

SİGORTA SEKTÖR ARAŞTIRMASI

2009 Değerlendirmeleri

İçindekiler

Amaç	3
Genel Kapsam	4
Metodoloji	5



SİGORTA SEKTÖR ARAŞTIRMASI

2009 Değerlendirmeleri

TNS

Yetkilileri

MERAL SAYGIN

Associate Director

meral.saygin@tns-global.com

ESRA ÇEVİKBAŞ

Syndicated Research Executive

esra.cevikbas@tns-global.com

0212 337 34 00

| © TNS

Amaç

Sigorta şirketlerinin pazarlama / iletişim stratejilerine veri oluşturmak için, sigorta sektörünün yapısının ve dinamiklerinin mevcut & potansiyel tüketiciler ile acenteler nezdinde incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.



Genel Kapsam

MEVCUT VE POTANSİYEL SİGORTA MÜŞTERİSİ ŞAHISLAR KAPSAMI

- Sigorta hizmetinin algılanması
- Sigorta şirketleri ve sigorta türleri hakkında bilgi düzeyi
- Trı*m itibar genel sektör indexı ve sektör tipolojisi
- Bilgi kaynakları
- Sigorta hizmetlerini kullanım
- Trı*m müşteri memnuniyeti genel sektör indexı ve tipolojisi
- Özel analizler

SİGORTA MÜŞTERİSİ ŞİRKETLER KAPSAMI

- Sigorta hizmetlerinin algılanması
- Sigorta şirketleri ve sigorta türleri hakkında bilgi düzeyi
- Trı*m itibar genel sektör indexı ve sektör tipolojisi
- Bilgi kaynakları
- Sigorta şirketlerinin konumlanması
- Sigorta hizmetlerini kullanım
- Trı*m müşteri memnuniyeti genel sektör indexı ve tipolojisi

ACENTE KAPSAMI

- Spontan bilinirlik & trı*m itibar indexı
- Çalışma koşulları ve süresi
- Çalışılan şirketleri tercih nedenleri
- Poliçe satış oranları
- Sigorta şirketleri ile ilgili beğeni düzeyleri
- Sigorta şirketleri ile ilgili marka konumu
- Çalıştıkları sigorta şirketlerinden memnuniyet düzeyleri
- Trı*m müşteri bağlılığı indexı
- Çalışılan acentelerden alınan destek hizmetleri ve beklentiler



Metodoloji

- **Yöntem:** Yüz yüze anket yöntemi ile hanelerde ve işyerlerinde gerçekleştirilmiştir.
- **Örnek :** Aşağıda yer alan 4 farklı segment toplamında 1441 kişi.

1. SEGMENT : Sigorta sahibi şahıslar (n=509)

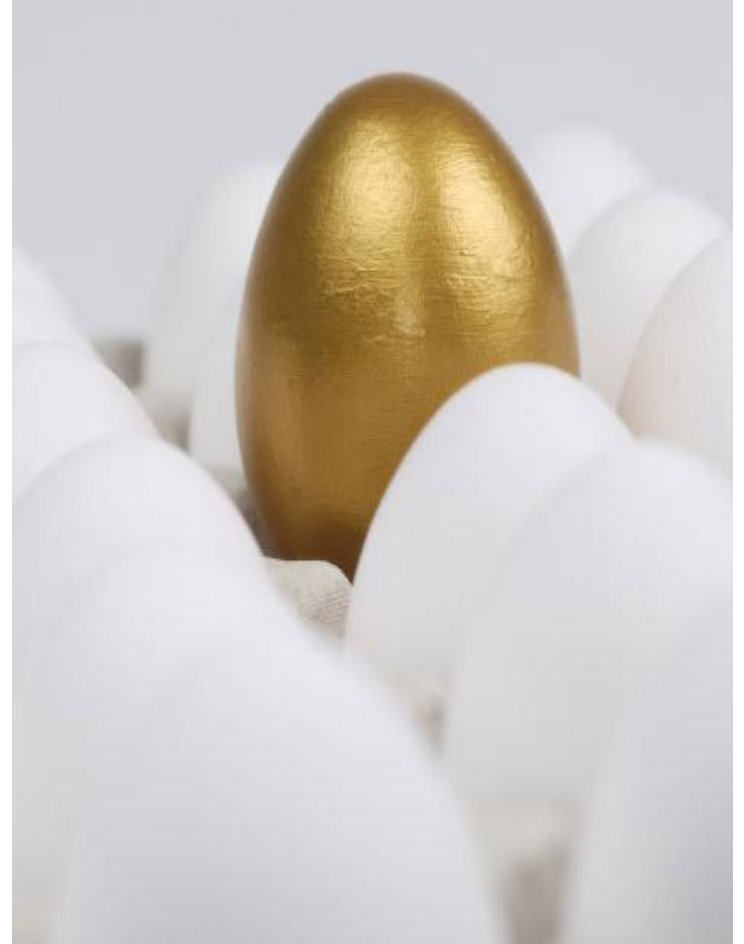
2. SEGMENT : Potansiyel sigorta müşterisi şahıslar (n=298)

