

31	33
----	----

Doç. Dr.
Fehmi Yıldız

Kıvanç Bayar

Sigorta Hasar Ekspertlik Faaliyetlerinin Sigorta İşletmelerine Hasar Maliyetleri Açısından Etkileri

Doç. Dr. Fehmi YILDIZ

Trakya Üniversitesi, İİBF.

Kıvanç BAYAR

Trakya Üniversitesi, SBE.

Özet

Sigorta işletmeleri uzmanlık alanları içine giren riskleri yüklenen kuruluşlardır. Bu riskler gerçekleştiğinde telafisi çok güç olan ya da hiç mümkün olmayan ekonomik çöküntülere ve kayıplara neden olmaktadır. Sigorta işletmeleri için ödenen tazminatlar sigorta şirketlerinin en büyük maliyet kalemini oluşturmakta, aynı zamanda şirketlerin finansman yapılarını da etkilemektedir. Risklerin gerçekleşmesi ile oluşan hasarlar ekonomik kayıplara neden olmakta, sigorta işletmelerinin fon yaratma ve ekonomik kayıpları en kısa sürede yerine koyması sonucunda gerçekleşen risklerin ülke ekonomisine etkileri azalmaktadır. Sigorta eksperleri hasar maliyetlerinin minimize edilmesi konusunda yoğun mesai harcamakta, sektörde etkin rol oynamaktadırlar. Kayıpların azaltılması ve sigortalıların ekonomik yüklerinin giderilmesi ile kaybedilen işgücü, sermaye diğer kaynaklar ekonomiye kazandırılarak gelir dağılımı kısmen de olsa düzeltilebilmektedir.

Anahtar Sözcükler: Sigorta, hasar, sigorta eksperisi, maliyet, risk.

JEL Sınıflandırması: D24,G22,M11.

Abstract (Effects of Damage Insurance Expertise Activities on Insurance Companies in Terms of Damage Costs)

Insurance companies are firms that undertake the risks within their profession. Once these risks come true, they will lead to economical depositions and loses of which compensation is hard or impossible. Compensations paid for insurance companies are the biggest cost item for companies, and at the same time can effect the financial structures of firms. Damages occurring with realization of risks cause economical losses. The affects of realized risks to the economy decrease with insurance companies' creations of funds and compensations within the shortest period. Insurance experts have an active role by spending overtime works about minimizing damage costs. Income distribution could be fixed -even partially- by regaing the lost labor force, capital and other sources to the economy with increasing the losses and defecting the economic burdens.

Key Words: Insurance, damage, insurance expert, cost, risk.

JEL Classification: D24,G22,M11.

1. Giriş

Sigorta, Latince “güvence” anlamına gelen “sicurta” kelimesinden gelir. Rizikolara karşı kişinin güvenlik gereksinimi duymasının bir sonucudur. Kişi var olduğu sürece, kendini tehdit eden rizikolara karşı kendini koruma zorunluluğu hissedecektir (Güvel ve Güvel, 2004, s. 23). T.T.K.’nun 1263. maddesi sigortayı; “Sigorta bir akittir ki, bununla sigortacı bir prim karşılığında diğer bir kimsenin para ile ölçülebilir bir menfaatini halele uğratan bir tehlikenin meydana gelmesi halinde tazminat vermeyi yahut bir veya birkaç kimsenin hayat müddetleri sebebiyle veya hayatlarında meydana gelen belli bir takım hadiseler dolayısı ile bir para ödeme-yi veya sair edalarda bulunmayı üzerine alır.” şeklinde tanımlamıştır (T.T.K. Madde: 1263).

Sigortanın tanımından hareketle sigortanın bazı unsurlarına değinilecek olursa; öncelikle sigortalanacak bir menfaatin mevcudiyeti gerekmektedir. Rizikonun ileride ortaya çıkma ihtimali olmalıdır. Bu tehlikenin ileride doğması karşılığında da sigortalının bir prim vermesi icap etmektedir. Sonuç olarak da rizikonun tahakkuku halinde, sigortacı bir tazminat ödemeyi taahhüt etmektedir (Acinan, 1998, s. 21).

