

## Araç Sahiplerinin Kasko Sigorta Poliçesi Edinmesinde Etkili Olan Faktörlerin Araştırılması

*An Investigation of the Factors Affecting the Purchase of Comprehensive Car Insurance Policies of Vehicle Owners*

**Hakan EYGÜ**

Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari  
Bilimler Fakültesi, Erzurum, Türkiye  
[hakaneygu@atauni.edu.tr](mailto:hakaneygu@atauni.edu.tr)

**Fatih SOĞUKPINAR**

Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari  
Bilimler Fakültesi, Erzurum, Türkiye

### Özet

Kasko, bireylerin ya da kurumların sahibi buldukları taşınır araçları kendi kusurları ya da başkaları tarafından verilecek zararları teminat altına almak üzere sigorta şirketlerine ödedikleri primler karşılığında aldıkları güvencedir. Kasko sigortaları genellikle otomotiv sektöründe yerleşmiş ve kullanımı genellikle bu doğrultuda olmuştur. Bir araca kasko sigortası yaptırarak, elde edilen tasarruflar sonucu beğenilerek satın alınan araca ilgili oluşabilecek risklerin maliyetini sigorta şirketine devredilir. Böylece herhangi bir hasar anında maliyet dikkate alınmaz.

Bu çalışma, araç sahiplerinin araç kasko sigorta poliçesi sahiplik oranını, poliçe sahipliğinde etkili olabilecek faktörleri, kasko sigorta poliçesine sahip olanların poliçeyi satın aldıkları şirket hakkındaki düşüncelerini, kasko sigorta poliçesine sahip olmayanların kasko yaptırmamalarında etkili olan faktörler incelenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sigorta, sigorta sektörü, motorlu araçlara ilişkin sigortalar.

### Abstract

*Comprehensive insurance is the coverage purchased by the individuals in exchange for the premiums paid for insuring their movable properties against the damages caused by either their or others' faults. Comprehensive insurance is generally rooted in the automotive sector and its applications are generally designed for this sector. Vehicle owners buy their vehicles according to their tastes using a considerable part of their savings. Purchasing of a comprehensive car insurance policy means that the purchaser is transferring the costs borne by the risks to be occurred related to his or her vehicle to the insurance company. Thus, the vehicle is insured against any costs arise in case of any damage. This study were examined to investigate the comprehensive car insurance policy ownership ratio of vehicle owners, factors that may be affecting the ownership of such policies, opinions of policy owners on the insurance company providing the coverage and the factors affecting the decision of not purchasing comprehensive car insurance policies.*

**Keywords:** Insurance, insurance sector, motor vehicle insurances.

## **GİRİŞ**

### **1.1. Sigorta Kavramı**

Toplumsal hayatta sürekli tehlikelerle karşı karşıya kalan insanoğlu, bu tehlikelerden tek başlarına korunamayacaklarını anladığında diğer insanlardan yardım istemiş ve böylece karşılıklı yardım inancına dayanan sigorta fikri ortaya çıkmıştır. Tek bir kişinin karşılaştığı riziko nedeniyle uğradığı zarar, aynı rizikoya maruz bulunup henüz zarar görmemiş kişiler topluluğunun katılımı ile katlanılması daha kolay hale gelmiştir (Kender, 1979, s.5).

Sigortanın tanımı muhtelif kaynaklarda çok çeşitli biçimlerde yapılmıştır. Burada bu tanımlardan bazılarına yer verilecektir. Sigortanın tanımının yapılabilmesinde “risk” tabiri merkezi bir yere sahiptir (Dickson ve Steele, 1984, s.1).

Sigorta; sigortacının belirli bir prim karşılığında diğer bir kimsenin para ile ölçülebilen bir menfaatini zarara uğratan bir tehlikenin (riskin) gerçekleşmesi halinde tazminat ödemeyi taahhüt etmesidir (Özkan, 1998, s.10).

Sigorta bir diğer biçimde, riskin ölçülmesi ve riskin paylaşılması kavramları bir araya getirilerek tanımlanmıştır. Buna göre belirli bir riskin, belirli ölçüde tehdidi altında bulunan çok sayıda ve benzer nitelikte birimlerin ortaya çıkacak zararları birlikte karşılamak üzere bir araya gelmesi sigortayı oluşturur (Özdemir, 1980, s.8-9).

Risklerin kişiler arasında paylaştırılarak kayıpların etkisini yok etme veya azaltma isteğiyle ortaya çıkan sigorta kavramı, 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nda (Madde 1263), “Sigorta bir akittir ki bununla sigortacı bir prim karşılığında diğer bir kimsenin para ile ölçülebilir bir menfaatini halele uğratan bir tehlikenin (bir rizikonun) meydana gelmesi halinde tazminat vermeyi yahut bir veya bir kaç kimsenin hayat müddetleri sebebiyle veya hayatlarında meydana gelen belli bir takım hadiseler dolayısıyla bir para ödemeyi veya sair edalarda bulunmayı üzerine alır.” şeklinde tanımlanmaktadır.

Kanun, herhangi bir sigorta kavramında bulunması gereken özellikleri tanımlanmaktadır. Öncelikle, rizikoya maruz kişi ve kurumların oluşturduğu bir topluluk ile bu riski satın almayı öneren bir kurumun varlığı bulunmalıdır. Ayrıca, sigortanın kumardan ayırıcı özelliğini veren olası bir risk söz konusu olmalı ve topluluğu oluşturan kişi ve kurumların karşı karşıya buldukları bu risk benzerlik göstermelidir. Yine, sigorta talebinde bulunanların bir sözleşme ile satın aldığı sigorta himayesi için prim ödeme yükümlülüğü ortaya çıkmalı ve rizikonun gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan para ile ölçülebilir hasar sözleşme hükümlerine göre giderilmelidir (Gençosmanoğlu, 2006, s.4).

Ekonomi teorisine göre, bir ürünün talebini belirleyen en önemli etken fiyattır. Sigorta fiyatları ile sigorta ürünlerine olan talep arasında ters yönlü bir ilişki olup, fiyatın yükselmesi halinde talep azalmaktadır. Diğer taraftan, poliçe fiyatlarının risk ile orantılı belirlenmemesi halinde tüketici talebinin olumsuz etkilenmesi mümkündür. Örneğin, riziko fiyatının üstünde poliçe satılmak istenmesi halinde, tüketicinin risk beklentileri karşılanmayacak ve poliçe talebi istenen düzeyde gerçekleşmeyecektir (Gençosmanoğlu, 2006, s.67).