3. SEGMENT : Sigorta sahibi şirket yöneticisi (n=324)

4. SEGMENT : Acenteler (n=310)

Segment tanımları ve demografik dağılım bilgileri takip eden sayfalarda yer almaktadır.

- **İller :** İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Bursa, Konya, Samsun, Antalya, Trabzon
- **Saha çalışması:**
 - Saha başlangıç: 08 Aralık 2009
 - Saha bitiş: 19 Şubat 2010

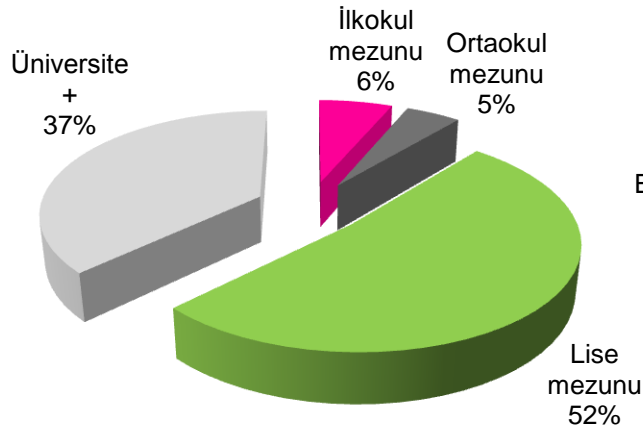
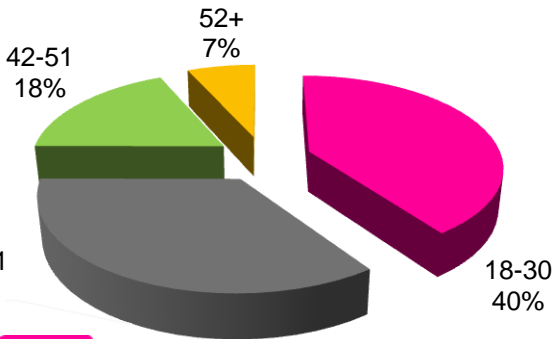
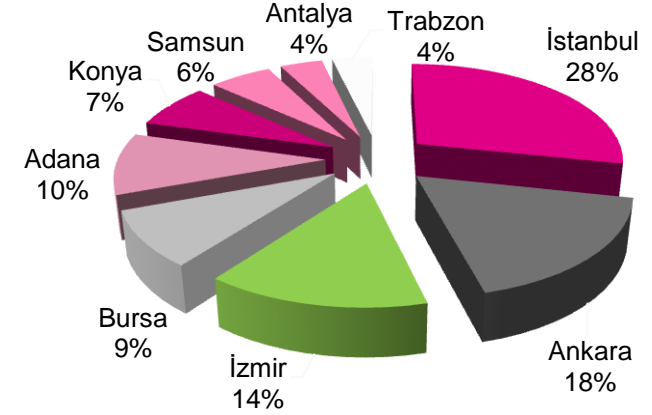
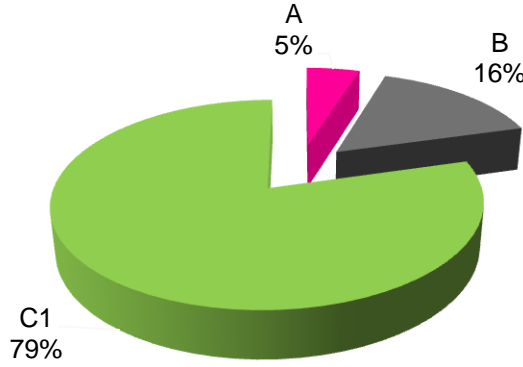
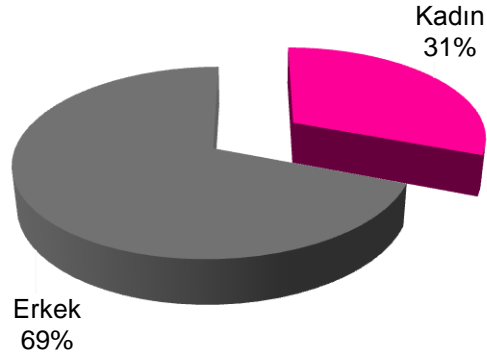


