, gayrimenkul gibi araçları sayanların oranı yükselmektedir.

Tasarrufu «Sigorta» ile bağdaştıranlar %2 oranındadır. A SES arasında %4, C1 SES arasında %1 düzeyindedir.



S30. Tasarruf denince aklınıza neler geliyor?

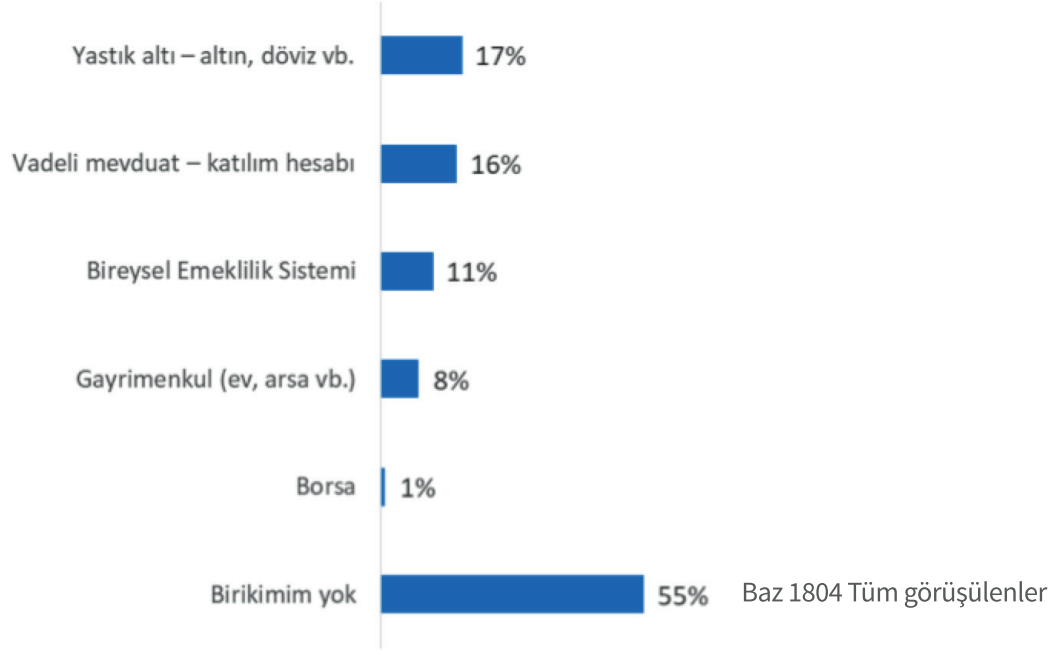
%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Akıllı harcama / Tutumlu olmak	32	34	30	39 EFG	32	29	29	25	35	29	27	34 J	32	31
Birikim / Para biriktirmek	32	31	32	36 FG	32	36 FG	26	27	28	26	32	32	32	31
Para / Döviz	14	14	14	11	13	14	14	16	15	18	16 K	12	11	17 R
Altın	9	10 B	7	7	8	9	9	9	12	13 K	10	8	7	10
Yatırım	9	7	10 A	8	8	7	11 E	11	7	13	8	8	9	9
Gayrimenkul / Arsa	5	6	5	5	5	4	8	4	5	10 K	9 K	4	5	5
Geleceği düşünme	3	2	3	2	2	2	4	4	1	3	2	3	3 S	2
Ekonomi	2	2	2	1	4 CEF	1	1	1	1	2	3	1	1	2
Banka	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3 K	2 K	1	1	2
Mevduat	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
Araba	1	1	1	3 DEFGH	0	0	1	0	0	3 K	2 K	0	0	2 R
Sigorta	1	2	1	1	2 E	0	2 E	1	3 E	4 K	2	1	1	2
Vadeli hesap	1	0	1	0	1	1	1	0	1 C	2 K	1 K	0	1	0
Güvence	1	2	1	1	2	1	3 G	0	1	2	2 K	1	1	2
Üretim / Çalışmak	1	1 B	0	0	1	1 C	2 C	2 C	0	1	1	1	0	2 R
Cevap yok	5	5	6	2	5	5 C	6 C	11 CDEF	5	1	4	6 I	7 S	4
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Akıllı harcama / Tutumlu olmak	32	32 P	38 OP	34 OP	23	15	46 LNOP
Birikim / Para biriktirmek	32	32	40 NPQ	30	29	29	29
Para / Döviz	14	8	16 LOQ	13 L	8	45 LMNOQ	8
Altın	9	3	11 LOQ	9 LOQ	3	36 LMNOQ	4
Yatırım	9	15 MNOPQ	2	4	1	5	4
Gayrimenkul / Arsa	5	2	0	18 LMOPQ	7 LM	3 M	5 LM
Geleceği düşünme	3	3 NQ	8 LNOPQ	0	1	3 N	1
Ekonomi	2	4 MNP	0	0	0	1	1
Banka	1	1	1	3 LQ	0	3 LQ	0
Mevduat	1	1	0	0	1	4 LMNQ	0
Araba	1	0	0	4 LMPQ	2 L	0	0
Sigorta	1	0	0	8 LMOPQ	0	0	0
Vadeli hesap	1	0	0	2 LPQ	1	0	0
Güvence	1	3 NPQ	1	0	0	0	0
Üretim / Çalışmak	1	2 NPQ	0	0	0	0	0
Baz	1804	790	165	359	104	197	189

Birikimlerin değerlendirildiği yer - 2019

Görüşülen kişilerin yarısından fazlasının birikimi yoktur. Birikimi olmayanların oranı Z ve Y kuşağındaki gençlerde, C1 orta sosyoekonomik grupta ve özel sigortası olmayanlarda üçte ikiye yükselmektedir.

- Yastık altı, mevduat hesapları ve BES en fazla birikim yapma şekli olarak dile getirilmiştir.
- Tasarruflarını yastık altı yapanlar Kadınlarda ve Y2 kuşağında (35-44 Yaş) yükselirken,
- Vadeli mevduat A üst sosyoekonomik grupta
- Gayrimenkul A ve B sosyoekonomik grupta diğer kesimlere nazaran artmaktadır.



S31. Birikimlerinizi nerelerde değerlendiriyorsunuz?

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Yastık altı – altın, döviz vb.	17	19 B	15	15	15	20 D	19	20	14	21	19	16	20 S	15
Vadeli mevduat – katılım hesabı	16	18	15	7	17 C	18 C	18 C	28 CDEFH	14 C	33 JK	17	14	17	15
Bireysel Emeklilik Sistemi	11	13 B	9	7	12 C	9	15 CE	13 C	9	13	9	11	20 S	2
Gayrimenkul (ev, arsa vb.)	8	7	9	4	6	8 C	10 CD	13 CD	14 CD	16 K	13 K	5	11 S	5
Borsa	1	1	1	1	0	1	1	1	0	2 K	1	1	1	1
Birikimim yok	55	51	58 A	68 DEFG	55 FG	52 G	46	43	64 EFG	33	50 I	59 IJ	44	65 R
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Yastık altı – altın, döviz vb.	17	16	20	13	17	19	25 LN
Vadeli mevduat – katılım hesabı	16	29 MNOPQ	1	13 MPQ	10 MQ	4	1
Bireysel Emeklilik Sistemi	11	11 PQ	25 LNPQ	10 Q	18 LNPQ	6 Q	1
Gayrimenkul (ev, arsa vb.)	8	8 MP	3	10 MP	5	3	16 LMNOP
Borsa	1	1	0	2 P	1	0	0
Birikimim yok	55	48	57 L	58 L	62 L	71 LMNQ	56 L
Baz	1804	790	165	359	104	197	189

Otomatik Katılım denildiğinde akla gelenler - 2019

Görüşülen kişilerin yaklaşık yarısı için otomatik katılımın ne olduğunu bilmemektedir. Z kuşağındaki gençlerde ve babyboomers kuşağında bilmeyenlerin oranı daha yüksektir. Karadeniz ve Akdeniz bölgesinde (%84) bilgisiz olanların oranı, Marmara (%23) ve İç Anadolu (%34) nazaran daha fazladır.

