

BSAD

ISSN: 1309-1859

Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi

Journal of Banking and Insurance Review

Sayı 15 (Aralık 2021)



Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu

Telif Hakkı © Ankara Üniversitesi

BSAD

ISSN: 1309-1859

Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi hakemli bir dergidir.

Journal of Banking and Insurance Review

Sayı 15, Aralık 2021

Yayın aralığı (periyod): 6 ayda bir

Yayın tarihi: 13 Aralık 2021

Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu

Telif Hakkı ©Ankara Üniversitesi

ISSN: 1309-1859

<http://dergipark.gov.tr/bsad>

E-posta : editor.bsad@gmail.com

basaran@ankara.edu.tr

BSAD

Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi

Journal of Banking and Insurance Review

Sayı 15, Aralık 2021

Yayın Sahibinin Adı: Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu adına Prof. Dr. Harun BAYRAKTAR

Baş Editör: Asuman TURANBOY, Prof. Dr. (Ankara Üniversitesi)

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü: Sabri Serkan KIZILSU, Öğr. Gör. (Ankara Üniversitesi)

Yayın İdare Merkezi Adresi: Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu Milli Egemenlik Cad. No:226 06730 Beypazarı/Ankara e-posta: editor.bsad@gmail.com

Yayın İdare Merkezi Telefonu: 0 312 763 30 22 Belgeç: 0 312 763 30 20

Yayın Türü: Süreli dergi

Elektronik Yayın Türü: http (Kısıtsız tam açık erişim)

Yayın Sıklığı: 6 ayda bir

Yayın Dilleri: Türkçe, İngilizce

Editör Yardımcıları/Editör Kurulu

Asuman TURANBOY, Prof. Dr. (Ankara Üniversitesi)

Ali BAŞARAN, Dr. Öğr. Üyesi (Karabük Üniversitesi)

İlker ÖZDEMİR, Doç. Dr. (Çukurova Üniversitesi)

Murat ÖZBOLAT, Okt. (Ankara Üniversitesi)

Mustafa Cumhur AKBULUT, Öğr. Gör. Dr. (Ankara Üniversitesi)

Baş Editör ve Editör Kurulu Üyesi

Editör Yardımcısı ve Editör Kurulu Üyesi

Editör Yardımcısı ve Editör Kurulu Üyesi

Editör Yardımcısı ve Editör Kurulu Üyesi

Editör Yardımcısı ve Editör Kurulu Üyesi

Editör Kurulu Üyesi

Editör Kurulu Üyesi

Mehmed GANİC, Doç. Dr. (Uluslararası Saraybosna Üniversitesi)

Senad BUSATLİC, Doç. Dr. (Uluslararası Saraybosna Üniversitesi)

Yayın Kurulu Üyeleri

Prof. Dr. Asuman TURANBOY

Prof. Dr. Alper ÖZER

Prof. Dr. Çınar ÖZEN

Prof. Dr. Korkut ÖZKORKUT

Dr. Öğr. Üyesi Mükerrerem Bahar BAŞKIR

Danışma Kurulu Üyeleri

Çiğdem TOPÇU GÜLÖKSÜZ, Dr. Öğr. Üyesi (Ankara Bilim Üniversitesi)

Erişah ARICAN, Prof. Dr. (Marmara Üniversitesi)

İlkay SAVCI, Prof. Dr. (Ankara Üniversitesi)

Güler ARAS, Prof. Dr. (Yıldız Teknik Üniversitesi)

Halis Yunus ERSÖZ, Prof. Dr. (İstanbul Üniversitesi)

Halit Targan ÜNAL, Prof. Dr. (Doğuş Üniversitesi)

Mehmet Baha KARAN, Prof. Dr. (Hacettepe Üniversitesi)

Metin Kamil ERCAN, Prof. Dr. (Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi)

Mithat Zeki DİNÇER, Prof. Dr. (İstanbul Üniversitesi)

Mehmet Fatih TAYFUR, Prof. Dr. (Orta Doğu Teknik Üniversitesi)

Mustafa ÇAKIR, Doç. Dr. Öğr. Üyesi (Kocaeli Üniversitesi)

Nail ÖZTAŞ, Prof. Dr. (Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi)

Pelin TOKTAŞ, Öğr. Gör. Dr. (Başkent Üniversitesi)

Rauf ARIKAN, Prof. Dr. (Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi)

Ankara Üniversitesi Beypazarı MYO Telif Hakkı ©Ankara Üniversitesi ISSN: 1309-1859

<http://dergipark.gov.tr/bsad>

E-posta: editor.bsad@gmail.com

basaran@ankara.edu.tr

Odak ve Kapsam

BSAD yılda iki kez, elektronik ortamda yayınlanmaktadır. Türkçe ve İngilizce dillerinde makale kabul edilmektedir. Yayınlanacak makaleler Türkiye'de ve Dünya'da bankacılık ve sigortacılık sahasını konu edinir. Anılan sahada kuram ve uygulamalar ile kitap tanıtımları yayınlanır. Ayrıca ikincil olarak ilgili kişiler, yayın ve editörler kurulunca, mutabakatla 10 Mayıs 2017 tarihinde bankacılık ve sigortacılık sahası ile dolaylı alakalı konuların da (altın, altın hesapları, altın piyasası, döviz, döviz hesapları, döviz piyasası, kur hareketleri, faiz oranları, bankaların iştirakleri, sermaye piyasası, bankaların ve sigorta şirketlerinin aktif ve pasifini oluşturan kalemler, merkez bankalarının bilanço kalemleri ile ödemeler bilançosu kalemleri) gerek ve uygun görülürse değerlendirmeye alınması kararlaştırılmıştır. Anılan öncelikli saha ve dolaylı alakalı konularda kuram ve uygulamalar ile kitap tanıtımları yayımlanır. Dergi özel sayı da çıkartabilir.

Taranan indeksler ya da veri tabanları ya da keşif araçları: Ankara Üniversitesi Dergiler Veritabanı, Google Akademik, SOBİAD Sosyal Bilimler Atıf Dizini, EBSCO Business Source Complete <https://www.ebscohost.com/titleLists/bth-journals.xls>

Erişilen atıf bağlantı hizmeti: Crossref

Başvuru süreci devam eden indeksler ya da veri tabanlar ya da açık erişim platformları: TÜBİTAK ULAKBİM CABİM-Cahit Arf Bilgi Merkezi TR Dizin, Arastirmax, Proquest Open Academic Journal Index Directory of Open Access Journals (DOAJ)

Yazım Kuralları

BSAD'nin hedeflediği dizinlerin istediği güncel ölçütlere göre yazılar kabul ya da reddedilmektedir.

Öncelikle yazı önerinizi iletmeden önce güncel Dergi Değerlendirme Kriterlerinde (2021 için bkz. <https://trdizin.gov.tr/kriterler/>) belirtilen ölçütleri karşıladığından emin olunuz.

Makalenizi aşağıdaki bağlantıdan bilgisayarınıza indireceğiniz şablona göre düzenleyiniz.

https://www.dropbox.com/s/uoiqm4litihoxtz/sablon_ornek_04122017.docx?dl=0

Kurgu

Makale yazımında aşağıdaki aşamaları, kurguyu mümkün olduğunca tercih ediniz.

Öz

Abstract

GİRİŞ

1. İLGİLİ ÇALIŞMALAR

2. YÖNTEM

2.1. Çalışmanın amacı

2.2. Veri toplama

2.3. Geçerlik ve güvenilirlik

3. BULGULAR

3.1.

3.2.

SONUÇ VE TARTIŐMA

Kaynaklar

Ek/Ekler

Yazar adlarının silinmesi

Başvuruların bağımsız değerlendirilmesi, yazar ve hakem kimliklerinin birbirlerine bildirilmemesi için gayret gösterilmektedir. Bu amaçla açık dergi sistemine (ADS/OJS) dosya gönderen yazarın metin ve dosyalar ile ilgili aşağıdaki noktalara dikkat etmeleri gerekir.

Yazarlar metinde adları ve kurumları geçen yerleri silmelidirler. Sayfa altı notları vb. yan metinler dâhil olmak üzere.

Microsoft Word belgeleri saklanır iken dosya bilgileri içine kişisel bilgiler de yazılır. Bu nedenle ya bu kişisel bilgiler belge özelliklerinden bulunup silinmelidir. <https://support.microsoft.com/tr-tr/office/video-dosyalardan-ki%C5%9Fisel-verileri-kald%C4%B1rma-17b30a75-206f-44e0-9de3-afeedbf6bfa1> adresinden faydalanabilirsiniz.

PDF dosyalarda da kişisel bilgiler silinmelidir.

Atıflar ve Kaynakça

İlke olarak Chicago 15th edisyon (Word>Başvurular>Stil:Chicago) ve üzeri tercihen The Chicago Manual of Style 17th düzenlenmelidir. 17th edisyon için <https://www.mendeley.com> adresinden ücretsiz kayıt açmanız tavsiye edilir.

Diğer kurullar

Yazı önerinizi geri çekme hakkınızı kullanırken etik ilkelere aykırı hareket etmeyiniz. Örneğin yazınızın hakem değerlendirme süreçleri tamamlandıktan sonra geri çekilmesi BSAD hakem ve editörlerinin BSAD açısından emeklerinin zayi olmasına yol açacağını unutmayınız. https://ulakbim.tubitak.gov.tr/sites/images/Ulakbim/canan_uluoglu-bir_makalenin_etik_yonden_degerlendirilmesi.pdf adresi yararlı olabilir.

Diğer kurullar için bir önceki sayıda yayınlanan eserlere bakılabilir. Bir tereddüt durumunda editor.bsad@gmail.com adresine e-posta yazabilirsiniz.

Dizgi, sayfa düzeni, sayfa numaraları verme aşamasında (mizanpaj) oluşacak hatalar için yazar/yazarlardan ancak bir sonraki sayının yayınına kadar yazılı değişiklik talebi gelmesi halinde bir sonraki sayıda düzeltme gerekli görülürse düzeltme yayınlanır.

Önerilen yazılar 6.000 kelimeyi geçmesi durumunda yazardan 6.000 kelimeye indirmesi istenebilir.

Dergide yayınlanan tüm yazıların ilmi ve fikri, etik sorumluluğu yazarına/yazarlarına aittir.

Makale sonuna yazar, yazı ve hakem bilgileri eklenir.

Değerlendirme İlkeleri

Makaleler https://www.dropbox.com/s/uoigm4litihoxtz/sablon_ornek_04122017.docx?dl=0 bağlantıdan bilgisayarınıza indireceğiniz şablona göre düzenlenmemişse hakemlik süreci girmeden yazar/yazarlarına iade edilir. Yazılar, editörler tarafından uygun bulunduğu takdirde, değerlendirme için iki ya da üç hakeme gönderilir. Kitap tanıtımları buna tabi değildir. Hakemlerin ismi gizli tutulur. Yazıları editörler ve yayın kurulu da gözden geçirebilir ve öneride bulunabilir. Editör ve yardımcı editörler yazıların ve hakemlerin takibini yapar. Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi daha önce baskı olarak veya elektronik ortamda yayınlanmış çalışmaları dikkate almaz. Yazılar değerlendirme süreci tamamlandığında yazarına gerekli yönlendirmeler için geri gönderilir.

Makaleler en az iki hakemin aşağıda önerilen raporlamasına göre değerlendirileceğinden yazarların eserlerini göndermeden önce kendilerinin değerlendirmesi tavsiye edilir.

Bu değerlendirme formu tüm makale önerileri için kullanılacaktır / This review form is to be used for all submissions to the articles section.

Bulgular ile varsayımlar arası ilişileşim

Mükemmel (Very Good) İyi (Good) Yetersiz (Poor)

Kurgu / Research design

Mükemmel (Very Good) İyi (Good) Yetersiz (Poor)

Gerekliliği / Necessity

Mükemmel (Very Good) İyi (Good) Yetersiz (Poor)

Atıf alma ihtimali / Probability of citing

Mükemmel (Very Good) İyi (Good) Yetersiz (Poor)

Uygulamaya (iş yaşamına) katkısı / Contribution to business life

Mükemmel (Very Good) İyi (Good) Yetersiz (Poor)

Serbest alan/Free area

Sonuç / Result

Kabul / Accept Değişiklik / Revision Ret / Rejection Değişiklik sonrası tekrar karar vermek isterim / I want to review after revision and I will give my last decision according to my recommendations fulfilled or not fulfilled by writers.

Sonuç için önemli neden ya da nedenler lütfen yazınız / The most important cause or causes for result please write

Eğer ret kararı verdiyseniz ve başka bir dergiye önermek isterseniz lütfen yönlendirilecek dergi adını yazınız / If you have decided to reject and if you want to suggest another journal please write the name of the journal.

Diğer eklemek istedikleriniz varsa / If you want to add other things please write.

Diğer eklemek istedikleriniz varsa / If you want to add other things please write.

Adınız ve soyadınızın makalenin sonuna değerlendiren hakemler arasında yer almasını ister misiniz? Would you like your name and surname to be included in the article information section?

Evet / Yes Hayır / No

Değerlendirenin (hakemin) adı soyadı / The name of reviewer Tarih / Date:

Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu

Telif Hakkı ©Ankara Üniversitesi

ISSN: 1309-1859

<http://dergipark.gov.tr/bsad>

E-posta: editor.bsad@gmail.com

basaran@ankara.edu.tr

Sn. Yazarlar, hakemler, editörler, okuyucular,

Bu beyan Dergipark tarafından 10 Temmuz 2020'de editor.bsad@gmail.com e-posta adresine "DergiPark ve TR Dizin işbirliği çalışmaları çerçevesinde DergiPark'ta barındırılan dergi sayfalarına "Etik İlkeler ve Yayın Politikası" zorunlu alanı eklenmiştir." ibaresine ve anılan e-posta içeriğinde geçen önerilere göre düzenlenmiştir.

BSAD / 13 Aralık 2021

ETİK İLKELER VE YAYIN POLİTİKASI/ETİK KURALLAR BEYANI

Etik kurallar tüm taraflar (dergi, editör, yazar, hakem, okuyucu, yayıncı, vd.) içindir.

BSAD milli ve uluslararası, bankacılık ve sigortacılık uygulama ve kuramına katkı sağlayacak, bilim ölçütlerine göre (yanlışlanabilen ya da doğrunabilen) bilgi üretimini hedefler. İnsan yaşamına katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi, Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu tarafından yılda iki kez yayınlanan elektronik hakemli bir dergidir. Türkçe ve İngilizce dillerinde makale kabul edilmektedir.

BSAD bir ihtisas dergisidir. BSAD Türkiye'de ve dünya'da bankacılığı ve sigortacılığı kapsar. Dergi kapsamı dahilindeki özgün araştırmaları ve kitap tanıtımlarını yayımlar. Özel sayılar da yayınlanabilir.

Ayrıca ikincil olarak ilgili kişiler, yayın ve editörler kurulunca, mutabakatla 10 Mayıs 2017 tarihinde bankacılık ve sigortacılık sahası ile dolaylı alakalı konuların da (altın, altın hesapları, altın piyasası, döviz, döviz hesapları, döviz piyasası, kur hareketleri, faiz oranları, bankaların iştirakleri, sermaye piyasası, bankaların ve sigorta şirketlerinin aktif ve pasifini oluşturan kalemler, merkez bankalarının bilanço kalemleri ile ödemeler bilançosu kalemleri) gerek ve uygun görülürse değerlendirmeye alınması kararlaştırılmıştır. Anılan öncelikli saha ve dolaylı alakalı konularda kuram ve uygulamalar ile kitap tanıtımları yayımlanır.

BSAD öncelikle Türkiye'de ve dünyada geçerli etik ilkeler ve kurallara bağlı olarak yayınlanan hakemli bir dergidir. BSAD'ye önerilen makaleler çift taraflı kör hakemlik süreciyle değerlendirilmekte ve ücretsiz elektronik yayınlanmaktadır. Aşağıda yazarların, editörün, hakemlerin ve yayıncının etik sorumlulukları, rolleri ve görevleri yer almaktadır. Aşağıda belirtilmeyen durumlarda, aşağıda belirtilenlerin yorumunda Türkiye'de ve dünyada geçerli etik kuralları nazarı itibara alınır.

Açıkça Türkiye'de ve dünyada etik dışı davranışlar olarak kabul edilen durumlarda ilgilinin/ilgililerin kurumlarına Ankara Üniversitesi Beypazarı MYO tarafından kâğıda yazılı olarak bilgi verilir.

Yazara(lara)

Sorumlu yazar önerilen yazının tüm sorumluluğunu birinci dereceden kabul eder.

Etik kurulu raporu alınması gerekiyorsa, kurul adı, rapor tarih ve sayısı sorumlu yazarca belirtilmelidir.

Çıkarlar sorumlu yazarca belirtilmeli ve nedeni açıklanmalıdır.

Önerilerin BSAD'nin yukarıda belirtilen amacına, hedefine, ihtisas alanına ilişkin özgün çalışmalar olması gerekmektedir.

Yazılarda yararlanılan atıflar ve kaynaklar Chicago 15th ve üzeri standardına göre gösterilmelidir.

Önerilen yazının başka bir dergiye gönderilmediği belirtilmeli ve Telif Hakkı Devir Formu doldurulmalıdır.

Katkıda bulunmayan kişiler yazar olarak belirtilmemelidir.

Önerilen makale tezden, projeden, raporlardan, davadan, vb. hazırlanmışsa beyan edilmelidir.

Sorumlu yazarın, hakem sürecindeyken çalışmalarına ilişkin ham verileri iletmesi istenebilir. Sorumlu yazar makaleye ilişkin verileri 5 yıl süreyle saklamakla, gerektiğinde BSAD'ye sunmakla yükümlüdür.

Yazar, yazarlar yayınlandıktan sonra dahi bir hata tespit ettiklerinde BSAD'yi bilgilendirmeli, düzeltme ya da geri çekmek için (erken görünümde veya yayınlandıktan sonra DergiPark sisteminde müsaade edilen düzeltme süresi içinde, 2021 için 5 gün içinde) bağlantı kurmalıdır.

Yazar/yazarlar editör, hakemlerden gelen öneri ve eleştirilerden uygun gördüklerini yerine getirmeli uygun görmediklerini, yerine getirmedikleri/getiremediklerinin her birini gerekçelendirerek yazılı bildirmelidirler. Bu konuda yazarla hakem arasında ya da editörler yazar/yazarlar arasında bir anlaşmazlık çıkarsa üçüncü bir hakeme ya da bir başka editöre ya da editörler kuruluna müracaat edilerek mesele çözülür.

Hakeme(lere)

Hakem iletilen yazıları üçüncü kişilerin yazıları kendileri için kullanabileceği şüphesi oluşabilecekse üçüncü kişilerle paylaşmamalıdır.

Makaleler en az iki hakemce çift kör değerlendirilmektedir. Hakemler iletilen .docx (word) formatındaki yazı üzerine öneri ve eleştirilerini açık, anlaşılır yazmalıdır. Makaleyi iyileştirmeye katkıda bulunacak öneri ve eleştiriler açıkça yazılmalıdır.

Hakem önerilen makale için yeterli olmadığını anlarsa hakemliği 15 gün içinde reddetmelidir. Hakem dilerse makalenin kendi ihtisasına uygun sadece belli başlıklarını (sayfalarını) değerlendirebilir. Diğer sayfalar, başlıkları neden değerlendirmediyi, değerlendiremediğini açıklar. Kendisine iletilen .docx (word) formatındaki yazı üzerine öneri ve eleştirilerini belirtir.

Hakem önerilen makalenin kimden geldiğini tahmin ediyorsa tahmin ettiği araştırmacı ile olumlu ya da olumsuz bir bağlantısı varsa, bağlantısı raporuna yansıyacaksa değerlendirme raporunu doldurmadan hakemliği iade etmelidir.

Hakemler makaleleri adaletle, hakça, yansız ve nesnel olarak değerlendirmelidirler.

Üslubun kibar, saygılı ve bilimsel olması gerekmektedir. Hakemler saldırgan, saygısız ve öznel, şahsi yorumlardan kaçınmalıdırlar. Hakemlerin bu tür bilimsel olmayan yorumlarda buldukları tespit edildiğinde yorumlarını yeniden gözden geçirmeleri ve düzeltmeleri için editör ya da editörler kurulu tarafından kendileriyle iletişime geçilebilmektedir.

Hakemlerin kendilerine verilen süre içerisinde değerlendirmelerini tamamlamaları gerekmektedir. Süresi içinde değerlendirmeyen hakemin hakemliği iptal edilebilir.

Hakemler hakem değerlendirme raporunun sonunda yazı bilgisi kısmında isimlerinin hakem olarak makaleye eklenmesini isteyip istemediklerini beyan etmelidirler. İsmine eklenmesini istemeyen hakemlere yazılı ıslak imzalı talepleri halinde hakemlik yaptıklarına dair yazı editörün bildiriyle dergi sahibi tarafından (Ankara Üniversitesi BMYO müdürlüğü) kâğıt halinde PTT / kargo şirketleri vasıtasıyla alıcı (hakem) ödemeli olarak gönderilir.

Editöre(lere)

Editör(ler) dergide yayınlanan tüm yazılardan editöryal yönden sorumludur. Editör TDK yazım kurallarına göre, Chicago standartlarına göre değişiklik yapabilir. Editör dilediği yazıları erken-ön

görünümüne koyabilir. Yayınlanan ya da yayınlanmayan yazıların birinci derecen kanuni sorumluluğu sorumlu yazara aittir. Editör diğer editörlerden, yazarlardan, okuyuculardan (önerken görünümdeki makaleler için), hakemlerden gelen yapıcı öneri ve eleştirileri değerlendirip gerekli ekleme ve düzeltmeleri resen yapabilir. Editör dilerse/gerekirse sayıya sunuş yazısı ekleyebilir.

Editörün sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir.

Editör şüphelendiği önerilerin (yazarlarından, verilerinden, sonuçlarından, intihalden, etik, ihlalden vd. şüpheler olabilir) değerlendirme sürecini durdurabilir, yayın süreci içinde hatta yayına kabul edildikten sonra bile yayınlamama hakkına haizdir. Editör şüpheyi editör kuruluna sunar. Editör kurulunca alınacak karar göre hareket edilir.

Editör e-postalara makul sürede cevap verir.

Editör yayınlanmadan önce sorumlu yazardan (birden çok yazarlı makaleler için sorumlu yazar tarafından) **“Bu e-postam ekinde ilettiğim makalem/makalemiz YAYINLANABİLİR, TÜM SORUMLULUĞU KABUL EDİYORUM.”** ibaresini yazarak göndermesini ister. Gönderilmediği halde ya da farklı bir ifade gönderilirse editör öneriyi yayınlamaz.

Editör BSAD'nin niteliğinin artırılması ve gelişimine katkıda bulunmak için çaba sarf etmekle yükümlüdür. Editör BSAD'nin itibarının artması, tanınırlık, bilinirliğinin artması, diğer dergilerle alana katkıya çabalar.

Editör, yazarların ifade özgürlüğünü destekler.

Okuyucularla İlişkiler

Editörün, dergide hakem değerlendirmesinin gerekli olmadığı bölümlerin (editöre mektup, davetli yazılar, konferans duyuruları vb.) açıkça belirtildiğinden emin olur.

Okuyucuların hatalı olduğunu düşündükleri veri, grafik, formül, sonuç, vd. olursa editöre e-posta ile iletmeleri beklenir. Okuyucuların erken-ön görünümdeki yazılara ilişkin öneri ve eleştirilerini değerlendirir.

Hakemlerle İlişkiler

Editör, hakemlerin bilgi ve ihtisasına uygun makaleleri değerlendirmelerini ister. Hakemleri mümkünse yazar/yazarların kurumları dışından seçer. Tanıdıklık ilişkisi olabilecek hakemleri seçmez. Hakem raporlarını diğer hakeme/hakemlere göndermez.

Editör hakem değerlendirme sürecine ilişkin gerekli tüm bilgileri ve hakemlerden beklenenleri hakemlere iletir.

Editör, hakem değerlendirme sürecinin çift taraflı kör hakemlik ile sürdürüldüğünden emin olur ve yazarlara hakemleri, hakemlere de yazarları ifşa etmez.

Editör, hakemleri zamanlama ve performanslarına göre değerlendirir. Gereksiz, sürekli kabul ya da sürekli ret veren, metin üzerinde öneri ve eleştiri eklemeyen hakemler listeden çıkarır.

Editör, hakemlere ilişkin bir veri tabanı oluşturur ve hakemlerin işgörüsüne göre veri tabanını günceller.

Editör, kaba ve niteliksiz yorumlarda bulunan ya da geç dönen hakemleri hakem listesinden çıkarır.

Editör, hakem listesini hakemlerin uzmanlık alanlarına göre sürekli yenir ve genişletir.

Yazarlarla İlişkiler

Editör, yazarlara kendilerinden ne beklendiğine ilişkin yayım ve yazım kuralları ile örnek şablonu sürekli günceller.

Editör dergiye gönderilen makaleleri dergi yazım kuralları, çalışmanın önemi, özgünlüğü, yeniliği açısından değerlendirir. Yazıyı ilk gönderim sürecinde reddetme kararı alırsa, yazarlara bunun nedenini açık ve yansız bir şekilde iletir. Bu süreçte, makalenin dilbilgisi, imla ve/veya yazım kuralları (kenar boşlukları, uygun şekilde referans gösterme, vb.) açısından tekrar gözden geçirilmesi gerektiğine karar verilirse, sorumlu yazarı bilgilendirir. Gerekli düzeltmeleri yapabilmeleri için kendilerine zaman tanır.

Makalelerde gönderim ve yayıma kabul tarihlerini yazı bilgisi kısmına işler.

Yazarların makalelerinin durumuna ilişkin bilgi talebi olduğunda çift taraflı kör hakemlik sürecini bozmayacak şekilde yazarlara makalelerinin durumuna ilişkin bilgi verir.

Editörler Kurulu ile İlişkiler

Editör, yeni editörler kurulu üyelerine kendilerinden beklenenleri açıklar.

Editör, editörler kurulu üyelerini değerlendirir, BSAD'ye en fazla katkı sağlayacakları editörler kuruluna seçer.

Editör, editörler kurulu üyelerini aşağıda yer alan rolleri ve sorumluluklarına ilişkin bilgilendirir.

Derginin gelişimini desteklemek,

Kendilerinden istendiğinde uzmanlık alanlarına ilişkin derlemeler yazmak,

Yayım ve yazım kurallarını gözden geçirmek ve iyileştirmek,

Derginin işletiminde gerekli sorumlulukları yerine getirmek.

Yayıncı

BSAD Ankara Üniversitesi Beypazarı MYO tarafından yayımlanmaktadır. Yayıncının etik sorumlulukları aşağıdadır.

Yayıncı, BSAD'de yayımlama sürecinde karar mercisinin ve hakemlik sürecinin editörün sorumluluğu olduğunu kabul eder. Editör ve editör kurulu üyelerini gerekçesiz değiştirmez. Yazıların yayınlanması ya da yayınlanmaması için müdahalede bulunmaz. BSAD'nin yayını için gerekli elektronik desteği, oluşursa posta masraflarını temin eder. Gerekirse editörlük, intihal programları vd. yazılımların teminini sağlar. BSAD'nin arşiv kayıtlarını tutar. Yazılı hakemlik taleplerine kâğıtlara yazılı olarak cevap verir. Editör ve editör kurulu üyelerinin yayıncılık eğitimlerine katılımı için destek sağlar, gerekirse, talep olursa uygun gördüklerinin masraflarını öder.