### **1.2. Motorlu Araçlara İlişkin Zorunlu Sigortalar**

#### **1.2.1. Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası (Trafik Sigortası)**

### **1.2.1.1. Teminatın Kapsamı**

Trafik sigortası ile sigortacı, poliçede tanımlanan motorlu aracın işletilmesi sırasında, bir kimsenin ölümüne veya yaralanmasına veya bir şeyin zarara uğramasına sebebiyet vermiş olmasından dolayı, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'na göre işletene düşen hukuki sorumluluğu, sigorta sözleşmesinde yer alan zorunlu sigorta limitlerine kadar temin eder. Sağlamış olduğu bu teminat kapsamında herhangi bir hasarın vuku bulması durumunda, eksiksiz bir dosya ile yapılan başvuru sonrasında sekiz iş günü içinde tazminat ödemesi yapılması gerekmektedir (Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü, 1995).

### **1.2.1.2. Sigortaya İlişkin Yükümlüler**

Kamu otoritesi, hem sigorta şirketleri hem de sigortalılar için trafik sigortası yapma yükümlülüğü getirmiştir. Diğer bir deyişle, araç sahibi olan herkes trafiğe çıkabilmek için bu sigortayı yaptırmakla mükellef iken, ilgili branşta faaliyet gösteren sigorta şirketleri de kendilerine başvuranlara bir sigorta sözleşmesi temin etme yükümlülüğü altındadır (Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü, 1995).

### **1.2.1.3. Teminat ve Primler**

Trafik sigortasına ilişkin teminat ve primler, Hazine Müsteşarlığının bağlı bulunduğu Devlet Bakanı tarafından bir tarife ve talimat ile tespit edilmektedir. Tarife ve talimatta yer alan teminatlar iki ana grupta sınıflandırılmaktadır. Trafik sigortasıyla kazada zarar gören üçüncü şahısların maddi ve bedeni zararları giderilmeye çalışılmaktadır. Bahse konu teminat tutarları, sigorta şirketlerinin kaza nedeniyle zarar gören üçüncü şahıslara ödeyecekleri "azami tazminat" tutarını göstermektedir. Teminat tutarları, günün değişen ekonomik şartları kapsamında her yıl revize edilmektedir (Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü, 1995).

### **1.2.1.4. Ceza ve Denetim Mekanizmaları**

2918 Sayılı Karayolları Trafik Kanunu'na göre trafik sigortası yaptırmaksızın trafiğe çıkanlar hem para cezası almakta hem de trafikten men edilmektedirler. Ancak, bu cezai işlemlerin uygulanabilmesi için trafik sigortası olmayan araç işleteninin öncelikle Emniyet Teşkilatı tarafından rastgele seçim (random selection) yöntemiyle yapılan trafik kontrollerinde yakalanması gerekmektedir. Trafikten men cezasının yanısıra uygulanan para cezasının miktarına bakıldığında caydırıcı gücünün yeterli olmadığı görülmektedir (Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü, 1995).

## **1.3. Motorlu Araçlara İlişkin İsteğe Bağlı (İhtiyari) Sigortalar**

Sigortacılık sektöründen motorlu araçlara ilişkin isteğe bağlı olarak şahısların satın alabileceği iki sigorta ürünü bulunmaktadır. Bunlar, motorlu kara taşıt araçları ihtiyari mali sorumluluk sigortası (ihtiyari trafik) ve kara taşıtları kasko sigortasıdır (kasko sigortası).

### **1.3.1. Motorlu Kara Taşıt Araçları İhtiyari Mali Sorumluluk Sigortası (İhtiyari Trafik Sigortası )**

İhtiyari trafik sigortası ile kişiler, trafik sigortası ile sunulan teminat tutarının üzerindeki risklere ilişkin sorumluluklarını sigortalamaktadırlar. Sigortalının kendisinin uğrayacağı zararlar, aracı sevk ve idare edenin, aracı sevk ve idare ederken uğrayacağı zararlar, işletenin veya aracı sevkedenin eşinin, usul ve furuunun (kendisi ile evlat

edinme ilişkisi ile bağlı olanların) ve birlikte yaşadığı kardeşlerinin uğrayacağı zararlar, araç sahibi ile işleteni arasındaki ilişkide araca gelen zararlar, poliçede gösterilen aracın ve bu araç ile taşınan malların (yolcu bagajı ve benzeri eşya teminat dahilindedir) veya çekilen şeylerin bozulması zarar ve ziyana uğraması yüzünden ileri sürülen talepler, çalınan veya gaspedilen aracın sebep olduğu ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'na göre işletenin sorumlu olmadığı zararlar ile aracın çalındığını ve/veya gaspedildiğini bilerek binen yolcuların zararı, sürat yarışlarına iştirak ve yarış güzergahında yapılan antrenmanlar sırasında meydana gelebilecek zarar ve zıyan, aracın gözetim, onarım, bakım, alım-satım, araçta değişiklik yapılması amacı ile veya benzeri bir amaçla faaliyette bulunan teşebbüslere bırakılmasından sonra aracın sebep olduğu zararlar ve patlayıcı ve parlayıcı maddeler taşınması (yedek akaryakıt hariç) sebebiyle meydana gelen zarar ve zıyanlardan dolayı ileri sürülen talepler sigorta teminatının dışındadır (Fergan, 1998).

### **1.3.2. Kara Taşıtları Kasko Sigortası (Kasko Sigortası)**

Kasko sigortası ile sigortacı, sigortalının, karayolunda kullanılabilen motorlu, motorsuz taşıtlardan, romörk veya karavanlar ile iş makinelerinden ve lastik tekerlekli traktörlerden doğan menfaatinin belirli tehlikeler dolayısıyla ihlali sonucu uğrayacağı maddi zararları temin eder (Gençosmanoğlu, 2006, s.26).