%16'lık bir kesim Otomatik Katılım'ı «dolaylı vergi» olarak görmektedir. Bu oran erkeklerde kadınlara nazaran, Z ve Babyboomers kuşağında diğer kuşaklara nazaran, C1 orta SES arasında, üst sosyoekonomik gruba mensup kişiler arasında yükselmektedir.



S32. Otomatik Katılım denildiğinde aklınıza ne geliyor?

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Devlet eliyle çalışanların tasarrufa yönlendirmesi	25	27	24	21	27	26	27	28	25	28	31 K	23	26	25
Çalışanların emeklilik döneminde tamamlayıcı ek gelir elde etmeleri için BES'e otomatik katılım	23	24	23	19	31 C FGH	28 C FGH	21 G	13	17	26	28 K	21	28 S	18
Dolaylı vergi	16	12	20 A	19 D E	13	11	16	18 E	27 C D E F G	11	7	20 I J	18 S	14
Bilgim yok	42	43	40	47 D	37	40	41	46 D	41	40	42	42	33	50 R
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Devlet eliyle çalışanların tasarrufa yönlendirmesi	25	27 O P	21 P	36 L M O P Q	14 P	7	28 O P
Çalışanların emeklilik döneminde tamamlayıcı ek gelir elde etmeleri için BES'e otomatik katılım	23	28 M O P	12 O	31 M O P Q	4	10	22 M O P
Dolaylı vergi	16	31 M N O P Q	1	7 M P	3 P	0	7 M P
Bilgim yok	42	23	67 L N Q	34 L	81 L M N Q	84 L M N Q	44 L N
Baz	1804	790	165	359	104	197	189

Birikimli Hayat Sigortası ile ilgili bilgi düzeyi - 2019



Her beş kişiden biri Birikimli Hayat Sigortası ile ilgili bilgi sahibidir.

Bilgili olanların oranı erkekler arasında, X ve BB1 (55-64 Yaş) kuşağında, A SES arasında ve özel sigortası olanlarda yükselmektedir.

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Evet bilgin var	21	19	23 A	18	23	17	24 CE	29 CE	20	35 JK	23	19	29 S	14
Hayır bilgin yok	79	81 B	77	82 FG	78	83 FG	76	71	80	65	77 I	81 I	71	86 R
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Evet bilgin var	21	35 MNOPQ	14 PQ	15 PQ	8	6	7
Hayır bilgin yok	79	65	86 L	85 L	92 L	94 LMN	93 LMN
Baz	1804	790	165	359	104	197	189

S33. Birikimli Hayat sigortası ile ilgili bilginiz var mı?

Birikimli Hayat Sigortası değerlendirmeleri - 2019

Birikimli Hayat Sigortası sahiplik oranı çok düşüktür (%3)

Birikimli Hayat Sigortası tanımı görüşülen kişilere okunmuş ve bu sigortayı yaptırmayı isteyip istemedikleri sorulmuştur. Tanım okunduktan sonra yaptırma eğilimi %40'a yükselmektedir. Bu sigortaya ılımlı bakanlar Z kuşağında, Marmara bölgesinde daha yüksektir. Bu sigortaya en uzak duranlar ise Akdeniz bölgesindedir (%16).



S35. Birikimli Hayat Sigortanız var mı?

Birikimli Hayat Sigortası, vefat etmeniz durumunda ailenize (lehtar) tazminat ödeyen, poliçe süresi sonunda hayatta olmanız halinde poliçede sigorta şirketi tarafından garanti edilen birikim tutarını kar payı ile birlikte size ödeyen bir sigorta ürünüdür. Poliçede vefat durumunun yanısıra maluliyet durumu için de ek teminat alabilirsiniz.

S36. Bu bilgilendirmeden sonra 'Birikimli Hayat Sigortası' sahibi olmak ister misiniz?

Birikimli Hayat Sigortası değerlendirmeleri - 2019

BİRİKİMLİ HAYAT SİGORTASI SAHİPLİK ORANI

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Evet var	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4 S	1
Hayır yok	97	98	97	97	98	97	98	97	98	96	97	98	96	99 R
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Evet var	3	4 OQ	1	2	0	3	1
Hayır yok	97	96	99	98	100 L	97	99 L
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

BİRİKİMLİ HAYAT SİGORTASI YAPTIRMA EĞİLİMİ

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Evet isterim	40	42	38	46 GH	43 H	39	39	35	31	40	42	39	45 S	36
Hayır yok	60	58	62	54	57	61	61	65 C	69 CD	60	58	61	55	64 R
Baz	1756	874	882	340	430	317	324	201	144	139	425	1192	838	910

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Evet isterim	40	54 MNOPQ	30 P	35 P	34 P	16	34 P
Hayır yok	60	46	70 L	65 L	66 L	84 LMNOQ	66 L
BAZ	1756	760	163	350	104	191	188

Hayat Sigortası denildiğinde akla gelenler - 2019

Görüşülen kişilerin üçte ikisi Hayat Sigortasını «can kaybı durumunda geride kalanlara güvence sağlamak» ve «maluliyet durumunda yakınlarına ya da kendine gelir sağlamak» olarak tanımlamaktadır.

- Yaklaşık beşte birlik bir kesim ise Hayat Sigortasının ne olduğuna dair bir fikri bulunmamaktadır. Bu kesim
- Z kuşağında (%37) ve X kuşağında (%31) ve BB1 kuşağında (%36) arasında üç kişiden bir kişiye yükselmektedir.
- Sosyoekonomik grup seviyesi düşüğe bilgisi olmayanların oranı artmaktadır. C1 orta SES %31, A üst SES %19
- Özel sigortası olmayanlarda bilgisizlik oranı daha yüksektir. Özel sigortası olmayan %39, özel sigortası olan %18



S34. Hayat sigortası deyince aklınıza neler gelir?

Hayat Sigortası denildiğinde ilk olarak akla gelenler - 2019

	%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Can kaybı durumunda geride kalanlara güvence sağlamak	50	50	49	55 GH	49	56 GH	48	42	41	66 JK	49	48	51	48	
Maluliyet halinde gelir güvencesi sağlamak	9	9	10	8	10	8	13 CE	10	7	8	11	9	11 S	8	
Maluliyet halinde bakmakla yükümlü olunan yakınlarla güvence sağlamak	5	4	6 A	4	5	4	4	6	7	6	7 K	4	6	4	
Hayat kaybı veya maluliyet durumunda çocukların eğitim masraflarını karşılaması	5	7 B	4	2	8 CF	7 C	4	8 C	4	2	7 I	5	6	5	
Yaşlılıkta ihtiyaç duyulduğunda bakım hizmeti sağlamak	4	5	3	2	5 C	4	6 CG	2	5	1	4	5	4	4	
İşsiz kalınması durumunda gelir güvencesi sağlaması	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
Kredi alırken bankalar tarafından yapılan sigorta	3	2	4 A	1	2	4 C	3 C	5 CD	4 C	3	3	3	4 S	2	
Hayatta kalma durumunda da belirli bir miktar gelir elde etmek	3	2	3	2	2	3	2	5 CD	2	1	3	3	4 S	2	
Hiçbir bilgim yok	18	19	17	24 DEF	15	13	17	18	25 DEF	10	13	21 U	10	25 R	
<i>Baz</i>	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919	

	%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
			L	M	N	O	P	Q
Can kaybı durumunda geride kalanlara güvence sağlamak	50	50	52 Q	50 Q	47 Q	62 NQ	57 NQ	34
Maluliyet halinde gelir güvencesi sağlamak	9	9	14 NOPQ	9 N	4	6	8	4
Maluliyet halinde bakmakla yükümlü olunan yakınlarla güvence sağlamak	5	5	6 OP	4	6 OP	1	2	3
Hayat kaybı veya maluliyet durumunda çocukların eğitim masraflarını karşılaması	5	5	4	2	12 LMOPQ	1	6	5
Yaşlılıkta ihtiyaç duyulduğunda bakım hizmeti sağlamak	4	4	3	1	9 LMOP	1	2	6 MO
İşsiz kalınması durumunda gelir güvencesi sağlaması	2	2	2	1	3	0	2	4 MO
Kredi alırken bankalar tarafından yapılan sigorta	3	3	1	0	5 LM	10 LMPQ	3 M	4 LM
Hayatta kalma durumunda da belirli bir miktar gelir elde etmek	3	3	2	0	2	0	5 LMNO	10 LMNO
Hiçbir bilgim yok	18	18	16 N	32 LNOP	11	20 N	14	30 LNP
<i>BAZ</i>	1804	1804	790	165	359	104	197	189