İntihal ve Etik Dışı Davranışlar

Önerilen yazıların IThenticate (<http://www.ithenticate.com/>) ya da Turnitin (<https://www.turnitin.com/>) yazılım programı ile taranması gerektiğinde sorumlu yazardan istenebilir ya da editörce taranabilir. Benzerlik oranı %20'den fazla olan öneriler değerlendirmeye alınmaz. Ancak mevzuata ilişkin yorumlarda mevzuat içeriği %20'ye dahil edilmez. Bir başka yayın irdeleniyorsa ve irdelenen cümleler tırnak işareti içine alınmışsa %20'ye dahil edilmez. Kişi, kurum, kanun, yönetmelik vd. adlar %20'ye dahil edilmez. Şüpheli durumlarda editör %20'ye dahil edilip edilmeyeceğine karar verir. Bu oranı aşan yazılar ayrıntılı olarak incelenir ve gerekli görülürse gözden geçirilmesi ya da düzeltilmesi için sorumlu yazara geri gönderilir, intihal ya da etik dışı davranışlar tespit edilirse yayımlanması reddedilir. Yazarların kurumlarına yukarıda belirtildiği şekilde bildirilir.

Etik dışı bazı davranışlar

Katkıda bulunmayan kişilerin yazar olarak belirtilmesi,
Katkıda bulunan kişilerin yazar olarak belirtilmemesi, (katkı düzeyi şüphesi varsa belirtilmelidir),
Yazarın yüksek lisans/doktora tezinden ya da bir projeden üretilmişse bunun belirtilmemesi,
Dilimleme yapılması yani, tek bir çalışmadan birden fazla makale yayımlanması,
Gönderilen makalelere ilişkin çıkar çatışmalarının bildirilmemesi,
Çift taraflı kör hakemlik sürecinin ifşa edilmesi.

Dergi Politikası

Ücret politikası: BSAD kâr amaçlamaz, masraflara da katlanmaz. Yazarlardan ve okuyuculardan ücret talep edilmez. Bir masraf oluşursa (yabancı dildeki yazıların tetkiki, posta masrafı, doi masrafı, intihal tetkik masrafı, vd.) masraf sorumlu yazara bildirilir kabulü halinde fatura edilebilir.

Makale değerlendirme süresi: Önerilen makalelerin değerlendirme süreci genelde 30 ila 90 gün sürmektedir.

Düzeltilme ve geri çekme süreçleri: Hata ile ya da kasten bir yanıtma şüphesi oluşturacak veriler, tablolar, grafikler, sonuçlar vb. varsa yazar, editör ya da okuyucular tarafından fark edildiğinde, iletildiğinde önce <https://dergipark.org.tr/tr/pub/bsad> adresinde ön-erken görünümünden kaldırılır yayımlandıktan sonra fark edilirse ileriki sayılarda düzeltilir ya da geri çekildiği gerekçesiyle bildirilir.

Sürekli iyileşme politikası: Tüm yapıcı öneri ve eleştiriler memnuniyetle değerlendirir. BSAD Türkiye’de ve dünyada editöryal süreçler, yazarlığa, hakemliğe, yayıncılığa ilişkin yararlı önerileri sunmayı, yaymayı bir dergi politikası olarak görür. Bu meyanda aşağıdaki adreslerde yer alan bilgilendirmeleri tavsiye eder.

<https://youtu.be/kQLZq00Vai4> adresindeki TÜBİTAK ULAKBİM TR Dizin ve Akademik Dergiler BİLİMSEL YAYINCILIK SEMİNERLERİ

<https://youtu.be/tYog0TTCQfU> adresindeki TÜBİTAK ULAKBİM TR Dizin ve Akademik Dergiler BİLİMSEL YAYINCILIK SEMİNERLERİ

<https://youtu.be/Pg073L2NZgc> adresindeki TÜBİTAK ULAKBİM TR Dizin ve Akademik Dergiler BİLİMSEL YAYINCILIK SEMİNERLERİ

<https://youtu.be/FVFMzgrJw4o> adresindeki TÜBİTAK ULAKBİM TR Dizin ve Akademik Dergiler BİLİMSEL YAYINCILIK SEMİNERLERİ

https://ulakbim.tubitak.gov.tr/sites/images/Ulakbim/canan_uluoglu-bir_makalenin_etik_yonden_degerlendirilmesi.pdf Bir Makalenin Etik Yönden

Değerlendirilmesi Prof. Dr. Canan Uluoğlu GÜTF, Tıbbi Farmakoloji TÜBİTAK-ULAKBİM TR Dizin Komite Üyesi TÜBİTAK ULAKBİM Bilimsel Yayıncılık Seminerleri 24.Eylül.2020

BSAD
Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi
 Sayı 15, (Aralık 2021)

Sunuş

BSAD'nin 15'nci sayısında sunuş yayınlamanın faydalı olacağı kanısı uyanmıştır. Öncelikle tüm sayılara ve bu sayıya katkı sunan yazarlara, hakemlere, Ankara Üniversitesi Beypazarı MYO mensuplarına, size erişimi sağlayan Dergipark ekibine çok teşekkür ederim.

Ülkemizde ve dünyada doğumdan ölüme hemen herkes para, banka, sigorta ile gönüllü ya da zorunlu bir ilişki içindedir. Para, banka, sigorta iş ve işlemlerini kurallarına göre yerine getirenler, ferler, aileler, işletmeler, hükümetler, dernekler vd. genelde başarılı, mutlu olurken, kuralları bilmeyen ya da bilse de uygulamayanlar genelde başarısızlığa, mutsuzluğa duçar olmaktadır. Dünyada para, banka, sigorta iş ve işlemlerinin kurallarını, standartlarını oluşturanlar fevkalade başarılıdır. Ülkemizin, ülkemiz mütehassıslarının dünya para, banka ve sigorta kurallarının oluşumuna ve işletilmesine katkısı son derece düşüktür. Dünya genelinde uygulanan kurallar oluşturmaya ve nezaretine çok uzağız. Büyük ölçüde dışımızda oluşturulan kurallara tabi olmaya, kurallara uymaya çabalıyoruz.

BSAD 10 yılı aşkın süredir imkânlar ölçüsünde kişileri, işletmeleri, hükümetleri dünyada ve Türkiye'de kurallar, işleyiş hakkında bilgilendirme, faydalı olma gayretindedir. BSAD'nin amacı ve kapsamı, milli ve uluslararası, bankacılık ve sigortacılık uygulama, ve kuramına katkı sağlamak, bilim ölçütlerine göre (yanlışlanabilen ya da doğrunabilen) bilgi üretmektir. Böylelikle insan yaşamına katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Bu amacı imkânlar ölçüsünde ne kadar yerine getirebildiğini, ne kadar başarılı olduğunu takdirinize sunarım. BSAD'nin başarı ya da başarısızlığında en büyük payı kendimde görüyorum. BSAD'nin adına, kuruluş sürecine, ekibinin oluşumuna ilk sayısından 15'nci sayıya kadar katkı sundum. BSAD'nin ilk sayısından bugüne kadar tüm makalelerde gerek etik gerek bilimsel usul ve esaslara azami riayet ettim. İlk sayıdan bugüne hiçbir makale ile ilgili etik ve bilimsel bir şikâyetin erişmemesinden dolayı müsterihim, huzurluyum. BSAD'nin gelir, gider kaygısının olmamasının etik ve bilim ölçütlerine uygun yayıncılığına katkıda bulunmuştur, düşüncesindeyim.

BSAD'nin TR Dizin'de yer almasına çabalanmıştır. BSAD ihtisas dergisi olduğundan, Türkiye'de ve dünyada bankacılık ve sigortacılığı kapsadığından geçen 10 yılı aşkın süredir ihtisası, alanı dışından önerilen makaleler değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeye alınan makale önerilerinden bir kısmı değerlendirme sürecinde reddedilmiştir. BSAD yayın hayatına başladıktan sonra alanında ya da alanı dışında çok sayıda dergi yayınlanmaya başlanmıştır. Bu ve başka nedenlerle BSAD'nin süresinde 2 sayı çıkarması aksamıştır. Bu durum TR Dizin'de yer almasına mâni olmuştur. Buna karşın BSAD makaleleri Dergipark verilerine göre 49.000 den fazla indirilmiştir. Makale başına indirilme oranı alanındaki dergilere ve başka dergilere göre oldukça yüksektir. BSAD bugün alanında kişilere, işletmelere ve kamuya güvenilir, bilimin ölçütlerine, standartlara uygun kaynak mevkiindedir. İnsan yaşamına katkı sunmaktadır. BSAD sadece üniversite ortamına hitap eden, üniversite mensuplarının yayın yaptığı bir dergi olmamalıdır, düşüncesindeyim. Uygulamacılar da BSAD'ye çok sayıda makale önerisinin sunulmasını bekliyoruz. Bir Dergipark eğitiminde Almanya'da akademisyenler dışında uygulamacıların akademik dergilere önemli ölçüde araştırma makalesi sunduğu belirtilmişti. Dergipark eğitiminde akademik dergilerin uygulamacılarla buluşmasına gayret edilmesinin gerekliliği haklı olarak vurgulanmıştır. Ülkemiz dergileri ve BSAD için bunun nasıl başarılabilirliği bugün belirsizdir.

Saygılarımla, Ali Başaran Karabük Üniversitesi İşletme Fakültesi 13 Aralık 2021

BSAD
Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi
Sayı 15, (Aralık 2021)*

İçindekiler/Contents

Dış kapak	I
İç kapak	II
Künye	III
Odak ve kapsam	III-V
Etik kurallar	VI-X
Sunuş	XI
İçindekiler	XII
Makaleler	13-58

Makaleler/Articles

ERDEM KIRKBEŞOĞLU, ERMAN ÜNAL, EREN DENİZ KAHRAMAN, Türkiye’de Sigorta Acentelerinin Niteliksel Derecelendirmesine Yönelik Bir Araştırma / A Study on the Qualitative Rating of Insurance Agencies in Turkey	13-31
ERDEM KIRKBEŞOĞLU, EREN KAHRAMAN, ABDULLAH BUĞRA SOYLU, Sigorta Eksperleri Kara Araçları Branşı İş Yükü Araştırması / Research on Workload of Auto Insurance Claim Adjusters	32-43
FUAT ÇAMLİBEL, Banka Sermaye Yapısının Performansa Etkisi: AHP Uygulaması / The Effect of Bank Capital Structure on Performance: AHP Application	44-58.

Türkiye’de Sigorta Acentelerinin Niteliksel Derecelendirmesine Yönelik Bir Arařtırma¹

Erdem KIRKBEŐÖLU

Başkent Üniversitesi

Erman ÜNAL

Axa Sigorta

Eren Deniz KAHRAMAN

Başkent Üniversitesi

Öz

Bu çalışmanın amacı, evrensel ve ölçülebilir normlar üzerinden belirli niteliksel kriterleri sağlamış sigorta acentelerini diğer sigorta acentelerinden ayırt edecek niteliksel bir değerlendirme skalası oluşturmaktır. Acenteler arasında niteliksel farklılıkların olduğu sektör aktörlerince yazılı ile görsel basında ve sektörel köşe yazılarında çoğu zaman dile getirilse de bugüne kadar bunu ortaya koyan bir çalışma üretilmemiştir. Bu çalışma kapsamında temel amaç, acenteleri iyi – kötü veya nitelikli – niteliksiz şeklinde ayırmak değildir. Amaç, tek bir üst hedef noktası belirleyip bunu hedefe ulaşanların “5 yıldızlı acentelik” sertifikasına sahip olabileceği bir değerlendirme skalası yaratmaktır. Çalışmanın veri toplama sürecinde Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği’nden deste sağlanarak iki aşamalı yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmış ve acentelerin sahip olması gereken niteliksel yetkinlikler ve bunlara ait önem ağırlıkları hesaplanmıştır.

Anahtar Sözcükler:

Sigorta, Sigorta Acentesi, Niteliksel Derecelendirme, Skorlama.

JEL Sınıflaması: G22; J24

A Study on the Qualitative Rating of Insurance Agencies in Turkey

Abstract

The aim of this study is to create a qualitative evaluation scale that will distinguish insurance agents that have met certain qualitative criteria over universal and measurable norms from other insurance agencies. Although it is often stated by the sector actors that there are qualitative differences between the agencies, in the media and in the sectoral press, no study has been produced to reveal this. Within the scope of this study, the main purpose is not to categorize agents as good – bad or qualified – unqualified. The aim is to determine a single upper target point and to create an evaluation scale where those who reach the target can have the “5 star agency” certificate. In the data collection process of the study, support from the Union of Chambers and Commodity Exchanges of Turkey was used, and a two-stage semi-structured interview technique was used and the qualitative competencies that the agencies should have and their importance weights were calculated.

Keywords:

¹ Bu çalışma Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile yürütölen bilimsel bir projeden üretilmiştir.

Insurance, Insurance Agency, Qualitative Rating, Scoring

JEL Classification: G22, J24

GİRİŞ

Çağdaş toplumlarının ekonomik ve sosyal gelişmişliğine en temel katkıyı sağlayan sigorta endüstrisi, finans sektörünün üç temel ayağından biri olarak kabul edilmektedir. Sınır tanımayan küreselleşme ile birlikte devletlerin hızla artan güvence gereksiniminin karşılanması ve maliyet üstlenme gücünün giderek azalması, sigortanın bir risk transfer tekniği olarak kullanılmasını yaygınlaştırmıştır.

Sigorta sistemi tüm dünyada, kaynakları harekete geçirip, riski transfer ederek büyük ölçüde kaynakların etkin dağılımına ve ekonomik büyümeye katkıda bulunur. Bunlara ilave olarak işlem maliyetlerini düşürme, likidite yaratma ve yatırımlarda ölçek ekonomisi etkisi oluşturma yoluyla da finansal sistemin etkinliğini artırır. Güçlü bir sigorta sektörü, sosyal güvenlik sistemine alternatif ürünler yaratarak devlet bütçesi üzerindeki baskıyı hafifletir. Hayat sigortaları ve özel emeklilik fonları özellikle gelişmekte olan toplumlarda, kısa dönemli krediler veren bankaların tersine, uzun dönemli fonlarla ülke ekonomisine önemli katkılar sağlar. Özetle sigorta endüstrisi, ekonomiye fon akışını sağlayan sermaye piyasalarının gelişiminde ve sağlıklı ve istikrarlı bir biçimde büyümesinde anahtar rol oynamaktadır. Bu nedenle sigortayı sadece talihsiz olaylara bağlı olarak, zarar görmüş birimlerin zararlarının sistemdeki pek çok aktöre yayıldığı basit bir risk aktarım mekanizması olarak görmek doğru olmayacaktır (Kırkbeşoğlu, 2019b).

Yukarıda bahsi geçen beklentilerin tamamının karşılanması için etkin bir sigortacılık sisteminin varlığı şarttır. Etkin bir sigortacılık sistemi ise ancak kanun ve yönetmeliklerle sınırları iyi çizilmiş bir bilimsel altyapının oluşturulmasını gerekli kılar. Devletlerin sigortacılık sistemi üzerindeki kanun yapıcı etkisi, mali açıdan beklentileri karşılayan ve rekabetçi bir sigorta piyasasını yaratır, vatandaşların hak ve menfaatlerini korur, onların sisteme olan güvenini artırır (Kırkbeşoğlu, 2019b). Toplumsal sigorta bilincinin ve talebinin yaratılması da ancak sağlıklı bir hukuki alt yapıyla mümkün olur. Bu bakımdan sigortacılık faaliyetlerinin güven ve açıklık içinde sürdürülebilmesi ve kamunun doğru biçimde bilgilendirilmesi için kamu denetimi büyük önem arz etmektedir.

Türkiye’de sigortacılık sisteminin tarihi gelişimi incelendiğinde son on beş yıllık süreçte kamu denetiminin etkinliği kolaylıkla fark edilecektir. Özellikle 2007 senesinde 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun yürürlüğe girmesini takiben çıkarılan çok sayıda yönetmelik ve yönerge sektör aktörlerini denetim ve düzen içerisine almayı amaçlamıştır. Sigortacılık Kanununun yürürlüğe girdiği tarih, aynı zamanda Türkiye ekonomisindeki gelişmelerin, dünya ekonomisi ve Avrupa Birliği ile entegrasyon çalışmalarının ve mali sektörde yaşanan gelişmelerin yaşandığı bir sürecin içerisindeydi. Yine bu süreçte sigorta hukuku mevzuatı yeniden yazılmış, sigortacılıkla ilgili havuz sistemleri, sigorta bilgi merkezleri kurulup sağlıklı istatistiklerin toplanması, sigorta sahtekârlıklarının ve sigorta yaptırmayanların tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca sigortacılık eğitiminin yaygınlaştırılması için yeni örgütlenmelere gidilmiş, sosyal medyada kamu spotu niteliğinde sigortacılıkla ilgili çok sayıda reklam ve tanıtıma yer verilmiştir. Ayrıca sigortacılık sistemine olan güveni ve katılımı artırmak amacıyla bizzat devlet eliyle hazırlanmış teşvik sistemleri oluşturulmuştur. Sigorta şirketlerinin mali yeterlilik, sermaye yeterliliği, yükümlülük karşılama yeterliliği ve ödeme gücü ile ilgili uyum kriterleri yürürlüğe girmiştir (Kırkbeşoğlu, 2019b).

Son on beş yılda yaşanan tüm bu gelişmeler, sigortacılık sektörünü yeniden yapılandırmakla kalmamış, aynı zamanda sigortalıların sonuna kadar güvenebilecekleri bir ortam sağlamayı da amaçlamıştır. Zira hizmet sektörü içerisinde sınıflanabilir tüm sektörler, insana duyarlı sektörlerdir. Sistemlerin etkin ve etkili bir şekilde sürdürülmesi için vatandaşların, yani sigortalıların, bu sisteme dahil edilmesi ve bu sistem içinde kendilerini güvende hissetmeleri

şarttır. Özetle yürürlüğe giren tüm yasa ve yönetmeliklerin, sigortalıların hak ve menfaatlerini korumak amacıyla hizmet etmesi bu anlamda tesadüf değildir.

Sigortalıların, sigorta sistemine güvenmesi ve bu sistemin etkin bir şekilde kendi mal, can ve sorumluluk risklerini koruduğuna yönelik inancı şüphesiz ki sistemin başarısını devam ettirecektir. Vatandaşın sigortacılık sistemine dâhil olmasını sağlayan ve belki de bu güven unsurunu yaratmaya vesile olan birincil aktörler ise sigorta araçlarıdır. Sigortacılık yapısı itibarıyla hizmet sunumunu gerektiren bir faaliyet konusu olduğundan, sigorta ve reasürans araçları, sigorta endüstrisinde oldukça önemli bir rol oynamaktadır. İlgilileri arayıp bularak müşteri kitlesi yaratmak esasına dayanan modern piyasa düzeninde sigorta ve reasürans araçlarının taşıdığı değer artmıştır. Sigorta araçları, sigortalılarla bağlantıyı kuran, onların taleplerine uygun ürünleri sunan, ürünler için en doğru bilgilendirmeyi yapan, yerel ve bölgesel ürün beklentilerini tespit eden, sigorta satış sürecine ilişkin geri bildirimleri ilk alan kişiler olması nedeniyle sigorta satış sürecinin en önemli aktörleridir (Yanık, 2016).

Sigorta araçlarının, sigortacılık sektörünün görünen yüzü olması aynı zamanda onlara büyük sorumluluklar da yüklemektedir. Sigorta araçları, sigorta menfaati hakkında hiçbir bilgisi olmayan kişileri bilgilendiren, sigortalı beklentileriyle sigorta şirketinin sunduğu güvenceler arasında köprü görevi üstlenen, bu bilgileri en doğru şekilde aktarması beklenen ve yeri geldiğinde hasar anında müşterisinin yanında olması beklenen kişilerdir. Dolayısıyla sigortalıların muhatap aldıkları ve sigorta şirketinin birer temsilcisi olarak gördükleri kişi veya kurumlardır.

Sigorta araçlarının, sektörün görünen yüzü olmaları nedeniyle, gerek hükümet organlarının gerekse de mesleki birliklerin onlardan beklentileri artmaktadır. Tıpkı sigorta şirketleri gibi sigorta araçları da yeterli derecede mesleki bilgiye sahip, teknik, mali ve fiziki beklentileri kanunların ön gördüğü şekilde karşılamış olmak durumundadır. Bu amaçla ilki 2008 yılında yürürlüğe giren “Sigorta Acenteleri Yönetmeliği” ve “Sigorta ve Reasürans Brokerleri Yönetmeliği” çok sayıda yaptırımı beraberinde getirmiştir.

Türkiye’deki acente sayısının 15 binin üzerinde sabit olması ve birbirinden farklı çok sayıda acente yapısının mevcut olması sebebiyle, nitelikli acenteyi daha az nitelikli olandan ayırmak kolay değildir. Şüphesiz ki nitelikli bir acente yapısı, müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilecek yetkinlikte ve donanımda olmalıdır. Müşteri memnuniyeti ise güven duygusunun gelişmesine ve risk algısının yükselmesine etki etmesi anlamında önemlidir. Ayrıca sigorta satışının lokomotifini konumundaki sigorta acentelerinin içinde bazı nitelikli acentelerin kendilerini daha az nitelikli bazı rakiplerinden ayırmak istemesi de muhtemeldir. Türkiye’de farklı tüzel yapıda acentelerin varlığı (örneğin; bağımsız acente, otomotiv acenteliği, holding veya grup şirketine bağlı acente, vakıf veya kooperatife bağlı acente, sağlık grubu acentesi vb.) rekabeti daha da karmaşık hale getirmektedir.

Bu çalışmada temel amaç, evrensel ve ölçülebilir normlar üzerinden “5 yıldızlı acente” kavramını oluşturmaktır. Dolayısıyla amaç yalnızca bu kriterleri sağlayan acentelerin, bu kriterleri sağlamayanlardan ayırt edilmesidir. Bunun en temel sonucu, sigortalıların daha nitelikli hizmet alabilecekleri acenteleri bilmeleri ve tercih etmelerini kolaylaştırmak olacaktır. Acenteler arasında niteliksel farklılıkların olduğu sektör aktörlerince yazılı ile görsel basında ve sektörel köşe yazılarında çoğu zaman dile getirilse de bugüne kadar bunu ortaya koyan bir çalışma üretilmemiştir. Bu çalışma kapsamında temel amaç, acenteleri iyi – kötü veya nitelikli – niteliksiz şeklinde ayırmak değildir. Amaç, tek bir üst hedef noktası belirleyip bunu hedefe ulaşanların “5 yıldızlı acentelik” sertifikasına sahip olabileceği bir değerlendirme skalası yaratmaktır.

1. TÜRKİYE’DE SİGORTA ACENTELERİNİN REKABETÇİ PİYASA KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

Mal ve hizmetlerin üretimi ve pazarlama satışı süreci, hizmet tüketimi daha yüksek olan gelişmiş ülkelere kıyasla, gelişmemiş veya gelişmekte olan ülkelerde daha detaylı bir çabaya

ihtiyaç duyar. Türkiye gibi, gelişmekte olan ülkelerde hizmete olan bakış açısının daha tutucu olduğu görülmektedir. Elle tutulamayan gözle görülemeyen bir ürünün fayda sağlayacağına dair tüketiciyi ikna etmek, bir malı satın almaya ikna etmekten daha zahmetli bir süreçtir. Bu noktada özellikle sigorta gibi benzersiz bir hizmet ürününün tutundurma çabası farklı bir boyut kazanmaktadır. Sigortacılık hizmetinin potansiyel faydası bir hasarın gerçekleşmesi ile ortaya çıkacaktır. Olumsuz bir durumdan, bir fayda üretilebileceği konusunda tüketiciyi ikna etmek sigorta şirketleri için bir sorun teşkil etmektedir. Türkiye’de faaliyet gösteren sigorta şirketleri için acentelerin önemi bu noktada devreye girer (Yanık, 2016).

Sigorta sürecinin doğal bir yapısı olarak sigorta ürünlerinin ve sözleşmelerin karmaşıklığı, müşteri ile sigorta şirketinin fiziksel olarak uzaklığı, fiyat konusunda pazarlık edebilme kolaylıkları, sigortalının taşıdığı risklerin aracılar tarafından daha gerçekçi olarak belirlenebilmesi gibi sebepler sigortacı ile müşteriler arasında aracılardan gelişmesine ihtiyaç doğurmuştur. Müşteriye doğrudan erişebilme ve iletişimi sürdürme tarafında acente sigorta şirketine göre daha etkili çalışmaktadır. Bir ülkenin tamamına genel merkez ve bölge müdürlüklerinden ulaşması mümkün olmayan sigorta şirketinin bu noktada acenteye olan ihtiyacı kaçınılmazdır.

Sigorta acenteleri, tarihsel olarak ele alındığında sigorta şirketleri ile sigorta satın almak isteyenler arasında iletişimi sağlayan, sigortacılık ürünlerinin geniş kitlelere ulaşmasını sağlayan bir işlevi olduğu görülmektedir. Bu işlevi göz önüne alındığı zaman, özellikle 2000’li yıllara gelindiğinde nicelik olarak sigorta acentelerinin sayısında bir artış gözlemlenmiştir. Artan niceliğin yanında bu acentelerin niteliğinin de gözetilmesi sigorta şirketleri tarafından oldukça önemlidir. Müşteri ile doğrudan ilişki kuran bu aracılardan bir yandan sigorta şirketini doğru biçimde temsil etmesi gerekirken, diğer yandan da müşteriler ile olan ilişkilerini mesleki uzmanlığını da kullanarak sigortayı doğru bir biçimde aktarması gerekmektedir. Acente sayılarındaki artışa bağlı olarak, aracılığın ek bir faaliyet alanı olarak değil, ana faaliyet alanı olarak görülmesinin amacıyla acentelere ilişkin çeşitli düzenlemeler getirilmiştir.

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte internet üzerinden satış yapan aracılardan ve kendi internet sitelerinden doğrudan satış yapan sigorta şirketleri ile birlikte acentelerin prim üretim paylarında son yıllarda bir düşüş gözlenmektedir. Ancak acentelerin konumu gereği bu düşüşün çıkarımları doğru yapması ve buna yönelik eylemler hazırlaması gerekmektedir. Endüstri 4.0 kavramının alt başlıklarından biri de kişiye özel üretimdir. Kişiye özel üretim için tüm sektörlerde farklılaşan sektör oyuncularını, sigorta sektöründe de şirket bazlı uygulamalar ile farklılaşmaya çalışmaktadır. Aynı yaklaşımı sigorta acenteleri de işletme faaliyetlerinin devamlılığı adına göstermelidir. Müşterinin ihtiyaçlarını ve isteklerini tespit edip bu yönde kendini geliştiren acenteler kazançlı çıkacak ve başarılı olacaktır. Endüstri 4.0 kavramı toplulukları dijital hayatla iç içe sokmayı zorunlu hale getirmiştir. Bu zorunluluk hali, sermayedarların da ana gündem konusudur. Birçok kurumsal şirket dijital hayatı faaliyetlerine entegre etmek için bünyelerinde şimdiye kadar mevcut olmayan departmanlar kurmaya başlamıştır. Sigortacılık sektöründen bir örnek olarak süreç yönetimi, big data gibi departmanlar hali hazırda bazı şirketlerde mevcuttur. Değişen ve farklılaşan hayata karşı gösterilecek bu farklılaşma çabaları, aynı zamanda dağıtım kanallarını tamamını da birebir ilgilendirmektedir.