Bir zarar sigortası aktifin azalmasını karşılıyorsa “aktif sigortası”, bir pasifin ortaya çıkmasını veya artmasını karşılıyorsa “pasif sigortası” olarak adlandırılır. Aktif sigortalar, “mal”, “alacak” ve “kâr sigortaları”, pasif sigortalar ise, sorumluluk sigortalarında olduğu gibi “kanuni borçlara karşı sigortalar” reasürans sözleşmelerinde olduğu gibi “akdi borçlara karşı sigortalar” ve “zaruri masraflara karşı sigortalar” şeklinde bir ayrıma tabi tutulabilir (Kabukçuoğlu, 1994, s.19-31).

## **YÖNTEM**

### **1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu çalışmanın amacı Erzurum'daki araç sahiplerinin araç kasko sigorta poliçesi sahipliğini tespit etmek ve poliçe sahipliğinde etkili olabilecek sosyo-ekonomik faktörleri belirlemektir. Kasko sigorta poliçesi sahipliğinde etkili olan demografik, sosyal, ekonomik faktörler olabileceği gibi; poliçenin özellikleri ve poliçeyi satan şirketin hizmetlerinden duyulan memnuniyet de kasko sigorta poliçesi sahipliğinde etkili olabilir. Yapılan bu çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Bu çalışmada araştırmanın evreni Erzurum ili seçilmiş olup, örneklem çerçevesini ise Erzurum Merkez İlçedeki yetişkin bireyler oluşturmaktadır. Araştırmadaki veri seti bu örnekleme çerçevesinde yapılan anket çalışmasıyla elde edilmiştir. Anket sonuçlarının daha anlamlı bir şekilde yorumlanabilmesi için 18 yaş üstü yetişkinler çalışmaya dâhil edilmiştir. Erzurum merkez ilçedeki 18 yaş ve üstü yetişkinlerin sayısı 231.739'dur. Bu çalışmanın sonuçlarına göre Erzurum il merkezindeki araç sahiplerinin %54'ü araç kasko poliçesi sahibi iken, %46'sı araç kasko poliçesine sahip değildir. Erzurum'daki araç sahiplerinin çoğunun kasko sigorta poliçesine sahip olması kasko sigorta poliçesi sahipliğinde etkili olan faktörlerin araştırılmasını önemli kılmıştır.

Çalışmada kullanılacak veri seti, Erzurum il merkezinde uygulanacak bir anket yardımıyla elde edilecek yatay kesit verilerden oluşmaktadır. Örneklem büyüklüğünün

tespitinde ise,

$$n = \frac{NPQZ^2}{(N-1)d^2 + PQZ^2}$$

biçimindeki oran için örnek büyüklüğünün tahmini formülünden yararlanılmıştır. Bu formüldeki n = Örnek kütle büyüklüğü, N = Ana kütle hacmi (Erzurum İl Merkezindeki 18 ve üstü yaşlardaki bireylerin sayısı), P = Araç kasko sigorta poliçesine sahip olma oranı, Q = Araç kasko sigorta poliçesine sahip olmama oranı  $Z=(1-p)$ ,  $t = \%(1-\alpha)$  düzeyinde Z test değeri,  $\alpha =$  Önem düzeyi, d = Hata (tolerans) payıdır (Özdamar, 2001, s.257).

Mümkün olduğunca büyük örnekle çalışmak için Erzurum'daki araç sahiplerinin kasko sigorta poliçesine sahip olma oranı ve araç kasko sigorta poliçesine sahip olmama oranları 0,5 olarak alınmış, %5 önem düzeyinde %5 hata payı ile anakütleyi temsil edecek örnek büyüklüğü,

$$n = \frac{231739(0,5)(0,5)(1,96)^2}{(231739-1)0,05^2 + (0,5)(0,5)(1,96)^2} \cong 384$$

olarak hesaplanmıştır. Araştırmada hedeflenen minimum örneklem büyüklüğü 384'tür. Ancak eksik ve hatalı doldurulmuş anketlerin olabileceği düşünülerek 450 anket uygulanmıştır. Anket uygulaması yapıldıktan sonra eksik ve boş olan anketler ayıklanmış ve geriye 400 adet anket kalmış olup bu anketler arasında da yine gözden kaçtığı düşünülerek boş bırakılan sorular olmuştur. Bu sayı hedeflenen 384 sayısından fazladır. Bu şekilde araştırmadaki  $\alpha$  ve d hatası daha düşük bir seviyeye indirgenmiştir.

### 3. Kullanılan Ölçme Aracı

Araştırma verileri anketler yoluyla toplanmıştır. Anket formu benzer çalışmalar incelenerek oluşturulmuştur. Anket formu dört ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özellikler yer almaktadır. Böylece katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleği, aylık geliri öğrenilmiştir. Diğer bölümlerde araç kasko poliçesi satın alınırken hangi faktörlerden etkilendiği, araç kasko poliçesi yaptırmama veya iptali ve poliçe sahiplerine ilişkin ifadeler bulunmaktadır. Hazırlanan ankette her ifadenin yanında "kesinlikle katılıyorum", "katılıyorum", "karasızım", "katılmıyorum", "kesinlikle katılmıyorum" şeklinde beşli likert tipi bir ölçeğe göre seçenekler bulunmaktadır.

### 4. Kullanılan İstatistik Analizler

Toplanan bilgilerin veri topluluğu içindeki diğer bilgiler ile kompleks ilişkileri dikkate alınarak, toplanan çok sayıdaki verinin analiz ve yorumunu kolaylaştırmak amacıyla, veriler tanımlayıcı istatistikler, Kendall korelasyon analizine tabi tutularak istatistiksel bir program olan SPSS programından yararlanılmıştır. Anketin güvenilirliğini ölçmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizi sonucunda  $\alpha = 0,852$  bulunmuştur ve  $\alpha > 0,60$  olduğundan anketin güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

**BULGULAR**

Araştırma için toplanan verilerin çözümlenmesi ile elde edilen bulgulara ilişkin yorumlar bu bölümde yer almaktadır.