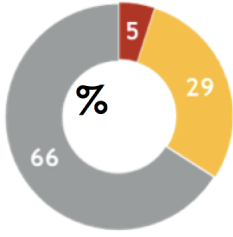
Hayat Sigortası denildiğinde akla gelenler (toplam spontan)

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Can kaybı durumunda geride kalanlara güvence sağlamak	66	67	66	68	68	71 GH	63	62	61	81 JK	69 K	63	71 S	62
Maluliyet halinde gelir güvencesi sağlamak	38	36	41 A	38	38	39	38	40	36	42	37	39	43 S	34
Maluliyet halinde bakmakla yükümlü olunan yakınlarla güvence sağlamak	25	24	25	21	27 C	26	27	23	20	37 JK	27 K	22	27	23
Hayat kaybı veya maluliyet durumunda çocukların eğitim masraflarını karşılaması	24	25	23	24	27 H	25	23	23	19	29	27 K	22	30 S	18
Yaşlılıkta ihtiyaç duyulduğunda bakım hizmeti sağlamak	20	18	21	16	21	19	18	23	24 C	19	19	20	23 S	17
İşsiz kalınması durumunda gelir güvencesi sağlaması	14	15	12	13	16 F	13	11	16	13	16	16	13	15	13
Kredi alırken bankalar tarafından yapılan sigorta	12	11	12	5	13 C	13 C	12 C	14 C	19 CF	12	15 K	11	14 S	10
Hayatta kalma durumunda da belirli bir miktar gelir elde etmek	11	11	11	9	13	11	11	14	12	17 K	14 K	10	13 S	9
Kanser gibi kritik hastalıklar için teminatı vermesi	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	5 K	2	3	3
Hiçbir bilgim yok	29	30	27	37 DEG	25	21	31 E	28	36 DE	19	26	31 I	18	39 R
BAZ	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Can kaybı durumunda geride kalanlara güvence sağlamak	66	74 MNQ	64 Q	58 Q	68 Q	70 NQ	47
Maluliyet halinde gelir güvencesi sağlamak	38	55 MNPQ	27 Q	22 Q	52 MNPQ	27 Q	13
Maluliyet halinde bakmakla yükümlü olunan yakınlarla güvence sağlamak	25	35 MNOPQ	21 Q	20 Q	13	14	11
Hayat kaybı veya maluliyet durumunda çocukların eğitim masraflarını karşılaması	24	32 MOPQ	19 OQ	29 MOPQ	3	13 O	11 O
Yaşlılıkta ihtiyaç duyulduğunda bakım hizmeti sağlamak	20	25 MOPQ	7	27 MOPQ	9	11	10
İşsiz kalınması durumunda gelir güvencesi sağlaması	14	18 MOPQ	7 O	17 MOPQ	1	6	10 O
Kredi alırken bankalar tarafından yapılan sigorta	12	10 M	1	21 LMPQ	14 M	9 M	12 M
Hayatta kalma durumunda da belirli bir miktar gelir elde etmek	11	12 MO	5	10 O	1	14 MO	19 LMNO
Kanser gibi kritik hastalıklar için teminatı vermesi	3	5 MOPQ	1	3 P	0	0	1
Hiçbir bilgim yok	29	18	55 LNO	21	35 LN	45 LN	48 LNO
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

Tamamlayıcı Sağlık Sigortası - 2019

BİLGİ DÜZEYİ



Baz 1804 Tüm görüşülenler

- Evet duydum Kullanıyorum
- Evet duydum kullanmıyorum
- Hayır Duymadım

Üç kişiden ikisi Tamamlayıcı Sağlık Sigortasını daha önce duymamıştır.

Z kuşağındaki gençlerde , orta sosyoekonomik grup ve özel sigortası olmayanlar arasında duymayanların oranı dört kişiden üç kişiye yükselmektedir.

Karadeniz, Akdeniz ve Doğu & G.Doğu Anadolu bölgesinde de benzer şekilde bilinmem oranı yükselmektedir. En yüksek bilinirlik Marmara bölgesindedir.

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Evet duydum Kullanıyorum	5	4	5	2	6 C	6 C	4	5	4	10 JK	5	4	7 S	2
Evet duydum kullanmıyorum	29	30	28	21	34 CEF	27 C	27 C	33 C	36 C	40 K	37 K	25	31	27
Hayır Duymadım	66	66	67	77 DEFGH	60	67	69 D	62	60	50	58	71 U	62	71 R
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Evet duydum Kullanıyorum	5	7 PQ	5 PQ	5 PQ	3 Q	1	0
Evet duydum kullanmıyorum	29	37 MOPQ	22 PQ	36 MOPQ	15	13	12
Hayır Duymadım	66	56	73 LN	60	82 LN	86 LMN	88 LMN
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S39. Tamamlayıcı Sağlık Sigortası hakkında bilginiz var mı?

13. Yeni Ürünler

Yeni Ürünlerle ilgili Eğilimler - 2019

Araştırmanın bu bölümünde görüşülen kişilere çeşitli sigorta ürünleri alternatifleri okunmuş ve bu ürünleri yaptırma eğilimleri tespit edilmiştir. Buna göre; hedef kitlenin yarısı «18 yaşından küçük çocukları BES'e dahil etme»ye sıcak bakarken, en uzak durulan ürünün sürüş davranışlarına göre prim indirimi ya da arttırımı uygulamasıdır.

18 yaşından küçük çocukları BES'e dahil etme eğilimi



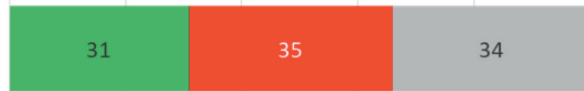
Ebeveynler yaşasa da yaşamasa da eğitim masraflarını karşılayabilecek eğitim sigortası eğilimi



Yaşlı bakım sigortası yaptırma eğilimi



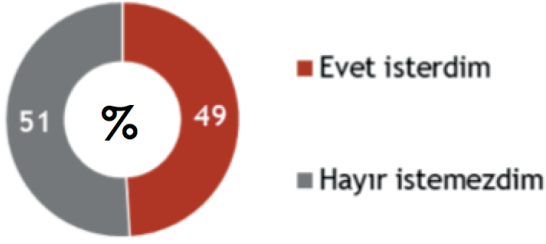
Sürüş davranışına göre prim indirimi ya da arttırımı uygulaması



■ EVET ■ HAYIR ■ EMİN DEĞİLİM

Yeni Ürünlerle ilgili Eğilimler - 2019

18 yaşından küçük çocukları BES'e dahil etme eğilimi



Baz 1804 Tüm görüşülenler

İleride imkan sağlanması durumunda 18 yaşından küçük çocuklarını Bireysel Emeklilik Sistemi'ne dahil etmeyi isteme oranı yarı yarıyadır.

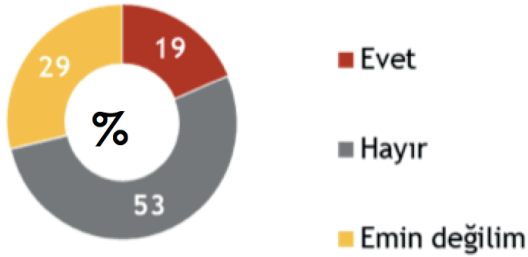
Z kuşağı, Kadınlar ve Marmara bölgesinde yaşayan kişiler en ılımlı kesim olarak dikkati çekmektedir.