Sigorta aracılardan özellikle de acentelerin yenilikçi stratejileri sunulmasında, tüketicilerin bilinçlendirilmesinde, masrafların azaltılmasında, tam rekabet piyasası şartlarının oluşmasında ve sigortacı açısından riskin dağıtılmasında önemli yararlar mevcuttur. Acentelerin bu hususların analizini doğru yaparak en yüksek faydayı sağlaması halinde son yıllarda ortaya çıkan düşüşü tersine çevirmesi gerekmektedir.

Her ne kadar sigortacılık sektöründe TL prim üretimi bazında yıllık ortalama %15-20’lik büyümeler görülsede bu rakamlardan sigortacılık pazarının büyüdüğü sonucunu çıkarmak çok mümkün görünmemektedir (Kırkbeşoğlu, 2019b). Türkiye’de sigorta talebini artırmak tüm paydaşların birincil amacı olmalıdır. Türk sigortacılık sistemi her ne kadar son on beş yılda

yapısal anlamda modernleşse de Tablo 1 incelendiğinde sigorta pazarının halen sigorta talebiyle ilgili sorunları olduğu fark edilecektir. Örneğin dolar cinsinden toplam prim üretiminde, OECD pazar payı büyüklüğünde ve kişi başına düşen primde artış sınırlıdır. Ancak en önemli gelişme sektörün 2000’li yıllara kıyasla daha karlı bir konuma gelmesidir.

Tablo 1: Sektörel Veriler Üzerinden 2007 ve 2020 yılları Arasındaki Değişim

	2007	2020
Toplam Prim Üretimi (Milyar Dolar)	9,4	11,1
Acentelerin Üretim Payı (%)	%65,3	%48,9
Sigorta Sektörünün GSYİH İçindeki Payı (%)	%1,20	%1,64
Kişi Başına Düşen Sigorta Primi (Dolar)	119	133
OECD Sigorta Pazarı İçinde Türk Sigorta Sektörünün Payı	%0,20	%0,30
Net Dönem Karı (Dolar)	541 Milyon USD	1,5 Milyar USD

Kaynak: OECD (2007; 2020); TSB (2007; 2020); TÜİK (2007; 2020)

Son yıllarda sektörde yaşanan zorlu rekabetçi ortam acenteleri fiyat ve karşılaştırma odaklı bir yaklaşım ile satış yapmaya yönlendirmiştir. Bu durum acentenin en önemli avantajı olan müşteriye dokunma şansını kaybetmesine neden olmakta, yapılan işi ruhandan uzaklaştırmaktadır. Bu yaklaşım acentenin müşterisini aynı şekilde çok hızlı bir şekilde kaybetmesine de neden olabilmektedir.

Bir sigorta acentesinin mevcut işini idame ettirebilmesi ve diğer acentelerden öne çıkabilmesi için finansal okuryazarlığa sahip olması büyük önem kazanmıştır (Yanık, 2016). Ülkemizde risk ve sigorta algısı seviyesi sigortalılara ilişkin bir sorunmuş gibi ifade edilse de bu işin pazarlaması ve satışını yapan acenteler için de bir o kadar değerlidir. Sigortalının ihtiyaçlarını belirleyerek en uygun hizmeti sunan sigorta acentesinin belirli bir entelektüel seviyeye sahip olması beklenmektedir.

Günümüzün rekabetçi iş dünyası, sigorta acentelerinin piyasadaki tüm sigorta ürünlerine ilişkin yeterli düzeyde bilgiye sahip olmasını beklemektedir. Sigorta ihtiyaç anında temin edilebilecek bir ürün değildir. Dolayısıyla ihtiyacı karşılaması gereken kişi veya kuruluşlar, önceden sigortalı adayının hangi ihtiyaca sahip olduğunu ve hangi riskleri taşıdığını analiz edebilecek, yorumlayacak ve ürün ve teminatlara hâkim olabilecek niteliklere sahip olmalıdır.

Bu noktada acente, sigortalılar ile birebir yakın teması sağlayan en öncü araçtır. Bu durum acenteler için çok önemli bir avantaj olup, doğru zamanda bu teması kurması ile uzun süreli bir portföy yönetimi sağlayabilecektir. Uzun süreli bu yönetim, acentenin sigortalıya sürekli dokunabilme imkanını geliştirecek, hayatının her anında sigortalının yanında olarak, sürekli bir ilişki kurmasını destekleyecektir. Bu ilişki acentenin temel ve asli görevlerinden olsa da yeterli niteliğe sahip olmayan acenteler için bu yakınlığı sürdürülebilmek uzun vadede imkânsız hale gelebilecektir.

Özetle Türk sigortacılık piyasası her ne kadar yapısal anlamda AB entegrasyonu yolunda önemli mesafeler kat etmişse de sigorta talebi yaratmada halen sıkıntılar yaşamaktadır. Pazarın sınırlı düzeyde büyümesi ve sigorta şirketleri bazında karlılığın yeni yeni yükseliyor olması, pazarın

içinde pastadan pay alan paydaşların beklenen tatmini elde edememeleriyle sonuçlanacaktır. Bu tatminsizliğin temel sebeplerinden bir tanesi, rekabetçi piyasalarda yeterli niteliğe sahip olmayan acentelerin yerini dijital sigorta satışlarının, bankaların veya brokerlerin doldurması yönünde ortaya çıkabilir (Kırkbeşoğlu, 2019b). Sigorta talebinin artırılmadığı bağlamda pastadan alınan payların yer değiştirmesi de olasıdır. Tablo 2, bize bu değişimi net bir şekilde işaret etmektedir. Sigortacılık Kanununun yürürlüğe girdiği 2007 yılından bugüne acentelerin sigorta prim pastasından aldıkları pay hızlı bir şekilde düşmektedir. 2007 yılından 2020 yılına toplam kayıp 16,4 yüzde puandır. Bu kayıp acenteler için oldukça düşündürücüdür.

Tablo 2: Dağıtım Kanallarının Üretim Oranlarının Yıllara Bağlı Değişimi

	Merkez	Acente	Banka	Broker	Diğer (İnternet, Call Center)	Toplam
2007	%10,50	%65,30	%15,60	%8,60	%0,00	%100,00
2018	%7,40	%54,80	%22,40	%11,80	%3,50	%100,00
2019	%6,70	%51,80	%26,40	%11,80	%3,40	%100,00
2020	%8,10	%48,90	%26,80	%11,90	%4,30	%100,00

Kaynak: TSB (2007; 2018; 2019; 2020)

Diğer yandan mevcut handikapların ve kayıpların telafi edilebilmesi için entelektüel, sosyal ve ekonomik anlamda çok daha nitelikli bir acente modelinin oluşturulması gerekmektedir. Bu yapısal değişim gelecekte bazı acentelerin pazardaki paylarını artırmaya sebep olacakken; entelektüel, sosyal ve ekonomik anlamda niteliksel donanımları yeterli olmayan acentelerin ise geçim sınırının altında faaliyet göstermelerine veya yok olmalarına sebep olabilecektir. Dolayısıyla mesleki niteliklerin artırılması yönünde gösterilecek çabalar acentelik mesleğinin geleceği açısından değerli kabul edilmelidir.

Dünya örnekleri incelendiğinde sigorta sektöründe niteliksel derecelendirmeye yönelik sınırlı sayıda örneğe rastlanmaktadır. Kanada'nın Alberta eyaletinde sigorta acentelerini üç seviyeli bir sınıflandırma üzerinden kontrol eden otorite, belirli niteliksel kriterleri sağlayan acenteleri bir üst seviyeye yükseltmektedir (Alberta Regulation, 2001). Diğer bir yandan periyodik olarak bazı nitelik göstergesi sertifikaların yenilenmesini, denetimini ve bunlara göre acentelerin derecelendirme görevini yürütmektedir.

Uygulamanın yanı sıra literatürde de benzer niteliksel derecelendirmelerin önemine değinen çalışmalara rastlanmaktadır. Örneğin Sharma ve diğerleri (2018) İngiltere'de sigorta şirketlerini yalnızca finansal göstergeler üzerinden ağırlıklandırarak niteliksel olarak kendi içlerinde sınıflandırmıştır. Benzer şekilde Siwik (2014) sigorta şirketlerinin ve müşterilerin sigorta acentelerini seçerken bir derecelendirmeye tabi tutmasının önemine değinmiş ve sigorta acentelerinin sahip olması gereken niteliksel göstergeleri tanımlamıştır.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Türkiye'deki acente sayısının 15 binin üzerinde olması ve birbirinden farklı çok sayıda acente yapısının mevcut olması sebebiyle, nitelikli acenteyi daha az nitelikli olandan ayırmak kolay değildir. Ayrıca Türkiye'de farklı tüzel yapıda acentelerin varlığı (örneğin; bağımsız acente, otomotiv acenteliği, holding veya grup şirketine bağlı acente, vakıf veya kooperatife bağlı acente, sağlık grubu acentesi vb.) bu kriterlerin belirlenmesini güçleştirmektedir. Ancak bu

projede temel amaç, evrensel ve ölçülebilir normlar üzerinden “5 yıldızlı acente” kavramı oluşturmaktır. Dolayısıyla amaç yalnızca bu kriterleri sağlayan acentelerin, bu kriterleri sağlamayanlardan ayırt edilmesidir. Bunun en temel sonucu, sigortalıların daha nitelikli hizmet alabilecekleri acenteleri bilmeleri ve tercih etmelerini kolaylaştırmaktır.

Acenteler arasında niteliksel farklılıkların olduğu sektör aktörlerince yazılı ve görsel basında ve sektörel köşe yazılarında çoğu zaman dile getirilse de bugüne kadar bunu ortaya koyan bir çalışma üretilmemiştir. Bu çalışma kapsamında temel amaç, acenteleri iyi – kötü veya nitelikli – niteliksiz şeklinde ayırmak değildir. Amaç, tek bir üst hedef noktası belirleyip bunu sağlayanların “5 yıldızlı acentelik” sertifikasına sahip olabileceği bir değerlendirme skalası yaratmaktır. Kriterlerden ne kadarının ve hangi düzeyde sağlanması gerektiğinin tespiti ise Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) Sigorta Acenteleri İcra Komitesi (SAİK) tarafından belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak görüşme yöntemi kullanılmıştır. Sigorta acenteleri için niteliksel olarak doğru veriye ulaşmak ve bu verilerin değerlendirilmesi, doğrudan doğruya acentelik görevini yürüten kişiler ile yapılacak mülakat teknikleri ile mümkündür. Projenin veri toplama ayağı iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiştir:

2.1. Yarı Yapılandırılmış Mülakat

Sigortacılık sektöründe temsil gücü yüksek yedi katılımcı ile sigorta acentelerinin niteliksel yapısına ve sorunlarına ilişkin derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir. Mülakat aşamasında yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda acentelerin sektörel niteliklerini ortaya koyacak altı soru sorulmuştur. Seçilen aktörler sektörde on yıldan fazla sürede tecrübesi olan ve sektörün farklı ayaklarını (şirket, acente, sivil toplum kuruluşu) temsil eden niteliktedir. Bu kişilerin seçiminde, kişilerin acentelik konusundaki tecrübeleri, ilgileri ve sektörel vizyonları dikkate alınmıştır. Seçilen kişilerin özellikleri şu şekildedir:

1. Katılımcı: TOBB SAİK Başkanı
2. Katılımcı: TOBB Sigortacılık Müdürü
3. Katılımcı: Sektörde prim üretiminde ilk üç sırada olan bir sigorta şirketinin Satıştan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı
4. Katılımcı: Ticaret ve Sanayi Odası Temsilcisi
5. Katılımcı: Sektörde prim üretiminde ilk üç sırada olan bir sigorta şirketinin Satış Direktörü,
6. Katılımcı: Sektörde prim üretiminde ilk üç sırada olan bir sigorta şirketinin Bölge Koordinatörü,
7. Katılımcı: Uluslararası bir sigorta brokeri firmasının Genel Müdürü

Bu aşamada temel amaç bir sonraki aşamada kullanılacak ve acentelerin niteliksel olarak farklılığını ortaya koyacak kriterleri belirlemektir. Dolayısıyla bu yarı yapılandırılmış mülakatlarda, kişilerin bilinçaltlarındaki bilgiler açığa çıkartılarak bir acenteyi bir diğerinden ayıran ve onun niteliğini ortaya koyacak kriterler belirlenmeye çalışılmıştır.

Sorular genelden özele şeklinde ve katılımcıyı bu sorular etrafında konuşurma ve bilinçaltındaki samimi duyguları açığa çıkarma amacıyla yöneltilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşmelerde soruları doğrudan sormak kişilerin geçmiş dönemde edindikleri tecrübeleri hatalı aktarmalarına yol açtığı için genelden özele şekilde ısındırma sorularıyla hareket edilmiştir. Bu kapsamda hazırlanan yarı yapılandırılmış mülakat soruları şu şekildedir:

1. Soru – Sektörel Genel Yapı Tespiti: Sigortacılık sektörünün mevcut durumunu nasıl değerlendiriyorsunuz? Rekabetçi ortam, fiyatlar, şirket – acente ilişkileri, devlet müdahaleleri vb. etkileri de düşünerek nasıl bir analiz yapabilirsiniz?

2. Soru – *Sigorta Talebi Değerlendirmesi*: Size göre Türkiye’de sigorta talebini yaratmayı veya sigorta yaptırmaya eğilimini etkileyen faktörler neler olabilir? Sorun şirketlerden veya dağıtım kanallarından mı kaynaklanıyor, yoksa talep yapısından mı kaynaklanıyor? Sektörde talep oluşturma konusunda neler eksik yapılıyor olabilir?

3. Soru – *Acentelerin Rolü*: Türkiye’de sigorta satışının lokomotifini oluşturan acenteler, sigorta sistemi içinde daha fazla desteklenebilir mi? Satış sürecinde sizce acentelerin eksik olduğu özellikler var mıdır? Acentelerin sorunları sektörel bazı desteklerden mahrum kalmalarından mı yoksa kendi içlerinde başaramadıkları başka şeyler olabilir mi? Acentelerin yazılı ve görsel medyadaki söylemlerine katılıyor musunuz?

4. Soru – *Acentelerin Niteliksel Ayrımı*: Acenteler arasında niteliksel anlamda farklılık olduğuna inanıyor musunuz? Acentelerin şikâyet ettikleri noktalar ortak olmakla birlikte bazılarının bu sorunlardan daha etkilendiğini görmekteyiz. Aralarında nitelik yönünden farklılıklar olduğunu düşünüyor musunuz? Size göre gelecekte bazı acentelerin diğerlerine kıyasla daha çok zorlanması veya belli kalitenin altındaki acentelerin hayatta kalmakta zorlanması olası mıdır?

5. Soru – *Acentelerin Kategorileştirmesi*: Peki acenteler arasında iyi veya daha iyi şeklinde bir ayrım yapmak istesek, size göre nitelikli acente tanımında neler olmalıdır? Yani nitelikli acente hangi özelliklere sahip olmalıdır? Yönetimsel, finansal, fiziksel, sosyal ve entelektüel açılarından düşündüğünüzde bir acenteyi diğerinden daha kaliteli şekilde ayıracak kriterler neler olabilir?

6. Soru – *5 Yıldızlı Acente Uygulaması Hakkındaki Görüşleri*: Sizce acenteleri bu şekilde nitelikli olandan daha az nitelikli olanı ayırt edecek şekilde bir değerlendirme sistemi kurulsaydı bu resmi bir otorite tarafından denetlenirse ne tür faydalar elde edilir? Sigortalıların memnuniyeti açısından bir fayda sağlanır mı veya sektörde acentelerin kendilerine bu tür bir hedef belirlemek suretiyle niteliksel gelişimler sağlayacak tedbirler alması muhtemel olur mu?

Her ne kadar altı soru gibi görülse de amaç katılımcıyı uzun süre konuşturmak ve samimi bir ortamda bütün tecrübesini ve bilinçaltını açıklamasını beklemektir. Bu nedenle soru içinde sorular sorularak katılımcıların daha fazla fikir üretmeleri sağlanmıştır. Bu verilerin toplanması sırasında katılımcıların izni alınarak ses kayıt cihazı kullanımı veya yazılı not alımı gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların farklı kişisel görüşler paylaşmaları ve konu dışına çıkmaları engellenmiştir.

Çalışmanın veri toplama kısmındaki ilk aşamanın temel amacı, kişilerin sektöre ilişkin yapısal tespitlerinden ziyade “5 yıldızlı acente” modeli için gerekli kriterleri tartışarak ortaya koymaktır. Bu nedenle özellikle 4 – 5 – 6. Sorulara ilişkin cevaplar çalışmanın odağına alınmıştır.

İlk veri toplama aşamasından elde edilen veriler ışığında aşağıdaki kriterlerin acentelerin niteliğini test edeceği kanaatine varılmış ve 7 katılımcının ortak söylemlerinden çıkartılmıştır. Bu kriterlere ek olarak farklı kriterler de dile getirilse de ortak noktada paylaşılan söylemler esas alınmış ve önem derecesi çok zayıf olanlar elenmiştir.

Kriter 1 - Acente sahibinin lisans veya lisansüstü eğitime sahip olması: Günümüz dünyasında finansal okuryazarlık meslek icra edenler için oldukça önem kazanmıştır. Sigortalıların risklerini analiz etme yetisine sahip olması beklenen ve tespit edilen risklerin bertaraf edilmesi için gerekli poliçe ve teminatları belirleyecek olan sigorta acentesidir. Sigorta acentesinin alacağı eğitim icra etmekte olduğu mesleği liyakat ve saygınlıkla yerine getirebilmesi için bir gerekliliktir. Alınacak eğitim mutlak surette yapılan işin niteliğini ve kalitesini belirleyecek, mesleğin seçiminde asgari bir kalite düzeyi oluşturacaktır. Mevcut mevzuatta yer alan asgari mesleki deneyim süreleri mutlaka gözden geçirilmelidir. Mesleği icra edebilme yeteneğinin mutlaka ilk girişte ve devam eden süreçte yetkinliği gerçek anlamda ölçecek sınavlar ile test edilmesi tavsiye edilmektedir.

Kriter 2 - Acentede çalışanlarının lisans veya lisansüstü eğitime sahip olması: Benzer görüşler acente çalışanları içinde aynı şartlarda geçerlidir, mevcut yapımızda acentelerde daha çok yetki ile çalışan ve karar verici roller alabilen acente çalışanı da mutlak surette belirli yetkinlikte kişilerden oluşmalı, ilk girişte ve devam eden süreçte mutlaka periyodik eğitimlere ve sınavlara tabi tutulmalıdır.

Kriter 3 - Acente sahibinin sektördeki deneyim süresi: Deneyim, iş hayatında aynı sektörde aynı mesleği icra edip, alınan lisans eğitimi üzerine farklı eğitimler ve sertifikalar alarak süreklilik ve gelişim ile oluşmaktadır. Bu doğrultuda ülkemizde ortalama ömrü 11 yıl olan acenteler, ne kadar uzun süre faaliyette kalırlarsa, artan deneyimleri ile tüm acentelerin ve sektörün kalitesini de arttıracaklardır.

Kriter 4 - Acentenin kaç yıldır faaliyet gösterdiği: SATKA – 2015 raporuna göre her yıl yaklaşık 4000 girişimci sigorta aracılığı faaliyetine başlamasına rağmen son 3 yılda faaliyete devam eden acente sayısı sabit kalmaktadır. Dolayısı ile yeni girişlerin bu kadar çabuk terk edildiği noktada bir acente ne kadar uzun süre faaliyette kalır ise mesleğin gerekliliklerini yerine getirmesi halinde o kadar başarılı bir çalışma hayatı elde edecektir.

Kriter 5 - Acentede çalışanların sektördeki deneyim süreleri: Belirli yetkinlikler ile sigorta sektöründe yer alan acente çalışanları, elde ettikleri deneyimler ile sektörde aranılan çalışanlar, etkin yöneticiler veya kendi acenteliğe giden yolda kendini geliştiren ve donatan kişiler olacaklardır. Toplam kaliteyi ve niteliği arttıracak en önemli yapı taşlarından biri acente çalışanlarıdır.

Kriter 6 - Acente ofisinin fiziki ortamının müşteri kabulüne uygunluğu / ferahlığı veya metre kare cinsinden büyüklüğü: Ülkemizde bu kriterde genele hâkim 2 ayrı görüş bulunmaktadır. Bir grup görüş acentenin mesleğini icra ettiği fiziki ortamın önemli olmadığını, yapılan işin niteliğinin, kalitesinin ve sonucunun önemli olduğunu savunmaktadır. Diğer bir görüş ise güvene endeksli bir sektörde faaliyette bulunan mutlak surette yeterli hacme ve uygunluğuna sahip ofis ortamına sahip olunması gerektiğini düşünmektedir. Günümüz koşullarında güven endeksinin düşük olduğu bu sektörde acentelerin mutlak surette ferah, geniş ve kalite ofislerde mesleği icra etmelidirler. Sağlanan bu ortamın sonuçları şu hususlar olacaktır: Acente çalışanları açısından direk olarak ifa edilen işin kalitesinin artmasına, müşteri açısından müşteri nezdindeki güvenin artmasına, acente açısından da bağlı ve sadık müşterilere sahip olunmasına neden olacaktır.

Kriter 7 - Acentenin şehrin merkezi veya şehrin stratejik yerlerinde faaliyet gösteriyor olması: Günümüzde müşteri ve çalışan nezdinde en önemli beklentilerden birisi ulaşılabilirliktir. Teknoloji çağında ulaşılabilirlik birçok kanaldan çok kolay ve kısa sürede sağlanabilmektedir. Sigorta sektöründen dokunulmak isteyen müşterilerin beklentileri açısından acentenin lokasyonu ve ulaşılabilirliği önemlidir. İşin ruhunda sigortalı ile bir araya gelmek, yüz yüze taşınan riskler açısından istişarede bulunmak ve mutabık kalarak poliçeleri tanzim etmek en sağlıklı yöntem olacaktır.

Kriter 8 - Acente sahibi veya çalışanlarının yabancı dil bilgisi: Globale entegre ekonomilerde kimin ne yaptığını bilmek ve takip edebilmek için yabancı dil en önemli unsurdur. Sigorta sektörünün en önemli oyuncularından olan sigorta acentelerinin global dünyadan, ekonomiden ve sektörlerden uzak kalmamak adına yabancı dil bilgisine sahip olması yapılan işin kalitesine direk etki edecek bir unsurdur. Mesleğin saygınlığı ve itibarı açısından misyon ve vizyon sahibi acenteler ve çalışanları, sahip oldukları yabancı dil ve diğer eğitimsel sertifikalarla öne çıkarak ayrışacaktır.

Kriter 9 - Acentenin yıllık üretim hacmi/prim üretimi: SATKA – 2015 raporuna ülkemiz acentelerin ortalama komisyon geliri aylık olarak 6500 – 7500 TL ortalamalarında (TOBB, 2015). Bu rakam Türkiye şartlarına göre makul olarak değerlendirilse de eşit gelir dağılımından oldukça şikâyetçi olan acenteler arasında bu ortalamanın altında çok fazla adette acente olduğu düşünülmektedir. Aynı raporda ülke genelinde toplam sayı olarak acentelerin fazla olduğu

gözetildiğinde ortalama gelirini altında kalan acentelerin mesleği layığı ile yerine getirmesi mümkün değildir. Belirli bir hacmin altında kalan acentelerin portföy dağılımlarındaki branşlar ve bu branşlardaki oran gözetilerek mesleği icra etmemesi gerekenlerin tespit edilmesi, tespit edilen bu acenteler için ise diğer gruplar ile birleşmesi, mümkün ise kendini geliştirmesi ve faaliyetlerini tamamen sonlandırması gerekmektedir.

Kriter 10 ve 11 - Acentenin üretim yaptığı branş sayısı ve branşlara göre portföyünün dağılımı: Portföy dağılımının dengesi o acentenin uzmanlığını, kalitesini ve acentenin ne kadar deneyimli, işine hakim bir acente olduğunu ortaya koyacak bir unsurdur. Spesifik branşlar hariç (sağlık, hayat, BES) portföy ağırlığı sadece belirli bir branşta yoğunluk kazanmış bir acentenin sürekliliği, verimi ve toplam kalitesi diğer kalan acenteler nezdinde tartışmalıdır.

Kriter 12 - Acentenin Hasar / Prim oranı: H/P oranı göreceli bir kavram olup ancak değerlendirmesi son 3 veya 5 yıl üzerinden bakılarak bir anlamlı sonuç elde edilebilir. Portföyünde spesifik ve büyük rakamlı birkaç büyük hasar alan acentenin H/P bozukluğu ile son 3 yılında sadece belirli branşlarda sürekli zararlı işleri üreten acente aynı tutulmalıdır. Dolayısı ile H/P kontrolü geriye dönük ve periyodik olmalı, belirli branşlarda büyük hasarlardan etkilenmeden zararlı orana sahip acenteleri durumu değerlendirmeye alınmalıdır.

Kriter 13 - Vergi borcunun olmaması: Avrupa ülkelerinin bazılarında acentelik kriterlerinden biri saygınlık olarak geçmektedir. Saygınlık soyut bir kavram olmak ile beraber sektörün toplam itibarını attırmak için her mükellefin düzenli olarak vergilerini ödemesi esastır. Bireysel saygınlığında öne çıkacağı bu kriterde anlık veya belirli bir yılda yaşanan mali dalgalanmalardan ayrılmak için geriye dönük bakış açısı oluşturulmalı, bu takibin periyodik olarak yapılması uygun olacaktır.

Kriter 14 - Aidat borcunun olmaması: Vergi borcuna benzer şekilde TOBB'a ödenen yıllık aidatın iş etiğinin bir yansıması olarak kabul edilmesi ve kişinin mesleğine olan sorumluluğunu göstermesi sebebiyle bu kriterin de önemli olacağı düşünülmelidir.

Kriter 15 - Tahsilat durumu (acentenin sigorta şirketine vadesi gelen ödenmemiş borçları): Acenteler son yıllarda kapalı ekran kullanımına geçişlerini oldukça arttırmışlardır. Bu kriterdeki en önemli husus mali durumu analiz edebilmek adına kullanılan kart girişleri sigortalılara mı aittir yoksa acente çoğunluk ile kendi kartını mı kullanmaktadır. Bir işletmenin en önemli esaslarından biri mali güçlülüktür. Tahsilat yönetimini iyi yapan acente sürekli, kalitelidir ve mali olarak güçlüdür. Bu yaklaşım tarzı sigortalılar üzerinde de zamanında ve doğru ödemeler yaparak iki tarafı sağlıklı bir çalışma şeklini sağlayacaktır.