**1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular****Tablo 1: Demografik Özellikler**

Demografik özellikler		
Cinsiyet	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
Erkek	371	93,2
Kadın	27	6,8
<i>Toplam</i>	398	100
Yaş Grupları	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
18-25	42	10,9
26-33	146	38,0
34-41	101	26,1
42-49	56	14,5
50 ve üzeri	41	10,6
<i>Toplam</i>	387	100
Eğitim Durumu	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
İlkokul	23	6,0
Ortaokul	46	11,9
Lise	145	37,6
Üniversite	136	35,2
Lisansüstü	36	9,3
<i>Toplam</i>	386	100
Meslekler	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
Memur	136	34,7
İşçi	70	17,9
Esnaf	124	31,6
S.Meslek	32	8,2
Çiftçi	3	0,8
Emekli	16	4,1
İşsiz	11	2,8
<i>Toplam</i>	392	100
Aylık Gelir	<b>Frekans(f)</b>	<b>Yüzde(%)</b>
1000YTL'den az	101	26,2
1001-2000YTL	231	59,8
2001-3000YTL	24	6,2
3001-4000YTL	11	2,8
4001-5000YTL	5	1,3
5001YTL ve üstü	14	3,6
<i>Toplam</i>	386	100

Araç kaskonuz var mı?	Frekans(f)	Yüzde(%)
Evet	211	54
Hayır	180	46
<i>Toplam</i>	<i>391</i>	<i>100</i>

Örneği oluşturan katılımcıların %93,2'si erkek %6,8'i bayandır. Yaş gruplarına göre katılımcıların %10,9'u 18-25, %38'i 26-33, %26,1'i 34-41, %14,5'i 42-49, %10,6'ı 50 ve üstü yaş grubunda yer almaktadır. %6'ı ilköğretim, %11,9'u ortaokul, %37,6'ı lise, %35,2'i üniversite, %9,3'ü lisansüstü eğitime sahiptirler. Sahip olunan meslek açısından katılımcıların %34,7'i memur, %17,9'u işçi, %31,6'ı esnaf, %8,2'i serbest meslek, %0,8' çiftçi, %4,1'i emekli, %2,8'i işsizdir. Sahip olunan aylık gelir miktarı açısından katılımcıların %26,2'i 1000YTL'den az, %59,8'i 1001-2000YTL arası, %6,2'i 2001-3000YTL arası, %2,8'i 3001-4000YTL arası, %1,3'ü 4001-5000YTL arası, %3,6'ı 5000YTL ve üzeri gelire sahiptirler. Araç sahiplerinin %54'ü araç kasko poliçesi sahibi iken, %46'sı araç kasko poliçesine sahip değildirler.

## 2. Katılımcıların Kasko Sigorta Poliçesi Edinmesine Etki Eden Faktörler

Katılımcıların kasko sigorta poliçesi ile ilgili sorular sorumlu elde edilen sonuçlar Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2: Kasko Sigorta Poliçesinde Etkili Faktörler**

Size araç kasko poliçesi satın alırken aşağıdaki faktörlerden hangileri ne derece etkili olur?	Ortalama	Standart sapma	N
Poliçe fiyatı	4,0025	1,0337	395
İklim şartları	3,5736	1,1661	394
Şirket ismi	3,7292	1,0155	373
Hizmet kalitesi	4,3005	0,8468	396
Hasar ödeme hızı	4,2304	1,0759	395
Şirketlerin reklamları	3,3699	1,1614	392
Primlerin ödeme tarihleri	3,8109	1,0029	386
Çevredekilerin deneyimi	3,8257	0,9556	373
Servis anlaşması olması	4,1769	0,9109	390
Çok ağır bir kaza geçirmiş olmak	3,7234	1,1176	394
Malvarlığını güvence altına almak	4,1061	0,9326	396
Araç alırken banka kredisi kullanmış olmak	3,4634	1,2766	369
Poliçede belirtilen araç değeri	3,9251	0,9722	387
Karşı taraf için üstlenilen teminat değeri	3,8770	0,9436	382
Poliçenin enflasyona endeksli olup olmaması	3,6649	1,0847	385
Araçla ilgili bir sorun yaşamak	3,8718	0,9561	390
Poliçedeki ek hizmet	4,1269	0,9566	394
Poliçenin ek teminat içermesi	4,0367	1,0176	381
Size araç kasko poliçesi yaptırmamada veya iptal ettirmede aşağıdaki faktörlerden hangileri ne derece etkili olur?	Ortalama lar	Standart sapma	N

Tamir servisi ile sorun yaşamak	4,2374	1,0478	396
Şirket personelinin ilgisiz davranması	4,3655	0,9293	394
Acente yetkililerine kolay ulaşamamak	4,3376	0,8969	394
Poliçe fiyatlarını yüksek olması	4,2915	0,9472	398
Anlaşmada belirtilen vaatlerin yerine getirilmemesi	4,4987	0,9063	397
<b>Kasko sigorta poliçesi sahipliğine ilişkin aşağıdaki ifadeleri değerlendiriniz.</b>	<b>Ortalama lar</b>	<b>Standart sapma</b>	<b>N</b>
Her araç sahibi kasko sigortası yaptırmalıdır	3,6549	1,2141	397
Kasko sigortası gereksiz bir masraftır	1,0000	0,0000	400
Kasko sigortasının tam olarak ne işe yaradığını bilmiyorum	2,4450	1,3769	382
Kaskolu araca binerken kendimi daha güvenli hissediyorum	3,8210	1,2210	391
Kasko sigortası lüks araçlarda tercih edilir	3,5303	1,3895	396
Kasko sigortasının teminatları müşterilere yeterince açıklanmaz	3,5445	1,2652	393

Katılımcıların “sizce araç kasko poliçesi satın alırken aşağıdaki faktörlerden hangileri ne derece etkili olur” sorusuna 4,3005 ortalama ile en yüksek değere sahip olan “hizmet kalitesi” ifadesi yer almaktadır. Bu ifadeyi 4,2304 ortalama ile “hasar ödeme hızı” ve 4,1769 ortalama ile “servis anlaşması olması” ifadesi takip etmektedir. Katılımcıların “araç alırken banka kredisi kullanmış olmak” ifadesine katılım düzeyleri ise 3,4634 ortalama ile en düşük değere sahip olduğu görülmüştür.

Katılımcıların “sizce araç kasko poliçesi yaptırmamada veya iptal ettirmede aşağıdaki faktörlerden hangileri ne derece etkili olur” sorusuna 4,4987 ortalama ile en yüksek değere sahip olan “anlaşmada belirtilen vaatlerin yerine getirilmemesi” ifadesi yer almaktadır. Katılımcıların “tamir servisi ile sorun yaşamak” ifadesine katılım düzeyleri ise 4,2374 ortalama ile en düşük değere sahip olduğu görülmüştür.