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Evet isterdim	49	53 B	45	57 DEFGH	47	50	46	46	44	51	49	49	51	47
Hayır istemezdim	51	47	55 A	43	53 C	50 C	54 C	54 C	56 C	49	51	51	49	53
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Evet isterdim	49	64 MNOPQ	39 P	43 P	46 PQ	26	34
Hayır istemezdim	51	36	61 L	57 L	54 L	74 LMNO	66 LO
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S40. İleride imkan sağlansaydı 18 yaşından küçük çocuklarınızı Bireysel Emeklilik Sistemi'ne dahil etmek ister miydiniz?

Yaşlılıkta alınacak hizmetler için yatırım yapma eğilimi



Baz 1804 Tüm görüşülenler

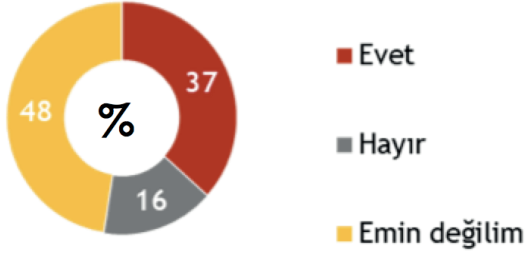
Yaşlılıkta alınacak hizmetler için yatırım yapma eğilimi beşte bir düzeyindedir. A (Üst) SES'e dahil kişilerde, şu anda özel sigortası olanlarda ve Marmara bölgesinde yatırım yapma eğilimi diğer kesimlere nazaran daha fazladır.

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Evet	19	19	18	12	20 C	19 C	21 C	23 C	18	32 JK	24 K	15	24 S	13
Hayır	53	51	54	58 D	48	51	52	51	63 DEFG	33	45 I	58 IJ	50	55 R
Emin değilim	29	30	27	30 H	32 H	30 H	27 H	26	18	34	31	27	25	32 R
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Evet	19	26 MNP	7	11	18 MNP	9	21 MNP
Hayır	53	55 MP	44	55 MP	63 MP	36	59 MP
Emin değilim	29	18	50 LNOQ	34 LOQ	19	56 LNOQ	20
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S41. Yaşlılıkta alacağınız hizmetler için herhangi bir yatırım yapıyor musunuz? Veya yapmayı düşünüyor musunuz?

Yaşlı bakım sigortası yaptıрма eğilimi



Baz 851 Yaşlılıkta alacağı hizmetler için herhangi bir yatırım yapmayı düşünenler ya da emin olmayanlar

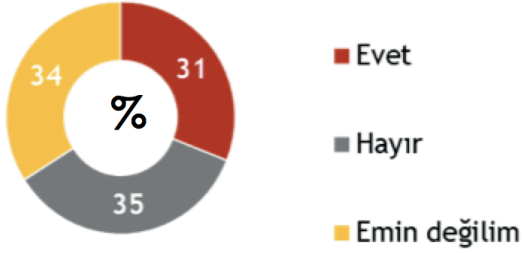
Yaşlılıkta alınacak hizmetler için yatırım yapma eğilimi olanlara ve bu konuda emin olmayanlara söz konusu yatırımlardan çok daha az bir tasarruf ile bu imkân sağlanması durumunda yaşlı bakım sigortası yaptırmayacakları sorulduğunda %37'lik bir kesim yaptırabileceğini belirtmiştir. Şu anda özel sigortası olanlarda, Marmara ve Karadeniz bölgesinde eğilim yükselmektedir.

% Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan	
														A
Evet	37	35	39	41	33	31	40	43	41	43	40	34	46 S	27
Hayır	16	16	15	12	20	14	15	13	17	14	17	15	17	15
Emin değilim	48	49	46	47	47	55	45	45	43	42	43	51	38	58 R
Baz	851	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

% Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu	
							L
Evet	37	51 MNPQ	23 P	34 P	46 MP	10	35 P
Hayır	16	17 MP	5	24 MOP	8	6	23 MOP
Emin değilim	48	32	72 LNOQ	43 L	46	83 LMNOQ	42
BAZ	851	355	93	161	39	126	77

S42. Yaşlılıkta alacağınız hizmetler için yaptığınız yatırımlardan çok daha az bir tasarruf ile bu imkân sağlansaydı yaşlı bakım sigortası yaptırır mıydınız?

Sürüş davranışına göre prim indirimi ya da artırımını uygulaması



Baz 1804 Tüm görüşülenler

Görüşülen kişilerin araçlarına sürücü davranışlarını ölçen bir aygıt takılıysa ve sigorta şirketleri bu aygıtı kullandıkları için ilk yıl yüzde 25 indirim uygulayıp sonraki yıllarda da sürüş davranışlarına göre prim indirimi ya da artırımını uygulaysaydı bu aygıtı taktırır mıydınız diye sorulmuştur. Görüşülen kişilerin üçte biri bu uygulamaya sıcak bakarken, üçte biri uzak durmakta, üçte biri ise temkinli durmaktadır.

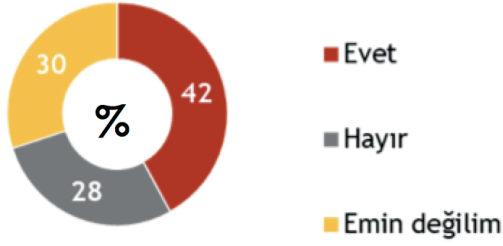
Bu uygulamaya sıcak bakanların oranı, erkeklerde, Z kuşağında, A SES düzeyinde, Marmara bölgesinde ve şu anda özel sigortası olanlarda yükselmektedir.

% Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan	
														A
Evet	31	29	34 A	36 H	32	30	31	31	26	41 K	36 K	28	39 S	24
Hayır	35	35	35	30	32	34	40 CD	38	47 CDE	28	31	37 U	35	36
Emin değilim	34	36 B	31	34	37 FH	37 H	30	31	27	32	32	34	27	40 R
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

% Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu	
							L
Evet	31	43 MNOPQ	25 OP	28 OP	13	9	30 OP
Hayır	35	33	29	35	56 LMNP	32	44 LMNP
Emin değilim	34	25	46 LOQ	38 LQ	31	59 LMNOQ	26
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S43. Eğer aracınıza sürücü davranışlarınızı ölçen bir aygıt takılıysa ve sigorta şirketleri bu aygıtı kullandığınız için ilk yıl yüzde 25 indirim uygulayıp sonraki yıllarda da sürüş davranışınıza göre prim indirimi ya da artırımını uygulaysaydı bu aygıtı taktırır mıydınız?

Ebeveynler yaşasa da yaşamasa da eğitim masraflarını karşılayabilecek eğitim sigortası eğilimi



Baz 1804 Tüm görüşülenler

Ebeveynler yaşasa da yaşamasa da eğitim masraflarını karşılayabilecek eğitim sigortası yaptırmaya eğilimine bakıldığında, görüşülen kişilerin %42'sinin olumlu baktığı, %28'nin ise uzak durduğu görülmektedir.

Bu sigorta ürününe eğilimi yüksek olanların oranı, Z kuşağında, A SES düzeyinde, Marmara bölgesinde ve şu anda özel sigortası olanlarda diğer segmentlere nazaran daha fazladır.

% Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan	
														A
Evet	42	43	41	47 GH	44 H	43 H	42 H	37	31	54 JK	44	40	47 S	37
Hayır	28	25	30 A	21	24	24	31 CDE	34 CDE	44 CDEF	17	25 I	30 I	27	28
Emin değilim	30	32	28	32	31	33	27	29	25	29	31	30	25	35 R
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

% Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu	
							L
Evet	42	56 MNOPQ	30	37 P	39 P	22	30
Hayır	28	24 P	21	30 LMP	47 LMNP	16	47 LMNP
Emin değilim	30	21	49 LNOQ	33 LOQ	13	62 LMNOQ	23 O
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

S44. Şu an ülkemizde çocuklarımızın ilerideki eğitim masraflarını ebeveynleri yaşasa da yaşamasa da karşılayabilecek eğitim sigortalarımız bulunmuyor. Size çocuğunuzun ilerideki eğitim döneminde alacağı hizmetler için yaptığınız yatırımlardan çok daha az bir tasarruf ile bu imkân sağlansaydı eğitim sigortası yaptırır mıydınız?