Kriter 16 - Acentenin çalıştığı sigorta şirketi sayısı: Bu hususta da farklı görüş ve değerlendirmeler mevcuttur. Tekli acentelik ile çoklu acenteliği savunan farklı görüşler mevcuttur. Bu kriterde öncelikli husus acentenin hangi şirketler ile çalıştığı ve şirketleri niye tercih ettiği önemlidir. Kendi portföy yapısına uygun tekli bir acente ile çalıştığı tüm şirketlere hakim, şirket gereksinimlerini yerine getiren bir çoklu acente aynı kalitede hizmeti ortaya koyabilecektir. Mevcut üretim hacmi, bu hacmin portföye dağılımı ve çalışılan sigorta şirketi sayısı beraber değerlendirilerek acentenin ideal yapısının nasıl olması gerektiği ortaya konabilecektir.

Kriter 17 - Bir acentenin finansal açıdan yeterliliğini gösteren çeşitli karlılık rasyoları: Belirlenen alt 5 rasyonun sonuçları her acente için beraber değerlendirilerek mali durum analizi yapılmalıdır. Mali güçlülüğe sahip olmayan bir acentenin kaliteli hizmet vermesi, kendini geliştirmesi, sağlıklı ve sürekliliği olan bir portföye sahip olması mümkün değildir. Belirlenen mali standartların acenteler nezdinde mutlak surette takibi yapılmalı, zafiyet tespiti halinde gerekli yaptırımların uygulanması gerekmektedir. Acentenin mali büyüklüğü göz önüne alındığında aşağıdaki rasyonların borç ödeyebilme, üretim yapabilme ve kar elde edebilme becerilerini ortaya koyacağı düşünülmektedir.

- Satılan Hizmet Maliyeti / Net Satışlar

- Genel Yönetim Gideri / Net Satışlar
- Ticari Alacaklar / Aktif Toplamı
- Kar / Net Satışlar
- Mali Borçlar / Pasif Toplamı

Çalışmada katılımcılara sadece 17 kriter değil bir de açık uçlu ve kendilerinin görüşlerini iletebileceği bir bölüm sunulmuştur. Bu kısımda katılımcıların çoğunluğu görüşlerini aktarmış ortak noktada hemen hemen tüm katılımcıların iki kriter daha eklenmesi yönünde görüşleri olmuştur. Bu kriterler:

Kriter 18 - Online satış yapabilme yetkinliği: Web sitesi üzerinden sigorta satışı yapabilme

Kriter 19 - Hasar, üretim, muhasebe sistemlerini içine alan CRM (müşteri ilişkileri yönetimi) yazılım sistemi kullanıp kullanmadığı.

2.2. Kriterlerin Ağırlıklandırılması

Bu veri toplama aşamasında ise birinci aşamada belirlenen kriterlerin ağırlıklandırılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda yine temsil gücü yüksek olan, yüksek tecrübeye sahip, entelektüel seviyesi gelişmiş, vizyon ve itibar sahibi 40 katılımcı belirlenmiş ve bu kişilere bir önceki aşamada belirlenen kriterleri 0 – 100 puan üzerinden ağırlıklandırması istenmiştir. 40 katılımcıdan ikisinden alınan cevapların kısmen yanlış veya manüpülatif olduğu fark edildiğinden bu iki kişi kapsam dışında bırakılmıştır. Kalan 38 katılımcının 28'i sigorta acentesi üst düzey yöneticisi, 9'u sigorta şirketi üst düzey yöneticisi, 1'i ise uluslararası bir broker firmasının üst düzey yöneticisi konumundadır. Her ne kadar konu acentelere ilişkin görünse de sektörün diğer ayaklarındaki aktörlerin (örneğin şirket veya broker) görüşleri de önemsenmektedir. Zira acentelerle olan etkileşimleri ve onları dışardan daha kolay değerlendirebilmeleri nedeniyle sigorta şirketleri ve brokerlerinin görüşleri de bilinçli olarak çalışmaya dâhil edilmiştir.

Katılımcılara 17 kriter yüz yüze veya telefon yoluyla ön bir açıklama yapılarak sunulmuş ve uygun ve sakın bir zaman ayırıp cevaplaması talep edilmiştir. Aceleye getirmeden ve tartışarak cevap verebilecekleri bilgisi sunulmuştur. Bazı katılımcılar randevu vererek yüz yüze tartışmak suretiyle bu ağırlıklandırma işlemini yapmayı tercih etmiştir.

Seçilen 28 sigorta acentesinin 14'ü TOBB SAİK ve TOBB Sigortacılık Müdürlüğü tarafından belirlenmiştir. Çalışmada daha fazla katılımcı ile görüşme yapılmamasının temel gerekçesi, konunun tartışmaya ve manipülasyona çok açık olmasıdır. Zira kendi acentesi bu kriterleri sağlamayan bir katılımcının farklı ve yanlış cevaplar vermesi muhtemeldir. Bu nedenle ağırlıklandırma işlemi gerçekten temsil gücü olduğu düşünülen kişilerle gerçekleştirilmiştir. Bu işlemin çok daha fazla kişiyle gerçekleştirilmesi daha güvenilir olmayan verilerin elde edilmesine sebep olacağı düşünülmektedir. Çalışmanın nitel araştırma yöntemleriyle sürdürülüyor olmasının bir sonucu olarak nitelikli ve temsil gücü olan verilerin elde edilmesi odak noktasıdır. Ağırlıklandırma işlemi yapılmasının temel gerekçesi her bir kriterin aynı öneme sahip olmamasından kaynaklanmaktadır. Belirlenen 17 kriter, şüphesiz ki kendi içinde öneme sahip olsa da bazıları diğerlerinden daha fazla öneme sahiptir. Bu nedenle "5 yıldızlı acente" sistemini kullanacak otoritenin, bu kriterleri acentelerin sağlayıp sağlamadığını kontrol etmesi sürecinde niceliksel bir eşik belirlemesi gerekecektir. Örneğin "acentenin kaç yıldır faaliyet gösterdiği" kriterinin önem düzeyi bu çalışmada belirlenecekse de bu yılın kaç yıl olması kriteri yetkili otoritenin inisiyatifinde olacaktır.

3. ANALİZ VE BULGULAR

Çalışmanın ilk veri toplama aşamasında belirlenen 17 kriter, ikinci aşamada 38 katılımcıya ağırlıklandırmaları için sorulmuştur. Bu işlem sonucunda 38 katılımcının 0 – 100 arası

verdikleri puanlar sonucunda her bir kriter için ortalama alınmıştır. Tablo 3, kriterlere verilen skorların ortalamalarını göstermektedir.

Tablo 3: Katılımcılara ait Puanların Ortalaması

Kriterler	0 - 100 Arası Verilen Puanların Ortalaması
1 Acente sahibi ve ortakların lisans veya lisansüstü eğitime sahip midir?	79,16
2 Acente çalışanları lisans veya lisansüstü eğitime sahip midir?	74,11
3 Acente veya büyük paya sahip ortağının sektördeki deneyim süresi (yıl olarak) ne kadardır?	83,05
4 Acente kaç yıldır faaliyet göstermektedir?	75,13
5 Acente çalışanlarının sektördeki ortalama deneyim süreleri kaç yıldır?	75,58
6 Acente ofisinin fiziki ortamının müşteri kabulüne uygunluğu/ferahlığı veya m2 cinsinden büyüklüğü yeterli midir?	77,79
7 Acente şehrin merkezi veya şehrin stratejik yerlerinde mi faaliyet gösteriyor?	68,76
8 Acente sahibi veya çalışanları kanıtlayabilecekleri yabancı dilbilgisine sahipler mi?	59,47
9 Acentenin yıllık üretim hacmi/prim üretimi ne kadardır?	76,26
10 Acentenin üretim yaptığı sigorta branş sayısı kaçtır?	86,13
11 Acentenin üretim yaptığı branşlara göre portföyünün dağılımı nasıldır?	86,05
12 Acentenin H/P oranı kaçtır?	68,45
13 Vergi borcu var mıdır?	75,79
14 Aidat borcu var mıdır?	72,11
15 Tahsilatı sorunsuz yürütmekte midir?	90,00
16 Acentenin çalıştığı şirket sayısı kaçtır?	65,92
17 Acente finansal açıdan sermaye yeterliliğine sahip midir?	89,47

Yukarıdaki tablo katılımcılardan elde edilen ortalama skorları göstermektedir. Ancak her bir katılımcının kendine göre bu puanları veriyor olması ve kimilerinin bol puan kimilerinin de düşük puanlar verebilecekleri gerçeğinden dolayı tüm katılımcıları aynı dağılıma oturtmak amaçlanmıştır ve her bir katılımcının skoru kendi içinde yüzdelere dönüştürülmüştür. Dolayısıyla Tablo 11'deki bilgiler bu haliyle çalışmada kullanılmamış olup bilgi amaçlı sunulmuştur. Bu verilerden çıkarılacak sonuç, en çok önemsenen kriterin finansal ve ekonomik yeterlilikle ilgili olduğudur. Acentenin "tahsilat sorunu yaşayıp yaşamadığı" ve "finansal açıdan sermaye yeterliliğine sahip olup olmadığı" hususları diğerlerine kıyasla çok daha fazla öneme sahip olduğu görülmektedir. Bu iki ekonomik kriteri, önem derecesine göre üretim yapılan branşlarla ilgili kriterler takip etmektedir. Acentenin "kaç branşta faaliyet gerçekleştirdiği" ve "üretimi baz alındığında branşların yüzdesel dağılımı" kriterleri bunlara örnektir.

Tablo 4: Katılımcılara ait Puanların Ağırlıklandırılmış Yüzdeleri

Kriterler	Ağırlıklandırılmış Yüzdeler
1 Acente sahibi ve ortakların lisans veya lisansüstü eğitime sahip midir?	6,21%
2 Acente çalışanları lisans veya lisansüstü eğitime sahip midir?	5,80%
3 Acente veya büyük paya sahip ortağının sektördeki deneyim süresi (yıl olarak) ne kadardır?	6,46%
4 Acente kaç yıldır faaliyet göstermektedir?	5,83%
5 Acente çalışanlarının sektördeki ortalama deneyim süreleri kaç yıldır?	5,83%
6 Acente ofisinin fiziki ortamının müşteri kabulüne uygunluğu/ferahlığı veya m2 cinsinden büyüklüğü yeterli midir?	5,93%
7 Acente şehrin merkezi veya şehrin stratejik yerlerinde mi faaliyet gösteriyor?	5,22%
8 Acente sahibi veya çalışanları kanıtlayabilecekleri yabancı dilbilgisine sahipler mi?	4,50%
9 Acentenin yıllık üretim hacmi/prim üretimi ne kadardır?	5,78%
10 Acentenin üretim yaptığı sigorta branş sayısı kaçtır?	6,65%
11 Acentenin üretim yaptığı branşlara göre portföyünün dağılımı nasıldır?	6,63%
12 Acentenin H/P oranı kaçtır?	5,22%
13 Vergi borcu var mıdır?	5,66%
14 Aidat borcu var mıdır?	5,38%
15 Tahsilatı sorunsuz yürütmekte midir?	6,96%
16 Acentenin çalıştığı şirket sayısı kaçtır?	4,98%
17 Acente finansal açıdan sermaye yeterliliğine sahip midir?	6,97%
TOPLAM	100,00%

Daha önce de değinildiği üzere bu ortalama skorlardan ziyade her bir katılımcının kendi puanlaması içinde bu skorların yüzdesel payları ağırlıklandırma yapabilmek adına daha önemlidir. Her bir katılımcının verdiği skorlar yüzdelere dönüştürülmüş ve bunların ortalamaları alınmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 12’de sunulmaktadır.

Çalışmada ortalama yüzdelerin varlığı tek başına yeterli değildir. Bu yüzdelerin nasıl kullanılması gerektiği de önemlidir. Fark edileceği üzere, her bir kriter belirli limitlerin sağlanıp sağlanmadığının sorgulanmasını gerektiriyor. Dolayısıyla bu noktada “5 yıldızlı acente” unvanını elde etmeyi hedefleyen acentenin, 17 kriterin daha önceden TOBB tarafından belirlenmiş yeterlilik barajlarını sağlayıp sağlamadığının sorgulanması gerekecektir. Bazı kriterlerin cevabı evet/hayır veya sağlıyor/sağlamıyor şeklindedir. Ancak çoğunluğu için bir yeterlilik referans değeri belirlenmelidir. Örneğin, bir acente kaç şirketle çalışırsa iyi, finansal yeterlilik rasyoları neler olabilir ve bunlara ilişkin değerler ne olmalıdır, H/P oranı kaç olursa bu kriter sağlanmış olur gibi sorular sorulabilir. Dolayısıyla bu kriterlerin yeterlilik referans değerleri yetkili otorite olan TOBB tarafından belirlenebilir. Bu bilgiler ışığında tablomuzu biraz daha netleştirerek aşağıdaki haliyle kullanılabilir. Talep edilecek belgeler tavsiye niteliğindedir. Ancak referans limitler, TOBB tarafından beklenen nitelik seviyesi ölçüsünde belirlenebilir.

Başvuru yapan acenteler, Tablo 5’de belirtilen her bir maddeden 100 puan üzerinden değerlendirilir. Ancak aldığı bu puan ağırlıklandırılmış yüzdelerle çarpılır. Kriterlerden alınacak puan sonucunda kaç puanın üstüne “5 yıldızlı acente” statüsü verileceği yine TOBB tarafından

belirlenebilir. Ayrıca bu maddelerin tamamının sağlanması koşulu da yine TOBB tarafından uygun görülebilir.

Tablo 5: Kriterler ve Referans Değerleri

Kriterler	Talep Edilebilecek Belgeler	Referans Limitler	Ağırlıklandırılmış Katsayılar
1 Acente sahibi ve ortakların lisans veya lisansüstü eğitime sahip midir?	Sahip ve ortakların lisans ve lisansüstü diplomaları	Sahip ve ortakların azami lisans mezunu statüsünde olması	0,0621
2 Acente çalışanları lisans veya lisansüstü eğitime sahip midir?	Çalışanların lisans ve lisansüstü diplomaları	Teknik personel statüsündeki tüm çalışanların azami lisans mezunu statüsünde olması	0,058
3 Acente veya büyük paya sahip ortağının sektördeki deneyim süresi (yıl olarak) ne kadardır?	Sahip veya büyük hisseli ortağın sigorta sektörünün herhangi bir ayağındaki iş tecrübesini gösterir çalışma süresi belgesi	Azami XX Yıl	0,0646
4 Acente kaç yıldır faaliyet göstermektedir?	Acentenin aralıksız olarak kaç yıldır faaliyette olduğunu gösterir resmî belge (isim değişiklikleri, birleşmeler ve sermaye değişiklikleri dikkate alınır)	Azami XX Yıl	0,0583
5 Acente çalışanlarının sektördeki ortalama deneyim süreleri kaç yıldır?	Teknik personelin sigorta sektörünün herhangi bir ayağındaki iş tecrübesini gösterir çalışma süresi belgesi	Ortalama azami XX Yıl	0,0583
6 Acente ofisinin fiziki ortamının müşteri kabulüne uygunluğu/ferahlığı veya m2 cinsinden büyüklüğü yeterli midir?	Ofisin fiziki şartlarını gösterir kat planı	Azami XX metrekare	0,0593

7	Acente şehrin merkezi veya şehrin stratejik yerlerinde mi faaliyet gösteriyor?	Acentenin resmi açık adresi	Evet	0,0522
8	Acente sahibi veya çalışanları kanıtlayabilecekleri yabancı dilbilgisine sahipler mi?	Acentede teknik personel sıfatına sahip her çalışanın (müdürler dahil) ÖSYM tarafından geçerliliği kabul edilmiş yabancı dil sınavına girdiklerini gösteren belgeleri (zaman sınırlaması aranmaz)	Ortalama azami XX Puan	0,045
9	Acentenin yıllık üretim hacmi/prim üretimi ne kadardır?	Acentenin aracılık yaptığı sigorta şirketlerinden talep edeceği ve tüm branşlar bazında prim üretimini gösterir onaylı belge	Toplam azami XX TL	0,0578
10	Acentenin üretim yaptığı sigorta branş sayısı kaçtır?	Acentenin aracılık yaptığı sigorta şirketlerinden talep edeceği ve tüm branşlar bazında prim üretimini gösterir onaylı belge	Azami XX branşta faaliyet göstermesi aranır	0,0665
11	Acentenin üretim yaptığı branşlara göre portföyünün dağılımı nasıldır?	Acentenin aracılık yaptığı sigorta şirketlerinden talep edeceği ve tüm branşlar bazında prim üretimini gösterir onaylı belge	Kasko ve Trafik sigortaları dışındaki prim üretiminin toplam prim üretimi içindeki payı azami %XX olmalıdır.	0,0663
12	Acentenin H/P oranı kaçtır?	Acentenin aracılık yaptığı sigorta şirketlerinden talep edeceği H/P oranını gösterir onaylı belge	H/P oranı %XX'den az olması beklenir (Son XX yıl baz alınır)	0,0522
13	Vergi borcu var mıdır?	Acentenin vergi borcu olmadığını gösterir resmi belge	Vergi borcu olmaması aranır	0,0566

14	Aidat borcu var mıdır?	Acentenin aidat borcu olmadığına TOBB tarafından onayı	Aidat borcu olmaması aranır	0,0538
15	Tahsilatı sorunsuz yürütmekte midir?	Acentenin aracılık yaptığı sigorta şirketlerinden talep edeceği tahsilat borcunun ne kadar olduğunu gösterir onaylı belge		0,0696
16	Acentenin çalıştığı şirket sayısı kaçtır?	Sigorta şirketinin yetkili acentesi olduğuna dair resmi yazı (çalışılan tüm şirketler için)	Azami XX sayıda şirketle çalışması aranır.	0,0498
17	Acente finansal açıdan sermaye yeterliliğine sahip midir?	Satılan Hizmet Maliyeti / Net Satışlar Genel Yönetim Gideri / Net Satışlar Ticari Alacaklar / Aktif Toplamı Kar / Net Satışlar Mali Borçlar / Pasif Toplamı	İlgili rasyoların herhangi bir bağımsız dış denetim firmasına onaylatılmış olması istenir ve referans değerlerini sağlaması beklenir.	0,0697

TOPLAM

1

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Ülkemiz sigortacılık sektöründe, dağıtım kanallarına göre prim üretiminin %54'ünü sigorta acenteleri oluşturmaktadır. (TSB,2018). Bu oran, sektörün hali hazırda olması gerektiği yere sektörü ulaştırmaya en müktedir dağıtım kanalının sigorta acenteleri olduğunu işaret etmektedir. Homojen olmayan bir yapıya sahip bu dağıtım kanalının niteliği, yapısı itibari ile kendi içerisinde farklılıklar arz etmektedir. Acentelerin nitelikleri ve yapıları itibari ile kendi içerisinde farklılık arz etmeleri sektör için sağlanacak olumlu katkıya engel oluşturduğu genel bir kanıdır. Sektörün yarıdan fazla üretimini sağlayan acentelerin yaşadığı sorunlarda genelde daha fazla ve daha hızlı yayılmaktadır.

Çalışmanın amacı 15.483 adet acenteyi daha az nitelikli, daha çok yetkin olarak sınıflandırmak değildir. Bu adetlerde bir yapıyı kategorize etmek zor olacaktır. Yapılan araştırmanın amaçlarından biri sigorta acentelerini sahip oldukları temel ana kriterlere göre derecelendirmek, derecelendirme sonucunda da beklenen kriterlere sahip olanların diğerlerinden farklılaşmasını sağlamaktır. Ortaya çıkacak sınıflar hem acentelerin kendi durumlarını somut olarak fark etmelerine sebep olacak, hem de bunun denetimini ve takibini sağlayan kurumların sektörün gelişmesi için alacağı aksiyon planlarına yön vermesini sağlayacaktır.

Çalışmanın ilk aşamasında nitel bir araştırma yöntemi olan yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi kullanılmıştır. Sektörün kendi çalışma alanlarında yol haritasını belirleyemeye çalışan, STK, Acente ve Üst Düzey Sigorta Yöneticisi 7 kişi ile yapılan mülakatlar ile bir sigorta acentesinin temelde taşıdığı ortak kriterler belirlenmeye çalışılmıştır. Belirlenen kriterlerin sağlıklı olarak yön verici bir etkinliğe sahip olup olmadığı ise 38 adet katılımcı ile test edilmiştir. Bu katılımcıların konuya objektif yaklaşımı oldukça önemlidir. Bu sebeple kısıtlı bir örneklem

kümesi seçilmiştir. Zira sorun geneli kapsamaktadır. Örneklem kümesinin genişletilmesi düşüncesi, yapılan mülakatlarda objektif yaklaşımdan uzaklaşmaya başlanıldığı hissiyatını oluşturduğundan tercih edilememiştir. Sorunun kaynağı noktasında, kriterlerin eksikliği, katılımcılar açısından psikolojik bir baskı oluşturduğundan, ortaya çıkacak sonucun faydaları öne çıkarılarak mülakatlara objektif cevaplar alınmaya çalışılmıştır.

Yapılan mülakatlar ile bir sigorta acentesini derecelendirmeyi sağlayacak 17 adet kriter ağırlıklandırılmıştır. Bu ağırlıklandırma ile kriterlerin önem derecesi ölçülmeye çalışılmıştır. Her kriterin önemi görüş verene göre değişkendir fakat verilen kanaatler yoğunluklarına göre bazı kriterleri öne çıkarmaktadır. Ağırlığı yüksek kriterler sigorta acentesinin derecelendirilmesi aşamasında o acenteyi ön sıralara taşıyabilecektir fakat kriterlerin kendi özelinde taşıdığı iç değişkenlerin belirlenmesinin sigorta acentelerinin bağlı olduğu kurum olan TOBB SAİK tarafından yapılması gerektiği kanaatine varılmıştır.

Bu değerlendirme sonucunda derecelendirmeyi yapabilmek için rehber bir skala oluşturulmuştur. Rehber skalanın ölçütleri tüm sigorta acentelerinin kendi iç yapılanmaları doğrultusunda TOBB SAİK tarafından yapılması üzere ilgili kurumun takdirine sunulmuştur.

Çalışma ile ulaşılmaya çalışılan amaç “5 Yıldızlı Acente” kavramının kriterlerini belirlemek, bu kriterler ile sigorta acentelerini derecelendirmektir. Yapılacak derecelendirmenin birçok sonucu olacaktır. Bu sonuçlar sigorta acenteleri açısından değerlendirildiğinde, acentelerin standartları ve mevcut durumları belirlenmiş olacak, kriterler üzerinden yapılacak ölçümler ile kaç farklı kategoride acentenin sınıflandırılacağı belirlenebilecektir. En üst noktada belirlenecek “5 yıldızlı acente” diğer acentelerin belirlenen kriterler doğrultusunda ulaşması gerektiği bir hedef noktasını oluşturacaktır. Yapılacak sınıflandırma sonucunda her kategorinin kendi içerisindeki yoğunluğu netleşecektir. Bu sayede ayrışan sınıfların temel eksiklikleri ve gereksinimleri ortaya konabilecektir. Sürdürülebilir ve sağlıklı bir dağıtım kanalı yapılması için yapılacak kategorizasyon, sektörün kalkınması için gerekliliktir.

Derecelendirmenin sigortalılar açısından sonuçları değerlendirildiğinde, nitelikli hizmet alımı ve kalitesi somut ortaya konmuş bir dağıtım ağına tercih edip etmeyeceği netleşecektir. Yazında birçok kez belirtildiği üzere sektörün temel yapı taşı güvendir. Gündelik hayatımızda aldığımız birçok hizmet için farklı platformlarda aldığımız hizmeti değerlendirme imkânına sahibiz. Sigortacılık sektöründe sigorta şirketleri üzerinden aynı değerlendirmeleri yapabilmek imkânına sahip olsak da, bir sigorta acentesi için bu değerlendirmeyi henüz yapamamaktayız. Bu noktadan hareketle tüketici nezdinde referans yönteminden ziyade acentenin sahip olduğu nitelikleri bilerek bilinçli bir tercih yapma imkanı sigortalılara sunulmalıdır. Yapılacak bu tercihin sonuçları da bir sigorta acentesinin gelişimi ve mevcudiyetini koruyabilmesi açısından oldukça önemli olacaktır. Görüleceği üzere gelişen ve globalleşen dünyada her sektörün ve bu sektörün alt dağıtım kanallarının yaşadığı benzer problemler ülkemiz sigortacılık sektörü ve sigorta acenteleri içinde geçerlidir. Bu doğrultuda yapılması gereken sorunları tespit etmek ve gerekli gelişim planlarını yaparak bir an önce hayata koymaktır.

Araştırmanın ana amacı “5 yıldızlı acente” kavramını belirlemek, belirlenen bu kavram üzerinden de acenteleri belirlenecek standart kriterler üzerinden sınıflandırarak temel gereksinimlerini tespit etmek ve gerekli gelişim planları sağlamaktır. Bu ana amaca ilaveten tüm çalışma ve araştırma sonucunda ortaya konabilecek öneriler şu şekilde özetlenebilir:

- Acentelik kavramının netleştirilmesi ve nitelikli bir çabayı gerektirdiğinin vurgulanması,
- Acentelik faaliyetini yürütenlerin ve ilk kez bu işi yapacak aday girişimcilerin mesleki bilgiye ve entelektüel birikime sahip olup olmadığının sınanması,
- Mesleği icra etmek isteyenlerin daha niteliği yüksek kriterlere tabi tutulması,

- Acente sayısını çoğaltmaktan ziyade daha az sayıda ancak nitelikli bir iş sisteminin yaratılması için hukuki alt yapının yeniden oluşturulması,
- Yapılacak kategorizasyon sonrasında belirlenen öncül kriterleri sağlayamayan acenteler için acil eylem planı oluşturulması, sağlayamayan acentelerin özendirilmesi veya sistem dışı bırakılması,
- SEGEM tarafından yürütülen sınav ve eğitimlerin genişletilip, yüksek standartlara çıkartılarak, kurulacak bir Akademi altında faaliyetlerin yürütülmesi, bu öneri için Mali Müşavirler için izlenen süreçler örnek alınabilir,
- Sigorta acentelerinin günümüz çağının gereksinimlerini sağlayacak dijital ve teknolojik alt yapıya ulaşmasını sağlayacak standartların belirlenmesi ve hayata geçirilmesi,
- Sigorta şirketlerinin, sigortalılar veya acenteler üzerinden değil verilen hizmetin kalitesi üzerinden rekabet etmelerini sağlayacak fiyat politikalarının oluşturulması,
- Acenteler arası komisyon ve iş paylaşımını engelleyecek yaptırıma tabi düzenlemeler yapılması,
- Mesleki sorumluluk sigortasının tekrar zorunlu hale getirilmesi ve taşınan riski ortalamada koruyacak limitlerin belirlenerek acentelerin bu limitlerde poliçelere sahip olması,
- SATKA 2015 raporuna göre belirli yüzde oranı üzerinde olan kapasite fazlasına sahip illerde acente açılış işlemlerinin durdurulması,
- Bağımsız denetim kurumları tarafından periyodik denetimlerin yapılması,

Çalışmanın sonuca ulaşması ile beklenecek en önemli fayda, potansiyelini kullanamayan sektörün hızlı bir şekilde istenilen düzeye gelmesidir. Birçok alanda yapılacak reformlar sektörün gelişimini hızlandıracaktır. Ülkemiz mevcut prim üretiminin yarısından fazlasını elinde tutan sigorta acenteleri üzerindeki düzenlemeler ise sektörün geleceğini belirleyecek en önemli çaba olacaktır.

