

BSAD

ISSN: 1309-1859

Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi

Journal of Banking and Insurance Review

Sayı 13 (Aralık 2019)



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 13, Aralık 2019

Yayın aralığı (periyod): 6 ayda bir

Yayın tarihi: 24 Aralık 2018

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 13, Aralık 2019

Yayın Sahibinin Adı: Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu adına Prof. Dr. Timur GÜLTEKİN**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:206 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 (Bartın 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)

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

Metin Kamil ERCAN, Prof. Dr. (Gazi Üniversitesi)

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

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

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

Nail ÖZTAŞ, Prof. Dr. (Gazi Üniversitesi)

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

Rauf ARIKAN, Prof. Dr. (Gazi Üniversitesi)

Targan ÜNAL, Prof. Dr. (İstanbul 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 yayınlanır. 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 Keşif Aracı

Erişilen atıf bağlantı hizmeti: Crossref

Başvuru süreci devam eden indeksler ya da veri tabanları 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 ret edilmektedir.

Öncelikle yazı önerinizi iletmeden önce güncel Dergi Değerlendirme Kriterlerinde (2019 için bkz. <https://trdizin.gov.tr/about>) belirtilen ölçütleri karşıladığından emin olunuz.

Makalenizi aşağıdaki bağlantıdan bilgisayarınıza indireceğiniz şablona göre düzenleyiniz.

https://www.dropbox.com/s/uoigq4litihoxtz/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 Güvenirlik

3. BULGULAR

3.1.

3.2.

SONUÇ VE TARTIŞMA

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 silinmeli ya da aşağıdaki sıra ile belge kişisel bilgi içermeyecek biçimde yeniden kaydedilmelidir. (File > Save As > Tools (or Options with a Mac) > Security > Remove personal information from file properties on save > Save) (Dosya > Farklı Kaydet > Araçlar > Güvenlik > Kişisel bilgileri silerek kaydet > Kaydet)

PDF dosyalarda da Adobe Acrobat ana menüsünden belge özellikleri seçilerek, yazar adı silinmelidir.

Atıflar

İlke olarak APA 6th edisyon ile düzenlenmelidir.

Kaynaklar

İlke olarak APA 6th edisyon ile düzenlenmelidir.

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.

Diğer kurallar için bir önceki sayıda yayınlanan eserlere bakılabilir. Ayrıca öncelikle <http://editor.ankara.edu.tr/index.php/bankavesigorta/information/authors> gerekli açıklamayı bulamaz iseniz <http://www.apastyle.org/index.aspx> yine bulamaz iseniz <http://mtad.humanity.ankara.edu.tr/yilkeleri.php> adresini ziyaret ediniz. 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/uoigq4litihoxtz/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 tm makale nerileri için kullanılacaktır / This review form is to be used for all submissions to the articles section.

Bulgular ile varsayımlar arası ilgileşim

- Mkemmell (Very Good)
 İyi (Good)
 Yetersiz (Poor)

Kurgu / Research design

- Mkemmell (Very Good)
 İyi (Good)
 Yetersiz (Poor)

Gerekliliği / Necessity

- Mkemmell (Very Good)
 İyi (Good)
 Yetersiz (Poor)

Atıf alma ihtimali / Probability of citing

- Mkemmell (Very Good)
 İyi (Good)
 Yetersiz (Poor)

Uygulamaya (iş yaşamına) katkısı / Contribution to business life

- Mkemmell (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 rewiev 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 ltfen yazınız / The most important cause or causes for result please write *

Eğer red 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 Beypaazarı 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

Sayı 13, (Aralık 2019)*

İçindekiler/Contents

Makaleler/Articles

- RÜŞTÜ YAYAR, AYŞENUR DAŞCI, Kasko Sigortası Tercihini Etkileyen Faktörler: Kars İli Örneği / The Factors Affecting the Choice of Automobile Insurance: The Case of Kars 8-21**
- ÖMER CEYHUN APAK, MUHAMMEt BELEN, Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri Beklentileri ve Şikâyetleri: Karabük Örneği / Customer Expectations and Complaints in Turkish Banking Sector: The Case of Karabuk 22-32**
- NASERADDİN ALIZADEH, Ekonomik Direnç ve Kırılganlık: İran'da Bankacılık Sistemi / Economic Resilience and Fragility: Evidences from Iran's Banking System 33-43**
- İLKER DİLEK, Türkiye'de Tekafül (Katılım Sigortacılığı) ve Uygulanabilirliği Üzerine Bir Değerlendirme 44-57.**

*Sayı 13, (Aralık 2019) sayısı görevli editörü: Ali Başaran, Dr. Öğr. Üyesi.

Kasko Sigortası Tercihini Etkileyen Faktörler: Kars İli Örneği

Rüştü YAYAR

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi

Ayşenur DAŞCI

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi

Öz

Refah artışına paralel olarak bireyler sahip oldukları varlıkları güvence altına almak isterler. Bu durum sigorta sektörünün ortaya çıkmasını ve gelişmesini sağlamıştır. Bu çalışmada kasko sigortası incelenmiştir. Çalışmada, kasko sigortası tercihinde etkili olan faktörler belirlenmiştir. Bu amaçla, hazırlanan anket, kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen 394 hane halkına uygulanmıştır. Araştırmada Logit regresyon analiz yöntemi kullanılmıştır. Birçok model denenerek en uygun model belirlenmiştir. Modelde yer alan açıklayıcı değişkenler arasından, hane halkı geliri, bireyin risk tutumu, hasarlı kaza varlığı, farklı kullanıcı varlığı ve otomobilin piyasa değeri değişkenleri kasko sigortası tercihinde etkilidir.

Anahtar Kelimeler

Kasko sigortası, tüketici davranışları, lojistik regresyon analizi,
Jel Sınıflaması: C35, D12, G22.

The Factors Affecting the Choice of Automobile Insurance: The Case of Kars

Abstract

In line with the increase in welfare, individuals want to secure their assets. This situation led to the emergence and development of the insurance sector. In this study, automobile insurance is examined. In the study, the factors that are effective in the choice of automobile insurance are determined. For this purpose, the prepared questionnaire was applied to 394 households selected by easy sampling method. Logit regression analysis was used in the study. The most suitable model has been determined by trying many models. Among the explanatory variables included in the model, household income, individual's risk attitude, the presence of accident resulting in material damage, different user presence and the car's market value variables are effective in the choice of automobile insurance.

Keywords

Automobile insurance, behavior of consumers, logistic regression analysis.
JEL Classification: C35, D12, G22.

GİRİŞ

İnsanların kazanmış oldukları maddi manevi varlıklarını koruma isteğine bağlı olarak sigorta ortaya çıkmıştır. Sigortanın ortaya çıkışı MÖ'ye kadar gider. Motorlu motorsuz taşıtları herhangi bir hasara karşı korumak için ise günümüzde adı kasko sigortası olan bir sigorta türü doğmuştur. Kasko sigortası; motorlu motorsuz taşıtları maddi ve manevi birtakım zararlardan korumaya çalışır. Bu zararların başında

ise araçların çalınması kaza ve yangın gibi tehlikeli durumlar gelir. Kasko sigortası kapsam ve içerik açısından trafik (zorunlu mali sorumluluk sigortası) sigortalarından farklıdır.

Kasko sigortası, günlük yaşantıda motorlu kara taşıtlarının kullanımının artmasına bağlı olarak giderek daha fazla talep gören bir sigorta türü olmuştur. Sigorta sektörünün gelişmesi için bireylerde sigorta bilincinin artması gerekir. Milli gelire olan katkısının artması ülkedeki sigortalanabilir değerlerin artmasına bağlıdır. Ancak kasko sigortasında ekonomik bir canlılık olabilmesi için sigorta şirketinin müşterilerini memnun edecek bir hizmet sunması da şarttır. Şirketler stratejik planlar yapıp bunların sonuçlarına paralel çalışmalar yapmıyor, yapılan çalışmalar tüketicinin sorularına yanıt veremiyorsa başarısız olacaktır. Bu anlamda sigortacılık konusunda yapılan ve yapılacak araştırmalar göz ardı edilmemelidir.

Kasko sigortasının yıllar itibariyle ülke ekonomisine yapmış olduğu katkı dikkate alındığında sektöre daha fazla sigortalı kazandırmak için neler yapılabileceği, kasko sigortası tercihini belirleyen demografik ve sosyoekonomik faktörlerin neler olduğunun araştırılmasına karar verilmiştir.

Kasko sigortacılığında poliçe satın alacakların davranışlarının belirlenmesinde demografik, psikolojik, ekonomik ve sosyokültürel özellikler hem kişilerin satın alma ya da almama davranışını etkilemesi bakımından hem de sigortacının üreteceği ürüne ait özelliklerin belirlenmesi açısından önemlidir.

Araştırmanın amacı otomobil sahibi olan bireylerin kasko sigortası satın alma kararlarını etkileyen değişkenleri belirlemek ve bu değişkenlerin bireylerin kasko sigortası satın alma kararlarını nasıl etkilediğini ortaya koymaktır.

Bu çalışmada ilk olarak konuyla ilgili literatür taraması yapılmıştır. Daha sonra sigorta kavramı açıklanmış ve Türkiye’de yaygın sigorta türlerinden biri olan kasko sigortası incelenmiştir. Kasko sigortası satın alan bireylerin seçimlerini etkileyen faktörlerin neler olduğu saptanmaya çalışılırken bireylerin demografik özelliklerinin yanı sıra sosyoekonomik durumları da hesaba katılmıştır. Yapılan istatistiki çalışma sonucunda kasko sigortası satın alan bireylerin özellikleri ve satın alma davranışlarının neler olduğu konusunda bir fikir edinilmeye çalışılmıştır. Sigorta şirketlerinin analiz sonucunda anlamlı çıkan değişkenlere yönelik yapacakları politikalar kişilerin kasko sigortası satın alma kararlarını etkileyecektir. Karlılıklarını artırmak isteyen sigorta şirketlerinin bireylerin sosyoekonomik özellikleri ile bağlantılı değişkenleri göz önüne alarak atacakları adımlar şirketlerin menfaatine olacaktır.

1. LİTERATÜR TARAMASI

Konuyla ilgili literatürde sınırlı sayıda çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Yapılan çalışmalar aşağıda kısaca özetlenmiştir.

Gözüngü (2004) yaptığı çalışmada, otomobil sahibi bireyleri kasko poliçesi satın alma kararlarını etkileyen faktörleri belirlemeye çalışmıştır. Çalışmada ki-kare analizi ve t testi uygulanmıştır. Kasko sigortası satın alanların hasar mevcudiyeti ile sosyodemografik özellikleri arasındaki ilişkiler test edildiğinde beklenenin aksine istatistiki açıdan anlamlı bir sonuca ulaşılamamıştır. Ortaya konulan bu ilişkiler doğrultusunda hareket eden sigorta şirketlerinin daha karlı poliçe satışı yapabileceğini ortaya koymuştur.

Gülbitti (2007), hazırlanmış olduğu yüksek lisans tezinde Türkiye’de kasko sigortası hasar uygulamalarını incelemiştir. Türkiye’de sigorta sektörü çok önemli bir sektör olmasına rağmen hak ettiği değeri bulamamıştır. Çalışmada, önemli bir finans kaynağı olan sigortacılığın, ülkemizde iyi değerlendirilemediği ve bireylerin sigortanın önemi hakkında ise yeterli bilgilendirilmediği ifade edilmiştir.

Çakıroğlu (2007), kasko sigortasının fiyatlandırılma sürecini ve Avrupa ülkeleri ile karşılaştırılmalarını konu alan bir çalışma yapmıştır. Sigortalıya ait sosyoekonomik ve demografik bilgilerin henüz birçok şirketin veri tabanında olmadığını vurgulamıştır. Çalışmada sigortalının yaşı, mesleği, ikamet ettiği coğrafi bölge gibi ulaşılabilen veriler alınmıştır. Ancak sigortalının cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sayısı, geliri, senede yaptığı kilometre gibi bilgilere ulaşılamamıştır. Ulaşılan veriler ile yapılan regresyon analizleri ödenen hasar ile müşteri kişisel bilgileri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Filiz ve Şengöz (2010), kasko sigortası tercihini incelenmesine yönelik yapmış oldukları çalışmada, İzmir’in Bayındır ilçesindeki otomobil sahibi kişilerin otomobilleri için kasko sigortası seçerken en fazla önem verdikleri faktörleri ortaya koymayı amaçlamıştır. Ankete katılan yanıtlayıcıların kasko

sigortası tercihinde, ilk olarak sigorta şirketi ismini, daha sonra sırasıyla mini onarım hizmetini, araç-sürücü teminini, teminat kapsamını ve ödeme şeklini dikkate aldıkları belirlenmiştir.

Durmuş (2011), hazırlamış olduğu yüksek lisans tezinde sigorta sektörünün tarihsel gelişimini açıklamış ve bireylerin kasko sigortası yaptırmalarında etkili olan faktörleri Tokat ilinde araştırmıştır. Çalışmanın sonucunda; gelir, ehliyet kullanım süresi, maddi hasarlı trafik kazasının geçirilip geçirilmediği, otomobilin değeri gibi değişkenler %1 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olup katsayı işaretleri pozitif bulunmuştur.

Eygü ve Soğukpınar (2012) çalışmalarında araç sahiplerinin kasko sigorta poliçesi sahiplik oranını, poliçe sahipliğinde etkili olabilecek faktörleri, kasko sigorta poliçesine sahip olanların poliçeyi satın aldıkları şirket hakkındaki düşüncelerini, kasko sigorta poliçesine sahip olmayanların kasko yaptırmamalarında etkili olan faktörler incelemiştir. Erzurum'daki araç sahiplerine yönelik yapılan çalışmada 384 adet anketten elde edilen veriler kullanılmıştır. Poliçenin özellikleri ve poliçeyi satan şirketin hizmetlerinden duyulan memnuniyet kasko sigorta poliçesi sahipliğinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Bayanların kasko poliçesi satın alırken poliçe fiyatının etkili olmadığı, iklim şartlarının ise eğitim düzeyi düşük olan insanların araçlarını kasko yaptırmalarında etkili olduğu görülmüştür. Hizmet kalitesi ise tüm meslek sahipleri için önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Dönmez ve Deniz Başar (2016) yaptıkları çalışmalarında, sigorta yaptırırken bilgilendirmenin önemine değinmişlerdir. Bilgilendirilmenin sadece doğru yapılması değil, uygun bir şekilde, sigorta ettirenin istediği kanallarla yapılmasının da sözleşmenin satın alınma ihtimalini artıracakını belirtmişlerdir. Bu çalışmada İstanbul il sınırları içerisinde kasko sigortası sahibi kişilere, sigorta sözleşmelerinin satışını yapan sigorta şirketleri tarafından ürün ve teminat kapsamı hakkında yapılan özel bilgilendirmenin, kişilerin satın alma kararı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bu sayede kişilerin çeşitli özelliklerine göre, sözleşmelerini satın alma sürecinde tercih ettikleri bilgilendirme yöntemleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Demiray ve Alma (2016), Celal Bayar Üniversitesi personeline yapmış oldukları araştırmada kasko sigortacılığında müşterin davranışlarının belirlenmesinde demografik, psikolojik, ekonomik ve sosyokültürel özellikler hem müşterinin satın alma ya da almama davranışını etkilemesi bakımından hem de sigortacının üreteceği ürüne ait özelliklerin belirlenmesini amaçlayan bir çalışma yürütmüştür. Araştırmanın analizi lojistik regresyon modeli ile test edilmiştir. Araştırmaya göre kasko sahipliği ile cinsiyet, yaş, medeni durum ve ehliyet grubu değişkenleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı; eğitim düzeyi, meslek, kişisel gelir, hane halkı geliri, araç yaşı, araç piyasa değeri, gibi diğer değişkenler arasında istatistiki açıdan anlamlılık olduğu saptanmıştır. Kasko sigorta sektöründeki firmaların, modeli açıklayan değişkenlere yönelik yapacağı çalışmaların ya da düzenlemelerin söz konusu firmalara fayda sağlayacağı düşünülmüştür.

Tayyar ve Dinçer (2017) çalışmalarında ilk olarak, kişilerin kasko poliçesi yaptırırken dikkat etmesi gereken alanlar; şirket faktörü, teminatlar ve poliçe fiyatı olarak belirlenmiştir. Daha sonra, kasko sigortası poliçe teklifleri çok kriterli karar verme yöntemlerinden olan TOPSIS ve VIKOR yöntemleri ile değerlendirilmiştir. Sonuç olarak her iki yöntem de aynı poliçeleri en iyi ve en kötü poliçe olarak kabul etmişlerdir.

Demir, Bardakçı ve Günel (2018) çalışmalarında, Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapan personelin araç kaskosu yaptırırken sigorta şirketi seçimlerini etkileyen faktörlerin neler olduğunu belirlemeyi amaçlamışlardır. Bu bağlamda Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapan 350 personele anket uygulanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde bağımsız gruplar için t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda sigorta şirketi seçimini etkilediği düşünülen şirket bilinirliği ve güven faktörleri hiçbir değişkene göre anlamlı bir farklılık göstermezken, acentenin tavrı, şirket imkânları, güvence, ek teminatlar ve kasko deneyimi faktörleri ise çeşitli değişkenlere göre farklılık göstermektedir. Bu bulgular doğrultusunda üniversite personelinin araç kaskosu yaptırırken sigorta şirketi seçimlerinde en çok dikkate alınan faktörün ek teminatlar olduğu, bunu güvence ve acentenin tavrı faktörlerinin izlediği belirlenmiştir.

Gümüş ve Özdemir (2018) çalışmalarında sigorta sektörünün ekonomik büyüme açısından önemli bir sektör olduğuna vurgu yapmışlardır. Araştırmanın temel amacı, Aydın ilinde yaşayan araç sahiplerinin kasko varlığını tespit edip kasko sigortasının tercih sebeplerini ortaya koymaktır. Veriler rassal olarak 416 araç sahibi bireylerden toplanmıştır ve ki-kare analizi yapılmıştır. Katılımcılar için; karşı taraf için üstlenilen teminat değeri, hasar anında hızlı destek, hasar ödeme hızı, hasarsızlık indirim oranının olması, şirket personelinin hizmet kalitesi faktörleri kasko satın alımında etkili en önemli faktörler olarak tespit

edilmiştir. Kasko sahipliği ile diğer değişkenler (meslek, kişisel gelir, hane halkı geliri, araç yaşı, araç piyasa değeri, yılda yapılan ortalama km yol, yılda yapılan ortalama yolun şehir içi ve şehirlerarası oranı, daha önce maddi hasarlı kaza geçirildiğinde aracın kaskosunun varlığı ve sahip olunan başka sigortanın varlığı değişkenleri) arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

2. SİGORTA KAVRAMI

Sigorta kavramı, kişilerin yaşamlarının herhangi bir anında karşılaşabilecekleri maddi manevi zarara neden olan olaylardan kendilerini korumak için önceden önlem alma ihtiyacından ortaya çıkmaktadır (Vaughan, 1995: 16). Yani, insanların yaşamları boyunca karşılaştıkları tehlikelerin çoğunu önlemenin imkânsız olduğunu anlamalarından sonra, tehlikeden oluşacak zararı karşılamak için sigorta denilen kavram üzerinde durulmuştur (Uğur, 2004: 4).

6272 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 1263. maddesinde yapılan tanıma göre;

“Sigorta bir akittir ki bununla sigortacı bir prim karşılığında diğer bir kimsenin para ile ölçülebilir bir menfaatini halele uğratan bir tehlikenin meydana gelmesi halinde tazminat vermeyi yahut bir veya birkaç kimsenin hayat müddetleri sebebiyle veya hayatlarına meydana gelen belli birtakım hadiseler dolayısıyla bir para ödemeyi veya sair edalarda bulunmayı üzerine alır”

Sigorta, aynı riske maruz kalan kişi ve işletmelerin karşılaşabilecekleri belirsiz olan hasar olasılığını belirgin hale getirmek ve bu ihtimalin gerçekleşmesi ile ortaya çıkan zararları birlikte karşılamak amacıyla, risk yönetimi sorumluluğunu taşıyan kurum tarafından bir araya getirilmesiyle oluşturulan bir organizasyondur (Akmur, 1992: 9).

2.1. Kasko Sigortası Tanımı ve Özellikleri

Kasko sigortası motorlu kara taşıtlarına ait belirli rizikoları teminat altına almak için, kaza sigortalarına dahil olan bir tazminat sigortasıdır.

Sigorta ettirenin ödeyeceği sigorta primi karşılığında, aracın maruz kalacağı kasko rizikolarının, sigortacı tarafından teminat altına alınmasını öngören sigorta sözleşmesidir (Taşyürek, 2001: 22).

Kasko sigortası, motorlu, motorsuz taşıtlardan doğan menfaatlerinin yangın, çalınma, kaza gibi tehlikeler dolayısıyla ihlali sonucu uğrayacağı maddi zararları karşılamaktadır. Almanlar tarafından yaygınlaştırılan kasko sigortası zorunlu trafik sigortasından farklıdır. Çünkü trafik sigortası, motorlu bir aracın karayolunda işletilmesi sırasında, bir kimsenin ölümüne veya yararlanmasına veya bir şeyin zarara uğramasına neden olması halinde, o aracı işletenin, zarara uğrayan üçüncü kişilere karşı olan sorumluluğunu belli limitler dahilinde karşılamayı amaçlayan ve yasaca yapılması zorunlu olan bir sorumluluk sigortası türüdür (Uluğ, 2001: 3).

2.2. Kasko Sigortasının Konusu ve Süresi

Kara Taşıtları Kasko Sigortası Genel Şartlarında kasko sigortasının konusu aşağıdaki gibi belirtilmiştir;

Bu sigorta ile sigortacı, sigortalının, karayolunda kullanılabilen motorlu, motorsuz taşıtlardan, romörk veya karavanlar ile iş makinelerinden ve lastik tekerlekli traktörlerden doğan menfaatinin aşağıdaki tehlikeler dolayısıyla ihlali sonucu uğrayacağı maddi zararları karşılar.