14. Sigorta Sektörü ile ilgili düşünceler

Teknolojik gelişmeler ve dijital alandaki yenilikler sonrasında sigorta ihtiyaçlarında ne tür değişiklikler olacağı - 2019



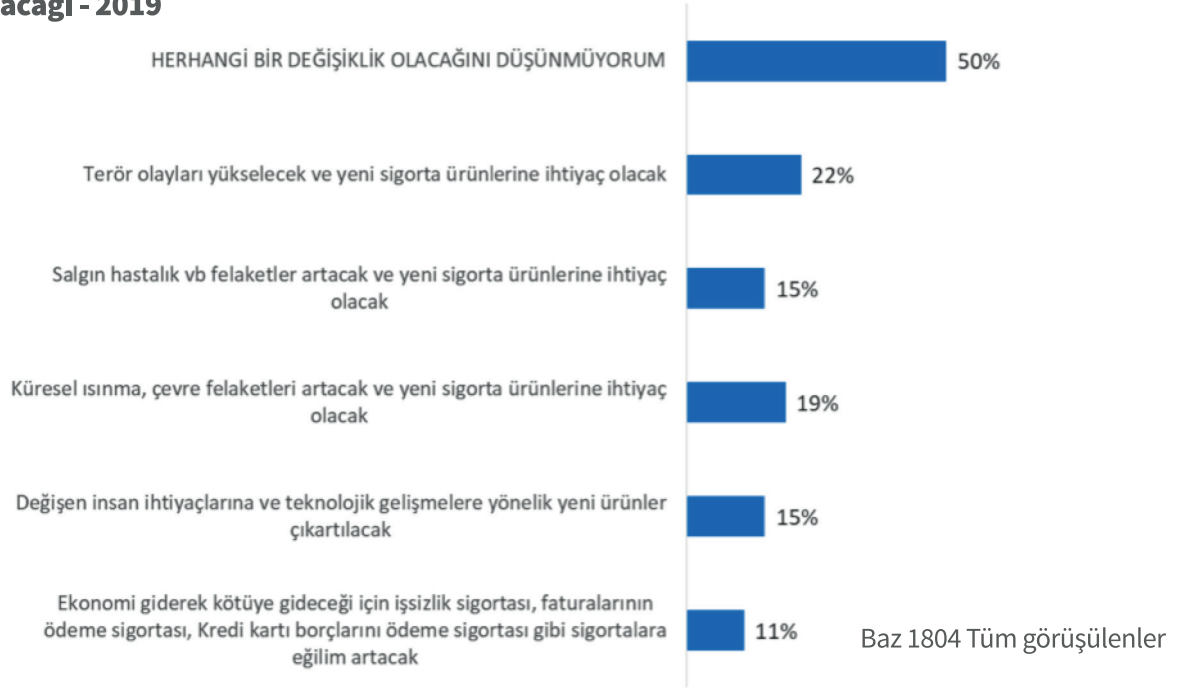
S37. Günümüzdeki teknolojik gelişmeler ve dijital alandaki yenilikler sonrasında sigorta ihtiyaçlarınızda ne tür değişiklikler olacaktır?

Teknolojik gelişmeler ve dijital alandaki yenilikler sonrasında sigorta ihtiyaçlarında ne tür değişiklikler olacağı - 2019

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
HERHANGİ BİR DEĞİŞİKLİK OLACAĞINI DÜŞÜNÜYORUM	51	54 B	49	48	53	54	52	49	51	46	52	52	45	57 R
Sigorta firmalarının teknolojik araçlar, cihazlar kullanarak bize güvenli ortamlar sağlayacağını düşünüyorum	22	20	25 A	23	21	21	24	19	24	23	21	23	26 S	18
Teknolojik alt yapı sayesinde daha ulaşılabilir, daha kolay, daha hızlı hizmet alacağımızı düşünüyorum	17	18	17	19	15	17	18	18	20	25 JK	16	17	19	16
Teknolojik araçlar , cihazlar, kameralar sayesinde oluşabilecek risklerin önceden öngörülebileceğini/önlenebileceğini düşünüyorum	19	17	22 A	22	18	17	19	21	19	15	17	20	22 S	16
Siber güvenlik odaklı sigortalar yaygınlaşacak	9	9	9	10	8	6	8	11 E	12 E	9	7	9	10	8
Teknolojik/otonom araçların sorumluluk sigortası	6	6	6	5	6	4	7	7	6	10 K	6	5	5	7
Bana özel hizmetler, ürünler sunulacağını, modüler ürünler / hizmetler sunulabileceğini düşünüyorum	6	7	5	6	7 F	7 F	3	6	5	10 K	8 K	5	7	5
<i>Baz</i>	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
HERHANGİ BİR DEĞİŞİKLİK OLACAĞINI DÜŞÜNÜYORUM	51	35	76 LNQ	54 L	83 LNQ	74 LNQ	49 L
Sigorta firmalarının teknolojik araçlar, cihazlar kullanarak bize güvenli ortamlar sağlayacağını düşünüyorum	22	38 MNOPQ	7	11 O	4	12 O	12 O
Teknolojik alt yapı sayesinde daha ulaşılabilir, daha kolay, daha hızlı hizmet alacağımızı düşünüyorum	17	25 MNOPQ	7	16 MO	2	10 O	15 MO
Teknolojik araçlar , cihazlar, kameralar sayesinde oluşabilecek risklerin önceden öngörülebileceğini/önlenebileceğini düşünüyorum	19	30 MNOPQ	2	18 MOP	2	3	15 MOP
Siber güvenlik odaklı sigortalar yaygınlaşacak	9	12 MNOP	4 O	8 OP	0	1	12 MOP
Teknolojik/otonom araçların sorumluluk sigortası	6	9 NOPQ	5 P	4 P	1	1	4 P
Bana özel hizmetler, ürünler sunulacağını, modüler ürünler / hizmetler sunulabileceğini düşünüyorum	6	7 NP	5	4	10 NPQ	3	4
<i>BAZ</i>	1804	790	165	359	104	197	189

Dünyadaki siyasi, ekonomik gelişmeler, küresel değişiklikler sonrasında sigorta ihtiyaçlarında ne tür değişiklikler olacağı - 2019



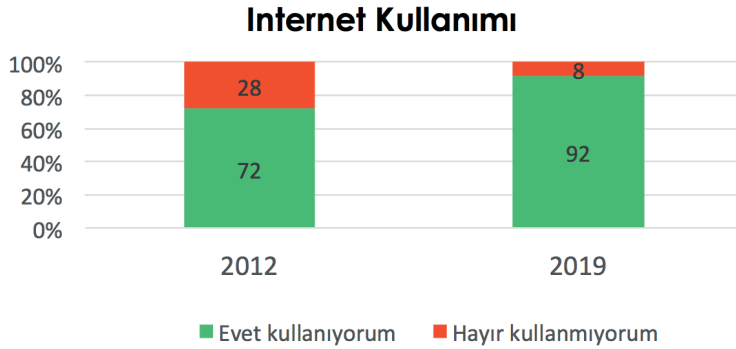
S38. Dünyadaki siyasi, ekonomik gelişmeleri, küresel değişiklikleri düşündüğünüzde sizce insanların sigorta ihtiyaçlarında ne tür değişiklikler olacaktır?