2. Sigortanın Çeşitleri

Sigortanın çeşitleri kısaca aşağıdaki gibi açıklanabilir.

Yangın sigortası; sigorta sözleşmesinde belirlenen rizikolara karşı yapılan bir sigorta dalıdır. Yangının klasik bağlamında ilk akla gelen yangın olayı ise de günümüzde patlama ve yıldırım da yangın sigortası rizikolarının esasını teşkil etmektedir (Memiş, 2001, s. 23). Tekne-nakliyat sigortaları, geniş ölçüde ticaret ve bilhassa deniz ticareti ile yakından ilgilidir. Bu

itibarla da bu yöndeki gelişmelere paralel olarak nakliyat sigortaları da büyük aşamalar kaydetmiştir. Dolayısıyla da ticaret ve denizcilikte ileri olan milletler bu sigortacılık dalında da ileri gitmişlerdir (Nomer, 1977, s. 66-67).

Kaza sigortaları da yaygın bir sigorta türüdür. Ferdi Kaza Poliçesi Genel Şartlarının 2. maddesinde kaza, “Ani ve harici bir hadisenin tesiriyle sigortalının iradesi dışında ölmesi veya cismani bir arızaya maruz kalması.” diye ifade edilmektedir. Kaza sigortaları, oto kaza sigortaları ve oto dışı kaza sigortaları olarak ikiye ayrılmaktadır (Acinan, 1998, s. 78). Mühendislik sigortaları, kazan ve benzeri tesisat ile makine parkının infilak ve kırılmasından ileri gelen hasarları temin eder. Ülkemizde diğer sigorta branşlarına göre en yeni branş olarak karşımıza çıkan bu branş, inşaat sigortaları, montaj sigortaları, elektronik cihaz sigortaları ve makine kırılması sigortası olmak üzere dört ana gruba ayrılmaktadır.

Tarım sigortaları branşındaki poliçe türleri de dolu sigortası, hayvan hayat sigortası ve kümes hayvanlarının sigortası şeklinde sıralanabilir.

3. Ekspertiz ve Ekspertiz

Sigorta edilen risklerin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan kayıp ve hasarların miktarını, nedenlerini ve niteliklerini belirleyerek mutabakatlı (uzlaşmalı) kıymet, ön ekspertiz ve gözetim gibi işlemleri meslek haline getiren kişilere sigorta eksperti denir (Güvel ve Güvel, 2004, s. 177). Sigorta eksperliği mesleği bağımsızlık unsuru içerir, sigortalının ve sigorta şirketlerinin ortak menfaatini koruma anlayışı ile hareket edilir. Sigorta eksperinin ekspertiz faaliyeti neticesinde tayin olunan hasar rakamı katidir, pazarlık ve

maddi hesap hatası bulunmadıkça keyfi indirimlere tabi tutulamaz (Tekand, 1976, s. 10-11).

Sigorta şirketleri, hasar işlemlerini kendileri yürütürler. Ancak, geniş kapsamlı, teknik bilgi ve kalifikasyon gerektiren hasarlarda, bu konuda eğitimi ve deneyimi ile kendini kanıtlamış eksperlere görev verir ve sonuçlandırılmasını isterler. Eksperler, daha çok sahada tecrübelidirler. Buna ilave olarak, sigortacılık ve kendi iş alanlarındaki tam bilgi donanımı ile hem sigorta şirketlerine, hem de poliçe sahibine onarım, hasarlı malın yerine yenisini koyma veya ödenecek tazminat bedelini belirleme teknikleri konusunda tavsiyeler verebilir ve yönlendirebilir (Gülcemal, 1998, s. 22).

Önemli görev ve yetkileri şahsında birleştiren bir eksperde, yaptığı işin önemi doğrultusunda birtakım kişisel vasıf ve meziyetleri aramak ve bunları teknik bilgi ve tecrübeleri ile birleştirmelerini beklemek, tartışmasız bir gerçektir. Bir sigorta eksperinde bulunması gereken vasıf ve meziyetlerin en önemlileri dürüstlük, kültür, temsil kabiliyeti, ikna yönü kuvvetli olma, sabırlı ve sempatik olma, sonuç alma adamı olabilme, sezgi kabiliyeti ve devamlı hazır olma şeklinde sıralanabilir (Gülcemal, 1998, s. 35-39).