Aracın karayolunda kullanılabilen motorlu, motorsuz taşıtlarla müsademesi, gerek hareket gerek durma halinde iken sigortalının veya aracı kullananın iradesi dışında araca ani ve harici etkiler neticesinde sabit veya hareketli bir cismin çarpması veya aracın böyle bir cisme çarpması, devrilmesi, düşmesi, yuvarlanması gibi maddi hasarlı kazalar,

Üçüncü kişilerin kötü niyet veya muziplikle yaptıkları hareketler,

Aracın yanması,

Aracın çalınması veya çalınmaya teşebbüs edilmesidir.

Kasko sigortası temel olarak çarpma, yanma ve çalınma gibi rizikolara teminat sağlamaktadır. Fakat ek teminatlarla bu kapsam daha da artırılmaktadır.

Sigorta sözleşmelerinde sigortacının sorumluluğunun başlama süresi genellikle belirtilir. Kasko sigortası genel şartlarında “Sigorta, poliçede başlama ve sona erme tarihleri olarak yazılan günlerde, aksi kararlaştırılmadıkça, Türkiye saati ile öğleyin saat 12.00’de başlar ve öğleyin saat 12.00’de sona erer”. Ancak bu maddede belirtilen sigortacının sorumluluğunun başlaması için TTK. 1295’e göre primin veya ilk taksitinin ödenmiş olması gerekmektedir.

3. VERİ VE YÖNTEM

Bu çalışma alan araştırması kapsamında yer almaktadır. Alan araştırmalarında veri toplama yöntemleri anket, deney, gözlem ve projeksiyon şeklinde gruplandırılır. Bu çalışma için veri toplama yöntemi olarak anket tekniği seçilmiş ve uygulanmıştır. Tasviri çalışmalarda anket yönteminin fayda sağlanması, daha az maliyet ile daha hızlı veri toplamayı kolaylaştırması yüzünden tercih edilmiştir.

Çalışmada, katılımcıların demografik özelliklerini öğrenmeye yönelik soruların yanı sıra, aylık kişisel gelirleri, aylık hane halkı gelirleri ve risk konusundaki tutumlarına yönelik sorular da yöneltilmiştir. Çalışmada kullanılan veri seti, Mart 2017- Haziran 2017 döneminde Kars kent merkezinde ikamet eden otomobil sahipleriyle yüz yüze görüşme sonucu elde edilmiştir

Eksik bilgi verileceği ve yanlış veriler elde edilebileceğinden ötürü örnek büyüklüğünün üzerinde bir rakam olan 400 adet anket uygulanmış bunlardan 6 adedi yanlış ve eksik veri içerdiğinden dolayı analize dahil edilmemiştir. Böylelikle geriye kalan 394 adet anket değerlendirme kapsamına alınmıştır.

İlk olarak elde edilen veriler SPSS programına girilmiştir. Daha sonra ise Lojistik Regresyon analizi uygulanmıştır. Böylece kasko sigortası satın almayı etkileyen faktörler ve bu faktörlerin etkili olma dereceleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Logit modeli açıklayan Lojistik dağılım fonksiyonu aşağıdaki şekilde gösterilebilir (Gujarati, 2001).

$$P_i = E (Y_i = 1/X_i) = \frac{1}{1 + e^{-(\beta_1 + \beta_2 X_i)}}$$

Neden sonuç ilişkilerinin ortaya konulması amacıyla yapılan araştırmalarda incelenen değişkenlerden bazıları olumlu-olumsuz, evet-hayır, başarılı-başarısız şeklinde iki düzeyli veriler bulunmaktadır. Eğer ki bağımlı değişken bahsedildiği gibi iki düzeyli ve çok düzeyli verilerden oluşmakta ise Lojistik Regresyon analizi önemli rol oynayacaktır. Lojistik regresyon analizi, bağımlı değişken ve bağımsız değişken veya değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemede önemli rol oynar (Agresti,1996: 103).

Otomobil sahibi olan kişilerin kasko sigortasına sahip olup olmamasına göre bağımlı değişken için iki alternatif söz konusu olmaktadır. Bu açıdan çalışmada ikili tercih modellerinden biri olan lojistik regresyon modeli tercih edilmiştir.

Lojistik regresyon analizi, aslında bir regresyon analizidir. Ancak regresyon analizinden ayırıcı bir analiz tekniği olma özelliğine sahip olmasını sağlayan üç önemli noktası vardır. Bunlar;

Lojistik Regresyon 'da bağımlı değişkenin alabileceği değerlerden sadece birisinin gerçekleşme olasılığı tahmin edilebilmekte iken regresyona bağımlı değişkenin değeri tahmin edilebilmektedir.

Lojistik Regresyon analizinde bağımlı değişken kesikli bir değerdir. Hâlbuki regresyon analizinde bağımlı değişken sayısaldır.

Lojistik Regresyon Analizinin uygulanabilmesinde bağımsız değişkenlerin dağılımıyla alakalı hiçbir şart yokken, regresyon analizinde bağımsız değişkenlerin çoklu normal dağılım gösterme şartı vardır (İnal vd., 2006: 112).

Lojistik regresyon modelinin parametre tahmininde en çok kullanılan yöntem En Çok Olabilirlik yöntemi olmakla beraber diğer kullanılan yöntemler, Yeniden Ağırlıklı Tekrarlı En Küçük Kareler ve tekrarlı veri durumunda Minimum Lojit Ki-kare yöntemleridir (Murat ve Işığışık, 2007: 5).

Lojistik regresyon analizinin tercih edilmesindeki amaç istatistikte kullanılan diğer model yapılandırma teknikleriyle aynı olmakla beraber lojistik regresyon modelinin temel odak noktası bireylerin hangi grubun üyesi olduğunu saptamak amacıyla bir regresyon denklemi yazılabiliyor olmasından kaynaklanmaktadır (Çokluk, 2010: 1359).

İkili veriler için lojistik regresyon kullanıldığı zaman birtakım problemler de ortaya çıkmaktadır. Bunlar ise (Şerbetçi ve Özçomak, 2013: 92):

-Problem hata teriminin dağılımı normal dağılımlı olmamıştır. Bu sorunun çözümlenmek için, problemin örneklem kümesinin çok büyük olup olmadığı dikkate alınmalı, eğer ki örneklem kümesi çok büyükse en küçük kareler yöntemi kestirimlerin bütünüyle ve hata teriminin dağılımı normalden uzak olsa bile asimptotik olarak normal olmasını sağlanmalıdır.

-Problem kestiriminin 0 ile 1 arası olma gerekliliği yoktur. Bu problemin çözümü için mümkün olan bir çözüm yöntemi de yoktur.

-Problem hata teriminin varyansı sabit olmamaktadır. Bunu gidermek için ağırlıklı en küçük kareler yöntemi kullanmak faydalı olabilir.

Lojistik regresyon modelinde bağımsız değişkenlerin doğrusal yapısına bakıldığı zaman bağımsız değişkenlerin doğrusal yapılarının iki durumlu bağımlı değişkeninin beklenen değerine bağlayan bir link fonksiyonunu kullanılması gerekir. Bu link fonksiyonları içerisinde genelde logit, probit ve couchit fonksiyonları kullanılmaktadır. Lojistik regresyon modelinde beklenen varyansın gözlenen varyantsan küçük olması aşırı yayılım olarak ifade edilme kriteridir (Yayar vd., 2015: 609).

4. ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu araştırmada, Kars ilinde yaşayan otomobil sahibi bireylerin kasko poliçesi satın alma tercihlerinde etkili olan sosyoekonomik ve demografik değişkenler tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla, öncelikle çalışmada ekonometrik analizde yer verilen değişkenler ile ilgili tanımlayıcı istatistikler sunulacak ve daha sonra bulguların açıklanmasına geçilecektir.

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmada katılımcıların demografik ve sosyoekonomik özellikleri Tablo 1’de verilmiştir. Katılımcılardan 394 kişinin 303’ü (%76,9) erkek, geri kalan 91’i (%23,1) kadındır.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Dağılımı

Katılımcıların Özellikleri	Frekans	Yüzde
<i>Cinsiyet</i>		
Kadın	91	23,1
Erkek	303	76,9
<i>Yaş Grupları</i>		
18-30	159	40,4
31-45	202	51,3
46 ve üzeri	33	8,4
<i>Medeni Durum</i>		
Evli	275	69,8
Bekâr	97	24,6
Boşanmış	22	5,6
<i>Eğitim Durumu</i>		
Okur-yazar Değil	15	3,8
İlköğretim	60	15,2
Lise	137	34,8
Üniversite	153	38,8
Lisansüstü	29	7,4
<i>Çalışılan Sektör</i>		
Kamu Sektörü	187	47,5
Özel Sektör	131	33,2
Kendi İşi	64	16,2
Diğer	12	3,0
<i>Aylık Kişisel Gelir</i>		
< 1500	102	25,9
1501-3000	146	37,1

3001-5000	106	26,9
5001-10000	36	9,1
10000 >	4	1,0
Aylık Hane Halkı Gelir		
< 1500	72	18,3
1501-3000	131	33,2
3001-5000	115	29,2
5001-10000	61	15,5
10001-50000	13	3,3
50001 >	2	,5
Bireyin Risk Tutumu		
Risk almayan	64	16,2
Kısmen risk alan	102	25,9
Orta düzeyde risk alan	104	26,4
Risk alan	79	20,1
Kesinlikle risk alan	45	11,4

Katılımcıların 159'u (%40,4) 18-30 yaş grubunda, 202'si (%51,3) 31-45 yaş grubunda ve 33'ü (%8,4) ise 46 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların çoğunluğunu evliler oluşturmaktadır. 275 kişi (%69,8) evli, 97 kişi (%24,6) bekâr ve 22 kişi (%5,6) boşanmıştır. Katılımcı bireylerden okur-yazar olmayan 15 kişi (%3,8), ilköğretim mezunu 60 kişi (%15,2), lise mezunu 137 kişi (%34,8), üniversite mezunu 153 (%38,8) ve 29 kişi (%7,4) lisansüstüdür. Katılımcıların çoğunluğu üniversite mezunudur. Bireylerin meslek dağılımları incelendiğinde, kamuda çalışanların sayısı 187 (%47,5), özel sektörde çalışanların sayısı 131 (%33,2), kendi işinde çalışanların sayısı 64 (%16,2) ve diğer meslek gruplarında çalışanların sayısı 12 (%3,0)'dir. Sayıca kamuda çalışan katılımcıların çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Katılımcıların çoğunluğu (%37,1) 1501-3000 TL gelire sahip olup orta gelir grubunda yer aldığı söylenebilir. Katılımcıların %33,2'sinin aylık hane halkı geliri 1501-3000 TL grubunda iken bunu %29,2 oran ile 3001-5000 TL gelir grubu takip etmektedir.

Katılımcılardan 64 kişi (%16,2) risk almayan, 102 kişi (%25,9) kısmen risk alan, 104 kişi (%26,4) orta düzeyde risk alan, 79 kişi (%20,1) risk alan ve 45 kişi (%11,4) kesinlikle risk alandır

4.2. Katılımcıların Otomobillerine İlişkin Bilgiler

Kars kent merkezinde ikamet eden otomobil sahiplerinin sahip oldukları otomobillere ilişkin bilgiler Tablo 2'de verilmiştir. Tablodaki istatistiki bilgiler kısaca aşağıda özetlenmiştir. Katılımcıların sahip olduğu otomobillerin çoğunluğunun yaşı yaklaşık 7 yıl, ehliyet sahiplik süresi ortalama yaklaşık 10 yıldır. Katılımcıların %73,9'u B sınıfı ehliyete sahip, otomobillerin yaklaşık %75'inin piyasa değeri 20.000 TL ve üzeridir. Katılımcıların %34,3'ü yıllık ortalama 8-15 bin km arasında araç kullanırken, yine yaklaşık %32'si genellikle %60 oranında şehir içinde araç kullanmaktadır.

Tablo 2: Katılımcı ve Otomobillere İlişkin Özellikler

Özellikler	Frekans	Yüzde
Otomobilin yaş aralığı (Yıl)		
0-3	77	19,5
4-6	126	32,0
7-9	114	28,9
10- +	77	19,5
Ehliyet sahiplik süresi (Yıl)		
0-5	80	20,3
6-10	152	38,6
11-16	88	22,3
17+	74	18,8
Ehliyet türleri		

A	12	3,0
B	291	73,9
E	87	22,1
Diğer	4	1,0
Otomobilin piyasa değeri (TL)		
0-5000	6	1,5
5001-10000	31	7,9
10001-20000	61	15,5
20001-50000	152	38,6
50001 ve üzeri	144	36,5
Yılda ortalama yapılan km		
1-2000	14	3,6
2001-4000	58	14,7
4001-8000	100	25,4
8001-15000	135	34,3
15001 ve üzeri	87	22,1
Yıllık şehir içi yapılan kilometre oranı		
Ş.İçi%100	27	6,9
Ş.İçi%80	99	25,1
Ş.İçi%60	127	32,2
Ş.İçi%40	48	12,2
Ş.İçi%20	89	22,6
Ş.İçi%0	4	1,0
Otomobili başka kullanan		
Hayır	258	65,5
Evet	136	34,5
Daha önce maddi hasarlı bir kaza		
Yaşanmadı	167	42,4
Yaşandı	227	57,6
Otomobilin kaskosu		
Yok	222	56,3
Var	172	43,7
Otomobilin kilometresi		
50.000 den az	128	32,5
50.001-100.000	121	30,7
100.001 den fazla	145	36,8

Otomobil sahiplerinin %65,5'i yalnızca otomobillerini kendileri kullanmakta, %57,6'sı daha önce maddi hasarlı bir kaza yapmıştır. Sahip olunan otomobillerin %56,3'ünün kasko sigortası bulunmamaktadır.

4.3. Tanımlayıcı İstatistiksel Bilgiler

Bireylerin otomobillerine kasko yaptırıp yaptırmama durumunu belirlemede etkili olabilecek değişkenler bireyin sosyoekonomik ve demografik özellikleri ile sahip olunan otomobile ilişkin özelliklerdir. Bireyin cinsiyeti, yaşı, medeni hali, eğitimi, mesleği, aylık kişisel geliri, aylık hane halkı geliri ve risk tutumu gibi özellikler demografik ve sosyoekonomik göstergelerdir. Bireyin otomobiline ilişkin otomobilin yaşı, ehliyet sahiplik yılı, ehliyet türü, otomobilin piyasa değeri, yılda ortalama yapılan kilometre, otomobilin başka kullanıcısının olup olmaması ve daha önce maddi hasarlı bir kazanın yapıp yapılmaması gibi durumlar ise otomobile özgü özellikler olarak planlanmıştır.

Regresyon analizinde Tablo 1 ve Tablo 2'de yer alan değişkenlere yer verilmiş ancak birçok denemeden sonra en uygun modele ilişkin değişkenler Tablo 3'de yer almaktadır. Bağımlı ve açıklayıcı değişkenlere ilişkin tanımlamalar ve istatistikî sonuçlar Tablo 3'de verilmiştir. Araştırmadaki bağımlı değişken kategorik ve iki şıklı olup, Kars ilindeki otomobil sahibi kişilerin kasko sigortası sahipliğidir. Bu değişken nominal ölçekle ölçülmüş bir değişkendir. Çalışmada bu bağımlı değişkenle ilişkili olabileceği

düşünülen çok sayıda bağımsız değişken yer almaktadır. Bu bağımsız değişkenlerin bazıları nominal ölçekle, bazıları ordinal ölçekle ölçülmüştür.

Tablo 3: Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenin tanımı (n=394)	Değişken gösterimi	Ortalama	Standart Sapma
Otomobilin kasko durumu Kasko var= 1; yok=0	KASKO	0,4365	0,49659
Otomobilin piyasa değeri (TL) <5000=1; 5001-10000=2; 10001-20000=3 20001-50000=4; 50001>=5	PDGR	4,0076	0,98717
Otomobili başkasının kullanımı Kullanıyor=1; Kullanmıyor=0	FRKUL	0,3452	0,47603
Maddi hasarlı kaza durumu Evet=1; Hayır=0	MHKZ	0,5761	0,49480
Bireyin yaşı (Yıl) 18-30=1; 31-45=2; 46>=3	YAŞ	1,6802	0,62130
Aylık Hane halkı gelir (TL) <1500=1; 1501-3000=2; 3001-5000=3 5001-10000=4; 10001>=5	HGLR	2,5381	1,08884
Bireyin risk alma durumu Risk almayan=1; Kısmen risk alan=2 Orta düzeyde risk alan=3; Risk alan=4 Kesinlikle risk alan=5	RISK	2,8452	1,24336

Araştırmada ana kütleyi Kars ilindeki otomobil sahibi kişiler oluşturmaktadır. Bağımlı değişken kasko sigortası yaptırap yaptırmama durumudur. Kasko sigortası yaptırmama 1 ile yaptırmama 0 ile kodlanmıştır. Modelde bağımsız değişkenlere ilişkin kodlamalar Tablo 3’de verilmiştir. 394 otomobil sahibi kişiden alınan veriler kullanılmıştır. Araştırma bölgesinde yaşayan ailelerin kasko poliçesi tercihini belirleyen faktörler lojistik regresyonla araştırılmış ve sonuçlar Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 4: Lojistik Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Katsayı	Standart hata	Wald Testi	Önem düzeyi	Bahis Oranı
PDGR	0,226	0,129	3,093	0,079	1,254
FRKUL	0,506	0,257	3,871	0,049	1,659
MHKZ	1,058	0,254	17,399	0,000	2,882
YAS	0,230	0,199	1,332	0,248	1,258
HGLR	0,998	0,132	57,461	0,000	2,713
RISK	-0,423	0,102	17,288	0,000	0,655
Sabit	-3,719	0,774	23,070	0,000	0,024

Tablo 4’deki regresyon sonuçlarına göre Kars ili kasko sigortası yaptırmada ön plana çıkan faktörlerin bireysel anlamlılıklarına bakıldığında, MHKZ, HGLR ve RISK değişkeni %1, FRKUL değişkeni %5 ve PDGR değişkeni %10 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Modelde yer alan her bir değişkenin yorumu aşağıda verilmiştir.

Parametresi pozitif ve anlamlı bulunan PDGR değişkenine ait bahis oranı, diğer şartlar sabitken otomobilin piyasa değeri yükseldikçe bireyin kasko yaptırmama olasılığı 1,254 kat artabilecektir.

FRKUL değişkeni katsayı işareti pozitif olup istatistiki olarak anlamlıdır. Otomobilin farklı kullanıcılar tarafından kullanılması durumunda kasko yapılma olasılığı artmaktadır. Bu değişkene göre farklı kullanıcı otomobillerin tek kullanıcılara göre kasko yapılma olasılığı 1,659 kat artış göstermektedir.

MHKZ değişkeninin katsayı işareti pozitif olup istatistiksel olarak istenilen önem düzeyinde anlamlıdır. Buna göre daha önceden maddi hasarlı bir kaza yapan bireyin kaza yapmayana göre kasko yaptırma olasılığı 2,882 kat daha fazladır.

Hane halkının aylık ortalama geliri (HGLR) değişkeninin katsayı işareti pozitif olup istatistiksel olarak anlamlıdır. HGLR değişkenine ait 2,713 olarak bulunan bahis oranı HGLR değişkeninde meydana gelecek bir birimlik artışın kasko yaptırma bahsini 2,713 kat artıracakını ifade eder.

Bireyin risk tutumunun kasko yaptırma olasılığını nasıl etkilediği belirlenmiştir. Bireyin risk tutumu arttıkça kasko yaptırma olasılığının azalacağı beklenmektedir. Analiz sonucunda RISK değişkenine ait katsayı işareti beklendiği gibi negatiftir. Bireyin risk tutumu bir birim artarsa kasko sigortası yaptırma olasılığı 0,655 kat azalacaktır.

4.4. Model Uygunluğunun ve Uyum İyiliğinin Değerlendirilmesi

Ortaya atılan bir modelin istatistiki açıdan değerlendirilip sonuçlarının yorumlanması önemlidir. Yapılan analizler sonucunda çalışmaların doğruluk payını ölçebilmek için özenli bir teste tabi tutularak elde edilen sonuçlar ışığında politikalar uygulanmalıdır. Bunun içinde yapılan analizleri test etmek için birçok test tekniği geliştirilmiştir.

Doğrusal regresyon analizinde bağımlı değişkenler ile bağımsız değişkenler arasındaki anlamlılık R^2 istatistik değeri ile ölçülür. Çalışmada R^2 ile ilgili sonuçlara Tablo 5’de yer verilmiştir.

Tablo 5: Modelin R^2 Tablosu

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	416,44	0,269	0,360

En çok kullanılan istatistikler Cox ve Snell R^2 , Nagelkerke R^2 ve McFaden R^2 ölçüm istatistikleridir. Bu istatistik ölçüm modellerinin en önemli özelliği küçük çıkma eğiliminde olduklarından yapılan analizlerin test edilmesinde kullanılmaları önerilmektedir. Cox ve Snell R^2 , olabilirlik esasına göre çoklu R^2 istatistiği ile benzerlik göstermektedir.

Çalışmada Cox ve Snell R^2 istatistiği yaklaşık olarak %26,9’dur. Bu oran, bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında yaklaşık %26,9’luk bir ilişkinin olduğunu gösterir. Nagelkerke R^2 istatistiği ise Cox ve Snell R^2 istatistiğinin 0-1 arasında değerler almasını sağlamak amacıyla geliştirilmiş bir ilişki test ölçüm metodudur (Kalaycı, 2010: 293).

Nagelkerke R^2 istatistiği Tablo 5’de yaklaşık olarak %36 olarak elde edilmiştir. Bu istatistik bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında yaklaşık %36’luk bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. R^2 istatistiklerinin 0,20 ile 0,40 arasında çıkması çoğu kaynakta yeterli olarak açıklanmaktadır. Sonuç olarak, elde edilen değerler bu değerler arasında ise kurulan modelin uygun olduğunu söylenebilir (Yayar vd., 2015: 615).

Modelin uyum iyiliğini değerlendirmek için sıklıkla parametrelerin anlamlılığını test etmek için kullanılan Omnibus ve Wald istatistikleri, Hosmer-Lemeshow Testi, doğru sınıflama oranları gibi yöntemlerle test edilmektedir. Parametrelerin anlamlılığını test etmek için birçok test çeşidi kullanılmaktadır. Omnibus ve Wald istatistikleri bu testlerin en çok kullanılanlarıdır (Oktay ve Orçanlı, 2014: 77-78). Çalışmada modelin uyumluluğu ilk olarak Wald İstatistiği ve daha sonra da Omnibus Testi açısından uyum derecesi anlaşılmasına çalışılacaktır.