1.SEGMENT: Sigorta Sahibi Şahıslar (n=509)

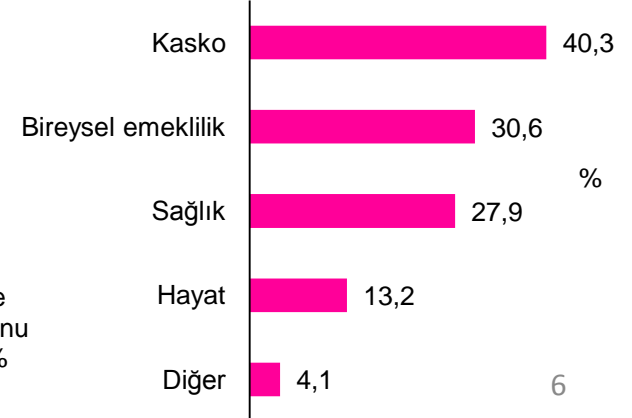
Segment Tanımı :

- 18 ve üzeri yaş grubunda olup, kasko, sağlık, hayat, bireysel emeklilik veya diğer sigorta türlerinden en az birine sahip olan bireysel sigorta sahipleri
- Bireysel sigorta sahiplerinin sigorta şirketleri nezdindeki dağılımı, araştırma kapsamında değerlendirilen sigorta branşlarındaki firmaların pazar payı verilerine göre dağıtılmıştır.

Demografik Dağılım:

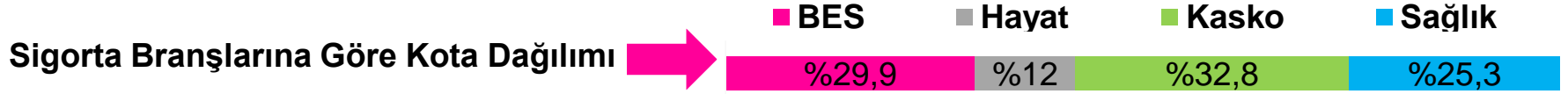


SAHİP OLUNAN SİGORTA TÜRLERİ



1.SEGMENT: Sigorta Sahibi Şahıslar (n=509) – devam

SİGORTA MÜŞTERİSİ ŞAHISLARIN ARAŞTIRMA KOTASINA GÖRE DAĞILIMI



Sigorta Branşlarına Göre Çalışılan Firma Dağılımı (KOTA)