Katılımcıların “kasko sigorta poliçesi sahipliğine ilişkin aşağıdaki ifadeleri değerlendiriniz” sorusuna 3,8210 ortalama ile en yüksek değere sahip “kaskolu araca binerken kendimi daha güvenli hissediyorum” ifadesi yer almaktadır. Katılımcıların “kasko sigortası gereksiz bir masraftır” ifadesine katılım düzeyleri ise 1,0000 ortalama ile en düşük değere sahip olduğu görülmüştür.

### 3. Demografik Özelliklerle Araç Kasko Poliçesi Satın Alırken Etki Eden Faktörler Arasındaki İlişkiler

Katılımcıların araç kasko poliçesi alırken etkilenilen faktörler ile demografik özellikler arasındaki ilişkiler Kendall korelasyon analizi ile incelenmiş olup Tablo 3’te gösterilmiştir.

İki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkinin fonksiyonel olarak ifade edilmesi bazen yeterli olmayabilir. Bu değişkenler arasındaki ilişkinin derecesini de bilmek isteyebiliriz. Korelasyon katsayısı, regresyon modeli ile bulunan tahmini Y değerlerinin, gerçek değerlere uygunluğunu ölçmede kullanılır. Korelasyon katsayısı, -1 ile 1 arasında değişir. Korelasyon katsayısı, -1 çıkması iki değişken arasında ters yönlü tam bir ilişkinin olduğunu ifade eder. Katsayının 1 çıkması ise doğru yönlü tam bir ilişkinin olduğunu ifade eder. Katsayının -1’e doğru yaklaşması, değişkenler arasında ters yönlü kuvvetli bir ilişkiyi gösterirken; 1’e yaklaşması, değişkenler arasında doğru yönlü kuvvetli bir ilişkiyi ifade eder (Başar ve Oktay, 2004:103).



Spearman'in  $\rho$  sıralama korelasyon katsayısı ile Kendal'in sıralama korelasyon katsayısı  $\tau$ , bu ölçüleri destekleyen varsayımlara göre, birbiri ile aynıdır. Ancak aynı örneklem veriler serisi ile hesaplanan Spearman  $\rho$  katsayısı değeri ile Kendal'in  $\tau$  katsayısı değeri birbirinden farklı olacaktır. Buna başlıca neden hesaplama formüllerinin geliştirilmesi için kullanılan mantıksal önerimlerin başka olması ve bu nedenle birbirinden çok değişik iki formülün ortaya çıkmasıdır. Bu iki katsayı arasındaki ilişki bir eşitsizlik ile ifade edilmiştir.

$$-1 \leq 3 * \tau - 2 * \rho \leq 1$$

Spearman'in  $\rho$  katsayısı sıralama düzeni verileri ile Pearson çarpım-moment korelasyon katsayısının hesaplanmasıdır ve temel mantık olarak bu iki katsayı aynı önerimlere dayanırlar. Halbuki Kendal'in  $\tau$  katsayısı bir olasılık ifade eder ve uyuma ve uyumsuzluk puanları için gerçek toplam ile maksimum mümkün toplam arasında bir orantıdır (Siegel, S. ve Castellan, N.J., 1988).

**Tablo 3: Demografik Özelliklerle Araç Kasko Poliçesi Satın Alırken Etki Eden Faktörler Arasındaki İlişkiler**

Araç Kasko Poliçesi Satın Alırken Etki Eden Faktörler	Demografik Özellikler	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Meslek	Aylık Gelir
Police fiyatı	Korelasyon K.Sig. N	-0,095* 0,042 394	0,063 0,146 383	0,008 0,856 382	0,007 0,873 387	0,015 0,741 381
İklim şartları	Korelasyon K.Sig. N	-0,032 0,486 393	0,066 0,120 383	-0,088* 0,043 380	0,057 0,184 386	-0,078 0,082 380
Şirket ismi	Korelasyon K.Sig. N	-0,038 0,424 372	0,053 0,236 360	0,028 0,536 359	0,065 0,140 366	-0,083 0,074 359
Hizmet kalitesi	Korelasyon K.Sig. N	0,076 0,114 395	-0,025 0,574 383	0,042 0,349 382	0,099* 0,025 388	0,063 0,175 382
Hasar ödeme hızı	Korelasyon K.Sig. N	0,078 0,098 394	0,013 0,763 382	0,033 0,452 381	-0,019 0,655 387	0,110* 0,017 381
Şirketlerin reklamları	Korelasyon K.Sig. N	0,062 0,177 391	-0,015 0,721 379	0,001 0,978 378	-0,063 0,136 384	-0,051 0,254 378
Primlerin ödeme tarihleri	Korelasyon K.Sig. N	-0,015 0,752 385	0,072 0,100 373	-0,019 0,662 372	0,019 0,655 378	-0,006 0,903 372
Çevredekilerin deneyimi	Korelasyon K.Sig. N	0,050 0,297 372	-0,074 0,096 360	0,039 0,385 364	-0,053 0,230 366	0,015 0,747 359
Servis anlaşması olması	Korelasyon K.Sig. N	-0,003 0,949 389	0,032 0,466 378	0,033 0,459 376	-0,006 0,886 382	0,057 0,217 376
Çok ağır bir kaza geçirmiş olmak	Korelasyon K.Sig. N	-0,062 0,176 393	0,023 0,591 381	-0,071 0,102 381	0,043 0,310 386	-0,011 0,805 380