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Herhangi bir değişiklik olacağına inanmıyorum	50	52	48	44	49	52 C	53 C	52	53	44	52	50	44	56 R
Terör olayları yükselecek ve yeni sigorta ürünlerine ihtiyaç olacak	22	19	25 A	28 DEG	20	19	21	19	24	21	18	23 J	26 S	17
Salgın hastalık vb felaketler artacak ve yeni sigorta ürünlerine ihtiyaç olacak	14	15	14	14	15	14	15	14	15	17	12	15	17 S	12
Küresel ısınma, çevre felaketleri artacak ve yeni sigorta ürünlerine ihtiyaç olacak	19	18	21	25 DEF	18	16	17	22	20	21 J	14	21 J	23 S	16
Değişen insan ihtiyaçlarına ve teknolojik gelişmelere yönelik yeni ürünler çıkartılacak	15	15	14	17 E	15	11	16	14	14	20 K	18 K	13	17 S	13
Ekonomi giderek kötüye gideceği için işsizlik sigortası, faturalarının ödeme sigortası, Kredi kartı borçlarını ödeme sigortası gibi sigortalara eğilim artacak	11	11	10	11	12 F	15 FG	7	8	12	13	13	10	8	13 R
Baz	1804	897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Herhangi bir değişiklik olacağına inanmıyorum	50	33	79 LNQ	53 L	80 LNQ	73 LNQ	49 L
Terör olayları yükselecek ve yeni sigorta ürünlerine ihtiyaç olacak	22	42 MNOPQ	4	8 O	2	5	8 O
Salgın hastalık vb felaketler artacak ve yeni sigorta ürünlerine ihtiyaç olacak	14	23 MNOPQ	3	15 MOPQ	2	6	4
Küresel ısınma, çevre felaketleri artacak ve yeni sigorta ürünlerine ihtiyaç olacak	19	30 MNOPQ	5	17 MOP	1	3	16 MOP
Değişen insan ihtiyaçlarına ve teknolojik gelişmelere yönelik yeni ürünler çıkartılacak	15	17 NP	12	12	10	11	21 MNOP
Ekonomi giderek kötüye gideceği için işsizlik sigortası, faturalarının ödeme sigortası, Kredi kartı borçlarını ödeme sigortası gibi sigortalara eğilim artacak	11	13 M	5	11 M	8	8	11 M
BAZ	1804	790	165	359	104	197	189

15. Medya Alışkanlıkları

İnternet Kullanımı



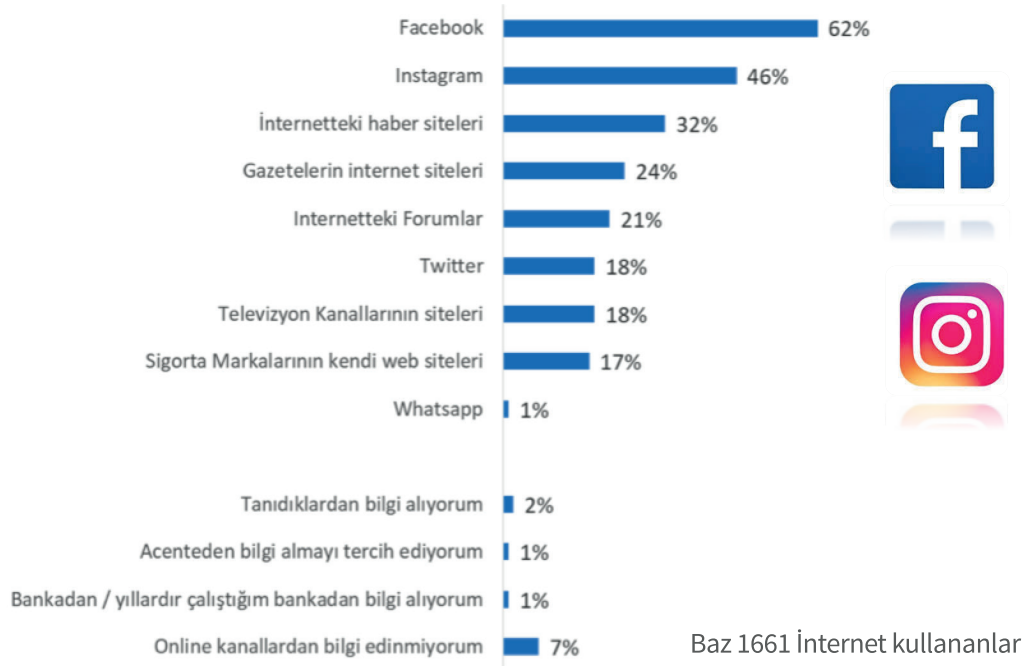
2012 yılında %72 olan internet kullananların oranı 2019 yılında %92'ye yükselmiştir.

	%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Evet	92		91	93	99 FGH	97 FGH	97 FGH	91 GH	84 H	66	97 JK	91	92	94 S	91
Hayır	8		9	7	1	3	3	9 CDE	16 CDEF	34 CDEFG	3	9 I	8 I	6	9 R
Baz	1804		897	907	352	441	326	331	207	147	145	437	1222	877	919

	%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G. Doğu
			L	M	N	O	P	Q
Evet	92		91	96 LN	90	100 LMNPQ	93	94
Hayır	8		9 MO	4 O	10 MO	0	7 O	6 O
BAZ	1804		790	165	359	104	197	189

Sigorta konusunda bilgi edinilen online mecralar - 2019

«Facebook ve Instagram» sigorta konusunda bilgi edinilen en önemli online kaynaklardır.



S29. İnternet ya da sosyal mecralar üzerinden Sigorta konusunda bilgi ediniyor musunuz? Hangilerinden?

Sigorta konusunda bilgi edinilen online mecralar - 2019

%	Genel	Kadın	Erkek	Z kuşağı	Y1 kuşağı	Y2 kuşağı	X kuşağı	BB1 kuşağı	BB2 kuşağı	A SES	B SES	C1 SES	Sigortası olan	Sigortası olmayan
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	R	S
Facebook	62	63	61	62 H	64 GH	62 H	67 GH	55	49	50	59	65 IJ	66 S	58
Instagram	46	50 B	43	50 GH	56 FGH	52 GH	45 GH	27 H	15	43	51 K	45	47	46
İnternetteki haber siteleri	32	34	30	34	32	28	34	35	30	38 K	40 K	29	27	37 R
Gazetelerin internet siteleri	24	24	24	21	25	21	28 CE	25	23	35 K	31 K	20	20	28 R
İnternetteki Forumlar	21	23	19	24 F	24 F	20	17	18	19	30 K	22	19	20	22
Twitter	18	19	18	18	24 CEF	17	18	12	11	23 K	29 K	14	18	19
Televizyon Kanallarının siteleri	18	18	19	15	19	17	24 CG	14	20	27 K	23 K	16	16	20 R
Sigorta Markalarının kendi web siteleri	17	16	18	18	17	15	14	20	21	28 JK	18	15	24 S	10
Whatsapp	1	1 B	0	2 DEF	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Tanıdıklardan bilgi alıyorum	2	1	2	1	1	2	1	2	4 D	4 K	3 K	1	2	1
Acenteden	1	1	1	0	1	0	1 C	2 C	3 CDE	2 K	1	1	2 S	0
Bankadan / yıllardır çalıştığım bankadan bilgi alıyorum	1	0	1 A	0	0	2 CD	0	1 C	2 CD	2 J	0	1	1 S	0
Online kanallardan bilgi edinmiyorum	7	6	7	5	7	7	7	5	7	10 K	9 K	5	4	9 R
Baz	1661	819	842	347	427	316	301	173	97	141	398	1122	822	834

%	Genel	Marmara	Ege	İç Anadolu	Karadeniz	Akdeniz	Doğu & G.Doğu
		L	M	N	O	P	Q
Facebook	62	67 MPQ	49	75 LMOPQ	63 MPQ	45	47
Instagram	46	46 PQ	45	55 LMPQ	59 LMPQ	37	37
İnternetteki haber siteleri	32	43 MNOPQ	22 O	31 MOP	1	20 O	31 OP
Gazetelerin internet siteleri	24	33 MOPQ	16 OQ	30 MOPQ	0	16 OQ	6 O
İnternetteki Forumlar	21	35 MNOPQ	11 O	17 OPQ	2	7	7
Twitter	18	26 MNOPQ	16 OQ	16 OQ	4	11 O	8
Televizyon Kanallarının siteleri	18	23 OPQ	16 OP	26 MOPQ	1	7 O	11 O
Sigorta Markalarının kendi web siteleri	17	28 MNOPQ	9	7	4	7	16 NOP
Whatsapp	1	0	1	0	8 LMNPQ	0	0
Tanıdıklardan bilgi alıyorum	2	0	9 LNOQ	0	0	6 LNOQ	0
Acenteden	1	0	4 LNQ	0	4 LNQ	2 LNQ	0
Bankadan / yıllardır çalıştığım bankadan bilgi alıyorum	1	0	2 LN	0	0	4 LNOQ	0
Online kanallardan bilgi edinmiyorum	7	2	2	2	26 LMNQ	26 LMNQ	6 LN
Baz	1661	716	158	322	104	183	178

S29. İnternet ya da sosyal mecralar üzerinden Sigorta konusunda bilgi ediniyor musunuz? Hangilerinden?