Değişkenlerin bireysel olarak anlamlılıkları Wald Testine göre değerlendirilmiştir. Her bir değişkenin test istatistiği ve anlamlılık düzeyleri Tablo 4’de verilmiş ve açıklaması önceki bölümde yapılmıştır. Modele ilişkin Omnibus Testi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Model Katsayılarının Omnibus Testleri

Ki-kare (χ^2)	Serbestlik derecesi (df)	Önem düzeyi (p)
----------------------	--------------------------	-----------------

Step	123,39	6	0,000
Block	123,39	6	0,000
Model	123,39	6	0,000

Omnibus testine göre model istatistiki olarak %1 önem düzeyinde anlamlıdır. Modelin uyum iyiliğinin test edilmesinde kullanılan diğer yöntem ise Tablo 7’de yer alan sınıflandırma tablosudur.

Tabloya göre; kasko sigortasına sahip olmamayı doğru olarak tahmin etme oranı %77,9 kasko sigortasına sahip olmayı doğru tahmin etme oranı ise %62,2 olarak elde edilmiştir. Modelde doğru sınıflandırma yapma oranının %71,1 olduğu görülmektedir. Doğru sınıflandırma yapma oranının yeterli olduğu söylenebilir.

Tablo 7: Lojistik Regresyon Modeline İlişkin Sınıflandırma Tablosu

Gözlenen		Beklenen		
		Kasko Sahipliği		Doğruluk Yüzdesi
		Yok	Var	
Kasko Sahipliği	Yok	173	49	77,9
	Var	65	107	62,2
	Toplam Yüzde			71,1

Modelin uyum iyiliğini değerlendirmek için Sınıflandırma Tablosu ve parametrelerin anlamlılığının sınanmasında kullanılan Omnibus ve Wald istatistikleri haricinde diğer yöntem ise Hosmer-Lemeshow Testidir. Hosmer-Lemeshow test istatistiği (ki-kare istatistiği) sonuçları Tablo 8’de ve bu istatistiği hesaplamak için gereksinim duyulan gözlenen ve beklenen frekanslar ise Tablo 9’da yer almaktadır.

Hosmer-Lemeshow test istatistiği, lojistik regresyon modelini genel olarak test etmektedir. Bu istatistik, sabit terimin dışındaki tüm logit katsayılarının sifıra eşit olup olmadığını test eder. Hosmer-Lemeshow testi regresyon analizindeki F testi ile benzerlik göstermektedir (Kalaycı, 2010: 292).

Tablo 8: Hosmer-Lemeshow Testi

Yöntem	Ki-Kare(χ^2)	Serbestlik derecesi (df)	Önem düzeyi (p)
Hosmer-Lemeshow	13,56	6	0,097

Hosmer-Lemeshow (H-L) Testi aşağıdaki gibi kurulur.

H_0 : Parametreler belirleyicilik açısından uygundur

H_1 : Parametreler belirleyicilik açısından uygun değildir

“ H_0 ” ve “ H_1 ” hipotezleri altında hesaplanan H-L test istatistiğine ilişkin Ki-kare değerleri hesaplanmış ve H_0 hipotezi kabul edilmiştir.

Bu istatistiğe yönelik hipotez ise,

Parametrelerin belirleyicilik açısından uygun olduğu kabul edilmiştir

Tablo 9: Hosmer-Lemeshow Testi İçin Gözlenen ve Beklenen Frekanslar

	Kasko Sahipliği=Yok		Kasko Sahipliği=Var		Toplam
	Gözlenen	Beklenen	Gözlenen	Beklenen	
1	38	37,097	2	2,903	40
2	33	33,639	6	5,361	39
3	32	30,746	7	8,254	39
4	27	27,649	12	11,351	39
5	26	24,654	12	13,346	38

6	13	21,887	26	17,113	39
7	23	18,556	17	21,444	40
8	14	14,185	25	24,815	39
9	13	9,309	26	29,691	39
10	3	4,278	39	37,722	42

Lojistik Regresyon Model'inin kasko sigortası satın alan ve kasko sigortası satın almayan bireyleri gruplara ayırmada yeterli bir model olduğu bulunmuştur. Buradan, model uyumunun oldukça iyi olduğu ve parametreler belirleyicilik açısından uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Sigorta kişilerin iradeleri dışında gerçekleşme ihtimali olan maddi manevi zararlara karşı kendilerini koruma isteğine bağlı olarak ortaya çıkmıştır. Can ve mallarını korumak isteyen kişilerin belirli bir ücret karşılığında bu güvenceyi sağlayan kişi ve kurumlarla anlaşma yapılması halinde sigorta sistemi devreye girmiş olacaktır. Riskleri en aza indirerek can ve mallarını korumak isteyen kişilerin kendilerini güvenceye almak istemeleri çok önceye dayanmaktadır.

Bu çalışma ile Kars ili hane halkının kasko sigortası yaptırmaları üzerinde etkili olan faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, hazırlanan anket formu Kars ili hane halklarına uygulanmıştır. Kasko sigortası yaptırmayı etkileyen faktörler, logit regresyon modeli ile analiz edilmiştir. Regresyon analizine birçok faktör dâhil edilmiş ancak bazıları istenilen önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır. Elde edilen bulgulardan, otomobil sahipleri kasko sigortası yaptırırken sosyo-ekonomik ve demografik faktörlerin göz ardı edilmeyecek kadar önemli oldukları söylenebilir.

Sigortacılık faaliyetlerinin Türkiye’de ülke ekonomisine katkısına bakıldığında sigorta sektörünün yıllar itibarıyla yapmış olduğu katkılar göz ardı edilemeyecek kadar önemli boyuttadır. Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde sigorta sektörü tüketicilerinde bilinçlenmesi ile gelecek de daha parlak bir görünüme sahip olabilecek bir sektörler arasındadır. Devletin yapmış olduğu ve yapacağı destekler gelişim projeleri gibi katkıları ile sigortacılık sektörü geliştirilebilir. Sigorta sektörünün fon yaratıcı, döviz kazandırıcı ve istikrarı artırıcı etkileri de göz önünde bulundurularak sigorta sektörüne hak ettiği değer verilmelidir. Türkiye’nin sosyoekonomik yapısı göz önüne alınarak mevcut olan sigorta potansiyelinde bir kısmı kullanılmaktadır. Türk sigorta pazarı Avrupa’da en hızlı büyüyen sektörler arasında yer almaktadır.

Literatürdeki eksikliğe bakıldığında ise sigorta sektörünün kişiler açısından ne anlama geldiği neleri kapsadığı, sigortanın konusu gibi sigortayı açıklayıcı özellikler konusunda kişiler bilinçsiz durumdadır. Yapılacak olan çalışmalarda kişilerdeki sigorta bilincini artırmaya yönelik gelişmeler dikkate alınabilir. Bunun yanı sıra yapılan reklamların sayısı artırılabilir. Kişilerin sormak istedikleri ya da merak ettikleri konular hakkında bilgi edinebilecekleri canlı destek iletişim hatları kurulabilir.

Yapılan çalışmada kişilerin demografik özelliklerin yanı sıra sosyoekonomik özellikleriyle kasko sigortası satın alma kararları arasında nasıl bir ilişki olduğu açıklanmıştır. Sigorta şirketleri yapacakları reklamlarda, saha araştırmalarında ile yapacakları özendirici reklamlar ile kasko sigortası satın alanların sayısını artıracaklardır.

Gelişen çağın gereklerine göre sigorta artık her birey için zorunluluk haline gelme aşamasındadır. Bu durumda dikkate alınarak sigorta sektöründeki şirketler yapılan analizleri dikkate aldıklarında karlılıklarını artıracaklardır.

KAYNAKÇA

Agresti, A. (1996). An Introduction to Categorical Data Analysis. New York: John Wiley & Sons. Inc.

Akmut, Ö. (1980). Hayat Sigortası Teori ve Türkiye’deki Uygulama. Ankara: A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları.

Çakıroğlu, F. (2007). Kasko Sigortaları Fiyatlandırması, Avrupa Ülkeleri ile Karşılaştırması ve Bir Model Uygulaması. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Bankacılık Anabilim Dalı, İstanbul.

Çokluk, Ö. (2010). Lojistik Regresyon Analizi: Kavram ve Uygulama. Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri / Educational Sciences: Theory & Practice, 10(3), 1357-1407.

Demir, M., Bardakçı, S. & Günel Y. (2018). Cumhuriyet Üniversitesi Personelinin Araç Kaskosu İçin Sigorta Şirketi Seçimini Etkileyen Faktörlerin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 19(1), 259-279.

Demiray Erol, E. & Alma, D. (2016). Kasko Sigorta Tercihini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Celal Bayar Üniversitesi Personeline Uygulama. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 16(32), 148-167.

Dönmez, P. & Deniz Başar, Ö. (2016). Bilgilendirmenin Sigorta Sözleşmesi Satın Alma Tercihi Üzerine Etkisi: Kasko Sigortası Örneği. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 15(29) Bahar 2016/2, 45-55.

Durmuş, H. (2011). Türkiye’de Sigorta Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve Kasko Sigorta Tercihi Üzerine Tokat İli Uygulaması, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). G.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Eygü, H. & Soğukpınar F. (2012). Araç Sahiplerinin Kasko Sigorta Poliçesi Edinmesinde Etkili Olan Faktörlerin Araştırılması, İşletme Araştırmaları Dergisi, 4/3, 148-163.

Filiz, Z. & Şengöz, M. (2010). Kasko Sigortası Tercihinin Konjoint Analizi İle İncelenmesi. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 12(1), 107-121.

Gözüngü, H. (2004). İstanbul Plakalı Hususi Otomobil Sahibi Bireylerin Kasko Poliçesi Satın Alma Kararlarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine İlişkin Pilot Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Pazarlama Anabilim Dalı, İstanbul.

Gujarati, D. N. (2001). Temel Ekonometri. Çevirenler: Şenesen, Ü., Şenesen G.G., İstanbul: Literatür Yayınları No 33.

Gülbitti, L. (2007). Kasko Sigortasının İncelenmesi ve Türkiye’de Kasko Hasar Uygulamalarının Değerlendirilmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), M.Ü. Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, İstanbul.

Gümüş, U.T. & Özdemir S. (2018). Sigortacılıkta Risk ve Kasko Sigortası: Kasko Sigortasının Tercih Edilmesi Üzerine Aydın ilinde Bir Uygulama, Kara Harp Okulu Bilim Dergisi, 28 (1), 1-29.

İnal, M. E. , Topuz, D. & Uçan, O. (2006). Doğrusal Olasılık ve Logit Modelleri İle Parametre Tahmini. Sosyoekonomi, 2006(1): 47-72.

Kalaycı, Ş. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Murat, D. & Işığçık, E. (2007). Seçim Döneminde Ekonomik ve Siyasi Duruma Dönük Beklentiler: Bursa Uygulaması. VIII. Türkiye Ekonometri ve İstatistik Kongresi, <http://eisemp8.inonu.edu.tr/bildiri-pdf/murat-isigicok.pdf>, Erişim: 28.03.2014.

Oktay, E. & Orçanlı, K. (2014). Atatürk Üniversitesinde İnternet Bankacılığının Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. U.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, (18), 57-91.

Şerbetçi, A. & Özçomak, M. S. (2013). Sıralı Lojistik Regresyon Analizi İle İstatistik ve Ekonometri Derslerinde Başarıyı Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. K.S.İ.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(1): 89-110.

Taşyürek, H. (2001). Kasko Sigortası. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.

Tayyar, N. & Dinçer, Ö (2017). Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri ile Kasko Sigorta Poliçesi Seçimi, 3rd SCF International Conference on “Economic and Social Impacts of Globalization”, October 5-7, Antalya-Türkiye.

Uğur, S. (2004). Sosyal Güvenlik Sistemlerinde Özel Emeklilik Programlarının Yeri ve Gelişimi. Ankara: TİSK Yayınevi.

Uluğ, İ. (2001). Kasko Sigortası Kapsamındaki Rizikolar. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Vaughan, E. (1995). Essential of Insurance a Risk Management Perspective. New York: John Wiley & Sons Inc.

Yayar, R., Çoban, M. N., & Tekin, B. (2015). Otomobil Sahipliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Tokat İli Kentsel Alanda Bir Uygulama. C.B.Ü. Yönetim ve Ekonomi Dergisi. 22(2), 608-609.

6762 sayılı Türk Ticaret Kanununun 1263. maddesi.

Yazarlar bilgisi:

Rüştü YAYAR

Doç. Dr., Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF

<http://orcid.org/0000-0001-6758-4715>

E-posta: rustu.yayar@gop.edu.tr

Ayşenur DAşCI

Yüksek Lisans Öğrencisi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, SBE

<https://orcid.org/0000-0003-2684-5661>

E-posta: aysenuraslan.economics@gmail.com

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 06 Şubat 2019.

Yayına kabul edildiği tarih: 23 Aralık 2019.

E-yayın tarihi: 24 Aralık 2019.

Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 15.

Kaynak sayısı: 25.

Hakemler:

Arş. Gör. Dilek ALMA SAVAŞ (Bitlis Eren Üniversitesi - Bitlis)

Doç. Dr. Ece DEMİRAY EROL (Celal Bayar Üniversitesi - Manisa)

Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri Beklentileri ve Şikâyetleri: Karabük Örneği

Ömer Ceyhun APAK

Karabük Üniversitesi

Muhammet BELEN

Karabük Üniversitesi

Öz

Bu çalışmanın amacı müşterilerin bankacılık hizmetlerine yönelik beklentileri ve şikâyet nedenlerini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda Karabük ilinde 10 banka müşterisiyle derinlikli mülakat yöntemi ile yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonuçları, banka müşterilerinin; hesaplar, ödemeler, yatırım işlemleri, döviz ve altın işlemlerine dönük beklentilerinin olduğunu göstermektedir. Müşterilerin, para transferleri, kartlar ve otomatik talimatlarla ilgili olarak da şikâyetlerinin olduğu tespit edilmiştir. Çalışma banka müşterilerinin özellikle güvenli ve hızlı işlem yapabilmeyi önemstediklerini ortaya çıkarmaktadır. İlave olarak, herhangi bir nedenden dolayı müşteriler memnuniyetsizliğini dile getirdiğinde, müşteri temsilcilerinden çözümcü yaklaşımlarla hizmet sunmasının beklendiği görülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Bankalar, Müşteri İlişkileri, Müşteri Beklentileri, Karabük.

JEL Sınıflaması: M30, G21

Customer Expectations and Complaints in Turkish Banking Sector: The Case of Karabuk

Abstract

The purpose of this study is to determine the expectations of customers about banking services and the reasons for their complaints. To this end, a face-to-face interview was conducted with 10 bank customers in Karabuk province through in-depth interview method. The results of the study show that bank customers have expectations for accounts, payments, investment transactions, foreign exchange and gold transactions. Customers also have complaints about money transfers, bank cards and automatic instructions. The study reveals that bank customers especially care about safe and fast transactions. In addition, when the customers express dissatisfaction for any reason, it is seen that the customer representatives are expected to provide services with analytical approaches.

Keywords: Banks, Customer Relations, Customer Expectations, Karabuk.

JEL Classification: M30, G21

GİRİŞ

İşletmelerin devamlılığının sağlanmasında en değerli varlık, müşteriler olarak görülmektedir. Bu yüzden satışları artırmak ve kâr elde etmek için müşterilerle iyi ilişkiler sürdürmek bir zorunluluk haline gelmiştir. Günümüzde müşterilerin değişkenlik gösteren istek ve beklentilerine cevap verebilme yeteneği olan işletmelerin varlığını sürdürdüğü, kârını artırdığı söylenebilir. Buna karşın müşterilerin istek ve beklentilerini dikkate almayan işletmeler ise küçülme veya yok olma tehlikesiyle karşı karşıya kalmaktadır. Hizmet sektöründe müşterilerin

beklentilerine ve ihtiyaçlarına uygun davranışlar sergileyen, müşteriye dönük yaklaşımları olan, müşteriye düşünen, müşteriyle ilgilenen, müşteri şikâyetlerini dikkate alan, müşterileri analiz ederek tanıyan işletmelerin müşteri memnuniyetini sağlamada her zaman bir adım önde olduğunu söylemek mümkündür (Bircan vd., 2014: 648).

Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve memnuniyetin sürdürülmesi hizmet sektörü içerisinde yer alan bankacılık işkolunda önemli bir olgudur. Finansal tüketici kavramının ön plana çıkmasıyla birlikte ücret ve komisyon gibi nedenlerle bankalar müşteri şikâyetleri ile karşı karşıya kalmaktadır (Kartal, 2017: 246). Müşteri şikâyetleri hizmet işletmeleri olması dolayısıyla özellikle bankalarda iş hayatının bir parçasıdır. Bu nedenle müşteri şikâyetleri bankaların sunduğu hizmeti gözden geçirmesine ve şikâyetlere yönelik sorunları hızlı bir şekilde gidermesine katkı sağlayabilmektedir. Bu bağlamda şikâyetler sorunun ne olduğunu tespit edip çözüm stratejileri geliştirmede faydalı olurken müşterilerin beklentilerinin karşılanamaması bankanın imajını olumsuz şekilde etkileyebilir (Uppal, 2010; Wysocki vd., 2001; Nimako ve Mensah, 2014).

Müşteriler, bankada çalışan personellerin yardımcı olması, sunulan hizmette gereksiz gecikmelerin olmaması, yeterince ilgi görme, ihtiyacın karşılanması, güvenli işlemler yapabilme imkânı, online işlemlerde güvenilirlik, para transferleri, yatırım işlemleri, kredi ve banka kartlarında kolaylıklar, ödemeler ve otomatik talimatlarda hızlılık gibi beklentilerin karşılanmasını istemektedirler. Buna benzer çeşitli beklentilerin karşılanmaması/karşılanamaması durumunda müşteriler yüz yüze, çağrı merkezleri aracılığıyla görüşerek veya e-posta ile iletişim sağlayarak şikâyetlerini iletmektedirler. Şikâyetler sonrası bankalardan beklenen hizmet standartlarını yeniden gözden geçirmeleri ve iyileştirmeler için uygun adımlar atılmalarıdır (Complaints Handling-Policy & Procedures, 2008).

Bu araştırma müşterilerin bankalardan beklentilerini ve şikâyet etme nedenlerini ortaya çıkarmak amacıyla hazırlanmıştır. Çalışma ile bankacılık hizmetlerinin müşterilerin beklentilerine uygunluğu ve müşterilerin şikâyet nedenlerine yönelik bakış açısı geliştirilmesi hedeflenmektedir. Çalışmanın literatür kısmında müşteri beklentileri ve şikâyetleri üzerine ilgili literatür incelenmiş olup, yöntem kısmında derinlikli mülakat yöntemi kapsamında banka müşterilerinin görüşleri alınmıştır. Bulgular kısmında katılımcılara yöneltilen sorulara verilen cevaplar belirtilen tema kodları kapsamında incelenmiştir. Sonuç kısmında ise genel bir değerlendirme yapılarak müşteri memnuniyetine ilişkin banka işletmelerine önerilerde bulunulmuştur.

1. İLGİLİ LİTERATÜR

Bankalar, günümüz rekabet ortamında değişime ayak uydurabilmek, yeniliklere açık olmak ve bunları uygulayabilmek için öncelikli olarak müşteri odaklı çalışma sistemlerini geliştirmeleri gerekmektedir. Bankalar sundukları ürünlerde (tasarruf ürünleri, yatırım ürünleri, türev ürünler, kredi ürünleri, banka ve kredi kartları, sigorta ve bireysel emeklilik ürünleri) müşterilerin istek ve beklentilerini daha fazla gözeterek, müşterilerine daha fazla değer verip memnun ederek rekabet ortamında öne geçme fırsatı yakalayabilir (Belas ve Homolka, 2013; Çerçevik, 2016).

Bankalar müşteri ilişkilerini geliştirme ve müşteri memnuniyetini sağlamada sürekli olarak kendilerini geliştiren bir yol izlemektedirler. Bu kapsamda müşteri beklentilerinin öğrenilmesi memnuniyeti sağlamak için faydalı olabilmektedir. Bunun yanında perakende müşteri beklentilerine cevap veremeyen bankalar ise her geçen gün artan seviyede memnuniyetsizlikle karşı karşıya kalmaktadır (Mistry, 2013: 132). Özellikle finansal kriz olduğu zamanlarda bankalar müşteriler tarafından yoğun eleştirilmektedir. Hizmetlerden memnun kalmayan müşterilerin bankayla ilişkisini kesmesi veya bankanın itibarına zarar verebilecek şekilde olumsuz davranışlar sergilemesi muhtemeldir (Hakiri, 2012: 1).

Belas (2013)'a göre bankacılık sektöründe müşteri güveni azaldığı için bankaların ürün ve hizmetlerini iyileştirmesi, müşterilerin beklentilerini tespit etmesi ve müşterileriyle iyi ilişkiler kurması önemli bir gerekliliktir. Faiz, ücret ve diğer ürünler gibi objektif parametrelerin yanı sıra personelin performansı, hizmet kalitesi, marka ve fiyat sayesinde müşterilerin beklentileri karşılanabilmektedir. Bununla birlikte Belas ve Homolka (2013) müşterilerin beklentilerini; şubelerde hizmet hızı, gizlilik ve çalışma saatleri, ekonomik olarak ücretler ve faiz oranları, mobil bankacılıkta erişim kolaylığı ve güvenilirlik, son olarak ATM'lerin kullanılabilirliği olarak şekillendirmiştir.

Bankacılık sektöründe müşteri şikâyetlerine yönelik bankalardan beklenen davranışlar ise şu şekilde sıralanabilmektedir (Complaints Handling-Policy & Procedures, 2008).