Malvarlığını güvence altına almak	Korelasyon K.Sig. N	0,005 0,921 395	0,019 0,669 383	0,006 0,894 383	-0,051 0,236 388	0,062 0,172 382
Araç alırken banka kredisi kullanmış olmak	Korelasyon K.Sig. N	0,011 0,817 368	0,071 0,104 356	-0,048 0,274 356	0,066 0,130 361	-0,053 0,243 357
Poliçede belirtilen araç değeri	Korelasyon K.Sig. N	0,015 0,750 386	0,064 0,139 376	-0,063 0,156 374	-0,005 0,901 379	-0,008 0,857 374
Karşı taraf için üstlenilen teminat değeri	Korelasyon K.Sig. N	0,107* 0,026 381	0,009 0,840 370	-0,027 0,552 368	-0,037 0,401 375	0,044 0,340 368
Poliçenin enflasyona endeksli olup olmaması	Korelasyon K.Sig. N	0,073 0,117 384	0,083 0,055 372	0,021 0,623 372	0,038 0,374 377	-0,014 0,748 371
Araçla ilgili bir sorun yaşama	Korelasyon K.Sig. N	-0,044 0,355 389	0,015 0,737 377	0,003 0,955 376	-0,015 0,723 382	0,029 0,525 376
Poliçedeki ek hizmet	Korelasyon K.Sig. N	-0,032 0,492 393	0,010 0,816 381	-0,063 0,153 380	0,030 0,491 386	0,044 0,334 380
Poliçenin ek teminat içermesi	Korelasyon K. Sig. N	0,022 0,640 380	0,011 0,799 368	-0,031 0,491 367	-0,012 0,779 373	0,031 0,499 368
*Korelasyon 0,05 önem düzeyi (2-tailed)						
**Korelasyon 0,01 önem düzeyi (2-tailed)						

Tablo 3’de görüldüğü gibi cinsiyet ile poliçe fiyatı (-0,095,  $p<0,05$ ) arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre bayanların kasko poliçesi satın alırken poliçe fiyatının etkili olmadığı söylenebilir.

Eğitim durumu ile iklim şartları (-0,088,  $p<0,05$ ) arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre eğitim düzeyi düşük insanların araçlarını kasko yaptırırken iklim şartlarının daha etkili olduğu söylenebilir. Ancak iklim şartları ifadesi ile cinsiyet, yaş, meslek ve aylık gelir arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

Meslekler ile hizmet kalitesi (0,099,  $p<0,05$ ) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre işsiz olan insanlar için hizmet kalitesinin daha önemli olduğu söylenebilir. Ancak hizmet kalitesi ifadesi ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve aylık gelir arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

Aylık gelir düzeyi ile hasar ödeme hızı (0,110,  $p<0,05$ ) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Gelir düzeyi yüksek insanlar için hasar ödeme hızının kısa sürede olmasının kendileri için önemli olduğu söylenebilir. Ancak hasar ödeme hızı ifadesi ile cinsiyet, yaş ve eğitim durumu arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

Cinsiyet ile karşı taraf için üstlenilen teminat değeri (0,107,  $p<0,05$ ) arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre bayanlar erkeklerden karşı taraf için üstlenilen teminat değerinin daha etkili olduğu söylenebilir. Ancak poliçe fiyatı ifadesi ile yaş, eğitim durumu, meslek ve aylık gelir arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

Şirket ismi, şirket reklamları, primlerin ödeme tarihleri, çevredekilerin deneyimi, servis anlaşması olması, çok ağır bir kaza geçirmiş olmak, malvarlığını güvence altına almak, araç alırken banka kredisi kullanmış olmak, poliçede belirtilen araç değeri, poliçenin enflasyona endeksli olup olmaması, araçla ilgili bir sorun yaşama, poliçedeki

ek hizmet, poliçenin ek teminat içermesi ifadeleri ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslekler, aylık gelir arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

#### 4. Demografik Özelliklerle Araç Kasko Poliçesi Yaptırmamada veya İptal Ettirmede Etki Eden Faktörler Arasındaki İlişkiler

Katılımcıların araç kasko poliçesi yaptırmamada veya iptal ettirme ile demografik özellikler arasındaki ilişkiler incelenmiş olup Tablo 4’te gösterilmiştir.

**Tablo 4: Demografik Özelliklerle Araç Kasko Poliçesi Yaptırmamada veya İptal Ettirmede Etki Eden Faktörler Arasındaki İlişkiler**

Demografik Özellikler		Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Meslek	Aylık Gelir
Araç Kasko Poliçesi Yaptırmamada veya İptal Ettirmeye Etki Eden Faktörler						
Tamir servisi ile sorun yaşamak	Korelasyon K.Sig. N	-0,058 0,222 395	0,026 0,550 383	-0,070 0,115 383	0,060 0,173 388	0,011 0,805 383
Şirket personelinin ilgisiz davranması	Korelasyon K.Sig. N	0,004 0,936 393	-0,019 0,675 381	-0,011 0,812 380	-0,023 0,610 386	0,053 0,253 380
Acente yetkililerine kolay ulaşamamak	Korelasyon K.Sig. N	0,029 0,544 393	-0,004 0,926 381	-0,063 0,161 380	-0,027 0,537 386	0,032 0,498 380
Şirket yetkililerine kolay ulaşamamak	Korelasyon K.Sig. N	0,065 0,173 391	-0,034 0,449 379	-0,065 0,148 380	-0,025 0,569 384	0,009 0,846 378
Poliçe fiyatlarını yüksek olması	Korelasyon K.Sig. N	-0,006 0,897 397	0,024 0,591 385	-0,075 0,094 384	0,003 0,944 390	-0,004 0,939 384
Anlaşmada belirtilen vaatlerin yerine getirilmemesi	Korelasyon K.Sig. N	0,004 0,929 396	-0,015 0,731 384	-0,022 0,629 383	0,019 0,662 389	0,011 0,814 383
*Korelasyon 0,05 önem düzeyi (2- tailed)						
**Korelasyon 0,01 önem düzeyi (2-tailed)						

Tablo 4’de belirtilen araç kasko poliçesi yaptırmamada veya iptal ettirmeye etki eden faktörler ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslekler, aylık gelir gibi demografik özellikler arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

#### 5. Demografik Özelliklerle Kasko Sigorta Poliçesi Sahipliğine İlişkin İfadelerin Değerlendirilmesi

Katılımcıların kasko sigorta poliçesi sahipliğine ilişkin ifadeler ile demografik özellikler arasındaki ilişkiler incelenmiş olup Tablo 5’te gösterilmiştir.