16. Sonuç ve Öneriler

Endişeler ve sigorta ilişkisi

- 2012 yılı ile karşılaştırıldığında endişe edilen konu sıralamasının farklılaştığı dikkati çekmektedir. 2012’de en çok endişe duyulan konu olan sağlık geri plana düşmüş, beşinci sırada yer alan enflasyon ise ilk sıraya yerleşmiştir.
- 2019 yılında gelecekle ilgili en çok endişe duyulan konular sırasıyla; enflasyon, ekonomi, işsizlik ve kişisel sağlıktır.
 - Enflasyondan endişe edenler 55 yaşın üstünde ve orta sosyoekonomik gruba mensup kişiler arasında artmaktadır.
 - Ekonomiden endişe edenler Y ve X kuşağında ve üst sosyoekonomik gruba mensup kişiler arasında artmaktadır.
 - İşsizlikten endişe edenler Y ve Z kuşağındaki gençlerde artmaktadır.
 - Sağlıktan endişe edenler Kadınlarda ve 55 yaş üstündeki kişilerde artmaktadır.
- ‘Sigorta’ kelimesi zihinlerde öncelikle «Güvence-Teminat-Garanti» ve «SSK – Bağkur- Emekli Sandığı» kavramlarıyla yer etmektedir.
- Şu anda herhangi bir sosyal güvencesi olanların %46’sı «sadece devlet tarafından sağlanan sağlık güvencesinin yeterli olduğuna, fazlasına ihtiyacı» olmadığını düşünmektedir. Bu oran 55 yaş üstünde (%52) ve özel sigortası olmayanlarda (%59) artmaktadır.
- «Devlet tarafından sağlanan sağlık güvencesinin yanında, özel sağlık sigortasına da sahip olması gerektiğini» düşünenler ise %43’lük bir kesimdir ve bu kesim Z kuşağında (%49), özel bir sigortası olanlarda (%54) yükselmektedir.

Türkiye ekonomisindeki dalgalanmalara paralel olarak 2019 yılında endişe duyulan konuların farklılaştığı enflasyon, ekonomi, işsizlik gibi hususlardaki endişelerin arttığı tespit edilmiştir.

Sigortanın kavram olarak güvence-teminat yani risklerden korunma düşüncesi ile bağdaştırıldığı dikkate alındığında sözkonusu endişeleri ortadan kaldırmaya yardımcı olacak şekilde sigorta ürünlerinin topluma pazarlanması önerilmektedir.

Özellikle gençler işsizlik ve BES, Kadınlar sağlık & tamamlayıcı sağlık sigortası potansiyeli olan gruplardır.

Özetle, yaş, cinsiyet ve sosyal statüye göre farklılaşan bir iletişim dili kullanılarak sigortanın olası risk ve tehlikelere karşı alınan bir önlem olduğu anlatılmalı ve güven duygusu yaratılmalıdır.

Sigorta ve sigorta şirketine yönelik tutumlar

- 2019 yılında «sigorta kavramı» ile ilgili olumlu ifadelere katılım oranları düşmekle birlikte hala büyük bir çoğunluk sigortanın öncelikli bir ihtiyaç olduğunu (%82) ve geleceği garantilediğini (%75) düşünmektedir.
- «Sigorta yaptırmak zenginlik simgesidir» algısı artmıştır.
 - Özel sigortası olanlar arasında «sigorta» ile ilgili olumlu düşünceler daha yüksektir.
- Sigorta yaptırmamanın akıllıca bir davranış olduğu düşüncesi ise üst sosyoekonomik grupta, erkeklerde ve Z ve babyboomers kuşağında yükselmektedir.
- 2019 yılında sigorta yaptırmak ile ilgili ifadelere katılım oranı düşmesine rağmen, sigorta şirketleriyle ilgili daha olumlu algının mevcut olduğu unutulmamalıdır;
 - Sigorta şirketleriyle ilgili olumlu algı, X Kuşağı ve üstünde Z kuşağına nazaran daha yüksektir.

Her ne kadar 2012 yılına kıyasla sigorta ile ilgili olumlu algı olsa da sigorta hala «öncelikli bir ihtiyaç» ve «geleceği garantileyen» bir konu olarak görülmektedir.

Özellikle Z kuşağına özel tasarlanacak olan düşük bedelli veya kapsamlı sigorta ürünleri bu kesimi sigorta sektörüne çekecek fırsat alanı olabilir. BB ve X kuşaklarının da ebevyne olduğu ve diğer kuşakları etkileyebilecek bir potansiyelleri olduğu unutulmamalıdır.

A SES arasında sigorta yaptırmamanın akıllıca bir davranış olduğu düşüncesi C1 SES'e oranla daha fazla olduğundan bu gruptaki kişiler öncelikli olarak hedeflenmelidir.

Sigorta sahipliği ve bilgi kaynakları

- Trafik, BES, kasko ve zorunlu deprem en fazla sahip olunan sigorta türleridir. BES'in son yıllarda zorunlu hale gelmesi sahipliğin yüksek çıkmasının en önemli nedenidir.
 - A SES mensupları arasında kasko, konut, sağlık, ferdi kaza sigortalarına sahip olanlar diğer sosyo ekonomik grup mensuplarına göre daha fazladır.
- Sigorta sahiplerinin sigorta şirketini seçme dinamiklerinde 2012 yılına kıyasla farklılaşma mevcuttur. «Markanın güvenilir olması» hala en önemli husus olmaya devam etmektedir ancak acentenin tanınmış olması, tavsiye edilmesi gibi imajla ilgili hususların geri plana düştüğü, fiyat, ödeme koşulları ve ürün çeşitliliği gibi hususların daha fazla önemsendiği belirlenmiştir. 2012 yılında önemsenen bir konu olan teminat içeriği ise biraz daha geri plana düşmüştür.
 - Markanın güvenilir olması üst sosyoekonomik grupta daha fazla önem verilen bir husustur.
 - Yayınlık orta-üst ve orta SES düzeyinde,
 - Acentenin tanınmış olması erkekler ve Z ve BB1 kuşağında,
 - Uygun fiyat orta SESde diğer segmentelere nazaran daha fazla dikkat edilen konulardır.
- Acenteler en fazla bilgi alınan yer olmaya devam etmektedir. Acente ve müşteri temsilcilerinin ziyaretlerinin etkisi düşmeye başlarken, banka şubeleri ile sigorta şirketlerinin web siteleri, forumlar, sosyal medya gibi dijital kaynaklar gündeme girmiştir.

Sigorta şirketi seçerken temel motivasyon markanın güvenilir olmasıdır.

2019 yılında fiyat, ödeme koşulları ve ürün çeşitliliği gibi hususların daha fazla önemsendiği dikkate alındığında markaların fiyat ve çeşitliliği vurgulayacak pazarlama faaliyetlerinde bulunmaları önerilmektedir.

Özellikle yaş ve SES'e özel iletişim stratejileri önerilmektedir;

Üst sosyoekonomik gruba markanın güvenilir olduğu, orta sosyoekonomik gruba uygun fiyat iletişimi yapılmalıdır.

Acenteler önemli bir kanal olmaya devam etmektedir ancak dijital kaynakların da özellikle Y ve Z kuşağındaki tüketicilerin gündeminde olduğu ve dijital yapılacak yatırımların olumlu etkisinin görüleceği unutulmamalıdır.