- Müşteri şikâyetleri, bankanın eksiklerini görme ve gidermesine olanak sağlayan araç olarak görülmelidir.
- Müşterilere her zaman adil davranışlar sergilenmelidir.
- Müşteri tarafından yapılan şikâyetler çözümcü ve nezaketle ele alınmalıdır.
- Müşterilere, şikâyetlerine tam olarak cevap alamadıkları takdirde alternatif çözüm hakları sunulmalıdır.
- Banka çalışanları şikâyetleri çözmek ve en az seviyeye indirebilmek için müşteri menfaatlerine zarar vermeyecek şekilde çalışmalıdır.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada müşterilerin bankalara yönelik beklentileri ve şikâyet nedenlerine yer verilmiştir. Müşterilerin bankacılık sektörü bağlamında yaşadığı sorunların ortaya çıkarılması ve çözüm önerileri geliştirmek adına müşterilerin görüşlerinden yararlanılmıştır. Araştırmanın Karabük başta olmak üzere bankacılık sektörü için müşteri memnuniyeti konusunda yol gösterici olması öngörülmektedir.

Bankacılık kapsamında müşteri beklentilerinin ve şikâyet nedenlerinin belirlenmesi amacıyla hazırlanan bu çalışmada, literatür incelemesi için ikincil veriler, birincil veriler ise nitel araştırma yöntemlerinden olan derinlikli mülakat kapsamında içerik analizi yapılarak çözümlene yapılmıştır. Harris (2001), içerik analiz sürecinin “araştırma sorusunu belirlemek, örneklem, analiz birimini belirlemek, kategorileri saptamak, kodlama yapmak ve geçerlilik/güvenirliğini tespit etmek” olarak yapılması gerektiğini ifade etmektedir. Bu kapsamda araştırma sorusu şu şekilde belirlenmiştir:

-Müşterilerin bankalara yönelik beklentileri ve şikâyet nedenleri nelerdir?

Araştırmanın örnekleme, Karabük ilindeki banka müşterileri olarak belirlenmiştir. 6 kadın ve 4 erkek müşterilerden kolayda örnekleme kapsamında derinlikli mülakat yöntemi ile veriler toplanmıştır. Görüşmeler, 20-30 Nisan 2018 arasında gerçekleştirilmiştir.

Johnson ve Christensen (2004) nitel araştırmalarda odak grupları ortalama 6-12 kişi, Kuzel (1992) ise nitel araştırmalarda 6-8 kişinin ve 12-20 sorunun olması gerektiğini belirtmiştir. Analiz birimleri olarak müşterilerle yapılan görüşmelerden elde edilen verileri çözümlenmek üzere Tablo 1'de yer alan 34 tema kodları esas alınmıştır.

Tablo 1: Müşterilerin Beklentileri ve Şikâyet Nedenlerine Yönelik Araştırma Tema Kodları

Sıra No	Tema Kodu	Sıra No	Tema Kodu
---------	-----------	---------	-----------

1	Bankacılık	18	Müşteri temsilciliği
2	Faiz	19	Fatura ödeme
3	Iskonto	20	Virman
4	Kredi	21	Havale
5	Avans	22	EFT
6	Kredi kartı	23	Limit
7	Banka kartı	24	Ödeme
8	Sanal kartlar	25	Mevduat hesabı
9	Mobil bankacılık	26	Yatırım hesabı
10	İnternet bankacılığı	27	Kredi hesabı
11	Bireysel	28	Güvenlik
12	Kurumsal	29	Başvuru işlemleri
13	Bireysel emeklilik	30	Şifre
14	Nakit	31	Şube
15	Taksit	32	Sigorta
16	Kayıp/çalıntı	33	İletişim
17	Döviz alma/satma	34	Altın alma/satma

Derinlikli mülakat yöntemi ile elde edilen veriler kapsamında Tablo 1’de sunulan tema kodlarından en az bir tanesini içeren 194 ifadeye ulaşılmıştır. Bu ifadeler, iki araştırmacıya okutulmuş ve araştırma için öngörülen “hesaplar”, “para transferleri”, “yatırım işlemleri”, “kartlar”, “ödemeler”, “otomatik talimatlar” ve “döviz/altın işlemleri” kategorilerinden hangisini kapsadığını kodlamaları istenmiştir. Kodlamalar yapıldıktan sonra Kappa Analizi yapılarak çalışma geçerlilik ve güvenilirlik testine tabii tutulmuştur.

Tablo 2: Müşterilerden Sağlanan Verilerin Güvenirlik Analizi Sonuçları

		Araştırmacı B							Toplam
		A	B	C	D	E	F	G	
Araştırmacı A	Hesaplar (A)	22	2						24
	Para transferleri (B)		23						23
	Yatırım işlemleri (C)			19	1				20
	Kartlar (D)				25				25
	Ödemeler (E)					19			19
	Otomatik talimatlar (F)				2		28		30
	Döviz/Altın işlemleri (G)				4			29	33
Toplam		22	25	23	28	19	28	29	174

p<0,001 Measure of Agreement Kappa: 0,93 / 0,020 / 30,103 / 0,000

Tablo 2’deki bulgulara göre araştırmacı A; hesaplar ile ilgili 22, para transferleri ile ilgili 23, yatırım işlemleri ile ilgili 19, kartlar ile ilgili 25, ödemeler ile ilgili 19, otomatik talimatlar ile

ilgili 28 ve döviz/altın işlemleri ile ilgili 29 karara onay vermiştir. Araştırmacı B ise hesaplar ile ilgili 22, para transferleri ile ilgili 23, yatırım işlemleri ile ilgili 19, kartlar ile ilgili 25, ödemeler ile ilgili 19, otomatik talimatlar ile ilgili 28 ve döviz/altın işlemleri ile ilgili 29 karara onay vermiştir. Elde edilen verilerin değerlendirilmesi kapsamında çalışmanın güvenilirlik ve geçerlilik analizi oldukça önemli olduğu (Kappa=0,93; $p < 0,001$) bulunmuştur. Kappa analizi sonucunda 0,41-0,60 arası orta, 0,61-0,80 arası önemli, 0,81-1,00 arası ise oldukça önemli bir güvenilirliği kapsamaktadır (Ayaz ve Sümbül, 2018).

Araştırma kapsamında kadın (6) ve erkek (4) olmak üzere toplam 10 kişi ile yapılan mülakat kapsamında müşterilerin beklentileri ve şikâyet etme nedenleri; hesaplar (%13,8), para transferleri (%13,2), yatırım işlemleri (%11,5), kartlar (%14,3), ödemeler (%11), otomatik talimatlar (%17,2) ve döviz/altın işlemleri (%19) kategorilerinden yola çıkarak araştırma bulguları aşağıdaki şekilde tespit edilmiştir.

3. BULGULAR

Bankacılık sektöründe müşterilere göre önemli kriterler; banka işlemlerinde doğruluk, hataları düzeltmede etkinlik, çalışanların samimiyeti ve yardımseverlik olarak karşımıza çıkmaktadır (Bircan vd., 2014: 651). Bununla birlikte bir banka müşterisi, haftanın yedi günü ve yirmi dört saati hesaplarına kolayca erişme ve işlemlerini halletme olanağına sahip olmayı arzulamaktadır (Durer vd., 2009: 135). Son zamanlarda kötü niyetli taraflar aracılığıyla bankacılık hizmetlerinin hedef alınması bir şikâyet nedenini oluşturmakta ve bankaların bu noktada önlemler almasını gerektirmektedir (Kaya ve Arslan, 2016: 426; Okumuş, Bozbay ve Dağlı, 2015). Bu kapsamda hesaplara yönelik katılımcıların yorumları aşağıdaki gibi şekillenmiştir:

“Hesaplarımı banka şubelerinden, bankamatiklerden kontrol etmek yerine internet bankacılığında kontrol etmek istiyorum fakat kullanıp kullanamayacağım konusunda endişelerim var. Herhangi bir yaşadığım olumsuzlukta sözlü olarak uyarılarda bulunurum (K1). İşlemlerimi internet bankacılığı aracılığıyla kullanımı kolay olmasından dolayı tercih ettim hesap bilgilerim çalındı. Sürekli yaptığım bir iş olarak hesap bilgilerimi kontrol etmek istediğimde internet bankacılığında yardım alıyorum. Sıkıntı yaşadığım zaman çevremdeki kişileri yaşadığım olumsuzlukları onlarda yaşamamın diye uyarılarda bulunuyorum (K3). Hesaplarımı bankalardan mevduat faiz oranlarının yüksek olması bunun yanında kredi faiz oranlarının da düşük olması beklerim. Banka ile yaşadığım olumsuz durumlarda banka yetkilisi ile sorunumu çözmeye çalışırım (K5). Hesaplarımın genel durumunu mobil bankacılıkla kontrol ediyorum (K7).”

Kart vasıtasıyla müşterilerin kendi hesaplarından başka hesaplara para gönderimi sağladığı EFT işlemi bir bankacılık hizmetidir. Bu kolaylık sağlayan işlemlerle birlikte online ortamda işlemlerin gerçekleşmesi müşterilerde özel bilgilerin başka taraflar tarafından ele geçirilmesi endişesi ortaya çıkarmaktadır. Müşteriler nakitlerini yanında bulundurmamak istemediği için online işlemleri tercih ettiği gibi online işlemler sayesinde çeşitli indirimleri ve ikramiyeleri bankalarından beklemektedirler (Demir ve Sezgin, 2017; Pala ve Kartal, 2010; Çınar, Yavuz ve Aslan, 2012). Bu bağlamda müşterilerin para transferi ile ilgili düşünceleri aşağıdaki gibi yorumlanmıştır:

“Geleneksel ödeme yöntemleri yerini kredi kartlarına ve EFT gibi araçlara bırakmıştır (K2). Teknolojinin gelişmesi ile birlikte bankacılık sektöründe bizler kendi işimizi hızlı ve güvenli bir şekilde internet üzerinden gerçekleştirebiliyoruz. Zaman ve mekânın hiç önemi yok. Her zaman elimizin altında. Para transferlerinde herhangi bir sorun olduğunda müşteri temsilciliğini arayarak sorunu çözme yoluna gidiyorum (K3). EFT işlemi yaparken aklımda hiçbir soru kalmadan, güvenli ve hızlı bir şekilde transferlerimi yapıyorum (K5). İnternet bankacılığını pek güvenilir bulmuyorum bu yüzden işlemlerimi ya banka şubelerinden ya da bankamatikler yardımı ile yapıyorum. Bankadan kaynaklı hatalarda genellikle sessiz kalıyorum. Herhangi bir şikâyette

bulunmuyorum (K7). Günümüzde artık herkesin elinde bir akıllı telefon bulunmakta. Mobil internet kullanımının artması ile birlikte internet bankacılığı anca o zaman daha da önem kazanacağını düşünüyorum (K8). Para transferi gerçekleştirirken bu işlemi şubeden yaparsam daha çok kesinti oluyor kendim yaptığım takdirde maliyeti çok düşük oluyor (K9). EFT ya da havale yaparken paranın karşı tarafa ulaşmadığı oluyor. Paranın karşı tarafa ulaşmamasının yanında kendi hesabımdan para da kullanılıyor. Bu durumu şikâyet etmek bana göre değil. Banka sorumlusu ile görüşüp çözüm getirmeleri konusunda ricada bulunuyorum (K10).”

İnternet bankacılığı aracılığıyla yapılan işlemler; yatırım işlemleri, döviz işlemleri, vadeli hesap işlemleri ve hisse senedi işlemleri şeklinde sıralanmaktadır. Bu işlemlerde en fazla payı EFT, havale işlemleri ve döviz transferleri (%85) almaktadır. Bankalar müşteriler hakkında bilgiler toplayarak, müşterileri bölümlendirerek, müşterilerin yapacağı yatırım seviyelerini belirleyerek müşterileri memnun edecek hızlı, kolay ve avantajlı hizmetleri sunabilirler (Çakmak, Güneşer ve Terzi, 2011: 16). Bununla birlikte yatırım işlemleriyle ilgili katılımcıların beklentileri şöyle tespit edilmiştir:

“Müşteriler herhangi bir sahtekârlık yaşadığında bankaların müşterilerin zararlarını karşılamaları gerektiğini düşünüyorum. Böyle bir durumla karşılaştığımda kesinlikle sessiz kalmam. Yasal yollarla bütün haklarımı sonuna kadar kullanırım (K1). Benim için bankada işlem yapmak daha zevklidir. Banka personelinden kaynaklanan bir sorun yaşadığımda tatlı dille karşılıklı konuşarak çözme yolunu tercih ederim (K2). Herhangi bir yatırım yapacakken banka şubesinden işlem yapmanın daha kolay olduğunu düşünmekteyim (K4). Genellikle bankalarda yaşadığım en büyük sorun örneğin yatırım işlemi gerçekleştirmek istiyorum. İşlemlerimin tamamlanması adına müşteri temsilciliğini aramam gerekiyor. Ben ne kadar ıstıkrarla ararsam arayayım, ulaşmak çok zor oluyor. Her sektörde olduğu gibi bankacılık sektöründe de olumsuz durumlarda şikâyet etmektense uyardırmayı tercih ederim (K8). Fon alırken ya da satarken şubeden işlem yapmak bana daha güvenli geliyor. Bankalar yatırım işlemlerinde daha yönlendirici olmalıdır (K9).”

Hesap açma/kapatma/yönetme, otomatik ödeme, para transferi gibi işlemler banka kartlarını kapsamaktadır. Banka müşterilerinin en yoğun talebi; ücret ve ödemelerden bedava seyahat imkânı, havayolu seyahati imkânı, limiti yüksek kredi kartı, esnek ödeme koşulları gibi kolaylıklar olarak ortaya çıkmaktadır (Çınar, Yavuz ve Aslan, 2012: 109; Tüfekci ve Tüfekci, 2006: 174). Bu bağlamda katılımcıların kartlar ile ilgili yorumları aşağıda görüldüğü gibidir:

“Sanal kart kullanmayı seviyorum. Manyetiğinin olmaması, yalnızca güvenlik numarasının bulunması açısından iyi. Banka kartlarında yaşadığım olumsuz durumlarda direkt banka personeli ile irtibata geçiyorum (K3). Sanal kartın kullanımına bağlı limitini tüketicinin her alışveriş öncesinde belirlediği ve yalnızca internet üzerinden yapılan alışverişlerde kullanılır. Yetkisiz kişilerin ulaşmasından doğabilecek riskleri en aza indirir. Banka kartımla ilgili sorunum olduğumda müşteri temsilciliği arayarak hallediyorum (K4). Kredi kartım ödeme aracım gibi. Kredi kartım her anımda yanımda (K5). Alışverişte, ödeme işlemlerimde, nakit işlemlerimi karşılamak istediğimde en büyük yardımcım diyebilirim (K7). Akıllı kartlar hakkında manyetik bandın olmadığını onun yerine mikroçipleri taşıyan plastik kart olduklarını biliyorum. Depolama kapasitesi oldukça fazla olduğundan bunun için akıllı olsa gerek. Akıllı kartlar daha çok irdeleniyor bunun için güvenlik konusunda pek sıkıntı yaşamıyorum (K8). Sanal mağazadan alışverişimi tamamlarken akıllı kartımı kullanmak istersem kart okuyucu klavye ile kartımı kolayca kullanabiliyorum (K9). Kredi kartlarım ile akıllı kartları aynı amaçla kullandığım oluyor. Bankaya bağlı herhangi bir kartımdan dolayı sıkıntı yaşadığımda şubeden sorunlarımı çözüyorum (K10).”

Ödemeler, fatura, vergi, SSK primleri, Bağ-Kur ödemeleri, trafik cezaları, üniversite ücretleri, kontur işlemleri, şans oyunları vb. şekildedir (Pala ve Kartal, 2010: 54). Kartlı ödeme sistemleri kredi kartıyla ödemeye özdeşleşmiş olmasına rağmen farklı kullanım imkânları da oluşabilmektedir. Nakit veya çek ile yapılan ödemelerin yerini alan kart ile ödemeler “banka

kartıyla kart sahibinin mevduat hesabına bağlı olarak gerçekleşmesi, ön ödemeli kartlar ile (banka kartından farklı olarak) önceden yükleme yapılarak kullanılabilen bir kart, kredi kartı belli limitler dahilinde kart sahibine, mal ve hizmet alımı veya nakit çekme imkanını sağlayan” şeklinde gerçekleşmektedir (İslatince, 2017: 128). Bu kapsamda ödemeler ile ilgili katılımcıların görüşleri ise şöyledir:

“Zaman tasarrufu ve 7/24 erişimi göz önünde bulundursam ödeme işlemlerimi internet üzerinden gerçekleştiriyorum. Ödeme işlemlerimde sıkıntı çıktığında sessiz kalamam (K1). Kredi kartım ile gerçekleştirdiğim ödemelerde güvenlik sistemleri açısından zarara uğrayacağım hissine kapılıyorum. Bu durumda banka ile direk iletişime geçiyorum (K2). Ödemelerimi internet bankacılığı üzerinden her ne kadar gerçekleştirirsem de güvenlik açısından olumsuzluklar yaşamaktan korkuyorum. Olumsuzluk yaşadığım takdirde bu durumu yakın çevrem ile paylaşıyorum (K3). Ödeme işlemlerimde bilgilerimin kopyalanması ya da bilgilerime ulaşıp kendi adıma işlem yapılacak olması beni maddi manevi yorar. Daha temkinli davranırım (K5). Bir müşteri olarak en büyük çekincem herhangi kart bilgilerimin veya özel bilgilerimin kötü niyetli insanların eline geçecek olmasıdır. Bankalar güvenlik açısından bu konularda daha hassas olmalıdırlar (K7). İnternet bankacılığı sayesinde ödeme işlemlerimi gerçekleştirmem hem hızlı hem kolay. İnternet bankacılığını herkes kullanmalı (K9). Ödeme işlemlerimi genellikle banka şubelerinden gerçekleştiriyorum. Banka şubelerinden gerçekleştirdiğim ödemelerin daha sağlıklı olduğunu düşünüyorum. Her türlü işlemi kolaylıkla yapabiliyorum. Sorun yaşadığımda banka personeli ile dakikasında çözebiliyorum (K10).”

Bankanın web sayfası oluşturmasıyla hizmetleri, ürünleri hakkında bilgi vermesi, fon transferi finansal ürünler hesaplara giriş gibi fonksiyonları internet aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Müşteriler internet bankacılığında talimat verme, fatura ödeme, posta talimatı gibi işlemleri gerçekleştirmektedir (Çınar, Yavuz ve Aslan, 2012: 108; Çakmak, Güneşer ve Terzi, 2011: 13). Bu kapsamda müşterilerin otomatik talimatlarla ilgili yorumları şöyledir:

“Bankacılık sektörüne baktığımda günümüzde rekabet sürekli olarak artıyor. Müşteriler olarak işlemlerimi gerçekleştirirken bu işlemleri bir zamana ya da belirli bir yere sığdırmak istemiyoruz. İşlemlerimizi banka şubelerine ihtiyaç duymadan otomatik talimat verme, fatura ödeme, havale yapma gibi kendimiz yapmaktan hoşlanıyoruz. Otomatik talimatlarımızın doğru ve eksiksiz yapılması gerektiğini düşünüyorum. Yapılmadığı takdirde yetkili kişilerle iletişime geçerim (K3). Otomatik talimat sayesinde kolaylıkla ödemelerimi gerçekleştiriyorum. Zamanında yapılmayan talimatlarda banka personelinin uyarırım (K6). Ödemelerimi otomatik talimat yaptığım günden bu yana üzerimden sorumluluk kalktı. Bu sorumluluk bankalara kaldı. Bankalar bu işlemi tam olarak yapamazsa büyük sıkıntılar yaşanır (K10).”

Müşteriler online işlemler aracılığıyla bulunduğu yerden menkul alıp satmak, hesap durumundan haberdar olmak ve döviz alıp satmak gibi birçok işlemi yapabilmektedirler (Demir ve Sezgin, 2017: 125). Çınar vd. (2012) yaptıkları çalışmada internet bankacılığı kullanan birçoğunun (%63) döviz alım satımı yapmadıklarını belirtmiştir. Bu durumun ise güvenlik, hızlı işlemlerin gerçekleştirilememesi veya bu konuda bilgileri olmadığından kaynaklandığıyla ilişkili olduğu söylenebilir. Katılımcıların döviz/altın işlemleriyle ilgili yorumları ise şu şekilde betimlenebilmektedir.

“Döviz alma/satma, altın alma/satma gibi işlemlerimi genellikle banka şubelerinde gerçekleştiriyorum. Yaşadığım olumsuzluk olursa sessiz kalıyorum. (K2). Banka önünde ya da ATM sırasında sıra beklemeyi sevmiyorum. Bu sebeple altın alıp satmak istediğimde internet bankacılığında yararlanıyorum. Herhangi bir problemde müşteri temsilciliğine danışıyorum (K3). İnternet bankacılığına altın alırken ihtiyacım yok. Banka şubelerinden işlemlerimi gerçekleştiriyorum. İşlemlerim gerçekleşmezse yaşadığım sorunlar çevremle, arkadaşlarımla paylaşıyorum (K5). Döviz işlemimi gerçekleştirirken hatalı bir işlem yapmaktan korkuyorum. Hatalı işlemlerde seçtiğim bankamın bana yardımcı olacağını bilirim (K6). Şubedeki yoğunluk

bana zor geliyor onun için işlemlerimi internet bankacılığı sayesinde dakikasında gerçekleştirebiliyorum. Kolay kolay yaşadığım problemler karşısında şikâyetle bulunmam (K8).”

SONUÇ

Banka müşterilerinin beklentilerinin ve şikâyet nedenlerinin içerik analizi kullanılarak derinlikli mülakat yöntemiyle belirlenmesine yönelik bu araştırmada, bankaların verdiği hizmetler (hesaplar, para transferleri, yatırım işlemleri, kartlar, ödemeler, otomatik talimatlar ve döviz/altın işlemleri) üzerine müşteriler perspektifinden bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre müşterilerin bankalardan beklentileri; hesaplar, ödemeler, yatırım işlemleri, döviz ve altın işlemleri üzerinedir. Şikâyet nedenleri ise para transferleri, kartlar ve otomatik talimatlar başlıkları üzerinde toplanmaktadır. Bu kapsamda hesaplar ile ilgili; mevduat faiz oranlarının yüksek olması bunun yanında kredi faiz oranlarının da düşük olması beklenmekte ve banka ile yaşanan olumsuz durumlar karşısında banka yetkilisi ile sorunu çözüme yoluna gidilmektedir. Para transferleri ile ilgili; para transferlerinde herhangi bir sorun olduğunda müşteri temsilciliğini arayarak sorunu çözüme yoluna gidilmekte ve hızlı işlemlerin yapılması beklenmektedir. Yatırım işlemleri ile ilgili; herhangi bir yatırım işlemini banka şubesinden işlem yapmanın daha kolay olduğu, personellerden bu konuda bilgi almanın işleri daha da kolaylaştıracağı düşünülmektedir. Kartlar ile ilgili; alışverişte, ödeme işlemlerimde, nakit işlemlerinin karşılansında çok faydalı olduğu fakat bunun yanında kart limitlerinin müşteriler tarafından belirlenmesi gerektiği düşünülmektedir.