**Tablo 5: Demografik Özelliklerle Kasko Sigorta Poliçesi Sahipliğine İlişkin İfadeler Arasındaki İlişkiler**

Kasko Sigorta Poliçesi Sahipliğine İlişkin İfadeler	Demografik Özellikler	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Meslek	Aylık Gelir
	Her araç sahibi kasko sigortası yaptırmalıdır	Korelasyon K. Sig. N	-0,075 0,099 396	0,066 0,118 384	0,046 0,278 383	0,049 0,240 389
Kasko sigortası gereksiz bir masraftır	Korelasyon K. Sig. N	0,000 0,986 397	-0,026 0,541 385	-0,099* 0,021 384	0,031 0,465 390	-0,011 0,801 384
Kasko sigortasının tam olarak ne işe yaradığını bilmiyorum	Korelasyon K. Sig. N	-0,023 0,618 381	-0,010 0,818 372	-0,092* 0,034 368	0,032 0,452 375	-0,014 0,748 368
Kaskolu araca binerken kendimi daha güvenli hissediyorum	Korelasyon K. Sig. N	0,018 0,694 390	0,018 0,672 378	0,048 0,275 377	0,008 0,852 383	0,046 0,309 377
Kasko sigortası lüks araçlarda tercih edilir	Korelasyon K. Sig. N	-0,025 0,592 395	-0,047 0,264 383	0,017 0,685 382	-0,072 0,086 388	-0,031 0,479 382
Kasko sigortasının teminatları müşterilere yeterince açıklanmaz	Korelasyon K. Sig. N	-0,002 0,963 392	-0,023 0,590 380	-0,047 0,271 379	0,008 0,841 385	0,046 0,296 379
*Korelasyon 0,05 önem düzeyi (2-tailed)						
**Korelasyon 0,01 önem düzeyi (2-tailed)						

Tablo 5’de görüldüğü gibi eğitim durumu ile kasko sigortası gereksiz bir masraftır (-0,099,  $p < 0,05$ ) arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre eğitim düzeyi düşük olan insanların kasko sigortasına ihtiyaç duymadıkları ve gereksiz bir masraf olarak gördükleri söylenebilir. Ancak kasko sigortası gereksiz bir masraftır ifadesi ile cinsiyet, yaş, meslek ve aylık gelir arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

Eğitim durumu ile kasko sigortasının tam olarak ne işe yaradığını bilmiyorum (-0,092,  $p < 0,05$ ) arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Eğitim düzeyi düşük olan insanların kasko sigortasının ne olduğunu tam olarak bilmedikleri söylenebilir. Ancak sigortasının tam olarak ne işe yaradığını bilmiyorum ifadesi ile cinsiyet, yaş, meslek ve aylık gelir arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

Her araç sahibi kasko sigortası yaptırmalıdır, kaskolu araca binerken kendimi daha güvenli hissediyorum, kasko sigortası lüks araçlarda tercih edilir, kasko sigortasının teminatları müşterilere yeterince açıklanmaz ifadeleri ile cinsiyet, yaş, eğitim durumu, meslekler, aylık gelir gibi demografik özellikler arasında anlamlı ilişkiler bulunamamıştır.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Araç sahiplerinin araç kasko sigorta poliçesi sahipliği tespit edilmiş ve poliçe sahipliğinde etkili olabilecek sosyo-ekonomik faktörler belirlenmiştir. Kasko sigorta poliçesi sahipliğinde etkili olan demografik, sosyal, ekonomik faktörler olabileceği gibi; poliçenin özellikleri ve poliçeyi satan şirketin hizmetlerinden duyulan memnuniyet de kasko sigorta poliçesi sahipliğinde etkili olmaktadır.

Katılımcıların araç kasko poliçesi alırken etki eden faktörler incelendiğinde bayanların kasko poliçesi satın alırken poliçe fiyatının etkili olmadığı görülmektedir. İklim şartlarının ise eğitim düzeyi düşük olan insanlarda araçlarını kasko yaptırmalarında etkili olduğu görülmüştür. Hizmet kalitesi ise tüm meslek sahipleri için önemli olduğu anlaşılmaktadır. Hasar ödeme hızında gelir düzeyi yüksek olan kişilerin bunun daha kısa sürede yapılması gerektiği görülmüştür.

Katılımcıların araç kasko poliçesi yaptırmamada veya iptal ettirme ile ilgili ilişkiler incelendiğinde gelir düzeyi yüksek olan insanlarda tamir servisi ile daha çok sorun yaşadıkları görülmektedir. Bunun nedeni bu insanların yoğun bir iş hareketi olduğundan ihtiyaç duyulan aracın kısa sürede tamir edilerek kendilerine teslim edilmesini istemeleri düşünülebilir. Çünkü serviste yapılması için sıra bekleyen diğer araçlarda düşünülürse aracın yapılması uzun süre alabilir.

Katılımcıların kasko sigorta poliçesi sahipliğine ilişkin ifadeler incelendiğinde eğitim düzeyi düşük olan kişilerin kasko sigortasına ihtiyaç duymadıkları görülmüştür. Kasko sigortasının tam olarak ne işe yaradığını bilmeyenler ise eğitim düzeyi düşük olan kişilerdir.

Çalışmada en çok; araç kasko poliçesi satın alırken etki eden faktörler arasında ilişki olup olmadığı, araç kasko poliçesi yaptırmamada veya iptal ettirme etki eden faktörler incelenmiştir. Bunun dışında kasko sigorta poliçesi sahipliğine ilişkin ifadeler incelenmiştir. Çalışmanın sosyolojik ve ekonomik yorumlara da ihtiyaçları vardır. Bu nedenle çalışmanın çeşitli boyutlarda da ele alınması gerekmektedir. Daha önce yapılan çalışma türlerine ek olması ve daha sonra yapılacak çalışmalar için de kaynak teşkil etmesi umulmaktadır.