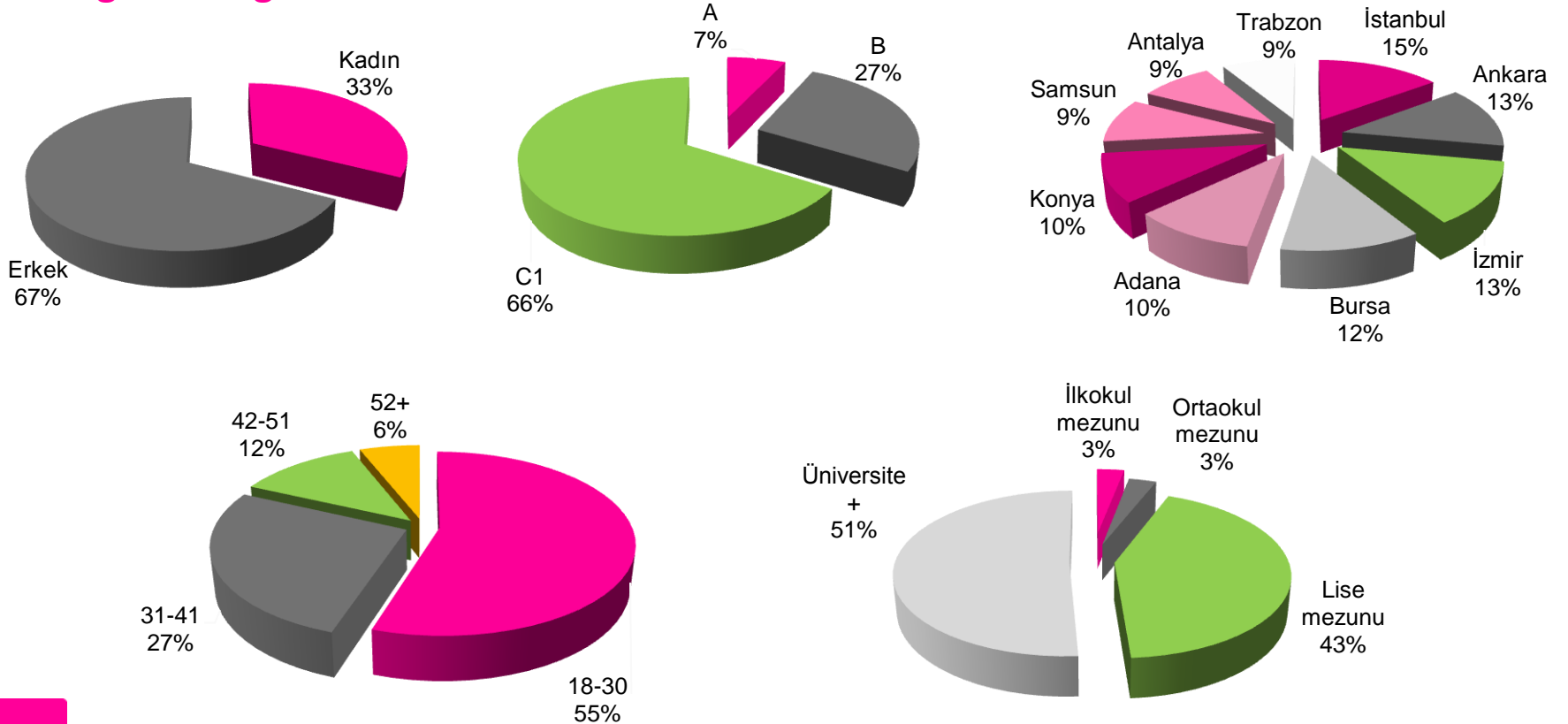
	BES	HAYAT	KASKO	SAĞLIK
Acıbadem Sağlık ve Hayat	--	--	--	10,1%
Aegon Emeklilik ve Hayat	3,3%	--	--	--
Ak Sigorta	--	--	17,4%	13,2%
Allianz Hayat ve Emeklilik	2,6%	4,9%	--	--
Allianz Sigorta	--	--	6,6%	20,2%
American Life Hayat Sigorta	--	3,3%	--	--
Anadolu Anonim Türk Sigorta	--	--	14,4%	10,1%
Anadolu Hayat ve Emeklilik	25,7%	21,3%	--	--
Avivasa Hayat ve Emeklilik	13,8%	8,2%	--	--
Axa Hayat Sigorta	--	--	20,4%	--
Axa Sigorta	--	6,6%	--	2,3%
Birlik Hayat Sigorta	--	3,3%	--	--
Demir Hayat Sigorta	--	--	--	2,3%
Ergo İsvicre Sigorta	--	--	7,8%	--
Eureko Sigorta	--	--	4,2%	--
Fiba Sigorta	--	--	3,0%	--
Finans Emeklilik ve Hayat	--	4,9%	--	--
Fortis Emeklilik ve Hayat	5,3%	--	--	--
Garanti Emeklilik ve Hayat	19,7%	16,4%	--	--
Groupama Sigorta	--	--	6,0%	6,2%
Groupama Emeklilik	4,0%	13,1%	--	--
Gunes Sigorta	--	--	7,2%	6,2%
Ing Emeklilik	5,9%	--	--	--
Mapfre Genel Sigorta	--	--	2,4%	--
Mapfre Genel Yaşam Sigorta	--	--	--	4,7%
Vakıf Emeklilik	5,3%	3,3%	--	--
Yapı Kredi Emeklilik	14,5%	9,8%	--	--
Yapı Kredi Sigorta	--	--	4,8%	19,4%
Diğer	--	4,9%	6,0%	5,4%
BAZ	152	61	167	129