Ödemeler ile ilgili; kartla yapılan işlemlerde güvenlik işlemlerinde bankaların daha duyarlı olması beklenmektedir. Bu kapsamda herhangi bir konuda yaşanacak sorunda doğrudan banka ile görüşmeye geçilmektedir. Otomatik talimatlar ile ilgili; herhangi bir aksama yaşandığı durumlarda haciz işlemlerine kadar sonuçlanacak bir süreç ortaya çıkacağından bu konuda müşteriler bankaların bu süreci iyi takip etmesi gerektiğini düşünmektedirler. Son olarak döviz/altın işlemleri ile ilgili; internet bankacılığı ile yapılması mümkün olan döviz/altın işlemleri konusunda müşteriler daha fazla bilgi sahibi olmak ve kolay işlem yapabilmeyi istemektedirler.

Küreselleşme ve bilişim teknolojilerinin hızlı gelişimi ile müşteriler seçici ve bilinçli bir hale gelmiştir. Kaliteli ilişkilere verilen önemin artması işletmelerin devamlılığı için önem arz etmektedir. Bu kapsamda bir hizmet işletmesi olarak bankaların müşterileri ile olan ilişkilerini en üst düzeye getirmesi, müşterilerini memnun etmesi gerekmektedir. Müşterilerin memnun edilmesi ise beklentilerinin iyi anlaşılması sayesinde gerçekleşmektedir. Ayrıca müşterilerin herhangi bir konuda şikâyet davranışı sergilemesi bankaların kendilerini geliştirmesi için bir fırsat olarak görülebilmektedir (Bircan vd., 2014).

KAYNAKÇA

Ayaz, N. ve Sünbül, K. (2018). Restoran müşterilerinin beklentileri ve gıda güvenliğine yönelik tepkileri üzerine bir nitel araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(1), 164-181.

Belas, J. (2013). The impact of the financial crisis on business ethics in the banking sector: A case study from Slovakia. *Review of Economic Perspectives*, 13(3), 111-131.

Belas, J. ve Homolka, L. (2013). The development of customers' satisfaction in the banking sector of Slovakia in the turbulent economic environment. *Acta Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 61(7), 1995-2003.

Bircan, K., Acayip, E. ve Okursoy, A. (2014). Bankacılık sektöründe müşteri ilişkileri yönetimi ve çalışanlar tarafından değerlendirilmesi. *Ekev Akademi Dergisi*, (58), 647-662.

Çakmak, A. Ç., Güneşer, M. T. ve Terzi, H. (2011). Bankaların müşterilerine sunduğu internet bankacılığı hizmetinin müşteriler tarafından değerlendirilmesi: Karabük şehir merkezinde uygulama. Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 31(2), 1-30.

Çerçevik, F. Ç. (2016). Müşteri İlişkileri Yönetiminde İş Zekâsı ve Özel Bankacılıkta Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Çınar, O., Yavuz, S. ve Aslan, İ. (2012). Akademisyenlerin internet bankacılığı hakkındaki tutum, düşünce ve davranışları: Erzincan Üniversitesi örneği. Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 103-124.

Demir, Ö. ve Sezgin, E. E. (2017). Bankacılık sektöründe örgütsel iletişim kaynaklı sorunların incelenmesi: Elazığ ve Malatya illerinde yapılan bir araştırma. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 27(1), 121-140.

Durer, S., Çalışkan, A. Ö., Akbaş, H. E. ve Gündoğdu, C. E. (2009). İnternet bankacılığını kullanma kararını etkileyen faktörler: Türk banka müşterileri üzerine bir araştırma. Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 16(1), 133-154.

Hakiri, W. (2012). For an efficient complaints management system for banks: A conceptual framework and an exploratory study. [Online] <<http://ibimapublishing.com/articles/JMRCS/2012/624789/>> Erişim Tarihi: 22 Mayıs 2018.

Harris, H. (2001). Content analysis of secondary data: A study of courage in managerial decision making. Journal of Business Ethics, 34(3), 191-208.

İslatince, N. (2017). Üniversite öğrencilerinin kredi kartı tercih etme nedenleri önem sıralaması: Anadolu Üniversitesi öğrencilerine yönelik bir araştırma. Journal of Current Researches on Social Sciences, 7(3), 125-138.

Johnson, B. ve Christensen L. (2004). Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches. 2nd ed., Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

Kartal, M. T. (2017). Türk bankacılık sektöründe müşteri şikâyetleri yönetimi üzerine bir değerlendirme. Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2(4), 245-258.

Kaya, F. ve Arslan, R. (2016). İnternet bankacılığında müşterilerin banka tercihlerine etki eden faktörler: Bolu ilinde kamu çalışanları üzerine bir araştırma. Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi, 8(15), 423-449.

Kuzel, A. J. (1999). Sampling in Qualitative Inquiry. In B. F. Crabtree & W. L. Miller (Eds.) Doing Qualitative Research (pp. 33-45). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Mistry, S. H. (2013). Measuring customer satisfaction in banking sector: with special reference to banks of Surat city. Asia Pacific Journal of Marketing & Management Review, 2(7), 132-140.

Nimako, S. G. ve Mensah, A. F. (2014). Exploring customer dissatisfaction/satisfaction and complaining responses among bank customers in Ghana. International Journal of Marketing Studies, 6(2), 58-71.

Okumuş, A., Bozbay, Z. ve Dağlı, R. M. (2015). Banka müşterilerinin internet bankacılığına ilişkin tutumlarının incelenmesi. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (36), 89-111.

Pala, E. ve Kartal, B. (2010). Banka müşterilerinin internet bankacılığı ile ilgili tutumlarına yönelik bir pilot araştırma. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 17(2), 43-61.

Tüfekci, N. ve Tüfekci, K. Ö. (2006). Bankacılık sektöründe farklı olma üstünlüğünün ve müşteri sadakatinin yarattığı değer: Isparta ilinde bir uygulama. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(4), 170-183.

Uppal, R. K. (2010). Customer complaints in banks: Nature, extent and strategies to mitigation. Journal of Economics and International Finance, 2(10), 212-220.

Wysocki, A. F., Kepner, K. W. ve Glasser, M. W. (2001). Customer Complaints and Types of Customers.
<<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.518.3338&rep=rep1&type=pdf>>
Erişim Tarihi: 5 Mayıs 2018.

Ek 1: Araştırma kapsamında müşterilere uygulanan mülakat soruları:

1. İyi bir banka sizin için neleri ifade etmektedir?
2. Banka işlemleri ve işlemlerinden beklentileriniz nelerdir?
3. Banka işlemleri ve işlemleri hakkında şikâyetleriniz hangi yöndedir? Şikâyetiniz varsa nasıl ifade edersiniz?
4. Banka işlemlerinizi en çok hangi yolla (bankamatik, internet bankacılığı vb.) gerçekleştiriyorsunuz?
5. İnternet bankacılığı kullanıyor musunuz? İnternet bankacılığı uygulamalarından memnun musunuz? Olumlu veya olumsuz yönleri nelerdir?
6. Bankacılık işlemlerini gerçekleştirirken güvenlik konusunda endişeleriniz var mı? Varsa ne konuda endişeleriniz var?
7. Kredi kartı ya da sanal kart kullanıyor musunuz? Hangi durumlarda bu kartları kullanmayı tercih ediyorsunuz?
8. Ödeme işlemlerinizi (fatura vb.) nakit olarak mı yoksa banka aracılığıyla otomatik talimat yoluyla mı gerçekleştirmektesiniz?
9. En fazla kullandığınız bankacılık işlemleri (para transferi, yatırım, kart işlemleri, ödemeler, altın-döviz işlemleri vb.) nelerdir?
10. Banka personeli veya müşteri temsilcisi tarafından yaşadığınız sorunlara çözümler getiriliyor mu?

Yazarlar bilgisi:

Ömer Ceyhun APAK
 Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
<https://orcid.org/0000-0002-1409-6707>
 E-posta: ceyhun.apak@hotmail.com

Muhammet BELEN

Doç. Dr., Karabük Üniversitesi, İşletme Fakültesi
<https://orcid.org/0000-0003-1139-290>
 E-posta: mbelen@karabuk.edu.tr

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 12 Nisan 2019.
 Yayına kabul edildiği tarih: 19 Kasım 2019.
 E-yayın tarihi: 24 Aralık 2019.
 Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 11.
 Kaynak sayısı: 23

Hakemler:

Dr. Öğr. Üyesi Özcan DEMİR (Fırat Üniversitesi - Elazığ)
 Dr. Mustafa Tevfik KARTAL (Borsa İstanbul - İstanbul)

Ekonomik Direnç ve Kırılganlık: İran’da Bankacılık Sistemi

Naseraddin ALIZADEH

Karabük Üniversitesi

Öz

2007/2008 küresel ekonomik bunalımı sonrası, ekonomik dayanıklılık ve kırılganlık konuları piyasa ekonomilerinde gündeme gelmiştir ancak İran devletinin bu konulara yönelik algısı kendisinin yaşadığı sorunlarla oluşmuştur. Bunların en önemli olanlarından biri 2010-2015 döneminde tavan yapan ABD, AB ve BM öncülüğündeki yaptırımlar olmuştur. 2018’de ABD yaptırımlarının yeniden uygulanmasıyla İran ekonomisinde yüksek enflasyon, yerli paranın değersizleşmesi ve eksi büyümeler gerçekleşerek yeni bunalım dönemi başlamıştır. Bu yaptırımların başlıca hedefi İran’ın bankacılık sistemi ve petrol gelirleri olmuştur. Yaptırımlar nedeniyle düşen petrol gelirlerinin yol açtığı dış şoklara karşı ülke ekonomisinin ve bankacılık sisteminin korunması devletin resmi söylemine girmiştir. Bu araştırmanın bulgularına göre, İran’ın İslami bankacılık sistemi sert dış şoklara karşı işlevlerini sürdürmede sorun yaşamaktadır. Söz konusu kırılganlığın ana nedenleri, sermaye yetersizliği, kredi riskleri, rant, kazanç ile faizsiz bankacılık arasındaki çelişkilerdir.

Anahtar Sözcükler

Ekonomik dayanıklılık, Bankacılık sisteminin kırılganlığı, İslami bankacılık, Ekonomik yaptırımlar, İran.

JEL Sınıflaması: F51, G32, G01, E50.

Economic Resilience and Fragility: Evidences from Iran’s Banking System

Abstract

2007/2008 global economic crisis set ground for debates about economic resilience and fragility in market economies; however, Iranian government’s perception of these topics was formed by its experiences the most important of which was sanctions imposed by the US, EU and UN during 2010-2015. Following the USA’s new wave of sanctions in 2018 Iranian economy faced new phase of stagnation marked with high inflation rates, strict devaluation in domestic currency and negative growth rates. These sanctions mainly targeted Iranian banking system and oil export. Therefore, empowering domestic economy and banking system against fluctuations in oil revenues and economic sanction was introduced to the official discourse of the regime. Analyzing resilience and fragility of Iranian banking system this study argues that the country’s Islamic banking system would fail to function in presence of strong external shocks. The key reasons for these shortcomings are capital inadequacy, credit risks, rents, and contradictions between profitability and interest-free banking.

Keywords

Economic resilience, Banking system fragility, Islamic banking, Economic sanctions, Iran.

JEL Classification: F51, G32, G01, E50.

GİRİŞ

Petrol gelirleri İran ekonomisinin en önemli özelliği olarak görülmektedir; oysa sert ekonomik, toplumsal ve siyasi dalgalanmalar, yaptırımlar ve siyaset ile ekonomi arasında özgün ilişkiler¹ de ülke ekonomisi ile özdeşleşmiştir. Genel denge kavramından yola çıkarak İran ekonomisinin bugün dengede olduğunu varsayarak ana-akım iktisadın öngördüğü tekil “en-iyi denge” durumunun ötesinde devrim, yaptırım, rant, dalgalanma ve belirsizlik gibi etkenler sonucu varılan çoklu dengelerden biri olarak görülmelidir. Ayrıca ülkenin ekonomisi, son yüzyılda toplumsal refah açısından “en-iyi” siyasetlerle belirlenen yollardan geçmese de kendine özgün mantığı vardır. Başka bir deyişle, kamu seçimleri, toplumsal gönenç/refah açısından en iyi olanı doğurmasalar da büsbütün us-dışı sayılmazlar. Bu özgün mantığın oluşmasında toplumun daha ayrıcalıklı kesimlerin, dış etkenlerin ve beklenmedik olayların önemli payı olmuştur. Böylelikle, kamu ve piyasa kurumları daha ayrıcalıklı kesimlerin çıkarları doğrultusunda gelişip evrilmiştir. Söz konusu ayrıcalıklı ve ayrıcalıksız kesimler, kurumlar, söylemler, ekonominin iç işleyişleri, dalgalanmalar, doğal kaynaklar, yaptırımlar ve beklenmedik olaylar gibi etkenler İran’ın “ekonomik ekosistemini” oluşturmuştur. Ekonomik ekosistem, alt sistemlerden oluşsa da bir bütün olarak birtakım amaçlara yöneliktir, kendini dış risklere karşı korumaya çalışır ve tüm sistemler gibi dayanıklılık düzeyi ile kırılabilirlik aşaması vardır. Bu çalışmada, İran’ın ekonomik ekosisteminin en önemli alt öğelerinden olan bankacılık sisteminin dayanıklılık/direnç düzeyi ve kırılabilirlik riskleri incelenmiştir. Bunun için ilk başta ekonomik direnç ve kırılabilirliğin tanımı üzerinde durulmuştur. İkinci aşamada İran’da İslami bankacılığın 40 yıllık sürecine bakılmıştır. Üçüncü aşamada İran’da bankacılık sisteminin direnç ve kırılabilirliğini nicelleştiren göstergeler irdelenmiştir. Dördüncü bölümde ise ülkenin bankacılık sisteminin karşılaştığı çelişkilerin neden olduğu kırılabilirlik riskleri incelenmiştir.

EKONOMİK DİRENÇ VE KIRILGANLIK

İktisat alan-yazınında “economic resilience” olarak geçen kavramın en doğru Türkçe karşılığı “ekonomik dayanıklılık”tır. Oxford ansiklopedisi dayanıklılığı “bir özdeğin önceki duruma geri dönme kabiliyeti” olarak tanımlamaktadır. Perrings (2006) ekonomik dayanıklılığı, kaynakların en-iyi dağılımı işlevi ile yetisini korurken piyasa ve çevre şoklara dayanma gücü; Duval ve Vogel (2008) ekonomik sarsıntılardan sonra üretimi önceki düzeyde sürdürebilmek; Aghion ve Howitt (2008) bir ekonominin mali bunalımların derinleşmesini önleme yetisi; Adam Rose (2004) bireyler ve toplumların değişen duruma uyum sağlama becerisi; Yeni İktisat Kurumu (NEF) ise bir sistemin kısa dönem şoklara ve uzun süreli ekonomik, toplumsal ve çevre değişimlerine uyum sağlama gücü ve yetisi olarak tanımlamaktadır.

Kavramların ve kuramların neyi aktarmak istedikleri onların hangi duruma karşı ileri sürüldükleriyle bağlantılıdır. Başka bir anlatımla, kavramlar ve kuramlar soyut düşünsel meraklar sonucu değil belli sorunlara veya belirsizliklere açıklık getirmek için ileri sürülmüşlerdir. Nitekim, 2008’de başlayan küresel bunalıma değin ekonomik dayanıklılık piyasa ekonomilerinde yeterince önemsenmemiştir. 2008’de önceki araştırmalar ve kavramsallaştırmalar genelde iki kolda gelişmiştir. Birincisi, sol ve milliyetçi akımlara eğilimli sosyal bilimciler ve siyasetçiler, ekonomik dayanıklılığı sömürgeci ülkelerin siyasetlerine karşı bir ekonomik önlem olarak görmüşlerdir. Nitekim 20. yüzyılın ikinci yarısında Güney Amerika ve Asya’da yükselişte olan ekonomik korumacılık, ithalatı kısıtlamakla “merkez”in “çevre” üzerindeki olumsuz etkisini düşürme gerekçesiyle ileri sürülmüştür. Bu siyasetler genelde “öz-yeterlilik” ile “ithal ikameci” yöntemleri kullanarak gelişmekte olan ülkelerin ticaret açıklarını kapatmayı amaçlamışlardır. Böylece sömürgeci ülkelerin, açıkları kapatmak için alınan borçlar bahanesiyle gelişmekte olan ülkelerin işlerine karışamayacakları düşünülmüştür (Bhagwati: 1988). İkinci akım, piyasa ekonomilerinde dışsal ve içsel şokların olumsuz etkilerine odaklanmıştır. Özellikle, petrol

¹ Siyasi ilişkiler ile iktisadi ilişkiler etkileşimi çerçevesi için bkz. Başaran, 2019.

fiyatlarında, borsalarda, döviz kurunda ve fiyat düzeyinde dalgalanmaların ekonomi üzerindeki etkisi değişik araştırmaların konusu olmuştur. 2007’de ABD konut işkolundan başlayıp birçok ülkenin para ve sermaye piyasalarını etkileyerek ekonomik erime ile işsizliğe yol açan bunalım, ekonomik kırılganlık ve dayanaklılığı piyasa ekonomilerinde de gündeme getirmiştir.

İran örneğine gelince değişik bir durumla karşılaşırız. Pehlevi rejimi (1925-1979) piyasa ve korumacı siyasetler arasında git gel yaşasa da 1979’da İslami devrim, 1980’den başlayarak sekiz yıl süren İran-İrak savaşı ve ekonomik yaptırımlar korumacı siyasetlerin yükselişine neden olmuştur. 1989’dan sonra Rafsanjani (1989-1997) ve Khatami (1997-2005) hükümetlerinde açık ekonomi siyasetleri yeniden gündeme gelmiştir. Bu dönemde de petrol gelirindeki dalgalanmalar, yüksek enflasyonlar ve değişik yaptırımlardan kaynaklanan şoklar İran ekonomisi üzerindeki etkisini sürdürmüştür. Nitekim, Khatami petrol gelirlerindeki dalgalanmaların olumsuz etkisini yumuşatmak için petrol rezervleri hesabı açmıştır. Bu gibi çabalara karşın, 2010-15’te tavan yapan ABD, AB ve BM yaptırımları İran devletinin ekonomik dayanaklılık ve yaptırımlardan olan algısını derinden etkilemiştir. Ülkenin kişi başına düşen gelirindeki sert düşüş, batıyla ekonomik savaş ve halk arasındaki rahatsızlığa neden olan sert ekonomik koşullar İran devletini Batı ülkeleriyle nükleer sorunu çözmeye zorlamıştır (Alizadeh, 2019). 2013’de başlayan Cumhurbaşkanı Hasan Ruhani’nin ilk adımı 2015’te sonuca varan nükleer görüşmeleri ve enflasyon hedeflemesi olmuştur. Bu anlaşmayı aşağılanma olarak gören uç kesimler “neden ülkenin ekonomisi yaptırımlara dayanamadı ve kırılma noktasına geldi?” sorusunu yanıtlamaya çalışmışlardır. 2018’de Trump yönetiminin anlaşmadan çekilmesinden aylar önce başlayarak bir yılda %400 artan döviz kuru ve 1,5 yılda %8’den %50’lere varan enflasyon İran ekonomisinin dış baskılara nedenli kırılan olduğunu göstermiştir (İran Merkez Bankası İstatistikleri).

ABD’nin anlaşmadan çekilmesi, yüksek enflasyon ve döviz kurunda çarpıcı artışlar, Ruhani yönetiminin tüm başarılarını kısa bir dönemde yok etmiştir. Kötü ekonomik koşulların başlamasında etkili olduğu 2017 Aralık - 2018 Ocak ayaklanmalarını kendi amaçları doğrultusunda kullanmak isteyen Trump yönetimi, açıkça rejimin devrilmesini istemiştir. Sonuç olarak, devrim lideri, Ayatullah Hameney, 2013’de üzerinde durduğu “direniş ekonomisi” (اقتصاد مقاومتی), düşüncesinin ülkenin ekonomik stratejisi olarak seçilmesini istemiştir (Sharif ve. Vd., 2018). Rejim liderine göre ekonomik yaptırımlardan alınan ders, kendi ayakları üzerinde durmak ve iktidarın yerel yapısını güçlendirmektir. Ona göre ülkeyi dayanaklı ve geçirimsiz kılmak direniş ekonomisinin en önemli amacı olmalı ve bankalar direniş ekonomisinin siyasetlerine uyum sağlamalıdır (Ebrahimi ve Seyf, 2015). Dolayısıyla İran rejiminin uygulamak istediği direniş ekonomisi, yalnız şoklara karşı değil düşmana karşı ileri sürülen bir kavram olduğundan dayanaklılık yerine direnç üzerinde durmaktadır (Khansari ve Qilich, 2015). Önce de değinildiği üzere “ekonomik dayanaklılık”, iktisat alan yazımında “ekonomik resilience” teriminin karşılığıdır ancak “ekonomik direnç/direniş” (economic resistance) ve “direniş ekonomisi” (resistance economy) iktisat alanında çok tanınmış bir kavram değildir (Toumaj, 2014; Babak, 2013).