KAYNAKÇA

- Alberta Regulation (2001). Insurance Agents and Adjusters Regulation. Alberta Queen's Printer. https://www.qp.alberta.ca/1266.cfm?page=2001_122.cfm&leg_type=Regs&isbncln=9780779816187 adresinden alındı (10.09.2021).
- Kırkbeşoğlu, E. (2019a). Türk Sigorta Sektörünün Yapısı. Sigortacılık Uygulamaları. ss. 1 - 25. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları
- Kırkbeşoğlu, E. (2019b). Türkiye'de Hayat Sigortası Ürünleri ve Güncel Gelişmeler. Hayat ve Hayat Dışı Sigortalar. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları.
- OECD (2007). Sigorta İstatistikleri. <http://stats.oecd.org> (09.04.2020).
- OECD (2020). Sigorta İstatistikleri. <http://stats.oecd.org> (09.04.2020).
- Sharma, A., Jadi, D. M., ve Ward, D. (2018). Evaluating financial performance of insurance companies using rating transition matrices. The Journal of Economic Asymmetries, 18, e00102.
- Siwik, L.L. (2014). Using A Lean Methodology To Select The Best Insurance Broker For Your Company A Total Cost of Risk evaluation will identify a choice that aligns with strategic goals. SandRun Risk Management Report, https://www.sandrunkrisk.com/uploads/2/5/5/4/25543895/broker_2_.pdf adresinden alındı (10.09.2021).

TOBB (2015). Sigorta Acenteleri Bölgesel Gelişmişlik ve Taşıma Kapasitesi Araştırması (Proje Yürütücüsü, Kırkbeşoğlu, E.). Ankara.

Türkiye İstatistik Kurumu (2020). İstatistiki Veri Portalı. <https://data.tuik.gov.tr/Kategori/GetKategori?p=Ulusal-Hesaplar-113> adresinden alındı (08.07.2021).

Türkiye Sigorta Birliği, (2007). Sigorta İstatistikleri. <http://tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909>. (09.04.2019).

Türkiye Sigorta Birliği, (2020). Sigorta İstatistikleri. <http://tsb.org.tr/resmi-istatistikler.aspx?pageID=909>. (09.04.2019).

Yanık, S. (2016). Sigorta Acentelerinde Yönetim ve Muhasebe Uygulamaları. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Yazarlar Bilgisi:

Doç. Dr. Erdem KIRKBEŞOĞLU
Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi
E-posta: erdemk@baskent.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0002-6781-9753>

Erman ÜNAL
Axa Sigorta
E-posta: erman.unal@axasigorta.com.tr
<https://orcid.org/0000-0001-5302-5744>

Araş. Gör. Eren Deniz KAHRAMAN
Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi
E-posta: edkahraman@baskent.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0001-8231-2232>

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 14 Temmuz 2021.
Yayına kabul edildiği tarih: 15 Eylül 2021.
E-yayın tarihi: 13 Aralık 2021.
Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 19.
Kaynak sayısı: 12.

Hakemler:

Prof. Dr. Serhat Yanık, İstanbul Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İşletme Bölümü Öğretim Üyesi
Öğr. Gör. Fuat Çamlıbel, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Zara Ahmet Çuhadaroğlu Meslek Yüksekokulu

BSAD

Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi

Sayı 15, (Ekim 2021), ss. 32-43.



Telif Hakkı © Ankara Üniversitesi

Sigorta Ekspertizleri Kara Araçları Branşını İş Yükü Araştırması¹

Erdem KIRKBEŞOĞLU

Başkent Üniversitesi

Eren KAHRAMAN

Başkent Üniversitesi

Abdullah Buğra SOYLU

Başkent Üniversitesi

Öz

Bu çalışmanın amacı Türkiye’de kara araçları branşında faaliyet gösteren sigorta ekspertizlerinin, mevcut iş yüklerini tespit edip ekspertizlerin iş süreçlerini aksatan veya yavaşlatan hallerle ilişkin kanun yapıcılara yol gösterecek bir model sunmaktır. Yüksek iş temposu, iş verimliliğini etkileyen en önemli etkenlerin başında gelmektedir. Bu nedenle bir ekspertizin bir günde ekspertizini yapabileceği iş sayısı veya raporunu tamamlayıp sonuca başlayacağı dosya sayısının belli bir eşliğin üstünde olması durumunda iş verimliliğinde aksamalar olması muhtemeldir. Araştırma sorunsalını çözümlenebilmek adına Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği’nden destek sağlanarak iki nitel veri toplama tekniği (katılımcı gözlem ve yarı yapılandırılmış mülakat) ve nicel veri toplama tekniklerinden anket tekniği kullanılmıştır. 354 sigorta eksperti üzerinde yapılan araştırma sonucunda iş yükünün büyük bir kesimini oluşturan iş süreçleri belirlenmiş, ekspertiz sürecinde ortalama dosya kapama süresi 18,9 gün olarak hesaplanmış ve günde verimli bir şekilde ortalama 6,3 hasar dosyasının raporlandırılabilmesi tespit edilmiştir. Çalışma sonuçları, sektörel çıkarımlar ile kanun yapıcılara mesleki niteliğin artırılması adına öneriler sunmaktadır.

Anahtar Sözcükler

Sigorta; sigorta eksperti; iş yükü; kara araçları

Jel Sınıflaması: G22; J24

Research on Workload of Auto Insurance Claim Adjusters

Abstract

The aim of this study is to determine the current workloads of auto insurance claims adjusters operating in Turkey and to present a model that will guide the lawmakers regarding the situations that hinder or slow down the business processes of the auto insurance claims adjusters. High work load is one of the most important factors affecting work efficiency. For this reason, if the number of jobs that an adjuster can do in a day or the number of claims that he/she can complete and conclude his report with is above a certain threshold, it is likely that there will be disruptions in work efficiency. In order to solve the research problem, with the support of the Union of Chambers and Commodity Exchanges of Turkey, two qualitative data collection techniques (participant observation and semi-structured interview) and a survey technique, one of the quantitative data collection techniques, were used. As a result of the research conducted on 354 auto insurance claims adjusters, the work processes that constitute a large part of the work load were determined, the average claim closing time was calculated as 18.9 days during the appraisal process, and it was

¹ Bu çalışma Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği ile yürütülen bilimsel bir projeden üretilmiştir.

determined that an average of 6.3 claim files could be reported efficiently per day. The results of the study offer sectoral implications and suggestions to lawmakers to increase professional quality.

Keywords

Insurance, insurance adjuster, workload, auto insurance

JEL Classification: G22, J24

GİRİŞ

Gerek bireyler gerekse de işletmeler düzeyinde, en etkin risk transferi yolu olarak sigortayı tanımlamak, sanırım günümüz toplumları için yanlış olmayacaktır. Risk yönetimi süreci işletmeler açısından ne kadar önemliyse, sigortacılık sisteminin bir ülke içindeki etkinliği de o derece önemlidir. Zira günümüz modern toplumlarının ekonomik ve sosyal gelişmişliğine en temel katkıyı sağlayan sigorta endüstrisi, finans sektörünün üç temel ayağından biri olarak kabul edilmektedir. Sınır tanımayan küreselleşme ile birlikte mali ve coğrafi sınırlara kayıtlı olan devletlerin hızla artan güvence gereksiniminin karşılanması ve maliyet üstlenme gücünün giderek azalması, sigortanın bir risk transfer tekniği olarak kullanılmasını yaygınlaştırmıştır (Kırkbeşoğlu, 2019).

Sigorta endüstrisi, ekonomiye fon akışını sağlayan sermaye piyasalarının gelişiminde, sağlıklı ve istikrarlı bir biçimde büyümesinde anahtar rol oynamaktadır. Bu nedenle sigortayı tek başına talihsiz olaylara bağlı olarak, zarar görmüş birimlerin zararlarının sistemdeki pek çok aktöre yayıldığı basit bir risk aktarım mekanizması olarak görmek doğru olmayacaktır. Sigorta sektörü, ülke içindeki kaynakların etkin dağılımına ve ekonomik büyümeye katkıda bulunur. Bunlara ilave olarak işlem maliyetlerini düşürme, likidite yaratma ve yatırımlarda ölçek ekonomisi etkisi oluşturma yoluyla da finansal sistemin etkinliğini artırır. Güçlü bir sigorta sektörü, sosyal güvenlik sistemine alternatif veya tamamlayıcı ürünler yaratarak devlet bütçesi üzerindeki baskıyı hafifletir (Kırkbeşoğlu, 2019).

Sigortacılığın bu evrensel işleyişi şüphesiz ki Türkiye gibi çok sayıda gelişmekte olan ülke için bir model oluşturmaktadır. Özellikle 2000’li yılların ortasında başlayan ve günümüze kadar devam eden süreçte, ülkemiz sigortacılık sisteminin Avrupa Birliği normlarına entegrasyonunda çok ciddi mesafe kat edildiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bu noktada devletin kanun yapıcı etkisi de şüphesiz ki çok önemlidir. Devletlerin sigortacılık sistemi üzerindeki kanun yapıcı etkisi, hak ve menfaatlerin korunduğu rekabetçi ve güvenilir bir sigorta piyasası yaratmayı amaçlar. Güvenilir bir sigortacılık sisteminin yaratılması için sağlıklı bir hukuki alt yapı önemlidir.

Sigortacılık sistemi “primlerin toplanması” ve “hasarların ödenmesi” şeklinde ikili bir iş sistemi üzerine kuruludur. Toplanan risk primleri gelecekte karşılaşılabilecek olası hasar tazminatlarının ödenmesini garanti etmelidir. Aktüeryal denge olarak tanımladığımız bu ikili yapı, sigortacılık sisteminin yüz yıllardır ayakta kalmasını sağlamıştır. Dolayısıyla risk gruplarına göre toplanan primlerden hasar anında tazminat ödemesi, sigortacılık sisteminin tüm dünyadaki meşruiyetini ifade etmektedir. Özetle tazminat prensibi, sigortacılığın oldukça önemli bir ayağını temsil etmektedir.

Tazminat prensibinin sağlıklı bir şekilde çalışması için sigorta şirketlerinin hasar yönetim süreçlerini etkin bir şekilde yönetebilmeleri oldukça önemlidir. Tazminat, hasar yönetiminin bir alt ayağını oluşturur. Ancak sigortalılar için buzağının görünen kısmını ifade eder. Oysa hasar yönetimi, eksper seçiminden personel yetkinliğine, sağlıklı ve güvenilir veri tedarikinden başarılı risk analizine hatta etkin reasürans yönetiminden başarılı risk yönetimine kadar birçok iş süreciyle alakalıdır. Özellikle sigorta eksperleri, bahsi geçen hasar yönetimi sürecinin en kritik ayağını oluşturmaktadır. Ekspertiz sürecinin başarısı bir tarafta sigorta şirketlerinin karlılığını diğer tarafta ise sigortalıların memnuniyetini etkilemektedir.

Dolayısıyla bu çalışmanın amacı Türkiye’de kara araçları branşında faaliyet gösteren sigorta eksperlerinin, mevcut iş yüklerini tespit edip eksperlerin iş süreçlerini aksatan veya yavaşlatan hallere ilişkin kanun yapıcılara yol gösterecek bir model sunmaktır. Çalışmanın gerçekleştirilmesindeki bir diğer önemli gerekçe ise sigorta eksperlerinin verimliliklerine ilişkin tespitlerin yapılması gerekliliğidir. Şüphesiz ki tüm mesleklerde olduğu gibi günlük verimli olarak yapılabilecek iş miktarı bellidir. Yüksek iş temposu, iş verimliliğini etkileyen en önemli etkenlerin başında gelmektedir. Bu nedenle bir eksperin bir günde ekspertizini yapabileceği iş sayısı veya raporunu tamamlayıp sonuca bağlayacağı dosya sayısının belli bir eşiğin üstünde olması durumunda iş verimliliğinde aksamalar olması muhtemeldir.

Şüphesiz ki eksperler dışında gelişen, çoğu zaman onların sorumluluk alanlarına dahi girmeyen ve iş süreçlerini zorlaştıran bu durumlar kanun ve yasalar çerçevesinde yönetilebilir konuma getirilebilir. İş süreçlerini yavaşlatan bu koşullar/haller, sigorta eksperlerinin kazançları önünde de yine önemli bir etken olmaktadır. Bu nedenle çalışma bulguları sigorta eksperlerinin daha hızlı ve verimli çalışarak kazançlarını artırma adına da pratik çözümlerin geliştirilebileceği tespitleri kanun yapıcılara sunmayı hedeflemektedir.

1. ETKİN BİR EKSPERTİZ SÜRECİ İÇİN İŞ YÜKÜ HESAPLAMASININ ÖNEMİ

Sigorta işletmeleri için ödenen tazminatlar şirketin en büyük maliyet kalemini oluşturmakta, aynı zamanda şirketlerin finansman tercihlerini de etkilemektedir. Hasar ödemelerindeki artış, sigorta poliçelerinin fiyatlarını etkileyeceği gibi, sigorta şirketinin, reasürans anlaşmalarını daha yüksek bedellerle yapmasına ve daha fazla sermaye gereksinimine ihtiyaç duymasına neden olabilmektedir. Bu nedendir ki, sigorta işletmeleri hasar maliyetlerini etkin bir şekilde yöneterek en büyük gider kalemi olan hasar giderlerini minimize etmeye amaçlarlar.

Şüphesiz ki sigorta işletmeleri için etkin risk yönetimi süreci, sözleşme kurulmadan önce başlamaktadır. Ancak temel görevi risk üstlenmek olan sigorta şirketi, ne kadar etkin bir risk analizi (underwriting) sürecine sahip olsa da mutlaka hasarla karşı karşıya kalacaktır. Hasar tazminatlarının kontrol altına alınabilmesi için riskin sigortalanmadan önce iyi analiz edilmesi, gerekli tedbirlerin alınması, hasar öncesi ve hasar sonrası yoğun denetim ve uzmanlık faaliyetinin sürdürülmesi gerekmektedir. Hasarın meydana gelmesi sonrasında da hasar maliyetlerinin kontrol altına alınması mümkündür. Ancak yoğun uzmanlık gerektiren bu işlemler, sigorta şirketi tarafından talep edilen sigorta eksperleri ve sigorta şirketinin hasar uzmanlarının yönlendirmeleri ile gerçekleştirilebilir (Sigorta Eksperleri Yönetmeliği, 2015).

Gerçekleşen risk sonucu meydana gelen hasar tutarının büyümesi, gerekli kurtarma işlemlerinin organizasyonu, hasar sonrası ortaya çıkan sovtajın değerlendirilmesi, onarımı üstlenen kişi, firma veya sigortalıyla sağlanacak mutabakat rakamlarının optimum noktada tutulması sonucunda önlenebilecektir. Tüm bu işlemleri yürüten organizasyon ise sigorta eksperliği faaliyetidir. Hiç şüphesiz sigorta eksperleri sigorta şirketi ve sigortalının menfaatlerinin optimum noktada dengelenmesi, hasar tutarının kontrolü, onarım takibi, gerçekleşen riskin sigorta genel şartları ve sigorta sözleşmesine uygunluğunun denetimi ve meydana gelen riskin araştırılması gibi faaliyetlerle, sigorta sektöründe hasar maliyetleri ve bunun sektöre mali etkilerinde önemli rol oynamaktadır. 5684 sayılı Sigortacılık Kanununa göre sigorta eksperleri, Sigorta konusu risklerin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan kayıp ve hasarların miktarını, nedenlerini ve niteliklerini belirleyen ve mutabakatlı kıymet tespiti, ön ekspertiz ve hasar gözetimi gibi işleri mutad meslek olarak yapan tarafsız ve bağımsız gerçek veya tüzel kişilerdir (Sigortacılık Kanunu, 2007).

Sigorta eksperliği mesleği, bu yapısı ile sorumluluk gerektiren bir meslektir. Zira sigortalının satın almış olduğu sigorta sözleşmesindeki herhangi bir riskin gerçekleşmesi sonrası, ilk ve yakın temas kuracağı kişi sigorta eksperisi olacaktır. Bu nedenle, ekspertiz çalışmaları

hukuki, teknik, sosyolojik ve psikolojik özellikler gerektiren bir çalışmadır. Ekspertiz faaliyetini yerine getirecek kimselerin bu temel özelliklere sahip olmaları zorunludur (Uralcan, 2011).

Sigorta eksperlerinin görevleri Sigorta Eksperleri Yönetmeliği'nce belirlenmişse de sigorta şirketlerinin ekspertiz ücretlerini sıklıkla kendilerinin ödemesi nedeniyle sigorta eksperinin görevleri dışında ek bazı görevleri de ortaya çıkmıştır. Sigorta eksperinin ekspertiz ücreti karşılığında hasarın tespitini yapması, hasar nedeninin sigorta genel ve özel şartlarına uygunluğu gibi temel görevlerinin yanında olay yeri incelenmesi, hasar onarım aşamalarının kontrolü, hasarlı parçaların sigorta şirketlerinin belirlemiş olduğu yedek parça tedarikçilerinden onarımın yapıldığı servise sipariş edilmesi gibi istekler sigorta eksperlerinin temel görevleri yanında ek görevlerdir. Ayrıca sigorta eksper raporlarının tamamlanabilmesi için, istenen verilerin düzenlenmesi ve eksper raporunun sorunsuz kapatılabilmesi için gereken evrak, fatura vb. gibi materyallerin takibi de eksperin görevleri arasında yer almaktadır. İncelenmesi istenilen kayıp ve hasarın neden ve niteliği ile miktarını belirlemek, mutabakatlı kıymet ve ön ekspertiz raporlarını hazırlamak, gözetim faaliyetlerinde bulunmak ve tüm bu işlemlerin organize edilerek en kısa zamanda ekspertiz faaliyetinin optimum maliyet ile neticelendirilmesi eksperin görevleri içerisinde yer almaktadır.

Özetle sigorta eksperliği gerek kanunlarca tanımlı gerekse de kanunlarda yer almayan ancak zaman içinde kendiliğinden ortaya çıkmış bir takım görev ve sorumlulukların yürütüldüğü bir meslek konumuna evrilmiştir. Tartışmalı da olsa eksperlik mesleğinin iş tanımına girsin veya girmesin birçok görev ve sorumluluk ülkemizde sigorta eksperlerince fedakâr bir şekilde yürütülmektedir.

Sigorta eksperliğinin yüksek saha enerjisi gerektirmesi, çok sayıda tarafla muhatap olmayı ve çoğu zaman psikolojik denge kurmayı zorunlu kılması nedeniyle sigorta eksperleri çok büyük bir iş yükü ile karşı karşıyadır. Bu iş yükünün bir kısmı hasar yerine ulaşımın güçlüğünden, bir kısmı sigortalıdan, bir kısmı sigorta şirketinden ve yine bir kısmı da onarım servislerinden kaynaklanabilmektedir. İş yükünün doğasında, hasar gibi sigortalılar için olumsuz bir eylemin sorgulanıyor olması beraberinde çok sayıda negatif davranışa maruz kalınmasını da yaratmaktadır. Bu nedenle sigorta eksperleri hasar ekspertiz sürecinin yönetiminin yanı sıra çok sayıda kendileri dışında gelişen beklenmedik süreçleri de yönetmenin muhatabı olmaktadır. Hatta iş tanımlarında yer almayan çok sayıda sorunu da çözmek durumunda kalmaktadırlar. Bu içerikleri ile Türkiye'deki sigorta eksperlerinin gelişmiş ülkelerdeki meslektaşlarına kıyasla daha fazla sorunun muhatabı olduğu söylenebilir.

Bahsi geçen iş tanımları gereği sigorta eksperleri, çoğu zaman çok sayıda hasar ekspertizini bir arada yürütmek zorunda kalmaktadır. İş reddetme kaygısı ve sigorta şirketleriyle olan ilişkilerin güçlü tutulma çabası nedeniyle çok sayıda hasar dosyasını aynı anda takip etme zorunluluğu ortaya çıkabilmektedir. Bu durum eksper açısından yürütülen işin kalitesini etkileyebileceği gibi birçok eksperin de hiç iş alamadığı bir durumu yaratabilmektedir. İş yükü yoğunluğu çok olan eksperler, çok kısa sürede çok sayıda hasar dosyasını sonuca bağlamaya çalışırken bu süreçte yardımcı personellerden (raportörlerden) destek almak zorunda kalmaktadır. İş yoğunluğu kusursuz ve nitelikli işin gerçekleştirilmesinde tüm mesleklerde etkindir. Bu nedenle bir sigorta eksperinin sağlıklı bir şekilde sonlandıracağı dosya adedinin tespit edilmesi hem eksperler arasında adil bir iş yükü dağılımını sağlayacak hem de işin daha nitelikli ve özenli yapılmasını kolaylaştırabilir.

Bu nedenle ülkemizde sigorta eksperlerinin iş süreçlerini yavaşlatan hallerin önem düzeylerinin belirlenmesi ve sigorta eksperlerinin iş süreçlerini yavaşlatan hallerin yarattığı zaman kayıplarının tespiti oldukça büyük önem arz etmektedir. Zira mesleği verimlilik ancak kusursuz bir iş akış süreciyle sağlanabilir. Özetle bu çalışmada temel amaç, Türkiye'de kara araçları branşında faaliyet gösteren sigorta eksperlerinin, mevcut iş yüklerini tespit edip eksperlerin iş süreçlerini aksatan veya yavaşlatan hallere ilişkin kanun yapıcılara yol göstermek olacaktır.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu çalışmada temel araştırma sorunsalımızı çözümlenebilmek adına nitel ve nicel veri toplama tekniklerini birlikte kullanmaktayız. Nitel verilerin toplanması aşamasında ise yine iki ayrı teknik tercih edilmiştir. Katılımcı gözlem ve yarı yapılandırılmış mülakat teknikleri nitel veri toplama tekniği olarak tercih edilmiştir. İkinci aşamada ise nicel veri toplama tekniklerinden anket tekniği kullanılmıştır.

2.1. Nitel Araştırma (Katılımcı Gözlem ve Yarı Yapılandırılmış Mülakat)

Ankara'da kara araçları konusunda tecrübeli üç sigorta eksperinin günlük iş süreçleri, katılımcı gözlem tekniği ile incelenmiştir. Bu aşamadaki amaç bir sonraki aşamada kullanılacak soru formunun oluşturulmasıdır. Bu aşamanın bir diğer gerekçesi ise bir pilot uygulama yoluyla sahadaki olası aksaklıkların önceden tespit edilebilmesine imkân sağlamaktır.

Bu aşamada üç sigorta eksperini ile toplamda 22 hasarlı aracın, katılımcı gözlem tekniğiyle onarım servislerinde incelemesi gerçekleştirilmiş ve iş süreçlerine ilişkin notlar kayıt altına alınmıştır. Eksperlerin seçimini TOBB Sigorta Eksperleri İcra Komitesi gerçekleştirmiştir. Üç sigorta eksperini de sektörde on yılın üzerinde tecrübeye sahip ve temsil gücü yüksek olan eksperlerdir. Ayrıca eksperler, ofis ortamlarında ziyaret edilmiş ve ekspertiz ofislerinde çalışan raportörlerin iş süreçleri yine katılımcı gözlem yoluyla izlenmiştir. Bunun yanı sıra eksperlerle yarı yapılandırılmış mülakat yoluyla yine iş süreçlerindeki aksamalara ilişkin sorular sorulmuş ve bir sonraki aşamada kullanılacak anket formlarının alt yapısı oluşturulmuştur. Yarı yapılandırılmış mülakatlarda üç soru yöneltilmiş ve bu sorular üzerine derinlemesine bilgiler toplanmıştır. Bu sorular (1) servise ulaşım ve hasarın incelenmesi, (2) hasar inceleme sürecinin tamamlanmasını engelleyen unsurlar ve (3) raporlama süreçlerindeki olası zaman kayıplarına yöneliktir. Derinlemesine yüz yüze mülakatlar ve aynı zamanda hasarlı araçların ekspertizi sürecinde gözlemlenen ve iş yüküne sebep olan tüm detaylar listelenmiştir. Üç ayrı eksperden alınan ortak ifadeler sadeleştirilmiş ve anket uygulaması öncesinde TOBB SEİK'in son kontrolüne sunulmuştur. Eksik veya örtüşen maddeler revize edilip anket formu tamamlanmıştır.

2.2. Nicel Araştırma (Anket)

Bu aşamada nicel veri toplama tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Bir önceki aşamadan elde edilen sonuçlar ışığında Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) Sigorta Eksperleri İcra Komitesi (SEİK) ile birlikte oluşturulan anketler, kara araçları branşındaki tüm eksperlere TOBB tarafından elektronik ortamda iletilmiştir. Bu anketlerin içeriğini iş süreçlerinde karşılaşılan ve işin gecikmesine sebep olan durumlar oluşturmaktadır. Kara araçları branşında ruhsata sahip toplam 893 eksperden 365'i dönüş yapmış bunlardan bazıları eksik ve manipülatif veri içermesi sebebiyle araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Geriye kalan 354 kişilik (evrenin %39,6'sı) öge, araştırma veri setini oluşturmuştur.