4. Sigorta Hasar Eksperlik Faaliyetlerinin Sigorta İşletmelerine Hasar Maliyetleri Açısından Etkilerinin Değerlendirilmesine İlişkin Bir Araştırma

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Türkiye’de sigorta hasar eksperlik faaliyetlerinin sigorta işletmelerine hasar maliyetleri açısından etkilerinin değerlendirilmesini ortaya koymaktır. Türkiye’de sigortacılık sektörünün gelişimi ve buna paralel olarak gün geçtikçe devreye giren yeni uygulamala-

rın, sigorta hasar eksperleri ile sigorta şirketleri arasındaki ilişkiyi nasıl etkilediğini, sigorta eksperlik faaliyeti ve sigorta şirketlerinin hasar maliyetleri arasında nasıl bir bağlantı olduğunu, bu bağlantının hasar maliyetlerini etkileme derecesini ve mevcut durumu göstermektedir.

4.2. Araştırma Modeli

Bu araştırma, anket ve birincil verilere dayalı araştırmalar ile literatür araştırmasına göre şekillenmiştir. Anketler; e-posta, faks ve yüz yüze görüşme yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Anket, sigorta şirketlerinin hasar departmanlarına, sigorta acentelerine, sigorta eksperlerine uygulanmıştır.

Yapılan bu araştırmanın amaçları doğrultusunda tanımlayıcı araştırma yürütülmüştür. Araştırmanın temel unsurlarının anlaşılması için konu ile kavramlar açıklanmaya çalışılmış ve sigorta sektöründe faaliyet gösteren sigorta hasar eksperlerinin sigorta işletmelerine hasar maliyetleri açısından etkileri ortaya konmaya çalışılmıştır. Bununla birlikte sigorta eksperleri ve sigorta şirketlerinin hasar departmanlarında faaliyet gösteren anket katılımcılarının araştırmaya ilgileri çekilerek, katılımları sağlanmaya çalışılmıştır.

4.3. Evren ve Örneklem

Araştırma, Türkiye’de sigortacılık faaliyeti yürüten kuruluşları kapsamaktadır. Bu kuruluşlar sigorta şirketleri, sigorta acenteleri, prodüktörler, brokerler ve sigorta eksperlerinden oluşmaktadır.

4.4. Veriler ve Toplanması

Anket uygulaması yapabilmek için, sigorta şirketleri ile görüşülmüş, sigorta şirketlerinin web siteleri üzerinden sigorta acentelerinin mail adreslerine ulaşılmış, sigorta eksperleri levhasında kayıtlı bulunan mail adresleri derlenerek elektronik

posta grubu hazırlanmış, yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Ankete toplam 50 adet katılımcıdan yanıt alınmıştır.

Anket formu hazırlanırken birçok, kitap, anket çalışması, dergi incelenerek anket sorularının olabilecek ve var olan sorunları ortaya koyabilecek biçimde oluşturulması amaçlanmıştır.

4.5. Verilerin Çözümü ve Yorumlanması:

Türkiye’de sigorta hasar eksperlik faaliyetlerinin sigorta işletmelerine hasar maliyetleri açısından etkilerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan çalışmada, ankete dayalı elde edilen veriler değerlendirilerek, tablolar halinde aşağıda sunulularak yorumlanmıştır.

dirilmesi amacıyla yapılan çalışmada, ankete dayalı elde edilen veriler değerlendirilerek, tablolar halinde aşağıda sunulularak yorumlanmıştır.

4.6. Bulgular ve Yorum:

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, aşağıda tablolar ve grafikler halinde özetlenmiştir.

- Kişisel Bilgiler:

Araştırma sonucunda kişisel bilgilere ilişkin olarak elde edilen bulgular, aşağıda tablolar ve grafikler halinde özetlenmiştir.