İRAN’DA İSLAMİ BANKACILIK

1979 devrimi sonrası genel olarak İran ekonomisi ve özel olarak bankacılık sisteminde geniş devlet müdahaleleri gerçekleşmiştir. Pehlevi döneminde kurulan birkaç özel bankanın devlet kontrolüne geçmesiyle bankacılık sistemi büsbütün “millileştirilmiştir”. Bunun yansırı faize dayalı bankacılığın İslam öğretilerine karşı olduğu düşünüldüğü için İslami faizsiz bankacılık sisteminin gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır (Valibeigi, 1992). Faizin kaldırılmasıyla birtakım sorular yanıt beklemekteydi: Yüksek enflasyonların yaşandığı bir ülkede, faiz yoksa insanlar paralarını neden bankalara emanet etsin? Ayrıca, faiz olmadan bankalar hangi işlemlerden kazanç elde edebilir? Bu soruyu yanıtlamak adına eski kaynaklara ve uygulamada olan İslami bankacılık örneklerine başvuran din uzmanları ve devrimci siyasetçiler faizin yerini alabilecek yeni yollar önermişlerdir. Bu yöntemlerin en önemli amaçlarından biri mevduat sahibi

ile üretim arasında doğrudan veya dolaylı bağ kurarak sermayeden elde edilen kazancın (ve kimi zaman da zararın) gerçek üretim sonucu olmasını sağlamaktı. Ayrıca yatırımlardan elde edilen kazanç veya zarar mevduat sahibi, aracı (bank) ve borç alanlar arasında belli kurallara göre bölünmeliydi. Devrim sonrası İran'da uygulanan İslami bankacılık sistemi değişik açılardan eleştirilmiştir. Kimilerine göre İran bankalarında riba/faiz asla ortadan kaldırılmamıştır; kimilerine göre yeni sistem yeterince İslam öğretilerine uymamaktadır; kimilerine göre yeni sistem eski riba işleyişine İslami kılıflar uydurmakta; kimilerine göre ise İslami bankacılıkta faizi kaldırmak adına yapılan müdahaleler verimsiz, rantçı bir bankacılık sisteminin ve bununla beslenen kesimlerin ortaya çıkışına neden olmuştur (Zunuzi ve vd., 2011).

Özel bankaların kurulması ve bu bankaların İslami öğretiler yerine kazanca öncelik vermeleri İran'da uygulanan İslami bankacılığın önemli sorunlarından biridir. Nitekim Hakimipour (2018) araştırmasına göre özel bankalar, İslami bankacılık ölçütlerine devlet bankalarından daha az uymaktadırlar.

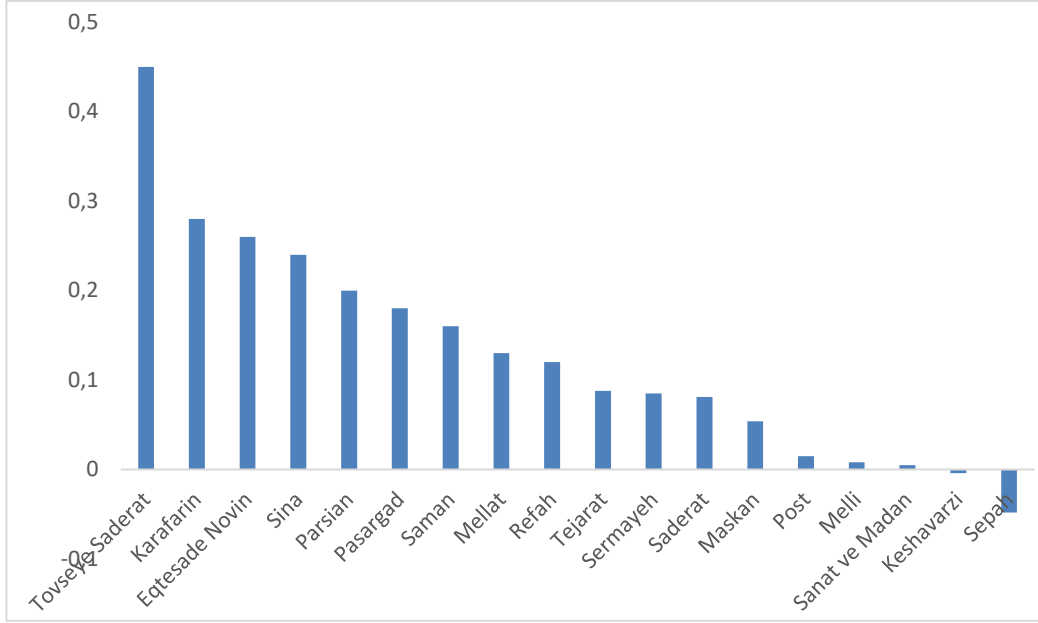
İslami bankacılığın İran'da uygulanan türünün dış müdahalelere ve küresel mali dalgalanmalara karşı dirençli olup olmadığına kesin bir yanıt verilmemiştir. Afshari ve vd. (2016) ile Sharif ve vd. (2018) göre İslami bankacılık, bir yandan gerçek ekonomik faaliyetler ve mevduat sahipleri arasında bağ kurup öte yandan spekülasyon girişimleri yasakladığı için 2007'de başlayan dünya krizi karşısında daha başarılı olmuştur. Buna karşın birçok iktisatçı, bankaların süregelen sorunları üzerinde durmuştur (Haqqi, 2008; Hakimipour, 2018; Zunuzi ve vd., 2011; Dovlatabadi, 2016).

İRAN'IN BANKACILIK SİSTEMİNDE DAYANAKLILIK VE KIRILGANLIK GÖSTERGELERİ

Bankacılık sisteminin dayanaklılık düzeyi ve kırılabilirlik eşliğini nicelleştirmek için değişik yöntemler ve göstergeler önerilmiştir. Bu yöntemler ve göstergeler genelde kredi risklerini (ertelenmiş ve batık kredilerin büyüklüğünü) ve bankaların sermaye yeterliliğini temel almaktadır. Z-score mali durağanlık göstergesini temel alan Sharif ve vd. (2018) araştırması İran'ın bankacılık sisteminin dayanaklılık süresini 5 yıl olarak belirlemiştir. Bu süre devlet bankaları için 3 yıl ve özel bankalar için 5 yıl olarak bulunmuştur. Daha kırılabilir olmalarına karşın İran bankalarının mevduatının yaklaşık %45'ini devlet bankalarında bulmaktadır. (Amiri ve vd., 2018).

Volare göstergesi de bankaların dayanaklılığını ölçmek için kullanılan araçlar içindedir. Amiri ve vd. (2018) Volare göstergesinin büyüklüğünü İran'ın bankacılık sistemi için bulmuşlardır. Volare göstergesi temel alındığında kamu bankası olan Tovseye Saderat Bankası'ndan sonra sırasıyla özel bankalar, özel-kamu ve kamu bankaları İran'ın en dayanaklı bankalarıdır (bkz. Şekil 1). Bu göstergenin ortalaması özel, özelleştirilmiş kamu (yarı özel) ve kamu bankaları için sırasıyla %20, %10 ve %7 olarak bulunmuştur. Bulgular bankaların dayanaklılık düzeyi ve onların mülkiyet türü arasında bir bağlantı olduğunu göstermektedir. Ayrıca, kredilerin tüm varlıklara oranında artış ve kredilerin mevduata oranında düşüş bankaların dayanaklılık düzeyini artırmaktadır.

Şekil 1: İran bankaları için bulunan Volare göstergesi



Kaynak: Amiri ve vd. (2018), (Kahve rengi olan dikeçler devlet bankaları, yeşil olanlar özel bankalar ve mavi olanlar yarı özel bankaları göstermektedir).

Ahmadian'a (2017) göre kredi riskleri bankaların en önemli risk kaynağıdır. Riskli kredileri temel alan araştırmalar da İran'ın bankacılık sisteminin kırılganlık durumunun eşikinde olduğunu göstermektedir (Rostamzadeh ve vd., 2018). Örneğin İran Merkez bankasının açıklamasına göre 2009-2012 aralığında kamu ve özel sektörün bankalara olan borcunda %92 artış yaşanmıştır. Bankaların riskli kredileri 2005'de 7 trilyon (bin milyar) Tümen iken 2017'de 125 trilyon (bin milyar) Tümen'e yükselmiştir. 2006-2016 döneminde bu riskli kredilerin oranı %10'un üzerindeydi ancak bu oranın uluslararası ortalaması %2-%5 aralığındadır (Eslamluian ve vd., 2018). Ayrıca bankaların da İran Merkez Bankası'na olan borcunda aşırı artışlar görülmektedir. Örneğin 2017'de bankaların merkez bankasına olan borcu 2016 ile karşılaştırıldığında %26,3 artış göstererek 104,5 trilyon (bin milyar) tümene ulaşmıştır (Moqaddam, 2018).

Bankaların iflası ve kırılganlığına neden olabilecek başka etken sermaye yetersizliğidir. Bank of England'ın 2014'de bir raporuna göre sermaye yetersizliği mali istikrarsızlığın en önemli nedenidir. Bankaların bunalıma karşı dayanıklılığını sağlamak amacıyla gerçekleşen Basel III anlaşmasına göre de yeterli sermayesi olan bankalar risk durumunda likidite sorunlarını kendi sermayeleriyle çözerek şokların mevduat sahiplerine aktarılmasını önleyebilirler (Jahangard ve vd., 2017). Yetersiz sermayesi olan bankalar müşterilerin likit taleplerini karşılayamadıkları durumda bankacılık sistemine olan güven sarsılıp korkuya yol açarak tüm ekonomiyi bunalıma sürükleyebilirler. Merkez bankası sermaye yeterliliğini en az % 8 olarak belirlenmesine karşın ekonomik yaptırımların kaldırıldığı 2015'de ekonominin geleceğine ilişkin iyimser beklentiler varken 11 bankanın (bankaların yaklaşık yarısının) sermaye düzeyi bu eşik altına düşmüştür.

Sermaye yetersizliği ve kredi riskleri dışında İran ekonomisi ve siyasetiyle ilgili olan başka etkenler de banka dayanıklılığını olumsuz etkilemektedir. Bunlardan biri faizlerin zorunlu olarak merkez bankası tarafından belirlenmesidir. Örneğin, Aqdam ve Qavam (2015) araştırmasının bulgularına göre son yıllarda döviz kurunda bir birim artış yaşanırken mevduat faizleri yalnız %0,0003 artmıştır. Bu da bankalarda mevduatı olan vatandaşlar ve sermaye sahipleri için döviz piyasasının çekici olduğunu kanıtlamaktadır.

İran'ın bankacılık sistemine tehdit oluşturabilecek başka bir konu bankaların işletmecilik girişimlerinde bulunmalarıdır. Bankaların işletmeciliğe ayırdıkları sermayenin temel sermayelerine oranı %40 olarak belirlenmesine karşın Moqaddam'ın (2018) incelediği 28

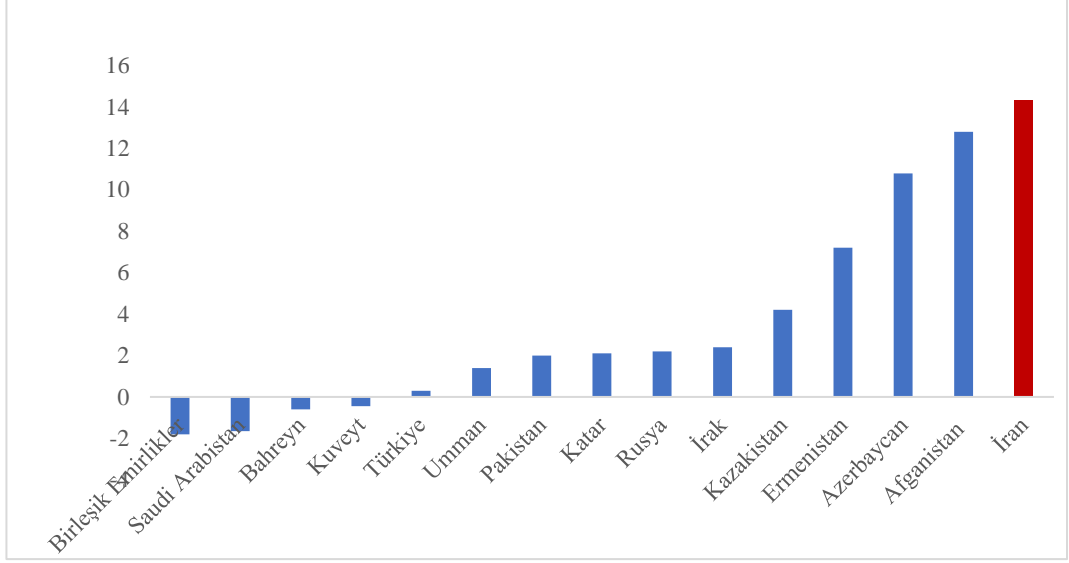
bankadan 11'i bu kurala uymamışlardır. Örneğin 2016 yılında Ayandeh, Sina, Ticaret ve Shahr bankaları için bu oran sırasıyla %380, %117, %101 ve %100 idi.

Son olarak yaptırımlardan dolayı yabancıların İran bankalarındaki mevduatı düşük bir düzeydedir. Bu durum bankaları önemli bir kaynaktan yoksun bıraksa da yaptırımlar ve küresel bunalımlar sonrası yabancıların ansızın paralarını piyasadan çekerek ekonomide neden olabilecekleri şoklardan korumuştur. Üstelik, dış dünyayla olan sorunlu ilişkiler sonucu İran bankaları yurt dışı işlemlerini 5 Avrupa bankası aracılığıyla yapabilmişlerdir. Bağlantıda olan yabancı bankaların sayısının kısıtlı olması bankalara yaptırım uygulamayı kolaylaştırarak İran'ın bankacılık sisteminin dış dünya ile ilişkilerini büsbütün kesmiştir (Amini, 2018).

İRAN'IN BANKACILIK SİTEMİNDEKİ ÇELİŞKİLER VE KIRILGANLIK

1979 İran Devrimi sonrası "millileştirme" politikaları etkisinde İran'ın bankacılık sisteminde küçük bir yeri olan özel bankacılıktan büsbütün vazgeçilip tüm bankalar kamulaştırılmıştır. Cheshmi ve Nikjoo (2017) devrim sonrası bankacılığı üç alt döneme ayırmaktadır. Bankacılık sisteminin millileştirilmesi ve İslami bankacılığın uygulanması 1979-2000 aralığını kapsayan birinci dönemde gerçekleşmiştir. 2001-2008 yıllarını kapsayan ikinci dönemde genelde askeri güçlere ve onlara yakın çevrelere özel banka kurma izni verilmiştir. 2009'dan bugüne değin süren üçüncü dönemde askeri güçler dışında rejime ve hükümete yakın bazı çevrelere de özel banka kurma hakkı tanınmıştır. Devrimin üzerinden bu yana 40 yıl geçse de İran'ın gerçek bir bankacılık sistemine sahip olup olmadığı, gerçek İslami bankacılığın ne olduğu, yürürlükte olan İslami bankacılığın etkin olup olmadığı ve karşısında olan sorunların üstesinden nasıl gelebileceği tartışma konusudur. Bu zorunluklara karşın sermaye piyasasındaki etkinlik sorunları ve şeriata uyan borçlanma araçları ve aracılarının kısıtlı olması dolayısıyla ülke ekonomisinin likit gereksinimlerinin % 85'ini yerel bankalar karşılamaktadır (Amini, 2016; Jahangard ve vd., 2017; Amiri ve vd., 2018). Ayrıca, döviz kuru ve enflasyon oranlarında sert dalgalanmalar döviz ve altın piyasaları başta olmak üzere rakip piyasaların çekiciliğini artırarak likiditenin bankalardan kaçışına neden olmuştur (Hosseini ve vd., 2016). Örneğin, 2018 Mart'ta İran'ın 10 bankasının birikmiş zararları 46 trilyon (bin milyar) Tümen iken 2019 Eylül'de 55 trilyon (bin milyar) Tümene ulaşmıştır (Codal.ir, 2019). Bu durumda siyasi güce yakın mali kurumlar ile piyasayı bu rakip kurumlara bırakmak istemeyen bankalar likiditeyi kendilerine doğru çekmek için mevduata yüksek faizler teklif ederek ribasız bankacılık sistemin en önemli ilkesini görmezden gelmişlerdir (Moqaddam, 2018). Söz konusu yüksek faizlere karşın, devrim sonrası yaşanan iki haneli enflasyonlar sonucu bankaların kredilerden elde ettikleri kâr eksi bir değer olmuştur (Karamelikli ve Alizadeh, 2017). Gerçek faizdeki eksi değerler genel bir eğilim olsa da bazen aşırı artı gerçek faizler de meydana gelmiştir. Örneğin 2016'da nükleer anlaşma sonrası enflasyon hızla düşüş yaşamış ancak mevduatın faizleri % 27 düzeyinde kalmıştır. Şekil 2'de gösterildiği gibi 2016'da İran'da mevduatın gerçek faizleri aşırı biçimde yüksek ve tüm komşu ülkelerin gerçek faizlerinin üzerindeydi.

Şekil 1: 2016 yılında İran ve komşu ülkelerinde mevduatın gerçek faizi



Kaynak: IMF istatistikleri.

Yüksek mevduat faizleri yüksek kredi faizleri anlamına gelmektedir. Yüksek faizler bir açıdan riskli projeler için borçlanmanın olasılığını düşürerek batık kredilerin oranını da düşürür (Jahangard ve ark, 2017). Düşük batık krediler de bankaların iflas etme olasılığını azaltarak dayanıklılıklarına katkıda bulunur. Öte yandan ise yüksek kredi faizleri borçlanma büyüklüğünü düşürerek yatırım büyüklüğünü de ters etkiler. Düşük borçlanma ve yatırım uzun süre durgunlukta olan İran ekonomisinin işsizlik ve büyüme sorunlarını daha da derinleştirir. Ayrıca, yüksek mevduat, likiditeyi sermaye piyasası gibi rakip piyasalardan bankalara doğru yönlendirerek hisselerde düşüşe neden olabilir (Safarzadeh ve Jalalinejad, 2010). Böylelikle, sermaye piyasasında güçlü miktarda yatırım yapan bankaların varlıklarının değeri düşerek bankaların dayanıklılık düzeyini olumsuz etkiler (Aqdam ve Qavam, 2015). Sonuç olarak hem yüksek faiz hem düşük faiz bankaların zararlıdır. Dolayısıyla İran'da bankalar döviz piyasası, işletmecilik ve taşınmaz mallar piyasasına yatırım yapmayı seçmişlerdir. Bu da özel kişilerin yaşadıkları likidite sorununa yeni boyut ekleyip onları inşaat gibi işkollarından dışlamış, ekonominin genel dayanıklılığını düşürmüştür (Amini, 2016).

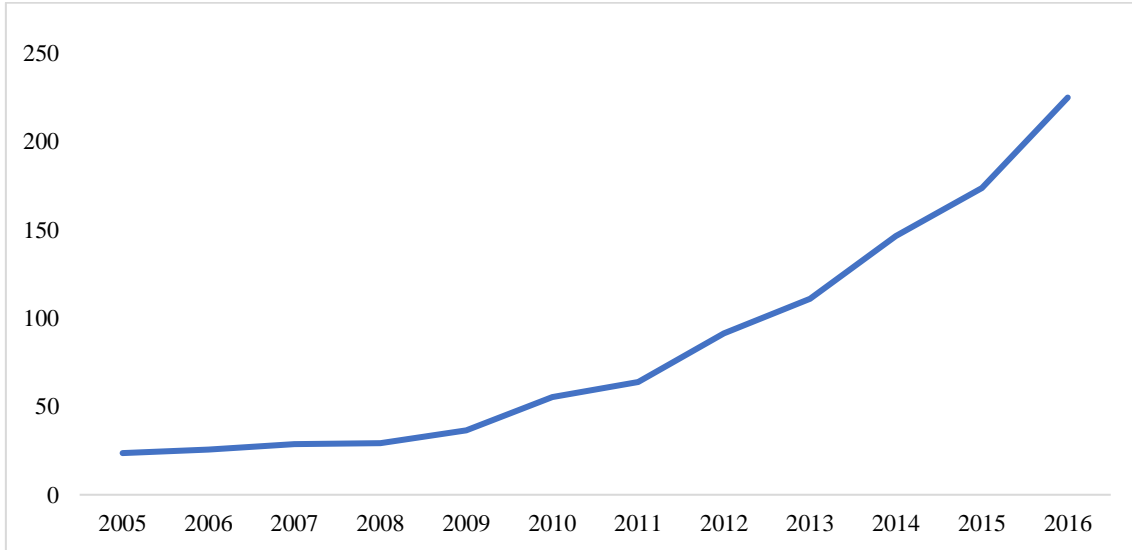
İran'da ekonomik büyüme ve bankacılık sisteminin dayanıklılığı arasındaki ilişki için de çelişkili sonuçlar elde edilmiştir. Bir yandan Jahangard ve ark. (2017) araştırması bu iki değişken arasında doğrudan bir bağlantının olduğunu ileri sürerken Sharif ve vd. (2018) araştırması bankacılık sisteminin dayanıklılığı ve ekonomik büyüme arasında kendine özgün ters bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. İki değişken arasında ters bir bağlantının varlığını ileri süren sonuçlar bankacılığın ekonomik durgunluktan beslendiğini gösterdiği için çok anlamlı ve önemlidir. Başka bir deyişle, Sharif ve vd. (2018) araştırmasının bulguları, bankaların büyümeyle olumsuz etkileyen spekülasyon ve rant üretici girişimlerle beslendiklerini göstermektedir. Bankaların özel işletmeler üzerindeki olumsuz etkileri ve döviz piyasalarındaki işlemleri göz önünde bulundurulursa bu sonuçlar daha kolaylıkla anlaşılır. İran'da İslami bankacılığın başlıca amaçlarından biri para piyasası ve gerçek ekonomi arasındaki ortaklık ve bağlantı kurmaktır. Dolayısıyla, büyüme ve bankacılık sisteminin dayanıklılık düzeyi arasındaki olası ters ilişki İslami bankacılık açısından da önem taşımaktadır. İran'da döviz kuru işlemlerinden daha fazla kazanç elde eden bankaların daha dayanıklı oldukları bulgusu da bankacılık sisteminin dayanıklılığı ve ekonomik dayanıklılık arasında çelişkinin olduğunu göstermektedir.