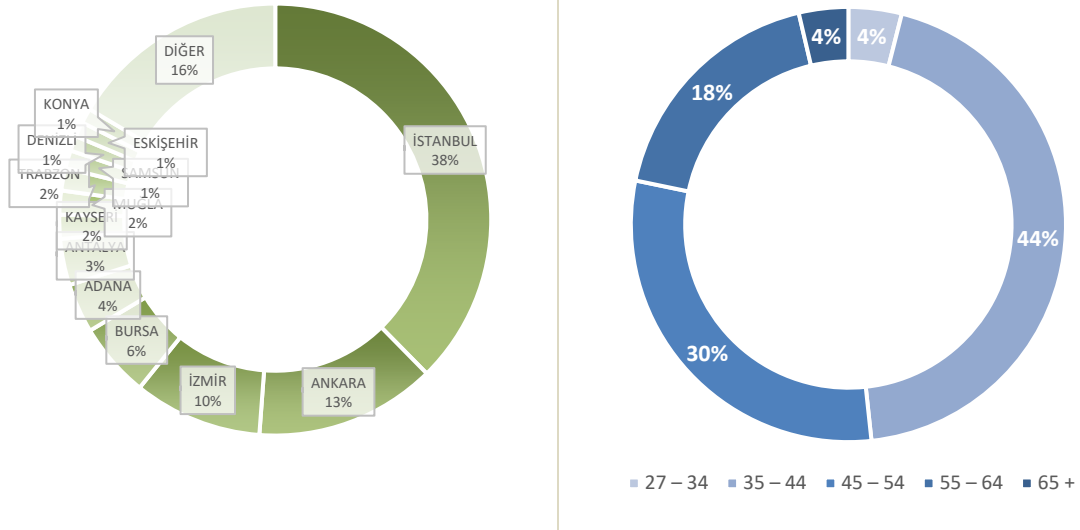
Tablo 1: Evren ve Örneklem İlişkin Bilgiler

Türkiye'de Kayıtlı Eksper Sayısı (Kara Araçları)	893
Hedeflenen/Gereken Minimum Örneklem Sayısı	196
Ulaşılan Örneklem Sayısı	354 (evrenin %39,6'sı)

3. ANALİZ VE BULGULAR

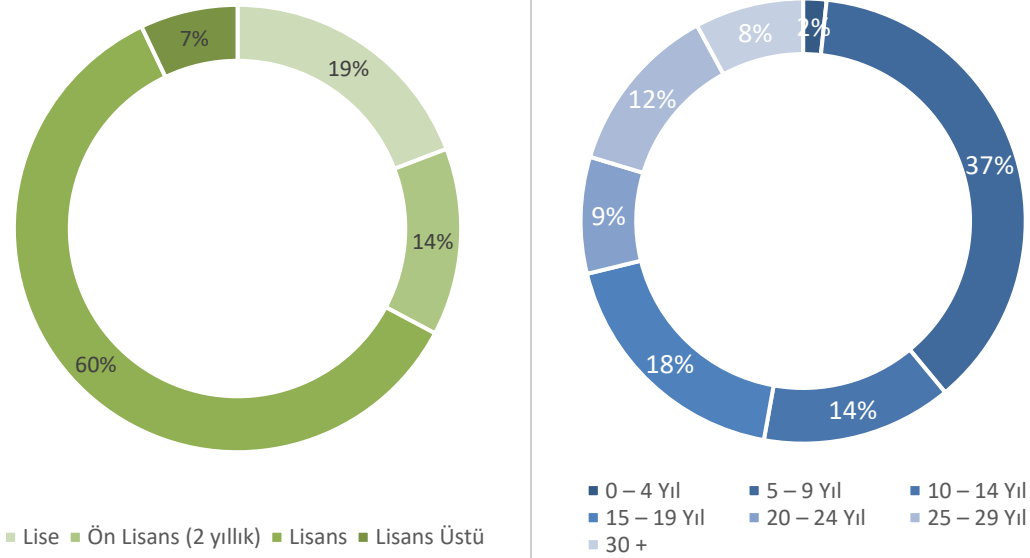
Soru formunun birinci bölümüne ilişkin analizler daha çok demografik ve betimsel istatistikleri ortaya koymaktadır. Bu kapsamda eksperlerin illere göre dağılımları, yaş dağılımları, eğitim düzeyleri, tecrübe düzeyleri ve çalıştıkları şirketlerin dağılımı ele alınmıştır. Ayrıca raportörlerin illere göre ortalama sayıları da hesaplanmıştır.

Örneklemin illere göre dağılımı incelendiğinde evreni oluşturan eksper sayısının illere göre dağılımına paralellik gösterdiği görülmektedir. Örneklemin %38'ini İstanbul'daki eksperler oluşturmaktadır. Kara araçları branşında faaliyet gösteren eksperlerin ortalama yaşı ise 46,8 olarak hesaplanmıştır. Eksperlerin %44'ünün 35 – 44 yaş aralığında olduğu, %30'unun ise 45 – 54 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla eksperlerin toplumun orta yaş grubunda oldukları görülmektedir.



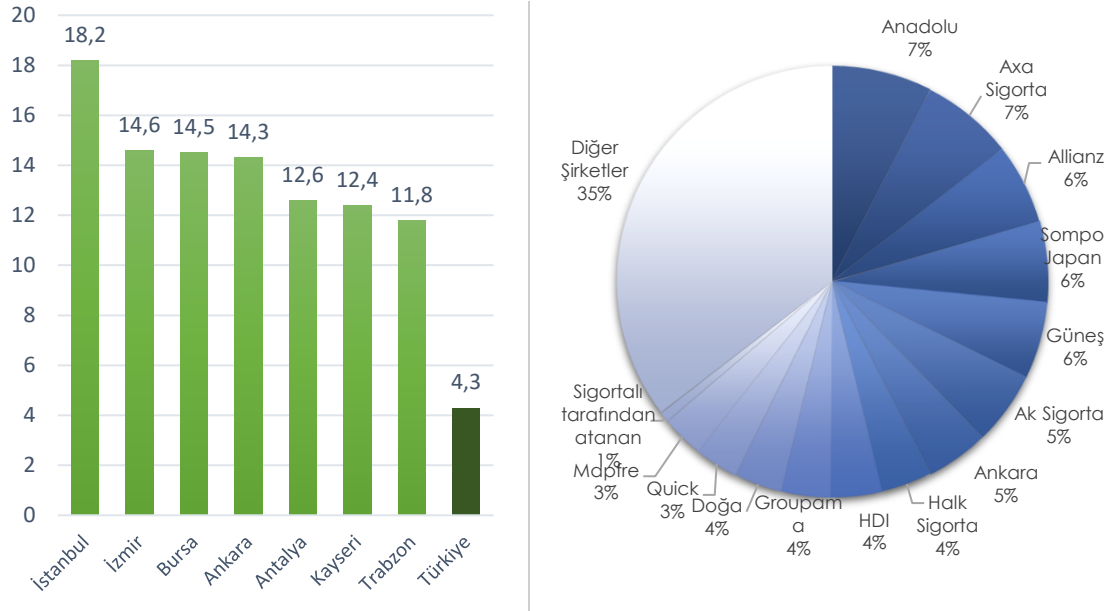
Şekil 1: Eksperlerin İllere ve Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Eğitim düzeyi açısından incelendiğinde eksperlerin %60'ının lisans mezunu olduğu görülmektedir. Lisans üstü eğitimini tamamlamış eksper sayısının ise sınırlı düzeyde kaldığı görülmektedir. Lise mezunu eksper oranının %19 olması sebebiyle eksperlik mesleğinin yüksek eğitimli bir grup tarafından sürdürüldüğü sonucuna varılabilir. Diğ er yandan eksperlerin %37'lik kısmının 5 – 9 yıllık iş tecrübesine sahip olduğu görülmektedir. Bu durum genç ve yeni yetişen bir eksper grubunun yoğunluğunu işaret etmektedir. Ancak geriye kalan oran düşünül ğünde yaklaşık %61'lik bir oranın 10 yıl ve üzerinde iş tecrübesine sahip eksperleri işaret ettiğ i anlaşılmaktadır. Her ne kadar genç grup daha yoğunmuş gibi gözükse de ortalama iş tecrübesi süresi dikkate alındığında, eksperlerin yeteri düzeyde iş tecrübesine sahip olduğu görülmektedir. Bu süre 15,2 yıldır.



Şekil 2: Ekspertlerin Eğitim Durumları ve İş Tecrübelerine Göre Dağılımı

Çalışmada ayrıca illere göre bir ofiste çalışan ortalama raportör sayıları da hesaplanmıştır. Raportörler sigorta eksperlerinin iş süreçlerindeki en temel yardımcı unsurlardandır. Hasar raporlarının tamamlanması ve dosyaların sigorta şirketlerine iletilmesinde önemli bir iş yükünü üzerlerine almaktadır. İllere göre incelendiğinde İstanbul'da bir ofiste ortalama 18,2 raportör çalışırken, İzmir, Bursa ve Ankara'da yaklaşık 14 raportörün görev aldıkları anlaşılmaktadır. Diğer yandan sigorta eksperlerinin, hangi sigorta şirketlerinin iş süreçlerini yönettikleri de merak edilmiştir. Ekspertlerin yoğunlukla Anadolu ve Axa Sigorta şirketleriyle çalıştıkları görülmektedir. Şirketlerin işlem hacimleri düşünüldüğünde bu şirketlerde yoğunluk olması normal karşılanmalıdır.



Şekil 3: İllere Göre Raportör Sayıları & Ekspertlerin Şirketlere Göre Dağılımı

Soru formunun ikinci bölümünde ise sigorta eksperlerinin iş yüklerini oluşturan sorular yöneltilmiş ve ne sıklıkla bu iş yüklerine muhatap oldukları ve daha sonra da ne kadar zaman

kaybettikleri onlara sorulmuştur. Sıklıkla ilgili sorular 5’li Likert ölçeği ile yöneltilmiştir. Aşağıdaki durumlara hangi sıklıkla karşılaşıyorsunuz sorusuna “her zaman, sık sık, ara sıra, nadiren ve hiçbir zaman” şeklinde 5’li Likert ölçeği kapsamında cevaplar verilmesi istenmiştir. Daha sonra ise aynı sorular zaman kaybı kapsamında cevaplanması amacıyla tekrar sorulmuştur. Zaman kayıpları için saat cinsinden ortalama değerler hesaplanmış [B] ve tablo 2 kullanılarak yeniden 5’li Likert ölçeğine dönüştürülmüştür [B’] (bkz. Tablo 3).

Tablo 2: Ortalama Kayıp Zaman Ölçeği

Yüzde X% Olasılık	Etki Karşılığı	Skor
5%	İhmal edilebilir zaman kaybı	1
25%	Düşük öneme sahip zaman kaybı	2
55%	Hedeflere ulaşmakta sıkıntı yaratan	3
90%	Kritik zaman kaybı	4
100%	Çok Önemli zaman kaybı	5

Bu sayede tüm anket soruları için “sıklık” [A] ve “zaman kaybına” [B’] ilişkin 1 ile 5 arasında ortalama skorlara sahip olunmuştur. Bu ortalama skorlar birlikte değerlendirilmek amacıyla çarpılmış ve “önem değeri” $[A] \times [B']$ skorları hesaplanmıştır (bkz. Tablo 3). Bu çarpma işlemi sayesinde her iki değişken tek tek değil birlikte ele alınması sağlanır (Kırkbeşoğlu ve McNeill, 2015). Elde edilen önem değeri skorları sıralandığında bazı maddelerin daha yüksek skorlara sahip olduğu bazı maddelerin ise daha düşük önem değerine sahip olduğu görülmektedir. Önem değeri düşük olan maddelerin sigorta eksperleri üzerinde iş yükü yaratmayacağı, önem değeri yüksek olanların ise günlük iş temposunda önemli bir iş yükünü ifade edeceği anlaşılmaktadır. Bu nedenle önem değeri 9 puanın altında olan iş süreçleri dikkate alınmazken, önem değeri 9’un üzerinde olan iş süreçleri iş yükü hesaplamasına dahil edilmiştir. Zira sigorta eksperleri günlük iş süreçlerini yavaşlatan çok sayıda etkiye maruz kalsalar da bunların bir kısmı, diğerlerine kıyasla çok daha yüksek düzeyde süreci yavaşlattığı tespit edilmiştir.

Tablo 3: İş Yükü Hesaplama Tablosu

HASAR EKSPERTİZ SÜREÇLERİ	ZAMAN KAYBI YARATAN DURUMLAR	SIKLIK [A]	ORTALAMA KAYIP ZAMAN - SAAT [B]	ORTALAMA KAYIP ZAMAN SKORU [B']	ÖNEM DEĞERİ [A] x [B']
SÜREÇ 1: SERVİSE ULAŞIM VE HASARIN İNCELENMESİ	Hasar ihbarının alınmasından sonra ilgili servis/tamirhaneye ulaşım süreniz nedir? (Şehir İçi ve İlçeler)	x	1,87		
	Tamirhaneye ulaştıktan sonra ortalama ekspertiz/hasar inceleme süresi ne kadardır?	x	0,44		
SÜREÇ 2: HASAR İNCELEME SÜRECİNİN TAMAMLANMASINI ENGELLEYEN SÜREÇLER	Araç tamirhanede olmadığı halde tamirhaneye gitmek	3,13	8,21	1,0	3,1
	Başka ildeki eksperte görevlendirilmek	2,15	11,58	2,0	4,3
	Ekspertlerin zaman zaman uğradıkları saldırılar, sözlü veya fiili tacizler	2,41	16,33	2,0	4,8
	SBM sorgulamalarındaki aksamalardan kaynaklanan zaman kaybı	2,71	12,57	2,0	5,4
	Mobil onarımcının parça durumunu sistemine işlememesi	3,02	16,36	2,0	6,0
	Ekspertiz sırasında evrakların hazır edilmemesi	3,58	14,05	2,0	7,2
	Tedarik edilmeye çalışılan parçanın rapor yazılım sisteminde referansının olmaması	2,87	17,35	3,0	8,6
	Sigortalıyla yaşanan teknik anlaşmazlıklar veya pazarlıklar	2,92	22,98	3,0	8,8
	Tedarikçi faturalarının sigorta şirketi sistemine yüklenmemesi nedeniyle yaşanan gecikmeler	2,98	18,42	3,0	8,9
	Trafik sigortalarında karşı araç görme talebi sebebi ile yaşanan gecikmeler	3,03	23,64	3,0	9,1
	Tramer kusur belirleme sürelerinin uzamasına bağlı gecikmeler	3,13	27,80	3,0	9,4
	Servisle yaşanan fiyat veya teknik anlaşmazlıklar	3,18	19,64	3,0	9,5
	Mobil onarıma yönlendirilen parçaların zamanında alınıp-onarıp-teslim edilmemesi	3,20	23,47	3,0	9,6
	Tedarik edilen parçanın kusurlu çıkması	2,69	34,66	4,0	10,8
	Sigortalıdan kaynaklanan eksik veya okunur olmayan evrak veya eksik IBAN bilgisine bağlı zaman kaybı	3,79	26,94	3,0	11,4
	Servisin faturayı ileri bir tarihte kesme çabası	2,90	29,35	4,0	11,6
	Ağır Hasarlı (Pert) araçlarda, sigorta şirketlerinden sovtaj alınması yönünde talepler ve buna bağlı gecikmeler	3,04	33,08	4,0	12,2
	Hasara ilişkin suistimal olasılığının bulunması	3,05	37,84	4,0	12,2
	Ağır Hasarlı (Pert) araçlarda, Raviç değer mutabakatın eksper tarafından yapılması talebi ve buna bağlı gecikmeler	3,08	33,29	4,0	12,3
	Sigorta şirketinin hasara ilişkin pazarlığa (alternatif onarım vb) yönelmesi	3,36	32,80	4,0	13,4
Servisteki yoğunluktan kaynaklı onarımın gecikmesi	3,53	40,69	4,0	14,1	
Parçaların tedarikçide bulunmaması veya yurt dışından tedarikte gecikmeler	3,01	45,12	5,0	15,1	
Araçın ekspertizden sonra alınıp uzun süre servise geri getirilmemesi	3,43	42,70	5,0	17,1	
SÜREÇ 3: RAPORLAMA	Ortalama olarak hasar raporlama/tanzim süresi ne kadardır? (Bu soruda tüm evraklar hazır olduktan sonra hasar raporunun yazılması süreci kastedilmektedir).	x	0,96		
TOPLAM SAAT			454,3		
BİR EKSPERTİZ SÜRECİNDE ORTALAMA DOSYA KAPAMA SÜRESİ (GÜN) [HASAR İHBARI - DOSYA KAPANIŞ]			18,9 Gün		

*Yeşil renkli hücreler düşük önem değeri, kırmızı renkli hücreler yüksek önem değeri ifade etmektedir.

Çalışma bulguları aşağıdaki iş süreçlerinin eksperlerin iş yüklerini ifade etmede daha büyük yoğunluğu oluşturduğunu göstermektedir:

1. Aracın ekspertizden sonra alınıp uzun süre servise geri getirilmemesi
2. Parçaların tedarikçide bulunmaması veya yurt dışından tedarikte gecikmeler
3. Servisteki yoğunluktan kaynaklı onarımın gecikmesi
4. Sigorta şirketinin hasara ilişkin pazarlığa (alternatif onarım vb) yönelmesi
5. Ağır hasarlı (pert) araçlarda, rayiç değer mutabakatın eksper tarafından yapılması talebi ve buna bağlı gecikmeler
6. Hasara ilişkin suistimal olasılığının bulunması
7. Ağır hasarlı (pert) araçlarda, sigorta şirketlerinden sovtaj alınması yönünde talepler ve buna bağlı gecikmeler

Bir ekspertiz sürecinde ortalama dosya kapama süresi 18,9 gün olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç çalışmada kullanılan modelden hesaplanmıştır. Ayrıca ankette aynı soru açık şekilde cevaplayıcılara yöneltilmiş ve ortalama dosya kapama süresinin 16,9 gün olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Çalışmada zorunlu trafik ve kasko sigortalarının birlikte ele alınması, araç türleri ve hasar boyutuna göre sürecin uzaması veya kısalması gibi sebeplerden dolayı cevaplayıcıların farklı algılamalarının ortaya çıkması; bu 2 günlük farkın ortaya çıkmasına sebep olabilir.

Çalışmada elde edilen bir diğer önemli bulgu ise hasarlı aracın incelenmesini müteakiben başlayan rapor yazım sürecine ilişkindir. Ortalama olarak hasar raporlama/tanzim süresi (tüm evraklar hazır olduktan sonra hasar raporunun yazılması) 57 dakika (0,96 saat) olarak hesaplanmıştır.

Literatürde her ne kadar çok sayıda farklı görüş olsa da Göteborg Testi son yıllarda ses getiren güncel bir araştırmadır. Bu araştırma hizmet sektöründe çalışanların verimlilik sürelerinin hesaplandığı bir içeriğe sahiptir. Göteborg Testi'ne göre hizmet sektöründe çalışanlar, günde ortalama 2 saatlerini mesai dışı diğer eylemlere ayırmaktadırlar ve altı saatlik bir mesai aktif çalışma süresini temsil etmektedir (The Guardian, 2015). Bu nedenle Türkiye'deki mesai saatleri göz önüne alındığında, çalışanların azami 6 saatlerini verimli iş temposuna ayrılabilir varsayımında bulunulabilir. Bu varsayımdan hareketle, ortalama 57 dakikada bir dosyayı raporlayan raportör, günde verimli bir şekilde ortalama 6,3 hasar dosyasının raporunu yazıp kapatabileceği ön görülmektedir. Daha açık bir ifadeyle günde 6 hasar dosyasından daha fazla sayıda hasar ekspertizi yapan bir sigorta eksperinin bu işi nitelikli bir şekilde tamamlamasını beklemek iyimserlik olacaktır. İş yükünün artması ve kapasitenin üzerinde bir iş yüküne sahip olunması ya sigorta eksperinin bu işi yetki alanı dışındaki kişilerden destek alarak tamamlamasıyla veya işlere çoğu zaman gerekli özeni göstermeden tamamlamasıyla sonuçlanabilir. Her iki durumda da sektörel itibar ve hukuki açıdan çeşitli riskler bulunmaktadır.

Son olarak iş yoğunluğunun büyük bir kısmını İstanbul, Ankara ve İzmir şehrindeki hasarlar oluşturmaktadır. Yaş ortalaması 46 olan bir eksper kadrosunun ortalama 15 yıllık iş tecrübesiyle görevlerini sürdürdükleri görülmektedir. Ekspertizlerin büyük bir kısmının (%81) yükseköğrenim mezunu olduğu gözlemlenmektedir. İş yoğunluğuna bağlı olarak, büyük illerde istihdam edilen raportör sayısı da diğerlerine kıyasla fazladır. Türkiye'de her bir eksper ofisinde ortalama 4,3 raportör görev almaktadır. Anadolu, AXA, Allianz, Sompo Japan, Güneş ve Ak Sigorta şirketleriyle çalışan eksper sayısı diğer şirketlere kıyasla daha fazladır. Bu şirketlerin piyasadaki pazar payları ve iş hacimleri ile işbirliği yaptıkları eksper sayıları arasında paralellik olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bir mesleğin meşruiyeti için temel gereksinim, kanunlarla ve diğer mevzuatlar ile sınırları iyi çizilmiş, objektif kuralları olan, standartları olan, ölçülebilir ve denetlenebilir bir mesleki alt yapıdır. Sigorta eksperliği için de şüphesiz ki bu alt yapının kanun yapıcılar tarafından oluşturulması temel amaç olmalıdır. Sigorta eksperliğinin iş süreçlerindeki niteliksel gelişim, bu mesleğin, uzun yıllar sağlıklı bir şekilde işlerliğini sağlayacaktır.

Çalışma bulguları, sektörel uygulamalar ile karşılaştırıldığında farklılıkların olduğunu göstermektedir. Bir sigorta eksperinin günde azami 6 dosyayı sağlıklı bir şekilde sonuçlandırabileceği tespit edilse de sektörde birçok eksperin bu sayının çok üzerinde günlük dosya adetlerine sahip olduğu görülmektedir. Sigorta eksperlerinin sigorta şirketleri ile bağlarını sağlıklı tutma gayesi, çoğu zaman kendilerine atanan hasar dosyalarını reddedememelerine sebep olmaktadır. Özellikle geçmiş yıllara kıyasla sigorta eksperlerinin gelirlerinde yaşanan kayıplar haklı olarak bu meslek grubunun daha yoğun bir çalışma sistemiyle çalışmasını zorunlu kılmıştır. Ancak yapılan işin niteliği ve özellikle sigortalıların ve sigorta şirketlerinin tatmini açısından iş yoğunluğunun daha homojen bir şekilde dağıtılması yerinde olacaktır. Bu aynı zamanda iş yoğunluğu az olan sigorta eksperleri için de önemli kabul edilebilir.

Diğer yandan çalışma bulguları bazı dolaylı gereksinimleri de ortaya koymaktadır. Aşağıda belirtilen hususların sigorta eksperliğinin operasyonel verimliliğinin, saygınlığının ve niteliğinin geliştirilmesi yönünde stratejik katkılar sağlayacağını öngörmekteyiz.

1. Ekspertiz Mesleğinin İçeriğinin ve Standartlarının Netleştirilmesi Gerekmemektedir

Sigorta eksperisi kimdir, ne iş yapar, nelere muhatap olmalıdır, onu kendi meslektaşlarından ayıran başarı kriterleri/standartları nelerdir gibi soruların kanun ve yönetmelikler ile netleştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca sigorta eksperliğinin operasyonel verimliliğine ilişkin standartların belirlenmesi gerekmektedir.

Ekspertiz mesleği; idari boyut, operasyonel boyut, mali boyut, ilişki yönetimi boyutu gibi çok yapıklı bir içeriğe sahiptir. Operasyonel süreçler içinde hasar ekspertizinin başarılı şekilde tamamlanması kadar, sigorta şirketleri, acenteler, sigortalılar ve hasar onarım servisleri gibi farklı aktörlerle ilişkilerin yönetilmesi de önemlidir. Ancak Türkiye için bu iş süreçlerinin yani hizmetin kalitesinin belirli standartlara uyup uymadığını tespit etmek çok güçtür. Bu nedenle net, ölçülebilir, objektif kuralları olan iş süreçlerinin olması, bunların yazılı hale getirilmesi gerekmektedir. Daha açık bir ifadeyle hizmet kalitesi yüksek olan eksperlerle, hizmet kalitesi düşük olan eksperleri ayıracak mesleki standartların belirlenmesi gerekmektedir.

2. Hizmet Kalitesinin Ölçülebilirliği ve Denetimi Gerekmemektedir

Eğer mesleki bir standart oluşturulacaksa bunun mutlaka denetlenmesi ve objektif olarak ölçülebilmesi de gereklidir. Ekspertiz hizmet kalitesinin geliştirilebilmesi ve ekspertiz ofislerinin daha kurumsal hale getirilebilmesi için eksperlerin hizmet kalitelerinin belirlenen standartlara yeknesaklığının denetlenmesi ve ölçülmesi gerekmektedir. Bu denetimin TOBB SEİK tarafından gerçekleştirilmesi tarafsızlık ve optimum denetim başarısı adına önemli olabilir.

3. Şeffaflık

Ekspertiz mesleği matematiksel bir iştir. Objektif verilere dayanır. Kişiden kişiye değişen farklı sonuçların raporlanması ekspertiz mesleğinin niteliğinin sorgulanmasına yol açar. Ekspertiz yalnızca hasarlı araç fotoğrafları çeken işçilik hizmeti sunan kişiler değildir. Ekspertiz iş süreçlerindeki standartların yeterli olmayışı, sigortalıların gözünde “ekspertizlerin bir kuralı yok” algısı yaratmaktadır.

Hasar raporu sübjektif bir kanaat raporu değildir. Tersine hasarın hesaplanması bilimsel ve objektif bir süreçtir. Bu nedenle eksperden ekspere değişmeyen bir yapıda; kurumsal bir otorite tarafından sistematik şeffaf ve nesnel bir süreç ile yönetilmelidir. Şeffaflık için dijitalleşme önemlidir. Ekspertizden ekspere, raportörden raportöre veya servisten servise değişmeyen bir teknolojik destekle hasar süreçleri daha objektif yönetilebilir.

Bu kapsamda iş yükü adetlerinin ne olduğundan ziyade bunların nasıl sonlandırıldığı değerlidir. Sigorta şirketleri için dosya kapama zamanı, tedarik geçme süresi veya hasar miktarları önemlidir. Oysaki işin hızlı yapılması kadar o hizmetin niteliği de değerlidir.

Sonuç olarak ekspertiz mesleğinde hizmet kalitesinin artırılması, operasyonel verimliliğin sağlanması ve denetimin optimum düzeyde gerçekleştirilebilmesi için tüm iş süreçlerinin TOBB SEİK tarafından oluşturulacak olan dijital bir platform üzerinden kumanda edilmesi önemlidir. Ölçülemeyen denetlenemez, denetlenemeyen şeyler ise kontrol edilemezler.

KAYNAKÇA

- The Guardian Resmi Web Sayfası (2015). Efficiency up, turnover down: Sweden experiments with six-hour working day. <https://www.theguardian.com/world/2015/sep/17/efficiency-up-turnover-down-sweden-experiments-with-six-hour-working-day> adresinden alındı (01.05.2020).
- Kırkbeşoğlu E. ve McNeill, J. (2015). Risk Yönetimine Giriş. *Risk Yönetimi ve Sigortacılık* (der. Kırkbeşoğlu E.) Gazi Kitabevi. Ankara. Ss. 21 – 42.
- Kırkbeşoğlu, E. (2019). Türk Sigorta Sektörünün Yapısı. *Sigortacılık Uygulamaları*. ss. 1 - 25. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Yayınları.
- Sigorta Eksperleri Yönetmeliği (2015). 29456 Sayılı Sigorta Eksperleri Yönetmeliği. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=21087&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> adresinden alındı (08.05.2021).
- Sigortacılık Kanunu (2007). 5684 Sayılı Sigortacılık Kanunu. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/06/20070614-2.htm> adresinden alındı (08.05.2021).
- Uralcan, G. Ş. (2011). *Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Yazarlar Bilgisi:

Doç. Dr. Erdem KIRKBEŞOĞLU
Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi
E-posta: erdemk@baskent.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0002-6781-9753>

Araş. Gör. Eren Deniz KAHRAMAN
Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi
E-posta: edkahraman@baskent.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0001-8231-2232>

Araş. Gör. Abdullah Buğra SOYLU
Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi
E-posta: absoylu@baskent.edu.tr
<https://orcid.org/0000-0001-8119-369X>

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 15 Temmuz 2021.
Yayına kabul edildiği tarih: 16 Eylül 2021.
E-yayın tarihi: 13 Aralık 2021.
Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 12.
Kaynak sayısı: 6.