Tablo 1: Sektör Mensuplarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kadın	21	42,0
Erkek	29	58,0
Toplam	50	100

Tablo 1’e göre, araştırmaya katılan sigorta sektör mensuplarının cinsiyetleri açısından dağılımlarına bakıldığında % 42’sinin kadın, % 58’inin ise erkek olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Sektör Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaşlar	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
18-29	18	36,0
30-39	12	24,0
40-49	8	16,0
50 ve üzeri	12	24,0
Toplam	50	100,0

Tablo 2’ye göre, araştırmaya katılan sigorta sektör mensuplarının yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde % 24’ü 50 yaş ve üzerinde olup, en genç yaşa sahip (18-29) sigorta sektör mensubu oranı % 36’dır. Sigorta sektör mensuplarının % 24’ü (30-39) yaşları, % 16’sı ise 40-49 yaşları arasındadır.

Tablo 3: Sektör Mensuplarının Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

Eğitim Düzeyi	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Lise ve Dengi Okul	18	36,0
İki Yıllık Yüksekokul	7	14,0
Dört Yıllık Yüksekokul, Fakülte ve Üzeri	25	50,0
Toplam	50	100,0

Tablo 3'e göre, sigorta sektör mensuplarının eğitim düzeylerine göre dağılımı incelendiğinde, % 36'sının lise ve dengi okul, % 14'ünün iki yıllık yüksekokul, % 50'sinin ise dört yıllık yüksekokul, fakülte ve üzeri eğitime sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 4: Ankete Katılan Sigorta Şirketleri, Sigorta Acenteleri ve Sigorta Ekspertlerinin Mesleki Unvanlara Göre Dağılımı

Mesleki Unvanlar	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Sigorta Eksperti	17	34,0
Hasar Dosya Sorumlusu	9	18,0
Hasar Müdürü	1	2,0
Sigorta Acentesi	23	46,0
Toplam	50	100,0

Tablo 4'e göre, araştırmaya katılan 50 sigorta sektörü mensubundan % 46'sı sigorta acentesi, % 34'ü sigorta eksperti, % 18'i hasar dosya sorumlusu, % 2'si ise hasar müdürü unvanına sahiptir.

Tablo 5: Sektör Mensuplarının Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı

Yıllar	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
1-5 Yıl	17	34,0
6-10 Yıl	11	22,0
11-15 Yıl	5	10,0
16 Yıl ve Üzeri	17	34,0
Toplam	50	100,0

Tablo 5'e göre, sigorta sektör mensuplarının % 34'ü 16 yıl ve üzeri, % 34'ü 1-5 yıl, % 22'si 6-10 yıl, % 10'u ise 10-15 yıl mesleki deneyime sahip meslek mensubudur.

- Sigorta Ekspertlik Faaliyetlerinin Sigorta İşletmelerine Mali Açından Etkilerinin Değerlendirilmesi:

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, aşağıda tablolar halinde özetlenmektedir.

Tablo 6: "Sigorta Şirketleri ve Sigortalıların Ekspert Üzerinde Yaptırım Gücü Çok Fazladır" Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	5	10,0
Katılıyorum	11	22,0
Kararsızım	8	16,0
Katılmıyorum	16	32,0
Kesinlikle Katılmıyorum	10	20,0
Toplam	50	100,0

Tablo 6'ya göre, "Sigorta şirketleri ve sigortalıların eksper üzerinde yaptırım gücü çok fazladır" görüşüne, sigorta sektörü mensuplarının % 32'si katılmamakta, % 22'si katılmakta, % 20'si kesinlikle katılmamakta, %16'sı kararsız kalmakta, % 10'u ise kesinlikle katılmaktadır.

Tablo 7: "Sigorta Eksperi Hasar Maliyetlerinin Kontrolünü Sağlamaktadır" Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	22	44,0
Katılıyorum	22	44,0
Kararsızım	2	4,0
Katılmıyorum	4	8,0
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0,0
Toplam	50	100,0

Tablo 7'ye göre, "Sigorta eksperleri hasar maliyetlerinin kontrolünü sağlamaktadır" görüşüne, sigorta sektörü mensuplarının % 44'ü katılmakta, % 44'ü kesinlikle katılmakta, % 8'i katılmamakta, % 4'ü kararsız kalmakta olup, kesinlikle katılmayan yanıtlayıcı bulunmamaktadır.