İran'da enflasyon ve bankaların dayanıklılığı arasındaki ters bağlantı ve likiditeyle banka dayanıklılığı arasındaki doğrudan ilişki ekonominin başka bir çelişkisidir (Rostamzadeh ve vd., 2018; Jahangard ve vd., 2017). Likidite değişmezken yaptırımlar, mali desteklerin kaldırılması veya döviz kurunda artış gibi nedenlerden kaynaklanan fiyat artışları spekülasyon girişimlerin

çekiciliğini artırır (Turnovsky ve Xu, 2002; Pourshahabi ve Dahmardeh, 2015). Böylelikle likidite bankalardan ve bankaların yatırım yaptığı işkollarından döviz piyasasına doğru kayabilir. Öte yandan likiditenin artışı bankaların mevduatında bir artışa neden olarak bankaların durumunu iyileştirir. Devlet, yaptırımlar etkisinde meydana gelen durgunluk ve işsizlik sorununu çözmek için kamu harcamalarını artırdığında likidite ve yaptırımlar üst üste gelerek enflasyonda sert artışlar meydana gelir (Hosseinipour, 2018). Yaptırımların dışsal bir etken olduğu için devlet içsel olan likidite ile oynayabilir. Bu durumda İran hükümetleri iki yoldan birini seçmişlerdir: birincisi, Ahmadinejad döneminde olduğu gibi yaptırımlara rağmen likideyi artırmak ve ikincisi Rohani hükümetinde uygulandığı gibi likiditeyi kısıtlayarak yaptırımlar sorununu çözmeye çalışmak. İkincisini seçen Ruhani devleti, ilk başta Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi'nin 5 daimi üyesi ve Almanya'dan oluşan bir gurupla yaptırımlar sorununu çözerek enflasyonu da kontrol altına alabilmiştir. Ancak bankacılık sisteminde ve genel olarak ekonomide durgunluk sürmüştür. Önce de değinildiği gibi 2018'den başlayarak Trump'ın andlaşmadan çekilmesiyle enflasyon yeniden yükselerek 2019'un ikinci yarısında %50'lere yaklaşmıştır.

Enflasyonun neden olduğu başka sorun batık ve gecikmiş kredilerin artması sorunudur. Özellikle uzun süre durgunluk ve yaptırımlarla eşzamanlı olan enflasyon vatandaşın alım gücünü olumsuz etkileyerek borçlarını geri ödeme olasılığını da düşürmüştür. Vatandaşlar da ödeyecekleri kredinin gerçek değerinin enflasyon nedeniyle düşeceğini bildikleri için ussal bir davranışla ödemeleri geciktirebilirler. Kredi taksitlerinde yaşanan gecikmeler ekonominin likit kaynaklarını bloke ederek ekonominin gerçek tarafını olumsuz etkiler (Amini, 2016). Ayrıca yaptırımlardan dolayı petrol gelirlerinde ve kötü ekonomik durumdan dolayı vergi kaynaklarında sorun yaşayan kamu sektörü de bankalara olan borçlarını zamanında ödemede zorlanır. Bunlar da batık ve ertelenmiş krediler riskini kat kat artırarak bankaların dayanıklılık gücünü düşürür (Rostamzadeh ve vd., 2018). 2008 dünya ekonomik bunalımında benzeri görüldüğü gibi bankalar enflasyon veya yaptırımlar sonucu kredilerini ödemekte zorlanacak yurttaşların ve işletmelerin durumlarını bildikleri için kredileri düşürürler. Bu daraltıcı siyasetler de ekonomik durgunluğun sürmesiyle kısır döngülerin yinelenmesine neden olur.

Şekil 3: İran devletinin bankalara biriken borçları, trilyon Tümen



Kaynak: İran Merkez Bankası.

İran'daki 18 bankanın toplam varlıklarının %65'i 5 bankada (Melli, Sepah, Tejarat, Mellat ve Saderat) toplanmıştır (Hemmati ve Qasemi, 2014). Bu durum "too big to fail/ batmasına izin verilmeyecek kadar büyük" kuramının İran bankacılık sistemi için geçerli olduğunu göstermektedir. Söz konusu kurama göre ölçek ekonomisinden veya rantlardan dolayı aşırı büyüyen işletmeler ve bankaların çökmesine izin verilirse tüm ekonomi bunalıma sürüklenir. Bu

kuramı eleştirenlere göre iflas etmelerine izin verilmeyen işletmeler/bankalar bu durumdan yararlanarak kamu kaynaklarını kendi verimsiz riskli amaçları için kullanırlar (Sorkin, 2010). İran'ın aşırı büyüyen bankaları bunalıma girerlerse devleti iki tarafı da zararlı olan müdahale edip etmeme çelişkisiyle karşı karşıya koyabilirler.

SONUÇ

Ekonomik dayanaklılık piyasa ekonomilerinde 2007'de başlayan küresel ekonomik bunalımı sonucu gündeme gelse de "Üçüncü Dünya" ekonomilerinde öz-yeterlilik ve korumacılık düşünceleriyle birlikte tartışılıp uygulanmıştır. 1979 İran Devrimi sonrası söz konusu korumacı siyasetlerle önemli benzerliği olan bankaları "millileştirme" ve İslami öğretilere göre yeniden düzenleme girişimleri 1989 sonrası yumuşatılmıştır. İran'da 40 yıllık İslami bankacılık sistemine bakıldığında kazanç, rant ve ribasız bankacılık arasındaki çelişkilerin çözülemediği görülmektedir. Devlet bankaları başta olmak üzere bankaların ranttan ve faizden beslendiği ileri sürülürken, özel bankaların 1989 sonrası piyasaya girişiyile ribasız kazanç elde etmenin olanaklı olup olmadığı kuşkuyla neden olmuştur. Rejimin ideolojik öncelikleri bankacılık sistemiyle kısıtlı kalmayıp dış siyasete de yansımıştır. Batı'yla olan sorunlar ve petrol gelirlerindeki dalgalanmalar tüm ekonomiyi olumsuz etkilemiştir. İran'ın ABD, AB ve BM ile yaşadığı en önemli çekişmelerden biri olarak görülen nükleer programı, 2010-2015 dönemindeki 'kapsamlı ekonomik yaptırımlar'a neden olmuştur. 2015'deki nükleer anlaşma bu sorunu geçici olarak çözse de ekonominin dış baskılara karşı kırılğan olduğu gerçeğini de ortaya çıkarmıştır. Bu yaptırımların odak noktası petrol gelirleri ve İran'ın bankacılık sistemi olmuştur; nitekim 2018'de Trump yönetiminin yeni yaptırımları da bu iki sektörü hedef almıştır. Rejimi masaya oturmaya zorlayan ekonomik durum ve Trump'ın anlaşmadan çıkmasıyla az sürede yok olan ekonomik başarılar "direniş ekonomisi" düşüncesinin ortaya atılmasına neden olmuştur. Ekonomide direnç/dayanaklılığı amaçlayan bu siyasetin önemli odak noktalarından biri de dirençli bankacılık sistemi kurmak olmuştur. Bu araştırmada İran ekonomisinin dayanaklılık ve kırılğanlık düzeylerine bakılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre en kırılğan olan devlet bankaları göreceli olarak İslami bankacılık ölçütlerine daha fazla uymuşlar; oysa daha dayanaklı olan özel bankalar göreceli olarak İslami bankacılık beklentilerini daha az karşılamışlar. Bu sonuçlar, İran'ın bankacılık sisteminde dayanaklılığın İslami bankacılık amaçlarıyla örtüşmediğini göstermektedir. Ayrıca, İran bankaları yetersiz sermaye ve yüksek kredi riskleri ile karşı karşıyalar. Bu sorunlar ağır şokların yaşandığı durumda bankacılık sistemini ve tüm ekonomiyi bunalıma sokabilir. Ayrıca, bankacılığın kilitlendiği kısır döngüler ve barındırdığı çelişkilerden dolayı dayanaklılığı sağlayabilecek önlemler ve düzeltmeler toplumsal refah yitimiyle sonuçlanır. Bu da bankacılık sistemindeki reformların karşısında engel oluşturmaktadır.

KAYNAKÇA

Aghion, P., & Howitt, P. W. (2008) Reducing Volatility and Risk, in *The Economics of Growth*, Chapter14, MIT press.

Ahmadian, A. (2017) Asibpaziriye Roshde Eqtesadi az Bohrane Modiriyate Riske Etebari dar Shabakeye Bankiye Keshvar, *Faslnameye Motale'ate Mali ve Bankdariye Eslami*, 3(6-7): 59-93.

Alizadeh, N. (2019). "Who Were the Main Targets of Sanctions Against Iran: Insiders or Outsiders?" *Political Economy*, 1 (6): 1-23.

Amini, A. & Ashrafi, A.R. (2016) Barrasiye Jaygahe Sisteme Bankdari dar Eqtesade Moqavemati ba Takide bar Mehvare Bankdariye Eslami, *Hamayeshe Eqtesade Moqavemati (konferans kitabı)*, 41-63.

Amiri, M., Mohaqeqnia, M.j. & Balavandi, A. (2018) Arzyabiye Tab-avariye Sisteme Bankiye Iran ve Avamele Moasser bar An, Pajhuheshhaye Eqtesade Mali, Pouli, 25(16): 255-275.

Aqdam, M.S. & Qavam, M.H. (2016) Barrasiye Rabeteye Elli beyne Bazare Pul va Sermaye Jahate Mahare Talatome Bazarhaye Mali dar Charchube Eqtesade Moqavemati, Dofasnameye Tahqiqate Mali Eslami, 5(2): 75-110.

Babak, A. (2013) Threat of Sanctions and Management of Resistance Economy in Iran, American Journal of Scientific Research, (86): 111-116.

Başaran, A. (2019) İktisadi-Siyasi İlişkiler Etkileşimi Çerçevesinde Türkiye-Rusya Federasyonu İlişkileri (1992-2000), Karadeniz İncelemeleri Dergisi, 14 (27): 229-260.

Bhagwati, J. N. (1988) Protectionism (Vol. 1), MIT Press.

Cheshmi, A. & Nikjou, H.H. (2017) Eqtesade Siyasiye Esלה Nahadhaye Rasmiye Bankdari dar Iran pas az Enqelab, Fasnameye Pajhuheshhaye Eqtesadi, 17(64): 131-170.

Duval, R. & Vogel, L. (2008) Economic Resilience to Shocks: The Role of Structural Policies, OECD Journal: Economic Studies, (1): 1-38.

Ebrahimi, A. & Seyf, M.E. (2015) Mafhumshenasi va Zamineyabiye Bankdariye Moqavemati dar Eqtesade Iran, Fasnameye Ravand, 22(71): 19-54.

Eslamluian, K., Yazdanpanah, H. & Khalilnejad, Z. (2018) Barrasiye Kanale Riskpaziriye Siyasate Puli dar Nezame Bankiye İran, Tahqiqate Modelsaziye Eqtesadi, (31): 7-40.

Hakimipour, N. (2018) Erae'ye Shakhese Tarkibiye Arzyabiye Bankdariye Eslami: Motaleye Morediye Bankhaye Iran, Fasnameye Eqtesade Eslami, 18(72): 151-182.

Haqqi, M.H. (2008) Bankdariye Eslami, Chaleshha va Riskha, Tovseye Saderat, 11(70): 27-30.

Hosseini, M., Zamanian, GH. & Mirbaqeri, M. (2016) Barrasiye Tasire Navasanate Nerkhe Arz bar Shakheshaye Amalkarde Maliye Bankhaye Hazer dar Burse Ovraqe Bahadare Tehran, Pjhuheshhaye Modiriyyate Omumi, 9(33): 249-265.

İran Merkez Bankası, E-erişim: <https://www.cbi.ir/simplelist/1589.aspx>.

IMF, E-Erişim: <https://www.imf.org/en/Data>.

Hosseini (2018) Barrasiye Ravabete Ellat va Ma'luli Kasriye Budje, Arzeyeye Pul ve Nerkhe Tavarrom dar Iran, Fasnameye Siyasathaye Rahbordi va Kalan, 6(21):93-109.

Karamelikli, H , Alizadeh, N. (2017) İnan İslami Bankacılık Sistemi Üzerine Bir Değerlendirme. Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi, 2 (11), 36-58.

Jahangard, E., SohrabiVafa, H. & Karamatfar, M. (2017) Tasire Motaghayyerhaye Kalane Eqtesadi bar Tabavariye Bankha ba Takide bar Mafhume Kefayate Sermaye, Eqtesad ve Tejarate Novin, 12(1): 1-29.

Khansari, R. & Qilich, V. (2015) Ovlaviyatbandiye Avamele Moasser bar Tahaqqe Siyasathaye Kolliye Eqtesade Moqavemati dar Nezame Banki, Dofasnameye Tahqiqate Mali Eslami, 5(1): 91-120.

Moqaddam, M. Gholamreza (2018) Chaleshshaye Bankdariye Bedune Reba dar Iran (Rahkarhaye Borunraft), Fasnameye Eqtesade Eslami, 18(69): 117-144.

Perrings, C. (2006) Resilience and Sustainable Development, Environment and Development Economics, 11(4): 417-427.

Pourshahabi, F., & Dahmardeh, N. (2015) Economic Sanctions, Speculative Attacks and Currency Crisis, *Asian Economic and Financial Review*, 5(2): 340-355.

Prieg, L., Greenham, T., & Ryan-Collins, J. (2010) Redressing the Privileges of the Banking Industry. London: NEF.

Rose, A. (2004) Defining and Measuring Economic Resilience to Disasters, *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 13(4): 307-314.

Rostamzadeh, P., Shahnazi, R. & Nisani, M.S. (2018) Shenasaiye Avamele Moasser bar Riske Etebari dar Sanaate Bankdariye Iran ba Estefade az Azemune Esteres, *Faslnameyeh Tahqiqate Modelsaziye Eqtesadi*, (33): 91-129.

Safarzadeh, H. & Jalalinejad, M. (2010) Barrasiye Navasanate Nerkhe Sud dar Bazare Pul bar Tasmingiriye Sarmayegozaran va Amalkarde Bazare Sarmaye, *Mohandesiye Mali va Modiriyyate Ovraqe Bahadar*, (5): 107-136.

Sharif, S.J., Talebi, M., AlemeTabriz, A. & Katouzian, M.R. (2018) Tahlile Tabavariye Eqtesadiye Bankdariye Iran dar Chaharchube Siyasethaye Eqtesade Moqavemati, *Faslnameye Eqtesade Eslami*, 19(73):183-214.

Sorkin, A. R. (2010) Too Big to Fail: The Inside Story of How Wall Street and Washington Fought to Save the Financial System and Themselves, Penguin.

Toumaj, A. (2014) Iran's Economy of Resistance: Implications for Future Sanctions, *American Enterprise Institute*.

Turnovsky, S. J., & Xu, J. (2002) Speculative Attacks and the Dynamics of Exchange Rates, *Annals of Economics and Finance*, 3(2): 219-248.

Valibeigi, M. (1992) Banking and Credit Rationing Under the Islamic Republic of Iran, *Iranian Studies*, 25(3-4): 51-65.

Zunuzi, M.J., Salamasi, J.P. & Helali, A.R. (2011) Barrasiye Hamgaraiye Boland Moddate Nerkh Sude Banki ba Bazdehiye Bazare Saham dar Iran, *Ma'refate Eqtesade Eslami*, (5): 36-47.

Yazar Bilgisi:

Naseraddin Alizadeh
Dr. Öğretim Üyesi, Karabük Üniversitesi, İİBF Fakültesi
<https://orcid.org/0000-0002-0724-7394>
E-posta: alizadeh@karabuk.edu.tr

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 31 Ekim 2019.
Yayına kabul edildiği tarih: 22 Kasım 2019.
E-yayın tarihi: 24 Aralık 2019.
Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 11
Kaynak sayısı: 34.

Hakemler:

Adının yer almasını istememiştir.
Adının yer almasını istememiştir.
Doç. Dr. Dilek Temiz Dinç (Çankaya Üniversitesi – Ankara)
Halide Özbeý (Araştırmacı - Kahramanmaraş)

BSAD

Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi

Sayı 13, (Aralık 2019), ss. 44-57.



Telif Hakkı © Ankara Üniversitesi

Türkiye’de Tekafül (Katılım Sigortacılığı) ve Uygulanabilirliği Üzerine Bir Değerlendirme

İlker Dilek

Türkiye Büyük Millet Meclisi (T.B.M.M)

Öz

Geleneksel sigortacılık sisteminde İslam hukukuna aykırı olan faiz ve belirsizlik gibi olguların bulunması, dini hassasiyeti olan bireyleri bu tür bir risk yönetimi sisteminden alıkoymaktadır. Bu doğrultuda İslam hukukuna uygun biçimde düzenlenmiş bir sigortacılık sistemi olan Tekafül ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada Tekafül sistemine yönelik literatür çalışması yürütülerek kavramsal çerçeve belirlenmiştir. Ardından sigorta sektöründen yetkililerle yapılan derinlemesine görüşmelerde elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle değerlendirilmiştir. Görüşmeler öncesinde “Görüşme Formu” kişilere verilmiş, derinlemesine görüşme verileri ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmış ve deşifre işlemi ile bilgisayar ortamına metin biçiminde aktarılmıştır. Görüşme formunda yer alan sorular ile temalar belirlenmiş, veriler gruplandırılmış ve belirlenen temalar üzerinden betimsel analiz ile temalara karşılık gelen cevaplar belirlenmiştir. Veriler değerlendirildikten sonra Tekafül sisteminin Türkiye’de uygulanabilirliği konusunda ortaya çıkan temalar sonucunda tekafül sisteminin tanımının netleşmesi gerekliliği, Türkiye’de Tekafül’ün potansiyelinin olmasına rağmen mevcut durumunun yeterli olmadığı, mevzuat açısından çeşitli düzenlemeler yapılmasının gerektiği, Tekafül sisteminin bilinirlik seviyesinin yeterli olmadığı, Tekafül üzerine verilen ortak bir fetvanın bulunmadığı ve bu konuda bir otoritenin eksik olduğu, Tekafül sigorta şirketlerinin özellikle risk transferi konusunda çeşitli problemlerle karşılaştığı ve fon değerlendirmesinin faizsiz yollarla yürütülmesi açısından zorluklar barındırdığı tespit edilmiştir. Tespit edilen temalara yönelik öneriler, yapılan görüşmeler ve literatür çalışmaları ışığında oluşturulmuştur.

Anahtar Sözcükler

Risk Yönetimi, Sigortacılık, Tekafül, Türkiye
JEL Sınıflaması: G22, G23.

Takafull (Insurance Contributions) and Applicability an Evaluation in Turkey

Abstract

The existence of phenomena such as interest, uncertainty and gambling contrary to Islamic law in the conventional insurance system prevents individuals with religious sensitivity from such a risk management system. Accordingly, Takaful, an insurance system regulated in accordance with Islamic law, has emerged. In this study, conceptual framework was determined by carrying out literature study on Takaful system. Then, the data obtained from the in-depth interviews with the insurance sector officials were evaluated with descriptive analysis method. In-depth interview data were recorded by voice recorder and transcribed to computer by text. Talks ahead "Interview" given to the person, in-depth interview data were recorded with a tape recorder in text format and transferred to the computer with the decoding. Interview questions contained within the identified themes, data grouped and the themes is determined corresponding answers to a descriptive analysis by theme. After the data are evaluated, as a result of the emerging theme in Turkey regarding the applicability of takaful systems, it is necessary to clarify the definition of Takaful system. Although Takaful potential of the current situation in Turkey is not enough. Various arrangements are required in terms of legislation. The awareness level of the Takaful system is not sufficient. There is no common fatwa given on Takaful and there is a lack of authority in this regard. Takaful companies face various problems especially in terms of risk transfer and they have difficulties in conducting fund investment through

interest-free ways. Suggestions for the identified themes were formed in the light of interviews and literature studies.

Keywords

Risk Management, Insurance, Takaful, Turkey

JEL Classification: G22, G23.

GİRİŞ

İslam dininin öğretileri doğrultusunda, Müslümanlar, karşılaştıkları talihsizliklerin de Allah'ın isteği sonucunda gerçekleştiğini kabul etmektedirler. Fakat yaşanan talihsizliklerin oluşturduğu hasarların en aza indirgenebilmesi amacıyla atılabilecek adımlar da teşvik edilmektedir. Günümüzde bu tür talihsizliklerin yarattığı hasarın en aza indirgenebilmesi için uygulanan en yaygın risk yönetimi uygulaması sigortacılıktır. Bir sigorta sözleşmesi, kaza ya da çeşitli kayıplar sonucunda ortaya çıkan maddi hasar riskini azaltmaktadır. İslam hukukunun sınırları dışında ele alındığında sigortacılık sisteminin sorunsuz bir şekilde işlediğini belirtmek mümkündür. Ancak, İslam hukuku çerçevesinde sigortacılık sistemi, çeşitli tartışmaların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu doğrultuda İslam alimleri sigortanın helal ya da haram olduğu konusunda farklı görüşler ortaya koymuşlardır (Maysami ve Williams, 2006).

Bazı alimler İslam'ın modern dünyanın gelişimiyle birlikte orijinal hükümlere yönelik kesin delillerin bulunmaması durumunda azami sınırlara dayanılarak geleneksel sigortacılığa yönelik herhangi bir ifade bulunmadığını ve izin verilebileceğini iddia ederken, diğer taraftan bazı İslam alimleri de bir sigorta sözleşmesinin doğası gereği çıktılarındaki belirsizliklere değinerek sigorta sözleşmelerinin yasaklanması gerektiğini savunmaktadır. Bunlara ek olarak geleneksel bir sigorta poliçesinde müşterinin prim ödemelerini zamanında yapması durumunda vaat edilen getiriler garantilenmektedir. Bu noktada primlerden oluşan fonların faiz getirisi ile değerlendirilmesi de İslam hukukuna aykırılık teşkil eden durumlardan biridir. Bu doğrultuda geleneksel sigortacılık sisteminin İslam hukuku açısından tartışmalı bir konu haline gelmesine neden olan en önemli unsurların “garar” (cehalet), “maisir” (aşırı risk alma) ve “riba” (faiz) olduğunu belirtmek mümkündür. Bu unsurlara yönelik yasakların özellikle Kur'an'daki batıl yoldan kazanç elde etmeyi yasaklayarak kınayan ayetlerde belirtilmesi de dikkat edilmesi gereken hususlardan biridir (bkz. el-Bakara 2/188; en-Nisâ 4/29, 161; et-Tevbe 9/34). Bu ayetlerde geçen “batıl” kelimesi İslam alimleri tarafından farklı yorumlanmış olsa da “garar” kelimesinin hadislerle birlikte ele alındığında “batıl” olduğuna yönelik görüş birliğinin varlığından söz edilebilir (Lila, 2009).