Hakemler:

Doç. Dr. Nilüfer Dalkılıç, Dumlupınar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
Öğr. Gör. Sabri Serkan Kızılsu, Ankara Üniversitesi, Beypazarı Meslek Yüksekokulu

BSAD

Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi

Sayı 15, (Aralık 2021), ss. 44-58.



Telif Hakkı © Ankara Üniversitesi

Banka Sermaye Yapısının Performansa Etkisi: AHP Uygulaması

Fuat ÇAMLIBEL

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi

Öz

Analitik Hiyerarşi Süreci (AHP), karar verme ile ilgili hemen hemen tüm uygulamalarda çözmek için uygulanan çok kriterli bir karar verme aracıdır. Bankacılık sektörünün performansı ekonomik büyüme aşamasında oldukça önemlidir. Makale, Türk ticari bankalarının performansını değerlendirmek için nicel bir karar verme yöntemi olan AHP'yi kullanmaktadır. Bu çalışmanın temel çıkış noktası, bankaları finansal oranları kullanarak sıralamaktır. Çalışmada kriz dönemlerinde sermaye yapılarının bankaların performansına olan etkisi incelenmek istediğinden Türkiye'deki en son 2001 yılında yaşanan banka krizi ele alınmıştır. Türk bankacılık sektörünün finansal oranlarının performans sıralamasını değerlendirmek için AHP uygulamasında, Türk ticari bankalarının finansal performans puanını hesaplamak için hiyerarşik bir karar yapısına yerleştirilmiştir. Diğer bir deyişle, bu analize dayalı olarak karar vericiler, bankacılık başarısızlığını en yakından tahmin edebilirler.

Anahtar Sözcükler

AHP, Türk Bankacılık Sektörü, Performans Sıralaması, Sermaye Rasyosu

JEL Sınıflaması: G22; J24

The Effect of Bank Capital Structure on Performance: AHP Application

Abstract

Analytical Hierarchy Process (AHP) is a multi-criteria decision making tool applied to solve almost all applications related to decision making. The performance of the banking sector is very important in the economic growth phase. The article uses AHP, a quantitative decision-making method, to evaluate the performance of Turkish commercial banks. The main starting point of this study is to rank banks using financial ratios. Work on the impact of the performance of the capital structure of the banks in times of crisis because banks want to examine the latest crisis experienced in 2001 in Turkey were discussed. In the AHP application to evaluate the performance ranking of the financial ratios of the Turkish banking sector, it is placed in a hierarchical decision structure to calculate the financial performance score of Turkish commercial banks. In other words, based on this analysis, decision makers can most closely predict banking failure.

Keywords

AHP, Turkish Banking Sector, Performance Ranking, Capital Equity Ratio

JEL Classification: G22; J24

GİRİŞ

Bankalar kurulurken ömürlerinin belli bir sınırlamaya bağlı olmadan sonsuz bir süre için kurulurlar. Bankalar varlıklarını sürdürebilmeleri için performanslarını her geçen gün yükseltmeleri gereklidir. Performanslarını etkileyen birçok unsur vardır, bu unsurlardan birisi de

sermaye yapılarıdır. Sermaye yapılarının bankaların performansını nasıl etkilediğini, bankanın sermayedarları ve icra kurulu üyeleri bankanın gidişatı hakkında bilgi sahibi olmak ve geleceğe yönelik yönetim ve strateji oluşturabilmeleri için bilmek isterler. Bankalar stratejik yönetim ve işletme politikası gereğince kısa, orta ve uzun vadeli hedefler koyarlar. Bankalarda belirlenmiş oldukları misyon ve vizyonları doğrultusunda faaliyetleri devam ederler. Günümüzde ülkelerde yerli sermaye ile kurulan bankaların yanında, çokuluslu şirketlerde birden çok ülkede bankacılık faaliyetlerinde bulunmaktadır. Bu tür şirketler sermaye yapıları çok güçlü oldukları için ekonomik krizlere daha dayanıklıdır. Finansal yapı içerisinde önemli bir yer tutan bankalar, kriz dönemlerinde olumsuz etkilendiklerinde finansal yapı içerisindeki diğer yapıları da olumsuz etkilemektedir. Ülkeyi ya da ülkeleri etkileyen mikro ve makro olumsuzluk doğuran krizler, piyasa içerisinde yaşanan ekonomik dalgalanmalar, ülkede yaşanan siyasi krizler, ülkedeki kamu harcamalarının olması, gerekenin üzerine çıkması ve kanun koyucunun bankacılık alanında yaptığı düzenlemeler bankacılık krizlerini etkileyen unsurların başında gelmektedir.

Bankaların performansını etkileyen unsurlardan sermaye yapıları ele alınarak bankaların performansı sıralaması yapmak finansal sistem için önemli bir hale gelmiştir. Performans değerlendirmesi yaparken çok değişkenli karar verme tekniklerinden Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) yöntemi yaygın olarak kullanılan yöntemlerdendir. Çalışmada bankacılık krizinin en belirgin olarak yaşandığı 1996-2001 yılları arası konu edilmiştir. Türkiye’de faaliyette bulunan bankaların Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası tarafından kabul edilen 7 oranda kategorize edilen ve 26 değişkenden oluşan rasyolar üzerine performans sıralaması yapılmıştır. Sermaye rasyonun, bankaların performansı üzerine etkisi de ayrı olarak ele alınarak değerlendirilmiştir.

1. TÜRK BANKACILIK SEKTÖRÜ

Türkiye ekonomisi, 1980 yılında mali ve ticari serbestleşme programlarından oluşan İstikrar Programının uygulanmasıyla yapısal bir değişim geçirdi. Bankalar, finansal sistemin serbestleştirilmesinin ana yararlanıcısı oldu. Kredi ve mevduat oranlarının resmi olarak belirlenmesi sona erdi, tek tip muhasebe ilkeleri getirildi, dış denetim zorunlu hale getirildi, döviz rejimi serbestleştirildi ve bankaların doğrudan yurtdışından borçlanmasına izin verildi.

Türkiye’de bankacılık sektörünün önemli bir özelliği, bankacılık ve bankacılık dışı işletmelerin iç içe geçmiş sahiplik yapısıdır. Holding şirketleri, bazı bankaların mülkiyetini ve yönetimini kontrol eder. Benzer şekilde, bazı bankaların önemli bir mülkiyet payı vardır ve bu nedenle sanayi şirketlerinin yönetimini kontrol ederler. Sermaye piyasalarının eksikliği nedeniyle, sanayi firmaları projelerini finanse etmek için banka kredilerine güvenmek zorunda kaldı (Fry, 1979). Kamu bankaları sektördeki en büyük ticari bankalar olduklarından ve öncelikli olarak kamu projelerini finanse etmeyi taahhüt ettikleri için, özel sektörün artan finansman ihtiyaçlarını karşılamak için bankalar kurmak veya satın almaktan başka seçeneği yoktu. (Denizer, 1997). 1980’lerin başında uygulanan yapısal uyum programı, bankacılık sektöründe önemli değişiklikler yarattı.

Serbestleşme ve entegrasyon çabaları, özellikle 1987 sonrası bankacılık sisteminin bilançolarında önemli yapısal değişiklikler yaratmıştır. Hükümetin döviz kuru ve borç politikasını biraz değiştirdiği 1987’den başlayarak, mevduat dışı fonların özel bankaların toplam yükümlülükleri içindeki nispi payı kalıcı olarak arttı ve 1993’te zirveye ulaştı. Diğer bir deyişle, bu dönemde, Türk özel bankaları mevduat yerine mevduat dışı fonları ikame etmeye çalıştı.

Bankacılık sistemi, 1990’ların başında hızlı bir teknolojik dönüşüm geçirdi. Üst düzey teknolojik altyapı ve kalifiye insan kaynağı sayesinde ürün ve hizmet ölçeği ile kalite artmıştır. Bankacılık sektörü, uluslararası bankacılık faaliyetlerine başlamış ve yurt dışında iştirakler ve şubeler kurmuştur. Bankacılık sistemindeki bu olumlu yapısal gelişmelere rağmen, birçok küresel ve yerel faktör Türkiye ekonomisini olumsuz etkiledi.

Ayrıca, büyük bir ödemeler dengesi hesap açığı döviz kuru üzerinde baskı oluşturmaktadır. 1994 yılının başında Merkez Bankası faiz oranlarını yükseltti ve Türk lirası (TL)%60 değer kaybetti. Gecelik faiz oranları %1000'e yükseldi ve finansal sistemde paniğe yol açtı (Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası 2002). Mevduatların önemli ölçüde çekilmesi nedeniyle bankalar ciddi likidite sorunları ile karşılaştı. Üç banka devralındı. Uluslararası Para Fonu (IMF) tarafından desteklenen yeni bir istikrar programı mali uyum, parasal sıkılaştırma ve yapısal reform şeklinde başlatıldı. Tüm tasarruf mevduatlarına tam garanti Mayıs 2000'e kadar getirildi.

Türkiye, 1994 yılında bankalar için yıkıcı etkisi olan temel bir ekonomik kriz yaşadı: bankacılık varlıklarında yaklaşık %30 daralma, hızla yükselen faiz oranları (bankalararası piyasada zaman zaman %700) ve yılın ilk çeyreğinde Türk lirasının yaklaşık %50 devalüasyonu (Celasun, 1998, Işık ve Hassan, 2000) sonucu Türk bankalarının %17 verimlilik kaybı yaşamıştır. 1994 krizinden sonra hükümet, uluslararası borç piyasalarında para toplamayı çok daha zor buldu. Bu nedenle hükümet, yüksek faizli bono ve tahviller çıkararak özel ticari bankaları tahvil piyasasına çekmiştir. Faiz oranları 1998'in ilk yarısında düştü, ancak Rusya'daki mali kargaşa, yeni vergi kanunu, erken seçim kararı ve küresel ekonomik sorunlara ilişkin endişeler bankaların %143 civarında yüksek faiz oranlarına neden oldu.

Hükümetin kısa vadeli borçlanmaya dayalı açık finansman politikası, ticari bankaların da varlık yönetimi politikalarını değiştirmelerine yol açtı: doğrudan kredi uzatmalarından devlet tahvilleri satın almaya geçtiler. Bankaların menkul kıymet yatırımlarının toplam aktifler içindeki payı 1988'de yüzde 10'dan 1999'da yüzde 17,2'ye yükseldi. 1990'lı yıllarda, Türk bankacılık sektöründe aktif getiri oranı OECD ortalamasının beş katı kadar yüksekti. (Denizer, 1997). Dahası, Türk bankaları sanayi şirketlerinden çok daha yüksek getiri elde ediyor (Zaim, 1995). Bu dönemde, geleneksel bankacılık faaliyetleri, çoğu, son yıllarda Türkiye'de en yüksek getirili varlık olan büyük devlet tahvilleri portföylerinin yönetimi ve finansmanı etrafında dönen, gittikçe daha karlı faaliyetlerin bir sonucu olarak ortadan kalkma eğilimindeydi.

Devlete ait ticari bankalar, tarım sektörüne, küçük ve orta ölçekli işletmelere ve konut sektörüne ödenek kredileri verdi. Artan piyasa faiz oranlarına rağmen bu bankalar geleneksel kredi genişletme politikalarını değiştirememişler ve imtiyazlı kredi hacmini küçültememişlerdir. Bu kredi politikasının toplam yükü ve kamu bankalarına uygulanan bazı yarı mali vergiler 2000 yılı sonunda 20 milyar ABD dolarına ulaşmıştır. Bu sözde "görev zararları" GSYİH'nin %10'unun biraz üzerindeydi ve bankacılık sisteminin toplam varlıklarının %14'üydü. Temmuz 1998'de, Türk hükümeti bir IMF Personeli İzleme Programı'nın (SMF) rehberliğinde bir enflasyonla mücadele programı uygulamaya başladı.

IMF destekli bir diğer enflasyonla mücadele programı Aralık 1999'da başlatıldı. Program birkaç yapısal değişiklikle önceden yüklendi. Diğer tedbirlerin yanı sıra, yeni bir bankacılık kanunu Haziran 1999'da yürürlüğe girdi ve daha sonra Aralık 1999'da program başlatılmadan önce değiştirildi. Bu kanunla bağımsız bir Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) kurulmuştur. Ayrıca hükümet, sermaye yeterliliği, kredi kaybı karşılıkları ve döviz kuru risk limitleri ile ilgili yeni düzenlemeleri açıkladı. Zorunlu karşılık, likidite oranları, kredi zarar karşılıkları ve bunlara ilişkin değişikliklere ilişkin yeni düzenlemeler 2000 yılında yürürlüğe girmiştir.

Hala karışık olan bu ekonomik sistemde, Ticari bankalar üç gruba ayrılabilir. Birincisi, devlet, özel ve yabancı bankalar, tüm bu nedenlerden ötürü, bankacılık sektörünün verimliliğinin incelenmesi, eğer kamuya ait ve özel sektöre ait bankalar yan yana faaliyet gösteren verimsizlik kaynaklarını keşfetmeye yardımcı olabilirse çok yararlı olabilir. Yani düzenleyici gücünün ve sisteme müdahalesinin yanı sıra devlet, bankacılıkta da önemli bir yere sahip. Türkiye'de bölgesel banka yoktur ve tüm bankalar çok şubelidir. Her türlü bireysel mevduat (TL veya döviz cinsinden) tamamen sigortalıdır.

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Bankaların sermaye yapılarının ve diğer finansal oranların nasıl etkilendiklerine yönelik Türkiye’de ve değişik ülkelerde bir takım çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda bankaların performansını ölçmek için temel finansal oranlar kullanılarak yapılan çalışmaların sayısı giderek arttığı görülmektedir. Oyatoye (2010), Ar ve Kurtaran (2013), Akkoç ve Vatansever (2013), Önder, Taş ve Hepsen (2013), Li ve Dou (2014), Barati (2015), Gayyal ve Bajaj (2016), Ghasempour ve Selami (2016), Rezaei ve Ketabi (2016), Şişman ve Doğan (2016), Çalışkan ve Eren (2016), Aldemir ve Özcan (2017), Işık (2019), Işık ve Ersoy (2020), Işık (2020), Aydın (2020a), Aydın (2020b), Koşaroglu (2020), Demir (2021a), Demir (2021b), Akgül, Çamlıbel ve Şengönül (2019), Tunay, Akhisar ve Çamlıbel (2017), Dinçer ve Yüksel (2018), Yüksel, Eti, Prosekov, ve Uluer (2021), Silahtaroglu, Dinçer ve Yüksel (2021), Dinçer, Yüksel ve Martinez, (2019), Şenel Uzunkaya, Dinçer ve Yüksel bu çalışmalarından bazılarıdır.

Oyatoye (2010), ülkelerde mali kriz baş gösterdiğin de banka stoklarına yapılan yatırımların seçiminde başarılı yatırım kararları için gerekli farklı kriter, faktör ve alternatiflerin önemine değinmiştir. Çalışma 2005 yılında AHP yöntemi kullanılarak 24 banka içerisinde rastgele örneklem tekniği kullanılarak seçilen 12 banka üzerinden yapılmıştır. Nijerya da yaşanacak herhangi bir ekonomik kriz de yatırımcıların banka hisselerini kaybetmekle karşı karşıyadırlar. Bankacılık sektörü ekonomide etki bir rol gösteremediğinden, ekonomideki dalgalanmalar ve kamu politikalarındaki belirsizliklerden dolayı sermaye piyasalarında etkin olduğu söylenemez.

Ar ve Kurtaran (2013) Şube sayısı ve personel harcamaları girdisi ile gayrinakdi krediler, nakdi krediler, mevduat- döviz, mevduat-ulusal para birimi ve değerli maden çıktısında 13 ticari bankanın etkinliğini ölçmektedir. Çalışmada AHP ve DEA yöntemi kullanılmış, yabancı sermayeli ticari bankalar, özel sermayeli ticari bankalardan hem de kamu sermayeli bankalardan daha düşük etkinlik puanlarına sahip olduğu görülmüştür. Diğer bir sonuç olarak da yıllık personel giderlerine odaklanmalarına ve verimsiz bankaların gayri nakdi kredilerini iyileştirmesi gerektiği belirtilmiştir.

Akkoç ve Vatansever (2013) 12 ticari bankanın finansal verilerinden şube oranları, gelir gider yapıları, sermaye rasyoları, kârlılık, varlıklar kalite, likidite, faaliyet oranlarından kategorize edilen 17 değişkenden oluşmaktadır. Çalışmada FUZZY AHP ve FUZZY TOPSIS yöntemi kullanılmış ve her iki yöntemde de performans sıralamasının benzer olduğu görülmüştür.

Önder vd. (2013) Çalışma 5 yabancı banka, 3 devlet bankası ve 9 özel banka olmak üzere 17 bankaya ait Varlıklar Kalitesi, Gelir-Gider Yapıları, Bilanço Oranları, Grup İçindeki Payı, Likidite, Kârlılık, Sektör Payı, Şube Oranları ve Faaliyet Oranları ele alınarak performans değerlendirilmesi yapılmıştır. AHP analizinden sonra en önemli oranlar olarak Kârlılık, Sermaye Oranları, Varlık Kalitesi, Sermaye Rasyoları en önemli mali oranlar olduğu tespit edilmiştir.

Li ve Dou (2014), Borç ödeme gücü, gelişme kabiliyeti ve karlılık gibi finansal göstergeleri ile bazı finansal olmayan göstergelerin standart olarak seçilerek yatırım seçiminin araştırılmasıdır. AHP yönteminin kullanıldığı çalışmada, banka hisse senedi seçiminde sıralamaya göre ağırlıklar geliştirme kabiliyeti, kâr kabiliyeti, borç ödeme kabiliyeti ve diğer göstergelerdir. Banka stokları yatırımında en iyi bankanın Çin Merchants bankası olduğu görülmüştür.

Barati (2015), Bankaların finansal stratejilerinin finansal performansı üzerindeki etkisi analiz edilerek bu stratejilerin önceliklendirilmesi ve geliştirilmesi üzerine bir model sunulmuştur. SWOT-AHP yöntemi kullanılmış ve bankaların sermaye stratejisinin net faiz marjı üzerindeki etkisi olduğu görülürken, ekonomik katma değer üzerindeki etkisi ise reddedilmiştir.

Gayyal ve Bajaj (2016) Hint bankaların performans ölçümleri için 12 ticari banka verileri analiz edilmiştir. DEA ve AHP metodları kullanılarak yapılan performans sıralamasında IDBI Bankasının, ICICI Bankası Hindistan devlet bankası ve sıralama puanı 1 olarak ortaya çıkmıştır.

Ghasempour ve Selami (2016) 21 ticari bankanın finansal verilerinden Öz Sermaye, Portföy, Kaynaklar, Likit varlık, Nakit Net Faiz Geliri, Esas İşletme Geliri ve Vergi Öncesi Kazanç parametreleri alınarak performans sıralaması yapılmıştır. AHP, FUZZY ve CAMELS analizi kullanılarak yapılan çalışmada kârlılığın en yüksek öneme sahip olduğunu ve piyasa riskine olan duyarlılığın modelin boyutları arasında performans ölçümü ve sıralamasında en düşük önemi olduğu görülmektedir.

Rezaei ve Ketabi (2016) 21 ticari bankanın finansal verilerinden FUZZY AHP ve TOPSIS yöntemleri kullanmış ve öz sermaye, portföy, kaynaklar, likit varlık, nakit net faiz geliri, esas işletme geliri ve vergi öncesi kazanç parametreleri alınarak performans sıralaması yapılmıştır. Değerlendirme sonucunda Öz Sermaye ve Portföy ölçütlerinin, 0.266 ve 0.211 ağırlık vektörleri ile en büyük parametre oldukları görülmüştür.

Şişman ve Doğan (2016) Borsa İstanbul'da hisse senetleri işlem gören 10 mevduat bankasının performansı gelir gider yapısı, karlılık, bilanço yapısı, aktif kalite ve likidite oranlarının banka performansı ölçümündeki etkisini ve sıralamasını ortaya koymayı amaçlamışlardır. FUZZY AHP ve FUZZY MOORA yöntemleri kullanılarak yapılan çalışmada performans bakımından Akbank'ın birinci sırada TEB bankasının son sırada olduğu görülmüştür. Oranları yüksek olan bir mevduat bankasının, finansal performansının da yüksek olabileceği görülmüştür.

Çalışkan ve Eren (2016) 2014 yılı sonu itibarıyla Aktif büyüklüğü itibarıyla ilk 20 bankayı ele almışlardır. 3 bankanın verilerine ulaşamadığı için 17 banka üzerinden bu önemlere ait 10 rasyo finansal performans göstergesi kullanılmıştır. AHP ve PROMET HEE yöntemleri kullanılmış ve Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası kullanılan her iki yöntemde de en iyi finansal performansı gösterdiği görülmektedir.

Aldemir ve Özcan (2017) 21 banka çalışmaya konu edilmiştir. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankasının performans kriteri olarak belirlediği 6 oranda grubunda 16 değişken ile analiz edilmiştir. VIKOR ve TOPSIS yöntemleri kullanılmıştır. Her iki yönteme göre ilk sırada Citibank, son sırada ise Burgan Bank bulunmaktadır. Performans sıralamasında birkaç fark dışında aynı sonuçlar çıktığı görülmüştür. VIKOR yönteminin TOPSIS yöntemine göre daha güvenilir sonuçlar verdiği görülmüştür.

3. METODOLOJİ

AHP, ters karşılaştırmaya bir karşılıklı değer atandığı bir matris çerçevesindedir; yani, $a_{ij} = 1/a_{ji}$; a_{ij} (i,j), ith (jth) öğesinin jth (ith) öğesiyle karşılaştırıldığında önemini belirtir ve yerel bir öncelik vektörü, karşılaştırılan öğeler (veya bileşenler) ile ilişkili göreceli önemin bir tahmini olarak elde edilebilir. Aşağıdaki formüller

$$A \cdot w = \lambda_{\max} \cdot w$$

Burada A, ikili karşılaştırma matrisidir, w özvektördür ve λ_{\max} A'nın en büyük özdeğeridir. Eğer A bir tutarlılık matrisiyse, özvektör $(A - \lambda_{\max} I) X = 0$ ile hesaplanabilir.

Karşılaştırma matrisinin tutarlılığını doğrulamak için tutarlılık indeksi (C.I.) ve tutarlılık oranı (C.R.) şu şekilde tanımlanır:

$$C.I. = (\lambda_{\max} - n) / (n - 1), C.R. = C.I. / R.I.$$

Bura da R.I. aynı sıralı karşılıklı matrislerin sayısız rastgele girdisi üzerindeki ortalama tutarlılık endeksini temsil eder. C.R. ≤ 0.1 ise tahmin kabul edilir; aksi takdirde, C.R. -0.1 'e kadar yeni bir karşılaştırma matrisi istenir. Tutarsızlığın%10'un üzerinde olduğu durumlarda, kriterlerin ve kararların revize edilmesi tavsiye edilir.

Tutarlılık oranı, bu değerlendirmelerin ne kadar tutarsız olabileceğine dair sayısal bir değerlendirme sağlar. Hesaplanan oran 0.10'dan küçükse tutarlılığın tatmin edici olduğu kabul edilir (Meade, 1996).

3.1. AHP ile kriterlerin ağırlıklarının belirlenmesi

AHP kararında, her bir bileşenin karar unsurları, kontrol kriterleri yönündeki önemlerine göre ikili olarak karşılaştırılır ve bileşenler de ikili olarak ve hedefe ulaşılmasına katkıları açısından karşılaştırılır. Öte yandan, gerekli ikili karşılaştırma matrisini elde etmek için tüm değerlendirmelerin geometrik ortalaması da kullanılır (Lin vd., 2009). AHP ile ağırlıkların türetilmesi için temel yaklaşım, ikili göreceli karşılaştırmalar yoluyla elde edilir. Tablo 1'de verilen karşılaştırmalar için (Saaty, 1980) genel olarak dokuz noktalı sayısal bir ölçek önerilmektedir.

Tablo 1: Temel Ölçek

1	Eşit önem
3	Birinin diğerine göre ılımlı önemi
5	Güçlü veya temel önem
7	Çok güçlü veya önemi kanıtlanmış
9	Aşırı önem
2,4,6,8	Ara değerler

Ters karşılaştırmalar için karşılıklılar kullanılacaktır

Ek olarak, bir bileşenin öğeleri arasında karşılıklı bağımlılıklar varsa, ikili karşılaştırmalar da oluşturulmalıdır ve her öğenin diğer öğelerin üzerindeki etkisini göstermesi için bir özvektör elde edilebilir.

4. UYGULAMA VE VERİLER

Türk bankacılık sektöründe 1996-2000 yılları arasında kullanılan temel finansal oranlar; Sermaye Oranları, Aktif Kalitesi, Likidite, Karlılık, Gelir-Gider Yapısı, Sektör Payı ve Grup Payı olarak 7 ana başlıkta kategorize edilmekte olup uzman görüşlerinin birleştirilmesi ile elde edilen rasyoların ağırlıkları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2: Rasyoların Ağırlıkları

<u>Rasyo adı</u>	<u>Ağırlığı</u>
Sermaye	L: 0,140
Aktif Kalitesi	L:0,251
Likidite	L:0,210
Kârlılık	L:0,149
Gelir/Gider	L:0,183
Grup Payları	L:0,033
Sektör Payları	L:0,034

Yukarıda adı geçen rasyoların alt rasyoları 26 adet olup, bu çalışmada sadece bankaların sermaye rasyosuna ilişkin performans sıralaması verileceğinden dolayı sermaye rasyosuna ilişkin alt rasyoların adları ve ağırlıkları aşağıdaki tablo da verilmiştir.

Tablo 3: Sermaye Rasyosunun Ağırlıkları

Sermaye Standart Rasyosu	L:610
Özkaynak/Toplam Aktif	L:183
Sermaye (L:.140) Özkaynak/Mevduat	L:057
Net Çalışma Sermayesi / ToplamAktif	L:046
Özkaynaklar / Gayri Nakdi	L:104

Ülkemizde bankalarında battığı en belirgin kriz 2001 yılı içerisinde gerçekleştiği için 1996- 2000 yılları arasında bankaların sermaye yapılarına göre performansları bulunmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada, AHP uygulaması, uzmanlar tarafından her bir niteliği tartan kriterlerin görece önemi veya ağırlıkları belirlenmiş ve bir hiyerarşi içinde düzenlenmiştir. İkili karşılaştırma yargılarını ve elde edilen kriterleri ve alt kriter ağırlıklarını değerlendirmek için Expert Choice © yazılımı kullanılmıştır. Grupların fikir birliği, bireysel düşüncelerin geometrik ortalaması kullanılarak hesaplanmıştır.