Memnuniyet ve Bilgi Düzeyi

- Sigorta sahiplerinin %90'ı sigortalarından çok memnun olmakla birlikte yaş ve sosyoekonomik grup değişkenlerine göre sigortadan memnuniyet düzeyi farklılaşmaktadır. 45 yaşın üstünde memnuniyet düzeyi yükselmektedir.
 - B ve C1 SES mensupları sigortalarından daha memnun iken, A SES mensuplarında çok memnun olanların oranı %81'e gerilemektedir.

Memnuniyetsizlik nedenleri sırasıyla;

- Kayıpların tam anlamıyla karşılanmaması
- Sorunlarla yeterince ilgilenilmemesi.
- Yetkililerden tatmin edici bilgi alamamak ve
- Poliçe ile ilgili detaylı net bilgi verilmemesidir.
- Herhangi bir sigortaya sahip olanların beşte dördü sahip oldukları «poliçelerin süresi», «teminat kapsamı» ve «katkı payı/prim ödemelerini aksatmanın sonuçları» hakkında bilgi sahibi olduklarını ifade etmektedir. Ancak İşsizlik, Hayat ve Sağlık poliçelerindeki bilgi düzeyi diğer ürünlere kıyasla görece daha azdır.
- Bireysel emeklilik sigortası olanların ürünle ilgili bilgi düzeyi 2012 yılına kıyasla düşmüştür. Son dönemlerde BES'in zorunlu hale gelmesi bunun nedeni olabilir özellikle «emeklilik hakkı kazanılacak tarih» konusunda bilgi çok sınırlıdır.
- Sağlık sigortası sahiplerinin en çok bilgili oldukları konu «ayakta ve yatarak tedavi arasındaki farklar»dır.
- Tamamlayıcı Sağlık Sigortası ile ilgili bilgi düzeyi ise kısıtlıdır.

Sektörde memnuniyet seviyesi yüksektir.

Memnun olmayan kesim ise «ilgi» ve «daha yeterli, tatmin edici bilgilendirme» beklemektedir.

Üst sosyoekonomik gruba mensup kişilerin beklentileri fazla olduğundan memnuniyet düzeyi görece daha düşüktür. Bu kesimi bağlı kılabacak özel aktiviteler önerilmektedir.

Sigorta sahiplerine verilecek olan daha net, tatmin edici bilgi ile «sigorta kayıplarımı tam karşılamadı» algısı azalacaktır.

BES ve Sağlık sigortası sahiplerinin özellikle BES'te «emeklilik hakkı kazanılacak tarih» ve «ayakta ve yatarak tedavi arasındaki farklar» konularındaki bilgileri kısıtlı olduğundan ve bilgilendirici faaliyetler yapılması önerilmektedir.

Sigorta İptali ve Nedenleri

- Görüşülen kişilerin %11'i geçmişte en az bir sigortasını iptal ettirmiştir.
- BES en fazla iptal edilen sigorta türüdür . A SES arasında BES iptal edenler %14'e yükselirken, B SES'te %6'ya C1 SES'te %4'e gerilemektedir.
- 2012 yılında olduğu gibi 2019 yılında da finansal konular sigorta iptal ettirme nedenlerinin başında gelmektedir. Sigorta şirketinin verdiği hizmetten memnun olmama nedenleri ise toplam %27'lik bir orana sahiptir.
- Bugüne kadar sigorta poliçesini iptal ettirenlerin yaklaşık beşte biri tekrar sigortasını yaptırmıştır.
- Yeniden sigorta yaptırmak için talep edilen konu, maddi durumun iyileşmesi ve primlerin düşük olmasıdır.
- %10'luk bir kesim ise yeniden sigorta yaptırmayı kesinlikle düşünmemektedir.

Sigorta iptal nedenlerinde finansal konular öncelikli olsa da şirketlerin verdiği hizmetlerden dolayı iptal kararı alanlar azımsanmayacak bir orandadır.

Sigorta poliçesini iptal ettirenlerin geri dönme oranının %19 olduğu ve Türkiye ekonomisinin durumu düşünüldüğünde sektördeki firmaların müşterilerinin beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini yönetmeleri önerilmektedir.

Acenteler, müşteri temsilcilerinin ilgi ve alakası, anlaşmalı kurumların kalitesi ve zarar tam olarak ödenmiyorsa bunun nedenlerinin net bir şekilde açıklanması yaşanacak olası memnuniyetsizlik ve iptalleri en aza indirecek yollar olarak gözükmemektedir.

Gelecekte sigorta sahibi olma eğilimi

- Şu anda özel bir sigortası olanların %42'si, olmayanların ise %60'ı şimdiki ihtiyaçlarını düşündüklerinde yeni bir sigorta ürünü yaptırmayı düşünmediklerini söylemektedir.
- Sigorta yaptırmak isteyenlerin ilk tercihleri bireysel emeklilik sigortasıdır. 2012 yılında olduğu gibi ardından sağlık ve hayat sigortası gelmektedir ve bu yıl listeye İşsizlik ve Doğal Afet sigortaları girmiştir.
- Sigorta yaptırılmamasının en önemli nedeni «maddi imkanların yetersizliği yüzünden ödemede zorlanma yaşanabileceği» düşüncesidir.
- Sigortanın, «pahalı olduğu», «para değerlendirmek için iyi bir yol olmadığı», «ihtiyaç halinde kayıpları karşılamayacağı» ve «ödenen primin alınacak hizmete değmeyeceği» gibi 'olumsuz algı' satın almada en önemli bariyer olarak ortaya çıkmaktadır.
 - A ve B SESte sigorta dahil herhangi bir önlem alma gereği hissetmeme oranı C1 SES'e göre daha fazladır
- Ürünlerle ilgili bilgi sahibi olmadığını belirten %30'luk bir kesim mevcuttur. Y kuşağı (25-44 yaş) ve BB2 (65 yaş üstü) dışındaki tüm yaşlarda bilgi sahibi olmama oranı yüksektir.
- Her ne kadar 2012 yılına göre oranları düşse de maddi durumdaki iyileşme ve prim düşüklüğü ileride sigorta yaptırmak için gereken şartlar olarak öncelikle belirtilen konulardır. Primlerin düşük olması özellikle kadınları çekebilecek bir fırsat alanı olarak ortaya çıkmaktadır.
- Maddi nedenlerin yanısıra sigorta şirketlerinin hizmet kalitesine (hasarları zamanında ödeme , karlı geri dönüş/yatırım, kaliteli anlaşmalı kuruluşlar) ilişkin konuların da şu anda özel sigortası olmayanları sektöre çekecek fırsat alanları olduğu görülmektedir.

Gelecekte sigorta sahibi olma eğilimi;

Sigorta sahipleri arasında %58

Sigortası olmayanlarda %40

Maddi koşullar sigorta yaptırmamanın önündeki en önemli bariyer olarak dile getirilse de verilen paranın alınan hizmete değmeyeceği ile ilgili 'olumsuz algı' ve sigorta şirketlerinin hizmet kalitesinin yetersizliğine yönelik düşünceleri ortadan kaldıracak iletişim ve pazarlama aktivitelerinin geliştirilmesi sigorta sektörünü büyütecek önemli fırsat alanlarıdır.

Hayat Sigortası Değerlendirmeleri ve Yeni Ürünlere Eğilim

- Birikimli Hayat Sigortası ile ilgili bilgi düzeyi %21
- Birikimli Hayat Sigortası sahiplik oranı %3
- Birikimli Hayat Sigortası yaptırma eğilimi %40
- 18 yaşından küçük çocukları Bireysel Emeklilik Sistemi'ne dahil etme eğilimi %49
- Ebeveynler yaşasa da yaşamasa da karşılayabilecek eğitim masraflarını karşılayabilecek eğitim sigortası eğilimi %42
- Yaşlı bakım sigortası yaptırma eğilimi %37
- Sürüş davranışına göre prim indirimi ya da arttırımı uygulaması %31

Birikimli Hayat Sigortası'nın bilinirlik oranları çok düşük olduğundan sektörün bilgilendirmeye ihtiyacı vardır. Yeni ürünler arasında en çok ilgi çeken 18 yaşından küçük çocukları BES'e dahil edilmesi ve Eğitim Sigortası'dır.