Tablo 8: "Sigorta Şirketleri İçin Hasar Maliyetleri Açısından Sigorta Eksperi Vazgeçilmez Bir Unsurdur" Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	27	54,0
Katılıyorum	18	36,0
Kararsızım	3	6,0
Katılmıyorum	2	4,0
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0,0
Toplam	50	100,0

Tablo 8'e göre, "Sigorta şirketleri için hasar maliyetleri açısından sigorta eksperleri vazgeçilmez bir unsurdur" görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 54'ü kesinlikle katılmakta, % 36'sı katılmakta, % 4'ü katılmamakta, % 6'sı kararsız kalmakta olup, kesinlikle katılmayan yanıtlayıcı bulunmamaktadır.

Tablo 9: “Sigorta Eksperi Hasar Sonrası Mutlaka Görevlendirilmelidir” Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	26	52,0
Katılıyorum	20	40,0
Kararsızım	0	0,0
Katılmıyorum	3	6,0
Kesinlikle Katılmıyorum	1	2,0
Toplam	50	100,0

Tablo 9’a göre, “Sigorta eksperi hasar sonrası mutlaka görevlendirilmelidir” görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 52’si kesinlikle katılmakta, % 40’ı katılmakta, % 6’sı katılmamakta, % 2’si kesinlikle katılmamakta olup, kararsız olan yanıtlayıcı bulunmamaktadır.

Tablo 10: “Sigorta Eksperi Muallak Hasar Tespit ve Muallak Hasar Karşılığı Hesabı Ayrılması İçin En Doğru ve Etkili Bilgiyi Verir” Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	25	50,0
Katılıyorum	20	40,0
Kararsızım	4	8,0
Katılmıyorum	1	2,0
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0,0
Toplam	50	100,0

Tablo 10’a göre, “Sigorta eksperi muallak hasar tespit ve muallak hasar karşılığı hesabı ayrılması için en doğru ve etkili bilgiyi verir” görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 50’si kesinlikle katılmakta, % 40’ı katılmakta, % 8’i kararsız kalmakta, % 2’si katılmamakta olup, kesinlikle katılmayan yanıtlayıcı bulunmamaktadır.

Tablo 11: “Sigorta Eksperlerinin Sağladığı Mali Fayda Her Zaman Net Olarak Ortaya Çıkmaz” Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	6	12,0
Katılıyorum	23	46,0
Kararsızım	10	20,0
Katılmıyorum	10	20,0
Kesinlikle Katılmıyorum	1	2,0
Toplam	50	100,0

Tablo 11'e göre, "Sigorta eksperlerinin sağladığı mali fayda her zaman net olarak ortaya çıkmaz" görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 46'sı katılmakta, % 20'si kararsız kalmakta, % 20'si katılmamakta, % 12'si kesinlikle katılmakta olup, % 2'si ise kesinlikle katılmamaktadır.

Tablo 12: "Sigorta Eksperlerinin Hasar Maliyetlerini Düşürme Gibi Bir Görevi Yoktur" Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	17	34,0
Katılıyorum	12	24,0
Kararsızım	4	8,0
Katılmıyorum	12	24,0
Kesinlikle Katılmıyorum	5	10,0
Toplam	50	100,0

Tablo 12'ye göre, "Sigorta eksperlerinin hasar maliyetlerini düşürme gibi bir görevi yoktur" görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 34'ü kesinlikle katılmakta, % 24'ü katılmakta, % 24'ü katılmamakta, % 10'u kesinlikle katılmamakta olup, % 8'i ise kararsız olduğunu belirtmiştir.

Tablo 13: "Sigorta Eksperi Sigorta Dolandırıcılığı ve Sigorta Şirketlerine Karşı Doğabilecek Kötü Niyetli Hareketleri Engeller" Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	28	56,0
Katılıyorum	18	36,0
Kararsızım	3	6,0
Katılmıyorum	1	2,0
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0,0
Toplam	50	100,0

Tablo 13'e göre, "Sigorta eksperleri sigorta dolandırıcılığı ve sigorta şirketlerine karşı doğabilecek kötü niyetli hareketleri engeller" görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 56'sı kesinlikle katılmakta, % 36'sı katılmakta, % 6'sı kararsız kalmakta, % 2'si katılmamakta olup, kesinlikle katılmayan yanıtlayıcı bulunmamaktadır.

