

**BSAD**

**Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi**

Sayı 15, (Ekim 2021), ss. 32-43.



Telif Hakkı © Ankara Üniversitesi

## **Sigorta Ekspertizleri Kara Araçları Branşını İş Yükü Araştırması<sup>1</sup>**

**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

<sup>1</sup> 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 eşğin 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 mutlak 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 eksperleri 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.

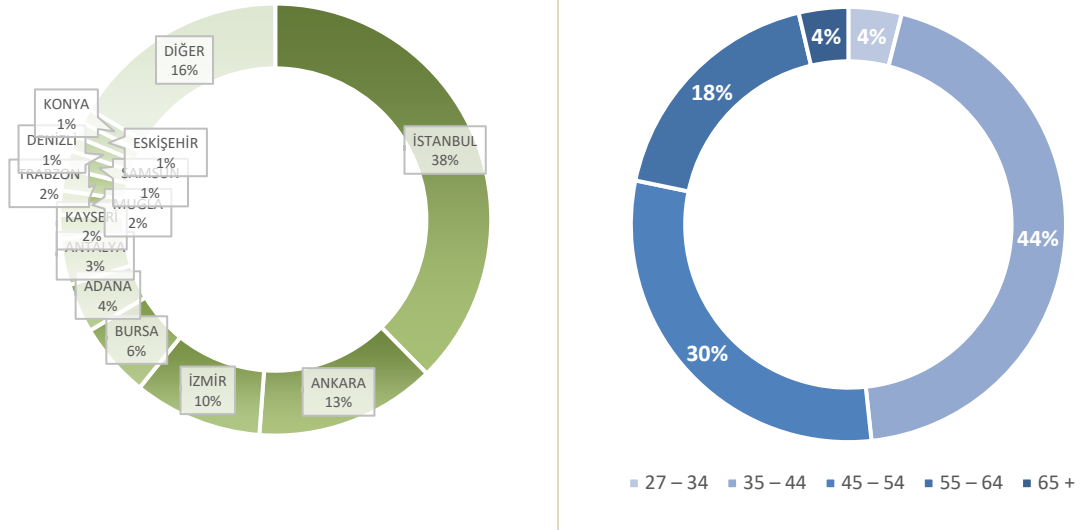
**Tablo 1: Evren ve Örneklem İlişkin Bilgiler**

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

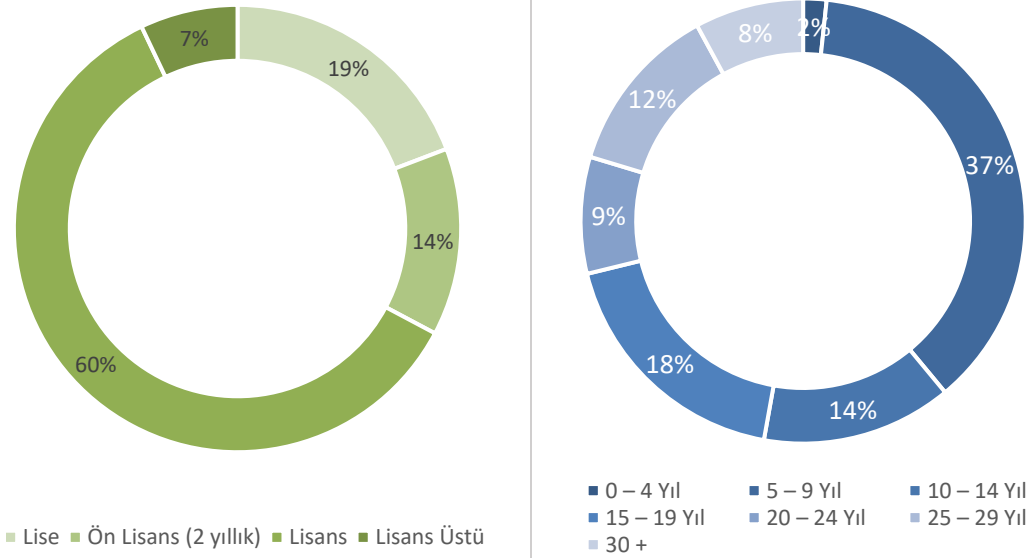
Soru formunun birinci bölümüne ilişkin analizler daha çok demografik ve betimsel istatistikleri ortaya koymaktadır. Bu kapsamda eksperlerin illere göre dağılımları, yaş dağılımları, eğitim düzeyleri, tecrübe düzeyleri ve çalıştıkları şirketlerin dağılımı ele alınmıştır. Ayrıca raportörlerin illere göre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