Tablo 4: Banka Performans Sıralaması - 2000 yılı

Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı	Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı
1	OYAKBANK	1.000	25	SİTEBANK	.605
2	MNGBANK	.935	26	EMLAKBANK	.586
3	AKBANK	.916	27	İKTİSAT BANKASI	.538
4	TURKİSHBANK	.916	28	FİNANSBANK	.526
5	YKB	.916	29	KOÇBANK	.526
6	ARAP-TURK BANKASI	.916	30	TEB	.526
7	ULUSAL BANK	.846	31	İMAR BANKASI	.526
8	FİBABANK	.759	32	OSMANLI BANKASI	.526
9	BANK KAPİTAL	.755	33	VAKIFBANK	.518
10	İŞ BANKASI	.679	34	EGS-BANK	.518
11	ALTERNATİF BANK	.656	35	KENTBANK	.518
12	BAYINDIRBANK	.656	36	ŞEKERBANK	.518
13	KÖRFEZBANK	.656	37	TOPRAKBANK	.518
14	DENİZBANK	.656	38	DEMİR BANK	.518
15	TEKSTİLBANK	.656	39	İNTERBANK	.513
16	DIŞBANK	.656	40	ADABANK	.480
17	GARANTİ BANKASI	.656	41	MİLLİ-AYDIN BANKASI	.388
18	BNP-AK DRESDNER BANKASI	.656	42	ETİBANK	.310
19	HSCB	.656	43	YAŞARBANK	.261
20	TÜRK TİCARET BANKASI	.648	44	EŞKİŞEHİR BANKASI	.253
21	TCZB	.613	45	SÜMERBANK	.253
22	ANADOLUBANK	.613	46	BANKEXPRESS	.194
23	PAMUKBANK	.613	47	EGEBANK	.194
24	HALKBANK	.605	48	YURTBANK	.172

Tablo 5: Banka Performans Sıralaması - 1999 yılı

Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı	Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı
1	FIBABANK	1.000	25	EMLAKBANK	.803
2	ULUSAL BANK	.962	26	HALKBANK	.797
3	TCZB	.934	27	ALTERNATİF BANK	.797
4	AKBANK	.836	28	ANADOLUBANK	.797
5	EGS-BANK	.836	29	KÖRFEZBANK	.797
6	MNGBANK	.836	30	DENİZBAK	.797
7	OYAKBANK	.836	31	FİNANSBANK	.797
8	PAMUKBANK	.836	32	İKTİSAT BANKASI	.797
9	GARANTİ BANKASI	.836	33	KENTBANK	.797
10	İŞ BANKASI	.836	34	TURKISHBANK	.797
11	DEMİRBANK	.836	35	TEB ETİBANK	.797
12	BNP-AK DRESNER BANK	.836	36	ETİBANK	.797
13	VAKIFBANK	.822	37	OSMANLI BANKASI	.797
14	ADABANK	.822	38	TOPRAKBANK	.699
15	BAYINDIRBANK	.822	39	BANK KAPİTAL	.699
16	SİTEBANK	.822	40	MİLLİ-AYDIN BANKASI	.652
17	ŞEKERBANK	.822	41	TÜRK TİCARET BANKASI	.652
18	İMAR BANKASI	.822	42	İNTERBANK	.541
19	YKB	.822	43	BANKEXPRESS	.265
20	ARAP-TURK BANKASI	.822	44	EGEBANK	.262
21	KOÇBANK	.811	45	SÜMERBANK	.202
22	TEKSTİLBANK	.811	46	YAŞARBANK	.165
23	DIŞBANK	.811	47	EŞKİŞEHİR BANKASI	.141
24	HSCB	.811	48	YURTBANK	.126

Tablo 6: Banka Performans Sıralaması- 1998 yılı

Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı	Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı
1	MNGBANK	1.000	25	FINANSBANK	.155
2	ULUSAL BANK	.928	26	VAKIFBANK	.149
3	FIBABANK	.903	27	EGSBANK	.149
4	TÜRK TİCARET BANKASI	.875	28	KENTBANK	.149
5	AKBANK	.591	29	PAMUKBANK	.149
6	ANADOLUBANK	.564	30	ŞEKERBANK	.149
7	BAYINDIRBANK	.380	31	TOPRAKBANK	.149
8	SİTEBANK	.335	32	EGEBANK	.149
9	KÖRFEZBANK	.314	33	SÜMERBANK	.149
10	OYAKBANK	.291	34	ARAP-TURK BANKASI	.149
11	İŞ BANKASI	.246	35	ALTERNATİF BANK	.136
12	BNP-AK DRESNER BANKASI	.237	36	İKTİSAT BANKASI	.136
13	ADABANK	.218	37	TEB	.136
14	KOÇBANK	.203	38	BANK KAPİTAL	.136
15	DENİZBANK	.202	39	YAŞARBANK	.136
16	TEKSTİLBANK	.197	40	HSCB	.136
17	TURKISHBANK	.197	41	MİLLİ-AYDIN BANKASI	.132

18	GARANTİ BANKASI	.197	42	İMAR BANKASI	.132
19	DEMİRBANK	.197	43	ETİBANK	.132
20	OSMANLI BANKASI	.197	44	YURT BANK	.132
21	HALKBANK	.180	45	BANKEXPRESS	.122
22	YKB	.177	46	TCZB	.119
23	DIŞBANK	.161	47	ESKİŞEHİR BANKASI	.095
24	EMLAKBANK	.158	48	İTERBANK	.073

Tablo 7: Banka Performans Sıralaması - 1997 yılı

Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı	Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı
1	MNGBANK	1.000	25	ŞEKERBANK	.318
2	SİTEBANK	.962	26	FİNANSBANK	.300
3	DENİZBANK	.680	27	EGEBANK	.295
4	AKBANK	.651	28	VAKIFBANK	.281
5	ANADOLUBANK	.637	29	TURKISHBANK	.281
6	ULUSAL BANK	.582	30	YURT BANK	.281
7	HALKBANK	.563	31	EGSBANK	.270
8	OYAKBANK	.557	32	ALTERNATİF BANK	.257
9	BNP-AK DRESDNER BANKASI	.472	33	FIBABANK	.257
10	İKTİSAT BANKASI	.465	34	KENTBANK	.257
11	GARANTİ BANKASI	.465	35	MİLLİ-AYDIN BANKASI	.257
12	İŞ BANKASI	.465	36	TEKSTİLBANK	.257
13	YKB	.465	37	TOPRAKBANK	.257
14	DIŞBANK	.441	38	TEB	.257
15	HSCB	.441	39	BANK KAPİTAL	.257
16	OSMANLI BANKASI	.441	40	DEMİRBANK	.257
17	ADABANK	.436	41	İTERBANK	.257
18	ETİBANK	.413	42	YAŞARBANK	.257
19	KOÇBANK	.411	43	İMAR BANKASI	.251
20	BANKEXPRESS	.411	44	EŞKİŞEHİR BANKASI	.251
21	KÖRFEZBANK	.398	45	SÜMERBANK	.251
22	ARAP-TURK BANKASI	.398	46	EMLAKBANK	.240
23	TCZB	.391	47	TÜRK TİCARET BANKASI	.207
24	PAMUKBANK	.344	48	BAYINDIRBANK	.170

Tablo 8: Banka Performans Sıralaması - 1996 yılı

Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı	Sıra No	Banka Adı	Ağırlığı
1	MNGBANK	1.000	25	TEKSTİLBANK	.161
2	AKBANK	.862	26	GARANTİ BANKASI	.161
3	SİTEBANK	.653	27	YURT BANK	.161
4	ANADOLUBANK	.537	28	ŞEKERBANK	.154
5	OSMANLI BANKASI	.462	29	YKB	.154
6	ULUSAL BANK	.427	30	SÜMERBANK	.154
7	OYAKBANK	.426	31	TURKISHBANK	.153
8	HALKBANK	.420	32	TEB	.153
9	ETİBANK	.337	33	İTERBANK	.153
10	KÖRFEZBANK	.280	34	BANK KAPİTAL	.149
11	DIŞBANK	.280	35	VAKIFBANK	.146

12	İŞ BANKASI	.280	36	KENTBANK	.146
13	BAYINDIRBANK	.273	37	PAMUKBANK	.146
14	DENİZBANK	.263	38	EŞKİŞEHİR BANKASI	.146
15	ARAP-TURK BANKASI	.251	39	FIBABANK	.141
16	EGSBANK	.242	40	TOPRAKBANK	.141
17	BNP-AK DRESDNER BANKASI	.209	41	ALTERNATİF BANK	.134
18	FİNANSBANK	.189	42	BANKEXPRESS	.134
19	KOÇBANK	.177	43	EGEBANK	.111
20	DEMİRBANK	.177	44	EMLAKBANK	.104
21	HSCB	.177	45	YAŞARBANK	.099
22	ADABANK	.174	46	TÜRK TİCARET BANKASI	.092
23	İKTİSAT BANKASI	.161	47	İMAR BANKASI	.087
24	MİLLİ-AYDIN BANKASI	.161	48	TCZB	.075

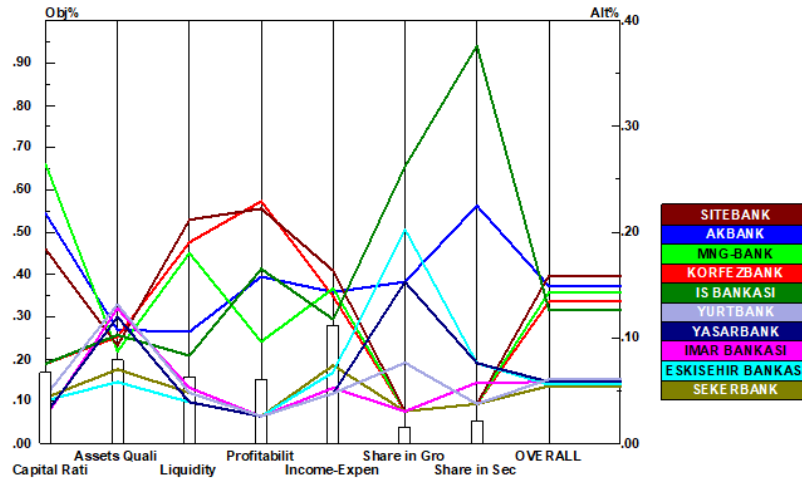
Tablo 9: Batan Bankalar ve Batış Tarihleri

Sıra No	Batan Banka	Batış Tarihi	Sıra No	Batan Banka	Batış Tarihi
1	PAMUKBANK	18.06.2002	11	BANK KAPİTAL	27.10.2000
2	TOPRAKBANK	30.11.2001	12	ETİBANK	27.10.2000
3	BAYINDIRBANK	09.07.2001	13	EGEBANK	21.12.1999
4	EGSBANK	09.07.2001	14	ESBANK	21.12.1999
5	KENTBANK	09.07.2001	15	SUMERBANK	21.12.1999
6	SİTEBANK	09.07.2001	16	YAŞARBANK	21.12.1999
7	TARIŞBANK	09.07.2001	17	YURTBANK	21.12.1999
8	İKTİSAT BANKASI	15.03.2001	18	İNTERBANK	07.01.1999
9	ULUSALBANK	28.02.2001	19	BANK EKSPRES	12.12.1998
10	DEMİRBANK	06.12.2000			

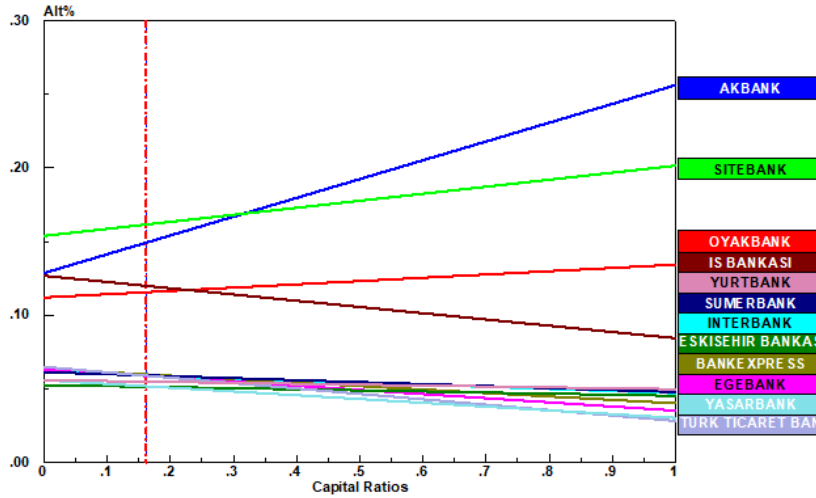
Tablo 9’ da batan bankalar ve Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna devir tarihleri verilmiştir. Batan bankalar en çok 1999 yılı ve 2001 yılında olduğu görülmektedir. Bu bankaların Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonuna devir nedenleri ise kişilerin, bankanın bağlı olduğu holdinglerin yasal limitlerden fazla para aktarımı ile diğer bankalardan alınan borçların ödenmemesi görülmektedir.

5. DUYARLILIK ANALİZİ

Alternatiflerin kriterlerin önemine göre ne kadar hassas değişebileceğini görmek için bir duyarlılık analizi oluşturulabilir ve kararın sonuçlarını doğrulamamızı sağlar. Bu çalışmada performans duyarlılık analizi kullanılmıştır. AHP'nin Expert Choice uygulaması; dinamik, gradyan, performans ve iki boyutlu analiz şeklinde dört grafik duyarlılık analiz modu sağlar (Expert Choice 11.5 User Manual). Diğer taraftan, kriterlerin önemini artırarak veya azaltarak her bir alternatifin ne kadar iyi performans gösterdiği araştırılmasına imkân sağlar ve buna ek olarak, her bir alt kriterin performansı da ana kriterlerin önemini artırarak veya azaltarak da araştırılabilir. Kriterlerin (oranların) önceliğindeki olası kaymalara karşı bankaların performanslarını (yani çözümün sağlamlığını) araştırmak için, ağırlıkların önceliği (göreceli önemi) değiştirilerek kriter ağırlıklarının bir dizi duyarlılık analizi gerçekleştirilebilir. Bu nedenle, hedefin hemen altındaki seviyedeki kriterlerin önceliklerindeki değişikliklere alternatiflerin duyarlılığını araştırmak için duyarlılık analizi kullanılır. (Akhisar ve Karpak, 2010) Çalışmada raporlanan sonuçlar Expert Choice yazılımı kullanılarak elde edilmiştir.

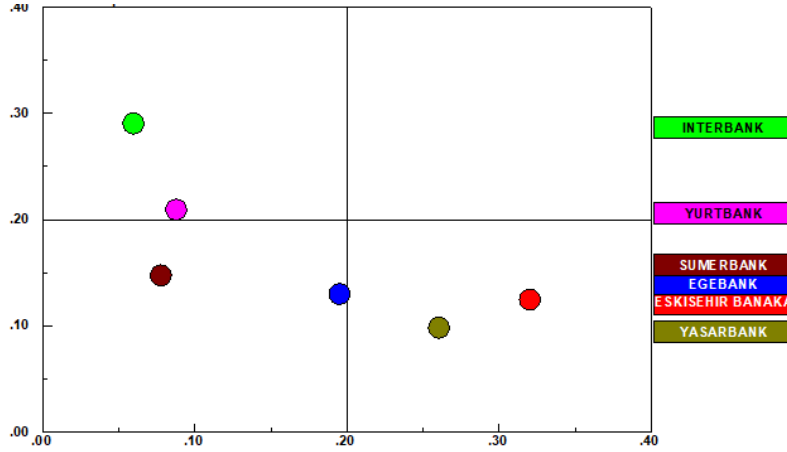
Şekil 1: Ana Kriterlere Göre Bazı Başarılı ve Batan Bankalarının Duyarlık Sonuçları (1996)

Yukarıda Şekil 1 de yer alan bütün Ana Kriterler bağlamında 1996 yılında performansı ilk sıralarda yer alan Sitebank, Akbank ve Mng-Bank vb. bankalar ile batan bankaların ayrıştığı görülmektedir.

Şekil 2: Batan Bankaları için Gradyan Duyarlılığı (1996-1999)

Bu çalışmada yer alan bankalar için, 1996-1999 döneminde tüm ana kriterlere göre performansı ilk sıralarda yer alan Akbank, Sitebank ve Oyakbank gibi bankaların ilgili dönemde batan bankaların Sermaye Rasyosuna göre de ayrıştığı Şekil 2'de görülmektedir.

Şekil 3: Batan Bankalar İçin Gradyan Duyarlılığı (1999)



Bu çalışmada, ayrıca 1999 yılında batan bankalar için Sermaye ana kriterine (rasyosuna) göre Gradient Duyarlılık araştırması yapıldığında batan bütün bankaların tamamen aynı karakteristikte olmadığını ve diğer ana ve alt kriterlerin de sonuçları etkilediğini göstermiştir.

SONUÇ

Bu çalışmada, 1996-2000 yıllarında Türkiye’de faaliyet gösteren kamu, özel ticari bankaların performans sıralaması AHP metodu kullanılarak yapılmıştır. Bu çalışma bize AHP'nin daha önce kullanılan istatistiksel yöntemlere alternatif bir metodoloji olabileceğini göstermektedir. Çalışmada kullanılan AHP metodoloji sadece bankaları performanslarına göre sıralarken ve onları başarısız veya başarılı olarak ayırmaz, ancak başarısız bankaların performans sıralamasında her zaman alt sıralarda yer alan bankalar olduğunu gözlemlenmektedir.

Çalışmada dikkate alınan yıllarda başarısız olan bankaların sermaye rasyosuna göre de son sıralarda yer alması AHP tekniğinin geçerliliği ve güvenilirliği açısından gösterge niteliği taşıyabileceği ve bankaların batışının söz konusu olmadığı dönem/yıllar için de genişletilebileceği kanısına varılmıştır. Ayrıca bu çalışmada; kriterlerin (rasyoların/oranların) önceliğindeki olası kaymalara karşı bankaların performanslarını (elde edilen çözümün sağlamlığını) araştırmak için, kriter ağırlıklarının önceliği (göreceli önemi) değiştirilerek bir dizi duyarlılık analizi gerçekleştirilerek elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır.

AHP tekniğinde modele finansal ve finansal olmayan kriterler/alt kriterler dahil edilebilme imkanı vermektedir ancak bu çalışmada modelimizin daha önceki istatistiksel yöntemlerle karşılaştırılabilir olması için bu çalışmada sadece bankaların finansal rasyoları dikkate alınmıştır. Çalışmamızı istatistiksel yöntemler kullanılarak yapılan önceki çalışmalarla karşılaştırılabilir hale getirmek için herhangi bir nitel kriter dahil etmedik. AHP'nin, niteliksel kriterler dahil edilmemiş olsa bile bankacılık endüstrisi için erken uyarı sistemi olarak iyi bir metodoloji olduğu görülmektedir.

Bankaların performansını değerlendirmek için daha önceki araştırmacılar ve bankacılık düzenleme/denetleme kurumları tarafından kullanılan rasyolardan sadece sermaye rasyosu kullanılarak elde edilen performans sıralaması 1996-2000 yılları için ayrı ayrı verilmiştir.

KAYNAKÇA

Akgül, Y., Çamlıbel, F., ve Şengönül, A. Türkiye’de kamu, yabancı ve özel sermayeli bankaların sermaye yeterlilik oranlarının kredi arzı üzerine etkisi: bulanık regresyon örneği. *Journal of International Management Educational and Economics Perspectives*, 7 (2), 139-150.

Akhisar, I., Karpak, B. (2010). AHP as an early warning system: An application in commercial banks in Turkey. In *Multiple Criteria Decision Making for Sustainable Energy and Transportation Systems*, 223-233).

Akkoç, S., ve Vatansever, K. (2013). Fuzzy performance evaluation with AHP and Topsis methods: evidence from Turkish banking sector after the global financial crisis. *Eurasian Journal of Business and Economics*, 6 (11), 53-74.

Aldemir, A., ve Özden, Ü. H. (2009). Türkiye'deki mevduat bankalarının performansları: Çok kriterli karar verme yöntemleri ile analiz. *Avrasya İşletme ve İktisat Dergisi*, 3 (4), 64-84.

Ar, I. M., ve Kurtaran, A. (2013). Evaluating the relative efficiency of commercial banks in Turkey: an integrated AHP/DEA approach. *International Business Research*, 6 (4), 129-146.

Aydın, Y. (2020a). A hybrid multi-criteria decision making (MCDM) model consisting of SD and COPRAS methods in performance evaluation of foreign deposit banks. *Equinox Journal of Economics Business and Political Studies*, 7 (2), 160-176.

Aydın, Y. (2020b). Bütünleşik CRITIC ve MAIRCA yöntemleri ile kamu sermayeli bankalarının performans analizi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (4), 829-841.

Barati, M., Navid, B. J., Ghanbari, M., ve Kheirollahi, F. (2015). a review of financial strategies impact on the financial performance in Iranian banks. *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, (1), 1789-1806.

Celasun, O. (1998). The 1994 currency crisis in Turkey. (No. 1913). *World Bank. Development Research Group*.

Çalışkan, E., ve Eren, T. (2016). Bankaların performanslarının çok kriterli karar verme yöntemiyle değerlendirilmesi. *Ordu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 6 (2), 85-107.

Demir, G. (2021a). Özel sermayeli mevduat bankalarında performans analizi: SWARA-RAFSI bütünleşik model uygulaması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 35 (4), 1359-1382.

Demir, G. (2021b). Türk bankacılık sisteminin finansal performansının ROC-ITARA-CODAS yöntemleriyle analizi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 12 (3), 831-847.

Denizer, C. (1997). The effects of financial liberalization and new bank entry on market structure and competition in turkey. Working paper 1839, World Development Research Group.

Dinçer, H., ve Yüksel, S. (2018). Comparative evaluation of BSC-based new service development competencies in Turkish banking sector with the integrated fuzzy hybrid MCDM using content analysis. *International Journal of Fuzzy Systems*, 20 (8), 2497-2516.

Dinçer, H., Yüksel, S., ve Martinez, L. (2019). Balanced scorecard-based Analysis about European Energy Investment Policies: A hybrid hesitant fuzzy decision-making approach with Quality Function Deployment. *Expert Systems with Applications* (115), 152-171.

Fry, M. (1979). Money and banking in Turkey. Istanbul, Turkey: Bogazici University Publications.

Gayval, B. K., Bajaj, V. H. (2016). A comparative approach of DEA–AHP for performance measurement of Indian banks. *International Journal of Science and Research*, 5 (1), 1971-1974.

Ghasempour, S., Salami, M. (2016). Ranking Iranian Private Banks Based on the CAMELS Model Using the AHP Hybrid Approach and TOPSIS. *International Journal of Academic Research in Accounting*, 6 (4), 52-62.

Işık, I., Hassan, M. K. (2002). Technical, scale and allocative efficiencies of Turkish Banking Industry. *Journal of Banking and Finance*, 26 (4), 719-766.

Işık, Ö. (2019). Türk mevduat bankacılığı sektörünün finansal performanslarının ENTROPİ tabanlı ARAS yöntemi kullanılarak değerlendirilmesi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4 (1), 90-99.

Işık, Ö. (2020). SD tabanlı MABAC ve WASPAS yöntemleriyle kamu sermayeli kalkınma ve yatırım bankalarının performans analizi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (29), 61-78.

Işık, Ö., ve Ersoy, E. (2020). Özel sermayeli mevduat bankalarında faiz gelir ve giderlerine dayalı performans analizi: CRITIC ve EDAS yöntemleri ile bir uygulama. Karaca, SS ve Demireli E. (Yay. haz.), *Finans Teorisine Uygulamalı Katkıları-2 içinde*, 69-89.

Koşaroğlu, Ş. M. (2020). BİST’te işlem gören bankaların performanslarının SD ve EDAS yöntemleriyle değerlendirilmesi. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (3), 406-417.

Li, H., ve Dou, S. T. (2014). Application of AHP in the Bank Stock's investment selection. *In 3rd International Conference on Computer Science and Service System. Atlantis Press*.

Lin, C.T., Lee, C. and Wu, C.S. (2009). Optimizing a marketing expert decision process for the private hotel. *Expert Systems with Applications* (36), 5613–5619.

Meade, L. M. and Sarkis, J. (1999). Analyzing Organizational Project Alternatives for agile manufacturing processes - An analytical network approach. *International Journal of Production Research*. (37), 241-261.

Meade, L.M. A. (1996). Methodology for the Formulation of Agile critical business process.” (PhD Thesis, The University of Texas at Arlington).

Oyatoye, E. O., Okpokpo, G. U., ve Adekoya, G. A. (2010). An application of analytic hierarchy process (AHP) to investment portfolio selection in the banking sector of the Nigerian capital market. *Journal of Economics and International Finance*, 2 (12), 321.

Önder, E., Taş, N., ve Hepsen, A. (2013). Performance evaluation of Turkish banks using analytical hierarchy process and TOPSIS methods. *Journal of International Scientific Publication: Economy and Business*, 7 (Part 1), 470-503.

Rezaei, M., ve Ketabi, S. (2016). Ranking the banks through performance evaluation by integrating fuzzy ahp and topsis methods: A study of Iranian private banks. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 6 (3), 19-30.

Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process* McGraw Hill, New York. *Agricultural Economics Review*.

Saaty, T.L. (2009). Rank from comparisons and from ratings in the analytic hierarchy/network process. *European Journal of Operational Research* 168 (2), 557-570.

Saaty, T. L. (2008). Decision making with the analytic hierarchy process. *International journal of services sciences*, 1 (1), 83-98.

Şenel Uzunkaya, S., Dinçer, H., ve Yüksel, S. (2019). Evaluating the financial and nonfinancial functions of the waqfs in ottoman economy. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 18(35), 529-546.

Sisman, B., Dogan, M. (2016). Türk bankalarının finansal performanslarının bulanık AHP ve bulanık MOORA yöntemleri ile değerlendirilmesi. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23 (2), 353-371.

Silahtaroglu, G., Dinçer, H., ve Yüksel, S. (2021). Defining the Significant Factors of Currency Exchange Rate Risk by Considering Text Mining and Fuzzy AHP. *In Data Science and Multiple Criteria Decision Making Approaches in Finance*. 145-168.

Tunay, K. B., Akhisar, I., ve Çamlıbel, F. (2017). Causalities between commercial bank credits and non-performing loans in Turkey. *Eurasian Academy of Sciences Eurasian Business and Economics Journal*, (12), 93-102.

Yüksel, S., Eti, S., Prosekov, S., ve Uluer, G. S. (2021). A Study on the Energy Problem in the Eastern Mediterranean: Text Mining and AHP-Based Strategy Recommendations. *In Strategic Approaches to Energy Management*. 27-38.

Zahedi, F. (1986). The analytic hierarchy process-A survey of the method and its applications. *Interfaces*, 16 (4), 96-108.

Zaim, O. (1995). The effect of financial liberalization on the efficiency of Turkish commercial banks. *Applied Financial Economics*, (5), 257-64.

Yazar Bilgisi:

Öğretim Görevlisi Fuat ÇAMLİBEL

E-posta: fcamlibel@cumhuriyet.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0002-2639-666X>

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 19 Ekim 2021.

Yayına kabul edildiği tarih: 02 Aralık 2021.

E-yayın tarihi: 13 Aralık 2021.

Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 15.

Kaynak sayısı: 40

Hakemler

Doç. Dr. Serhat YÜKSEL, İstanbul Medipol Üniversitesi, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi 2'nci hakem isminin eklenmesini istememiştir.