2.SEGMENT: Potansiyel Sigorta Müşterisi Şahıslar (n=298)

Segment Tanımı :

- 18 ve üzeri yaş grubunda olup, halihazırda herhangi bir sigortası olmayan, orta, orta üstü ve üst sosyal sınıf mensubu olup
- Önümüzdeki 1 yıl içinde herhangi bir tür sigorta yaptırmayı düşünen

Demografik Dağılım:



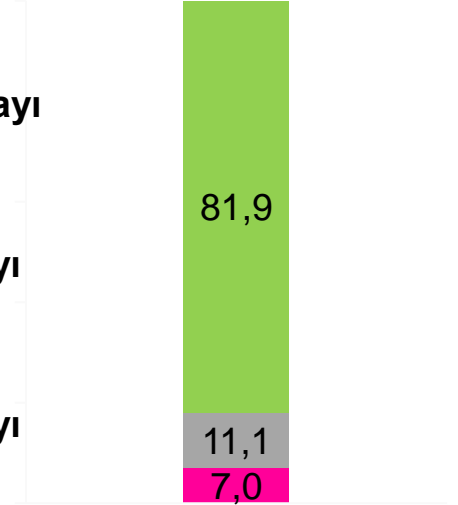
2.SEGMENT: Potansiyel Sigorta Müşterisi Şahıslar (n=298)–devam

POTANSİYEL SİGORTA MÜŞTERİLERİNİN ARAŞTIRMA KOTASINA GÖRE DAĞILIMI

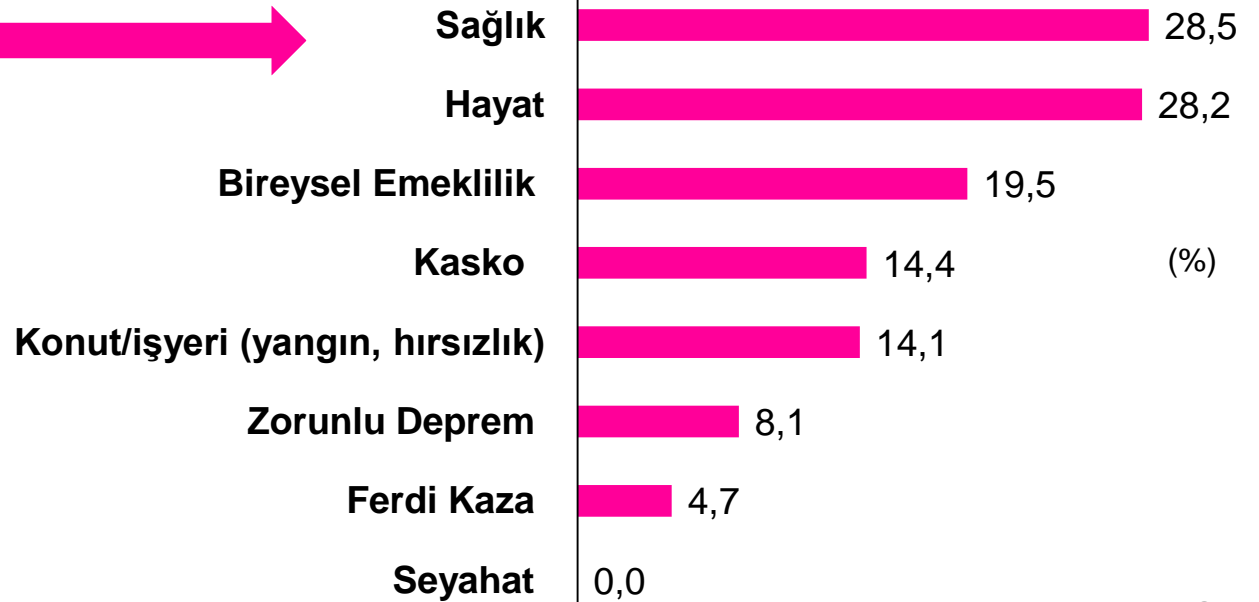
Önümüzdeki 1 yıl içerisinde, hangi dönemde sigorta yaptırılmasının düşünöldüğü



- Önümüzdeki 7-12 ay içinde yaptırmayı düşünüyorum
- Önümüzdeki 4-6 ay içinde yaptırmayı düşünüyorum
- Önümüzdeki 1-3 ay içinde yaptırmayı düşünüyorum