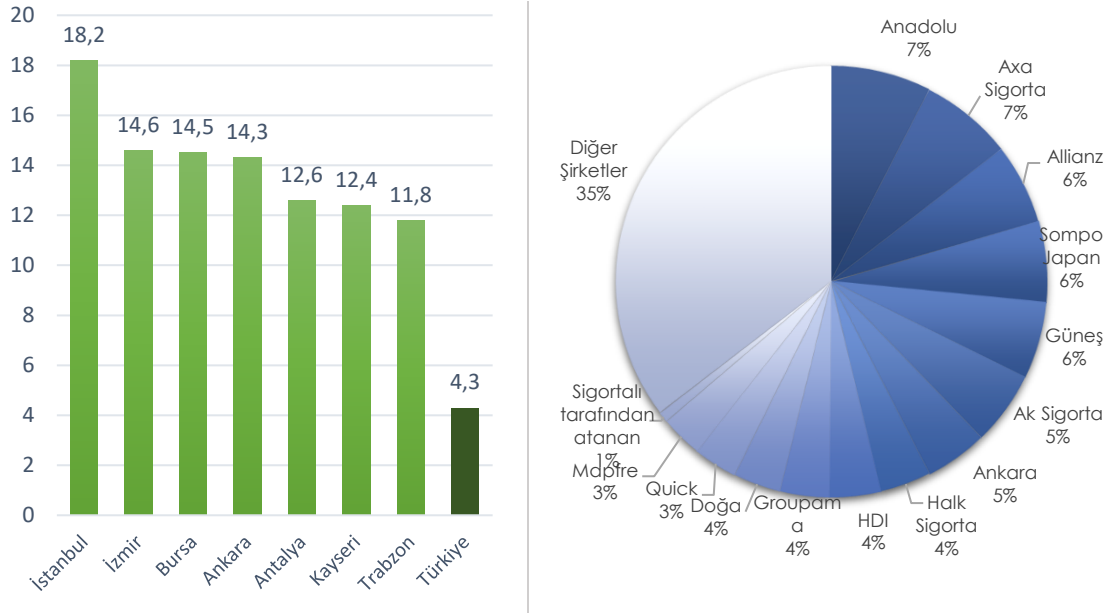
Şekil 1: Eksperlerin İllere ve Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

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. Diğer 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 düşünüldüğünde yaklaşık %61'lik bir oranın 10 yıl ve üzerinde iş tecrübesine sahip eksperleri işaret ettiği 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 hişbir 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] x [B’] skorları hesaplanmıştır (bkz. Tablo 3). Bu çarpma işlemi sayesinde her iki değerken tek tek değer birlikte ele alınması sağlanır (Kırkbeşoğlu ve McNeill, 2015). Elde edilen önem değerleri skorları sıralandığında bazı maddelerin daha yüksek skorlara sahip olduğu bazı maddelerin ise daha düşük önem değerine sahip olduğu görülmektedir. Önem değerleri düşük olan maddelerin sigorta eksperleri üzerinde iş yükü yaratmayacağı, önem değerleri yüksek olanların ise günlük iş temposunda önemli bir iş yükünü ifade edeceği anlaşılmaktadır. Bu nedenle önem değerleri 9 puanın altında olan iş süreçleri dikkate alınmazken, önem değerleri 9’un özerinde 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 ekspertize görevlendirilmek	2,15	11,58	2,0	4,3
	Ekspertizlerin 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		
<b>TOPLAM SAAT</b>			<b>454,3</b>		
<b>BİR EKSPERTİZ SÜRECİNDE ORTALAMA DOSYA KAPAMA SÜRESİ (GÜN) [HASAR İHBARI - DOSYA KAPANIŞ]</b>			<b>18,9 Gün</b>		

\*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 Gereklemektedir

Sigorta eksperleri 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 yapısal 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 Gereklemektedir

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