Tablo 14: “Sigorta Ekspert Raporu, Hasar İnceleme Süresinin Kısalması Açısından Olumlu Bir Katkı Sağlar” Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	29	58,0
Katılıyorum	14	28,0
Kararsızım	5	10,0
Katılmıyorum	2	4,0
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0,0
Toplam	50	100,0

Tablo 14’e göre, “Sigorta ekspert raporu, hasar inceleme süresinin kısalması açısından olumlu bir katkı sağlar” görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 58’i kesinlikle katılmakta, % 28’i katılmakta, % 10’u kararsız kalmakta, % 4’ü katılmamakta olup, kesinlikle katılmayan yanıtlayıcı bulunmamaktadır.

Tablo 15: “Sigorta Ekspert Raporu Hasar Dosyasının Etkin Zaman Aralığında Hatasız Sonuçlanmasında Fayda Yaratmaktadır” Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	28	56,0
Katılıyorum	22	44,0
Kararsızım	0	0,0
Katılmıyorum	0	0,0
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0,0
Toplam	50	100,0

Tablo 15’e göre, “Sigorta ekspert raporu hasar dosyasının etkin zaman aralığında hatasız sonuçlanmasında fayda yaratmaktadır” görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 56’sı kesinlikle katılmakta, %44’ü katılmakta olup, kararsız olan, katılmayan ve kesinlikle katılmayan yanıtlayıcı bulunmamaktadır.

Tablo 16: “Sigorta Hasar Ekspertizi ve Ekspertiz Raporu Olmadan da Hasar Dosyaları Sağlıklı Sonuçlanabilmektedir” Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	2	4,0
Katılıyorum	5	10,0
Kararsızım	5	10,0
Katılmıyorum	21	42,0
Kesinlikle Katılmıyorum	17	34,0
Toplam	50	100,0

Tablo 16'ya göre, "Sigorta hasar ekspertizi ve ekspertiz raporu olmadan da hasar dosyaları sağlıklı sonuçlanabilmektedir" görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 42'si katılmamakta, % 34'ü kesinlikle katılmamakta, % 10'u kararsız kalmakta, % 10'u katılmakta olup, % 4'ü ise kesinlikle katılmaktadır.

Tablo 17: "Sigorta Şirketleri Hasar Maliyetlerini Düşürmek İçin Sigorta Eksperti Görevlendirir" Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	11	22,0
Katılıyorum	15	30,0
Kararsızım	5	10,0
Katılmıyorum	13	26,0
Kesinlikle Katılmıyorum	6	12,0
Toplam	50	100,0

Tablo 17'ye göre, "Sigorta şirketleri hasar maliyetlerini düşürmek için sigorta eksperti görevlendirir" görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 30'u katılmakta, % 26'sı katılmamakta, % 22'si kesinlikle katılmakta, % 12'si kesinlikle katılmamakta olup, % 10'u ise kararsız olduğunu belirtmiştir.

Tablo 18: "Sigorta Ekspertleri Hasar Maliyetlerine Ek Yükler Getirmektedir" Görüşüne Katılanların Dağılımı

Görüşler	Toplam İçindeki Adet	Yüzdeler (%)
Kesinlikle Katılıyorum	2	4,0
Katılıyorum	1	2,0
Kararsızım	5	10,0
Katılmıyorum	21	42,0
Kesinlikle Katılmıyorum	21	42,0
Toplam	50	100,0

Tablo 18'e göre, "Sigorta eksperleri hasar maliyetlerine ek yükler getirmektedir" görüşüne, sigorta sektör mensuplarının % 42'si katılmamakta, % 42'si kesinlikle katılmamakta, % 10'u kararsız kalmakta, % 4'ü kesinlikle katılmakta olup, % 2'si ise katılmaktadır.