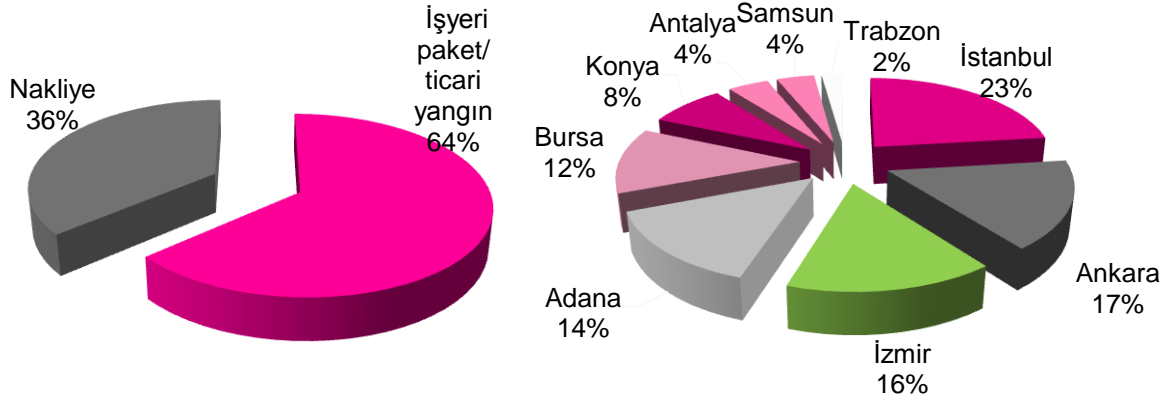
Yaptırılması planlanan sigorta türü



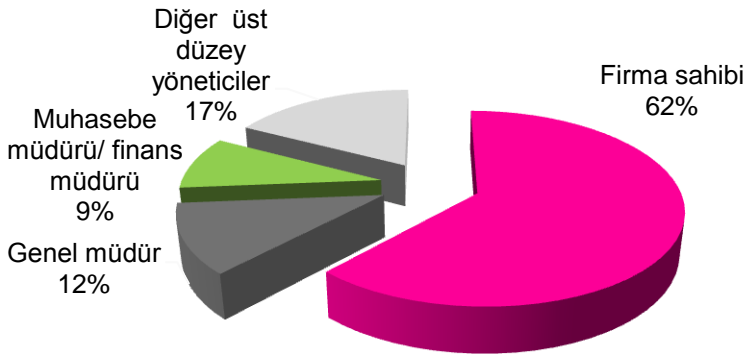
3.SEGMENT: Sigorta Sahibi Şirketler (n=324)

Segment Tanımı :

- Nakliye ve/veya işyeri sigortası bulunan küçük ve orta ölçekli firmalar
- Firmadaki işyeri sahibi, genel müdür, muhasebe / finans müdürü ve/veya üst düzey yönetici
- Şirket görüşmelerinin sigorta firmaları nezdindeki dağılımı, yangın ve nakliye branşlarındaki sigorta firmalarının pazar payı verilerine göre dağıtılmıştır.



Demografik Dağılım:



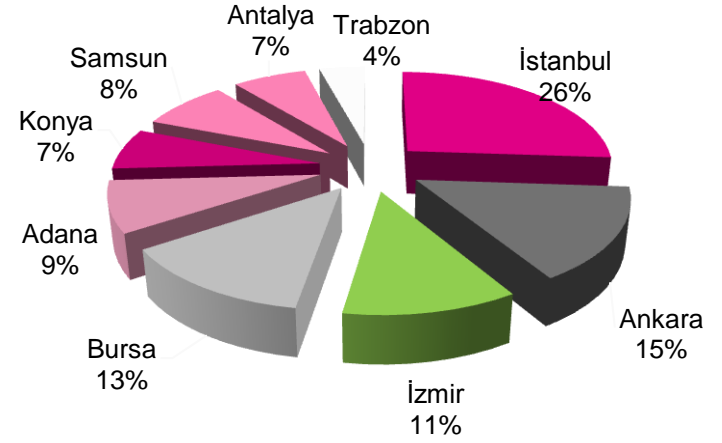
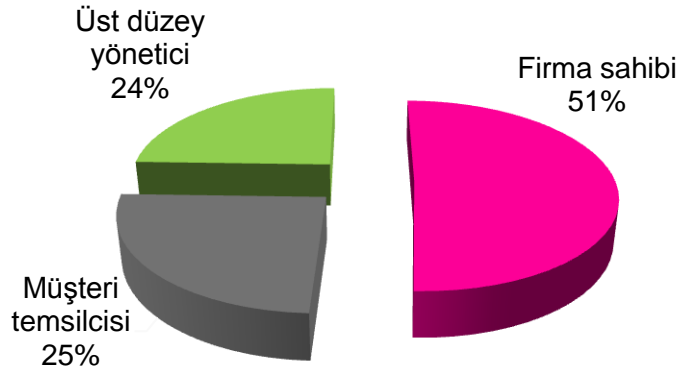
Sigorta Branşlarına Göre Çalışılan Firma Dağılımı (KOTA)	İşyeri paket/ ticari yangın	Nakliye
Aig Sigorta	--	2,5%
Ak Sigorta	8,3%	11%
Allianz Sigorta	9,7%	9,3%
Anadolu Anonim Türk Sigorta	12,6%	14,4%
Aviva Sigorta	3,4%	3,4%
Axa Sigorta	15,5%	9,3%
Ergo Isvicre Sigorta	6,8%	6,8%
Eureko Sigorta	5,8%	5,9%
Fiba Sigorta	1,5%	--
Groupama Sigorta	6,3%	9,3%
Gunes Sigorta	7,3%	5,9%
Mapfre Genel Sigorta	2,4%	4,2%
Ray Sigorta	3,4%	3,4%
Yapı Kredi Sigorta	5,3%	2,5%
Zurich Sigorta	2,4%	1,7%
Diğer	9,2%	10,2%
BAZ	206	118

4.SEGMENT: Acenteler (n=310)

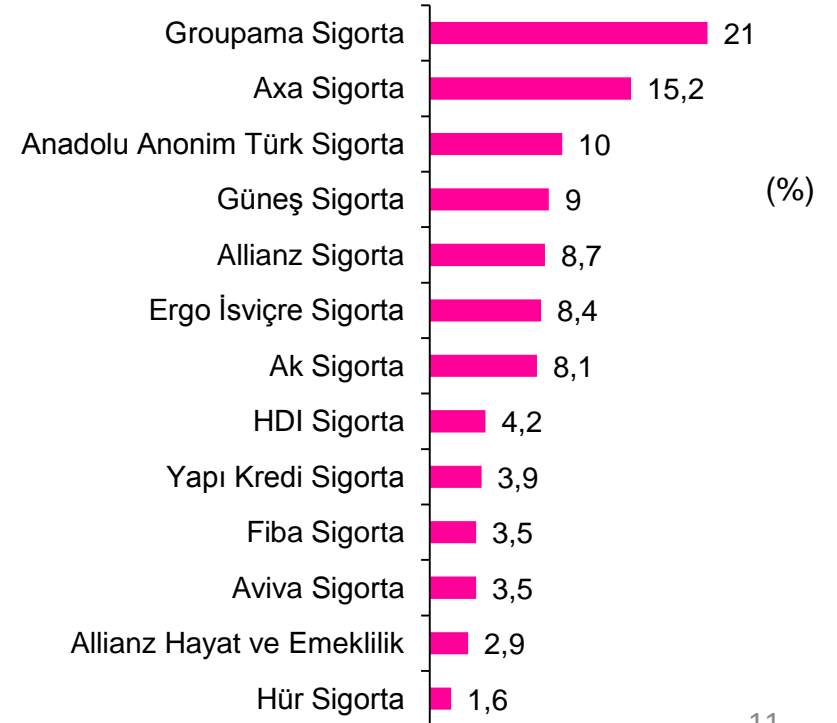
Segment Tanımı :

- 6 ay ve daha fazla süredir sigorta acenteliği yapan
- Acente sahibi, en az 6 aydır müşteri temsilciliği hizmeti veren personel ve/veya diğer üst düzey yöneticiler
- Acente görüşmelerinin sigorta firması nezdindeki dağılımı, sigorta firmalarının acente sayılarına göre dağıtılmıştır.

Demografik Dağılım:



ACENTELİĞİ YAPILAN SİGORTA FİRMASI (kota)





SİGORTA SEKTÖR ARAŞTIRMASI

2009 Değerlendirmeleri