### KAYNAKÇA

- Alkan, S. (2000). “Sigorta sektörü”, Türkiye Vakıflar Bankası T.A.O. Planlama ve İktisadi Araştırmalar Grup Yönetmeliği Sektör Araştırmaları Serisi,no.22. ss.1-32
- Başar, A. ve Oktay, E. (2004), “Uygulamalı İstatistik 2” Erzurum, Aktif Yayınevi, 3.Baskı, s.103.
- Daniel, W.W., (1990). “Nonparametric Statistics”, The Duxbury Advanced Series in Statistics and Decision Sciences, Publishing Company, Boston,(Tercüme:Doç.Dr.Erkan Oktay) s.199-200.
- Dickson, G.G.A; Steele, J.T., (1984). “Introduction to Insurance”, Pitman Publishing, London, s.1.
- Erdoğan, İ., (1993). “İsteğe Bağlı Sigorta Hizmetine Karşı Tutum”, Beta Yayın İstanbul. s.15.
- Eşdur, Ebru, (1998), “Özel Sigortacılık Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri”, Ankara, Hazine Müsteşarlığı Uzmanlık Tezi.
- Fergan, Oktay, (1998). “Uluslararası Motorlu Taşıt Mali Sorumluluk Sigortası (Yeşil Kart) Sisteminin Genel Yapısı ve Türkiyedeki Uygulamasının Ana Hatları”, İstanbul, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği.
- Fogiel, M., (1991), “ The Statistics Problem Solver” Research and Education Association, Piscataway, New Jersey, pp.32-54.
- Gençosmanoğlu, F.E., (2006). “Trafik Sigortası Bilgi Merkezinin Trafik Sigortasına Etkisi Üzerine Ekonometrik İnceleme”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, ss. 4-6, 67.
- Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü, (1996), “100 Soruda Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası”, Ankara, Hazine Müsteşarlığı Matbaası.
- Kabukçuoğlu, F.D., (1994). “Sigorta Sözleşmeleri”, Uzmanlık Tezi, HDTM, Ankara, s.19-31.
- Kender, R., (2011). “Türkiyede Hususi Sigorta Hukuku”, Fakülteler Matbaası, 2. Baskı, İstanbul, s. 5.
- Özdamar, K., (2001). “SPSS ile biyoistatistik”, Kaan Kitabevi Eskişehir, s.257.
- Özdemir, A., (1980). “Hayat Sigortası Teori ve Türkiye’deki Uygulama” A.Ü.SBF Yayını No.447, Ankara, s.8-9.
- Özkan, M., (1998). “Sigorta İşlemleri ve Muhasebesi”, Bilim Teknik Yayınevi, İstanbul, ss. 10-11.
- Siegel,S. ve Castellan,N.J. (1988), “Nonparametric statistics for the behavioral sciences 2. ed.” New York: McGraw-Hill

## **An Investigation of the Factors Affecting the Purchase of Comprehensive Car Insurance Policies of Vehicle Owners**

**Hakan EYGÜ**

Atatürk University

Faculty of Economic and Administrative  
Sciences, Erzurum, Turkey

[hakaneygu@atauni.edu.tr](mailto:hakaneygu@atauni.edu.tr)

**Fatih SOĞUKPINAR**

Atatürk University

Faculty of Economic and Administrative  
Sciences, Erzurum, Turkey

Comprehensive insurance is the coverage purchased by the individuals in exchange for the premiums paid for insuring their movable properties against the damages caused by either their or others' faults. Comprehensive insurance is generally rooted in the automotive sector and its applications are generally designed for this sector. Vehicle owners buy their vehicles according to their tastes using a considerable part of their savings. Purchasing of a comprehensive car insurance policy means that the purchaser is transferring the costs borne by the risks to be occurred related to his or her vehicle to the insurance company. Thus, the vehicle is insured against any costs arise in case of any damage. Traffic accidents are the major risks faced by vehicles.

This study is designed to investigate the comprehensive car insurance policy ownership ratio of vehicle owners, factors that may be affecting the ownership of such policies, opinions of policy owners on the insurance company providing the coverage and the factors affecting the decision of not purchasing comprehensive car insurance policies.

Sampling frame of this study, the research center in the district of Erzurum adult individuals. The survey data set carried out within the framework of the survey data set in this work were obtained. A more meaningful way to interpret the survey results, adults over age 18 have been included in the study. 231,739 thousand of adults over 18 years and the central district of Erzurum.

The participants "which of the following factors do you think the car when purchasing car insurance policy what is a very effective" to the question to the question with an average of 4.3005 with the highest value "service quality" is the expression. This expression, with an average of 4.2304 "for claims reimbursement rate" and with an average of 4.1769 "to agreement" the expression is followed. The participants' vehicles to be used when a bank loan, "the level of participation is the lowest value with an average of 3.4634.

The participants, "do you think the car thwart or to cancel your car insurance policy will take effect the following factors, the extent to which" to the question with an average of 4.4987 with the highest value "specified in the agreement are not fulfilled promises" is the expression. The participants "repair service to live with the problem" the level of participation is the lowest value with an average of 4.2374.

The participants, "evaluate the following statements concerning ownership of car insurance policy" to the question with an average of 3.8210 with the highest value "before boarding the vehicle insured myself feel more secure" is the expression. The participants "automobile insurance is an unnecessary spend" the level of participation is the lowest value with an average of 1.0000.

Between sex with a policy of price (-0,095,  $p<0,05$ ) there is a significant negative relationship. According to this policy when purchasing car insurance policy price of the women said to be effective. Sex and the desired value of the security for other party (0,107,  $p<0,05$ ) between has a significant relationship between the positive way. According to the importance of women's than men to be more effective against the party can be said for the assumed value of collateral.

Between educational state of with climate conditions (-0,088,  $p<0,05$ ) there is a significant negative relationship. According to low level of education of people said to be more effective in climatic conditions at time of car insurance vehicles.

Between job with the service quality (0,099,  $p<0,05$ ) there is a significant positive relationship. According to the quality of service is more important than for people who are unemployed.

Between monthly income level and damage payment rate (0,110,  $p<0,05$ ) there is a significant positive relationship. Income level is high people pay for the damage rate s hold be said that being in a short time.

Moving vehicle car insurance policy or cancel the participants thwart examined the relationship between demographic characteristics and repair service with a monthly income to live with the problem (0,011,  $p<0,05$ ) there is a significant positive relationship. According to the income level increased with repair service can be said to be effective without any problems.

The participants statements concerning ownership of car insurance insurance policy with the relationships between demographic characteristics were examined and car insurance with the level of education were an unnecessary expense (-0,099,  $p<0,05$ ). There is a significant negative relationship. Car insurance low education level of people who said they did not know exactly what it is.

As a result, this research shows that, factors affecting the relationship between the car when purchasing automobile insurance policy, whether or not the vehicle or automobile insurance policy canceled moving thwart examined the factors affecting. In addition, the wording related to automobile insurance policy ownership examined. The study also are in need of sociological and economic comments. For this reason, the study needs to be handled in a variety of sizes. Addition to the types of work to be done before and is expected to constitute a resource for subsequent studies.