5. Sonuç

Sigorta sektör mensuplarının genel görüşüne göre, sigorta eksperti, sigorta şirketleri açısından vazgeçilmez bir unsur-

dur. Sigorta eksperleri, hasar dosyalarının düzenlenip değerlendirilmesini, etkin zaman aralığında, sağlıklı ve düşük maliyetle, sigorta şirketlerine ek yükler getirmediği sonuçlandırabilmektedirler.

Ayrıca hasar eksperleri, görünmeyen maliyet kalemlerinin minimize edilmesinde de rol oynamaktadırlar.

Sigorta ekspertiz ücretlerinin azaltılması amacıyla sigorta şirketlerinin uygulayacakları düşük ücret politikaları, sigorta eksperlerini daha fazla hasar dosyasına

bakmak zorunda bırakarak birim maliyetlerini düşürme arayışına sürükleyebilecektir. Bunun sonucunda da, sigorta eksperleri hasar dosya inceleme sürelerini kısaltmak zorunda kalabilecek ve iş yükü nedeniyle hasar dosyalarının dikkatli incelenememesi sonucu ortaya çıkacaktır.

Sigorta şirketlerinin eksper seçimi, görevlendirilmesi, sigorta eksper ücretlerinin değerlendirilmesi ve ödenmesi konularında sistemli çalışmaları durumunda, sigorta eksperleri için istikrarlı bir çalışma ortamı sağlanamayacaktır. Sigorta eksperleri için en önemli sorunların, sigorta şirketlerinden iş alamama, talep ettiği ücreti alamama, sigorta şirketlerindeki inisiyatif sahiplerinin kişisel tercihleri, sigorta eksperine iş verilip verilemeyeceğinin kişisel kararlara bağlı olması biçiminde sıralana-

bilir. Sigorta eksperlerine sektör destek vermeli, sigorta eksperleri etkin bir örgütlenmeye kavuşmalıdırlar. Sigorta şirketleri, diğer sektör kurumları, sigorta eksperliği kurumuna gerekli destek ve yatırımı yapmalıdırlar.

Kaynakça

- Acınan, H. (1998). Sigortaya Giriş. Can Matbaası. İstanbul.
- Gülcemal, E. (1998). Sigorta Hasar Ekspertliğinin Sigorta Sektöründeki Yeri ve Önemi. Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Güvel, E. ve Güvel, A. (2004). Sigortacılık. Seçkin Basım Yayım. Ankara.
- Memiş, T. (2001). Yangın Sigortasında Riziko. Seçkin Basım Yayım. Ankara.
- Nomer, C. (1977). Sigortanın Genel Prensipleri ve Reasürans. Çeltüt Matbaacılık. İstanbul.
- Tekand D. (1976). Dolu Sigortasında Hasar ve Ekspertiz. Mars Matbaası. Ankara.
- T.T.K.

AB Üyesi Ülkeleri ve Türkiye'de Telefon Görüşmelerine Uygulanan Vergi ve Diğer Mali Yükümlülükler

Ülke	Oran	Ülke	Oran	Ülke	Oran
Belçika	21	İrlanda	21	Avusturya	20
Bulgaristan	20	İtalya	20	Polonya	22
Çek.Cum.	19	Kıbrıs	15	Portekiz	21
Danimarka	25	Litvanya	18	Romanya	19
Almanya	19	Letonya	18	Slovenya	20
Estonya	18	Lüksemburg	15	Slovakya	19
Yunanistan	19	Macaristan	20	Finlandiya	22
İspanya	16	Malta	18	İsveç	25
Fransa	19,6	Hollanda	19	İngiltere	17,5
				TÜRKİYE	34-60
				AB 27 ORT.	19,49

Kaynak: AB Komisyonu, Vergi ve Gümrükler Gen. Müd., 2010
Kaynak: Hürriyet Gazetesi, 20.09.2010

Yıl	Kredi Kartı Borcunu Ödeyemeyen Kişi Sayısı	Ferdi Kredi Borcunu Ödeyemeyen Kişi Sayısı
2005	35.131	3.169
2006	107.270	12.056
2007	128.262	30.405
2008	317.416	138.044
2009	533.119	342.497
2010 (7.ay)	355.252	199.453
Toplam	1.456.180	725.624

Kaynak: Sözcü Gazetesi, 30.09.2010