İslam'da yatırımların temel prensibi, kazancın riske eşlik etmesi gerekliliğidir. Bu nedenle geleneksel sigortacılık sisteminde borç bazlı, garantili, asgari getiri sağlayan ya da haram uygulamalar barındıran yatırım araçları kabul edilemez. Bu doğrultuda hayati önem taşıyan risk yönetimi konusuna İslami bir yaklaşım olarak Tekafül sigortacılığı ortaya çıkmıştır. İslam dinine uygun bir şekilde işletilebilen bu risk yönetimi yaklaşımında faiz ve bunun gibi yatırım araçları kullanılmamaktadır (Swartz ve Coetzer, 2010).

Bu çalışmada, Tekafül (Katılım Sigortacılığı) sisteminin sigortacılık alanındaki yeri ve Türkiye'de uygulanabilirliği üzerine nitel bir değerlendirme yürütmek amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda öncelikle Tekafül sisteminin kavramsal çerçevesi literatür doğrultusunda oluşturulmakta, ardından sektör yetkilileri ile yürütülen derinlemesine görüşmeler sonucunda elde edilen veriler nitel analiz yaklaşımlarından biri olan betimsel analiz yöntemiyle değerlendirilmektedir.

Bu çalışmanın sonucunda, sigortacılık sisteminde Tekafül'ün yerini irdelemek, Türk sigorta sektöründeki güncel durumu ve geleceğine yönelik öngörüler oluşturmak ve politika yapıcıların faydalanabileceği literatür birikimine katkı sağlamak amaçlanmaktadır.

1. TEKAFÜL (KATILIM SİĞORTACILIĞI)

Tekafül kelmesi Arapça kökenli bir kelimedir ve “kefalet” kelimesinden türemiştir. Tekafül’ün kelime anlamı “dayanışma”dır. Finans piyasalarında ilk kullanıldığı günden bu yana İslam coğrafyasında farklı biçimlerde uygulanmakta olan bu sisteme getirilen yorumlar farklılık gösterebilmektedir fakat Yıldırım (2014) tarafından belirtildiği üzere herhangi bir İslam ülkesinde uygulanan Tekafül sistemi aşağıda belirtilen ilkelerin ya tamamına ya da asgari olarak bir kısmına uymak durumundadır:

- Tekafül sistemine dâhil olan katılımcıların temelde kar amacı gütmemesi
- Biriken fonların faiz dışındaki yatırım araçlarıyla değerlendirilmesi
- Hasar ve sorumlulukların katılımcıların paylarına göre bölündüğü bir toplumsal sigorta havuzu modeli olması (Yıldırım, 2014).

İslami hukuka göre Tekafül sisteminin temelinde ilgili tüm taraflara eşitlik sağlama ve poliçe sahiplerine hasar ve kayıp gibi durumlarda süreç boyunca yardımcı olma ilkeleri bulunmaktadır. Bu noktada herhangi bir kar amacı asıl amaç halini almamakla birlikte kayıp olmadığı takdirde mubah yollardan elde edilen kazançların paylaşılması kabul edilebilmektedir (Kwon ve Maysami, 1999). Başkalarına yardımcı olmak amacıyla ortak teminat ilkesine (teberrü) uygun biçimde her poliçe sahibi ödediği primin bir kısmını maddi yardıma ihtiyacı olabilecek diğer poliçe sahiplerine vermeyi kendi isteğiyle kabul etmektedir. Bu noktada ihtiyaç olduğu takdirde yardım alan poliçe sahipleri, bu maddi kaynağın diğer poliçe sahiplerinden geldiğinin bilincinde olmalı ve bu kişilerin çıkarlarına ters düşecek kar amacı güden ve kendi menfaatine hizmet eden faaliyetlerden kaçınmak durumundadır (Maysami ve Williams, 2006).

Tekafül aslında yeni bir kavram değildir. 1400 yılı aşkın bir süredir çeşitli biçimlerde uygulanmış olup eski Arap kabilelerinde uygulanan “akile” sistemine benzer yönler barındırmaktadır. Arapça manası “bağlayan, engelleyen” biçiminde Türkçeleştirilebilen “akile” kelimesiyle ifade edilen “akile” sistemi, bir aşiret üyesinin istemeden birini öldürmesi sonucunda failin akrabalarının mağdurun akrabalarına kan parası ödemesi ve karşılıklı bir yardımlaşma bağı kurmasına yönelik sorumluluğu ifade etmektedir. Bu mutabakat türü İslam’ın ilerleyen dönemlerinde birçok farklı durumu kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Örnek olarak deniz ticareti kapsamındaki deniz yolculuklarında karşılaşılan kayıp ve hasarlardan etkilenen bütün bireylerin bu tür mutabakatlara dahil edilmesi gösterilebilir (Coolen-Maturi, 2013).

1.1. Tekafül Sisteminin Çalışma İlkeleri ve Modeller

Tekafül sisteminde katılımcılar, ortak bir fon ya da havuza bağlı şekilde katkıda bulunarak birbirlerini güvence altına almayı kabul etmektedirler. Katkıların toplandığı havuz ise Tekafül fonunu oluşturmaktadır. Katkı miktarları teminatların türüne, risklerin niteliğine ve teminat süresine bağlı olmaktadır. Tekafül fonu, katılımcılar adına sabit bir ücret ya da karın belli bir yüzdesi ya da her ikisini de kapsayabilecek şekilde bir ücret talep eden bir Tekafül operatörü tarafından yönetilmektedir. Tekafül fonu katılımcılara aittir ve gelecekteki katkılara yönelik olarak nakdi temettü ya da indirim şeklinde katılımcılar arasında dağıtılabilir (Coolen-Matur, 2013). Bu noktada bir tekafül şirketinin katılımcılar için İslam hukukuna uygun karşılıklı bir yapı ve fon yönetim şirketinin birleşimi olduğunu belirtmek mümkündür.

Aşağıda, Tekafül sigortacılığının farklı uygulanış biçimlerine yönelik modeller sıralanmaktadır.

1.1.1. Mudarebe Modeli

Mudarebe modeli, katılımcıların fonda toplanan paranın sahibi olarak kabul edildiği ve Tekafül operatörünün bu paranın yöneticisi olarak rol aldığı bir ortaklığı ifade etmektedir (Pasha ve Hussain, 2013). Tekafül operatörünün görevi oluşan fondan rezervleri yatırım alanlarında

kullanarak kar elde etmektedir. Bu doğrultuda Tekafül operatörü elde edilen kazançtan önceden belirlenmiş bir oranda kar elde etmektedir. Karşılaşılabilecek her türlü kayıp katılımcılar arasında dağıtılmaktadır (Dikko, 2014). Düzenlenmiş bir mudarebe modelinde operatör, işletme ve yönetim giderlerinin karşılanması, eksiklerin ya da fazlalıkların hesaplanması ve yatırımlardan elde edilen kazançların paylaşılması işlemlerini yürüterek kazanç sağlayabilmektedir.

1.1.2. Vekâlet Modeli

Vekâlet modelinde katılımcılar fonun yönetilmesi işlemini Tekafül operatörüne devrederler ve Tekafül operatörü vekil görevi üstlenir. Karşılıklı belirlenen kurallar izlenerek yapılan bu sözleşme türünde operatör, fonu yönetmek için önceden bir ücret almaktadır (Htay ve Zaharin, 2012). Operatör, fon rezervlerinin yatırım amaçlı kullanımı sonucunda elde edilen gelirden pay almamaktadır. Fakat mudarebe modeline benzer şekilde katılımcılar karşılaşılabilecek kayıpları üstlenmektedirler.

1.1.3. Vakıf Modeli

Vakıf modelinde hissedarlar, zararlarla karşılaşan kişileri tazmin etmek için kullandıkları fona katkıda bulunmaktadır. Vakıf modelinde bir taraf fona katkıda bulunmakla değil, bir form doldurarak ya da fona üye olarak poliçe sahibi olabilmektedir. Katkıda bulunan hissedarlar kime ve ne kadar para ödenmesi gerektiğini belirleyebilmenin yanı sıra yatırım ve kazançların ne şekilde kullanılabileceğini de belirleyebilmektedirler (Sadeghi, 2010).

1.1.4. Vekâlet-Vakıf Modeli

Vekâlet-Vakıf Modelinde, katılımcılar gelecekte yardım amaçlı kullanılacak ve bir hayır işi olarak kabul edilebilecek bir fona maddi katkı sağlamaktadırlar ve bu fon gelecekte herhangi bir katılımcının karşılaşılabileceği kayıplar için tazminat ödemesini de içerebilmektedir. Tekafül operatörü yönetim ücretlerinin ve yatırım getirisinin belirlenmiş bir oranını mudarib olarak elde etme hakkına sahiptir (Abdullah and Yaacob, 2012).

1.1.5. Karma Model (Hibrid Model)

Karma modelde, mudarebe modelindeki rezerv fonlarının yatırımından elde edilen kazançların paylaşılması prensibi ve vekalet modelindeki fonların yönetimi için operatörlük ücretlerinin ödenmesi prensiplerinin birleştirilmesiyle oluşturulmuştur. Mudarebe prensipleri fon yatırımlarına yönelik olarak kullanılırken vekalet prensipleri Tekafül operatörünün işinin devam etmesini sağlamak için uygulanmaktadır. Bu modelde operatör yalnızca verilen hizmetler için ücret almamakta, aynı zamanda yatırımlardan elde edilen kazançlardan da belirli bir oranda faydalanabilmektedir (Salman, 2014).

2. TÜRKİYE'DE TEKAFÜL

Tekafül sigortacılığı, ilk defa 1979'da Sudan'da kurulan şirketten sonra yasal zemin arayışını sürdürmüş ve 1990'larda hem ürün boyutunda hem de yasal düzenleme boyutunda belirli bir düzleme oturmuştur. İslami bankacılığın ticari aktivite ve ürünlerinin ekser çoğunluğu ya batılı finansal piyasalardan kopyalanmış ya da kısmi değişikliklerle uygulanmıştır (Ustaoglu: 2014). İslami sigortacılık olan tekafülün ürün ve hizmet portföyü de aynı yolu takip etmiştir.

Türk Finansal Piyasalarında Sigorta sektörü öncül olarak bankalar tarafından yürütülmektedir. Hemen her bankanın kendine ait sigorta şirketi ortaklığının olması ticari bir gerekliliktir. Çapraz satış sistemi, kredi kullandıran bankaların sigorta hizmeti sunmasını gerektirmektedir. Bankasürans (banka sigortacılığı) yoluyla banka diğer faaliyet gelirleri elde ederken sigorta şirketleri de prim artışı sağlar. Aynı şekilde, katılım bankaları da benzer bir ihtiyaç dâhilinde hareket etmektedir. 1985 yılında beri Türkiye'de aktif olan katılım bankaları uzun süre

diğer sigorta şirketlerinin acenteliğini yapmıştır. Türkiye’de ilk tekafül sigorta şirketi Neova Sigorta A.Ş. olup, 2009 yılında kurulmuş olmasına rağmen endüstrinin hak ettiği hıza kavuşması 2015 yılını bulmuştur.

Takip eden yıllarda (2015 yılından itibaren) kamu sermayeli T.C. Ziraat Bankası A.Ş. ve T.Vakıflar Bankası A.Ş.’ne ait sigorta şirketleri konvansiyonel sigortacılığın yanında tekafül sigorta ürünleri üzerinden hizmetlerini pencere modeli (sistemi) ile vermeye başlamıştır. Kooperatif Sigorta şirketi olarak kurulmuş olan Doğa Sigorta ise anonim şirket tür değişikliğine giderek katılım sigortacılığı alanında ürünler sunmaya başlamıştır.

5684 sayılı Sigortacılık Kanununa göre Tekafül (Katılım) Sigortacılığı ürünlerine dayalı faaliyet gösteren sigorta şirketinin kurulması ve bu alanda üretim faaliyetlerini engelleyici bir husus olmasa da tekafül sisteminin işleyişi vb. konularda bir kanuna ve/veya uygulama birliğine ihtiyaç duyulması üzerine 5684 sayılı kanuna dayanarak 2017 yılı Eylül ayında (20 Eylül 2017 tarih ve 30186 sayılı Resmi Gazete) Hazine Müsteşarlığı tarafından katılım sigortacılığı çalışma usul ve esasları hakkında yönetmelik yayımlanmış ve bu yönetmelikte, katılım sigortacılığının işleyişi, gelişimi, sağlıklı takibi ve sistemin güvenilirliğinin sağlanması ile katılımcıların hak ve menfaatlerinin gözetilmesi amacıyla usul ve esaslarına yer verilmiştir. Aynı yıl Aralık ayında yayımlanan genelge ile işleyiş açısından ek açıklamalar ele alınmıştır. Bu düzenlemeler ile mevzuat açısından gerekli altyapıya yönelik adımlar da atılmıştır. Bunun yanında katılım sigorta ürünlerinin pazarlanması ve satışına yönelik faaliyette bulunacak olan aracılaraya yönelik, Katılım Sigortacılığı Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 9 uncu maddesi 3 üncü fıkrası “Teknik personel unvanına sahip kişilerin, katılım sigortacılığı ürünlerinin satış işlemlerini yapabilmeleri, usul ve içeriği Müsteşarlıkça belirlenecek ve münhasıran katılım sigortacılığına yönelik olarak SEGEM tarafından yapılacak eğitime katılmaları ile mümkündür.” hükmüne göre Sigortacılık Eğitim Merkezi (SEGEM) tarafından on-line eğitim düzenlenmiş ve resmi web sayfalarında ilan edilmiştir. Buna istinaden E-öğrenme yöntemiyle hazırlanan “Katılım Sigortacılığı Eğitimi” ne, katılım sigortacılığı ürünlerinin satış işlemlerini yapacak kişilerin katılımı zorunlu kılınmıştır. Katılım Sigortası ürünleri için Pencere modeli ile faaliyete devam edecek işletmeler için ise geçiş süreci, Katılım Sigortacılığı Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 3 yıl ile sınırlı olduğu, yine aynı yönetmelikte bu sürenin müsteşarlıkça 2 yıl daha uzatılmasına karar verilebileceği düzenlenmiştir. Diğer taraftan sistemin gelişmesine ve ilerlemesine, bunun yanında da gerek kanun nezdinde yer alması gerekse de bazı yeni düzenlemelere ihtiyaç duyulduğunu düşündüğümüz değişikliklerin yapılması adına tüm sigorta sektörünün denetlenmesi ve düzenlenmesi gereği Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SDDK)’nun kuruluşu Ekim’2019 itibari ile gerçekleşmiştir. Kurum Hazine ve Maliye Bakanlığı’na bağlı olarak faaliyet gösterecektir. Türkiye Sigorta Birliği Başkanı Atilla BENLİ yaptığı basın açıklamasında “Kurum Finansal sisteme derinlik ve denge, sektörümüzün sorunlarına çözüm getirecektir. Ülkemizde bugün 62 adet sigorta ve emeklilik şirketi faaliyet gösteriyor. Bu şirketlerin toplam aktif büyüklüğü 200 milyar TL’ye ulaştı. GSMH’nin 35 katı teminat sunan sektörümüz geçen yıl 36 milyar TL tazminat ödemesi yaptı. Önemli bir işlevi ve tetikleyici bir fonksiyon üstlenmesine rağmen sigorta ve emeklilik sektörlerinin şu anda hak ettikleri yerde olmadığını her açıklamamızda dile getirerek altını çiziyoruz. Bu konu Hazine ve Maliye Bakanlığımızın da gündemindeydi; dengeli ve derinliği olan bir finansal piyasa için de banka dışı finansal sistemin büyütülmesi öncelikli konular arasında yer alıyordu. Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu’nun kurulması da bu anlamda atılmış önemli bir adım ve sektör olarak uzun zamandır beklediğimiz olumlu bir gelişmedir. Sigorta ve emeklilik sektörlerini büyütecektir.” ifadelerini kullanmıştır (Türkiye Sigortalar Birliği, 2019).

Tekafül şirketleri yeterli katılım büyüklüğüne henüz ulaşmadığından, hangi model uygulanırsa uygulansın, operasyonel giderlerini ve işlem maliyetlerini azaltmak ve yeni müşterilere ulaşmak için banka kanallarını kullanmak mecburiyetindedir. En büyük dağıtım kanalları banka şubeleri olduğu ve toplumda genelde sigorta bilinci yerleşmediğinden tekafül

şirketlerinin, katılım bankalarının sigorta hizmetlerini vermesi nakit kaynağı oluşturması açısından önemlidir (Çalık, 2014). Katılım bankacılığının son yıllarda teşvik edilmesi ve devlet eliyle katılım bankalarının açılması tekaful endüstrisinin de önünü açacaktır. Daha önce belirtilen çalışmalar Türkiye’de tekaful sektörünün büyüme ivmesini artıracakını öngörmektedir.

Ustaoglu (2014) tarafından tekaful servisleriyle alakalı farkındalık analizinin yapıldığı anket temelli çalışmada yatırımcıların tekaful servislerine dikkat vermeye hazır olduğu fakat servisler, ürünler ve poliçe satışlarından doğan kâr dağıtım politikalarıyla ilgili yeterli bilgi olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuç aynı zamanda sektörün fırsatlarını ve kat etmesi gereken engelleri de içermektedir. Ustaoglu (2014)’ün yaptığı çalışmanın verileri incelendiğinde;

- Türkiye’de Katılım Sigortacılığı sektörünün henüz yeni gelişen bir sektör olduğu,
- Şirket sayısının, şirketlerin mali büyüklüğünün ve prim üretiminin genel sigortacılık sektörü içerisinde çok düşük paylara sahip olduğu,
- Prim üretimindeki gelişmelere göre sektörün gelişme potansiyelinin olduğu,
- Pencere modeli ile sektöre giriş yapan kamu sermayeli sigorta şirketlerinin sektörün gelişmesine olumlu etki edeceği,
- Sektöre yeni giriş yapan şirketlerin sektörün gelişmesine katkı sağlayacağı,
- Katılım sigortacılığı ürünleri sunan şirketlerin mali analiz sonuçlarının genel olarak olumlu sonuçlar ortaya koyduğunu belirtmek mümkündür (Ustaoglu, 2014).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, bir risk yönetimi aracı olan sigortacılıkta tekaful’ün yerini irdelemek, Türk sigorta sektöründeki güncel durumu ve geleceğine yönelik öngörüler oluşturmak ve politika yapıcıların faydalanabileceği literatür birikimine katkı sağlamak amaçlanmıştır.

3.2. Veri Toplama, Örneklem ve Analiz

Çalışmanın amacı doğrultusunda öncelikle kavramsal çerçeve açıklanmıştır. Çalışmanın veri toplama sürecinde derinlemesine görüşmeler yapılmıştır. Derinlemesine görüşme yapılan katılımcılar kartopu örnekleme yöntemiyle seçilmiştir. Toplam 12 katılımcı ile yüz yüze derinlemesine görüşmeler yürütülmüştür. Çalışmanın evrenini İstanbul ve Ankara’da ikamet eden sektör yetkilileri oluşturmaktadır. Katılımcılar aynı zamanda kamu ve özel sektör kurum ve kuruluşlarında sigortacılık faaliyetlerini uzun yıllar sürdüren deneyimli kişiler arasından seçilmiştir. Katılımcıların açık uçlu sorulara verdikleri cevaplar ses kayıt cihazı ile kayda alınmıştır.

Veri toplama sürecinde elde edilen kayıtların tamamlanmasının ardından bu kayıtlar bilgisayar ortamında yazıya dökülmüştür (deşifresi yapılmıştır). Yazıya dökülen görüşme verileri sınıflandırılmış, en başta görüşme formunda yer alan sorulara yönelik verilen cevaplar betimsel analizi yapılarak kullanılan ifadeler ve cümleler gruplandırılarak araştırma temaları oluşturulmuştur. Bu temalar altında araştırma sorularına yönelik cevaplar içeren ifadeler gruplandırılarak değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Katılımcılarla yapılan derinlemesine görüşmelerde açık uçlu sorular yöneltilmiştir. Bu sorularda genel olarak günümüzde sigortacılığın Dünya’da ve Türkiye’de ki durumu irdelenmiş, Tekafül sektörünün Türk sigorta sektöründeki yeri ve geleceğine yönelik fikirlerin belirtilmesi istenmiştir. Katılımcılarla yapılan derinlemesine görüşmelerde soruların açık uçlu ve yarı yapılandırılmış şekilde yönlendirilmesi nedeniyle bir sohbet havasında gerçekleşen veri toplama

süreci standart bir anket çalışmasından daha uzun bir veri setinin oluşmasına yol açmıştır. Ses kayıt cihazıyla toplanan verilerin yazıya dökülmesinin ve analiz edilmesinin ardından 6 ana tema ortaya çıkmıştır. Bu temalar;

- Tekafül nasıl adlandırılmalı
- Türkiye’de tekafülün potansiyeli ve geleceğine yönelik tahminler
- Tekafülün mevzuattaki yeri
- Tekafülün bilinirlik düzeyi ve tanıtımı
- Tekafüle yönelik verilen fetvaların belirsizliği
- Re-tekafül ve fon değerlendirme sorunları’dır.

Belirlenen temalar, yapılan derinlemesine görüşmeler ışığında alt başlıklarda ele alınmaktadır.

Tekafül mü İslami Sigortacılık mı?

Yapılan derinlemesine görüşmelerde sorgulanan olgulardan biri tekafül kavramının tekafül olarak kalması ya da İslami Sigortacılık, Katılım Sigortacılığı gibi isimlerle Türk sigorta sektöründe tanıtılmasının gerekliliği olmuştur. Bu doğrultuda katılımcılar az sayıda farklı görüş belirtirken temelde Tekafül ve İslami Sigortacılık kavramlarının birbirlerinden farklı kavramlar olduğu belirtilmiştir.

“... fakat tekafül ile İslami sigorta ismi eşleşmiş. Bu yanlış bir tanım. Tekafül eşittir İslami sigorta değildir... Türkiye’ye geldiğimiz zaman tekafül eşittir İslami sigortacılık dediğimiz zaman mevcut konvansiyonel uygulamayı haram noktasına itmiş oluyoruz. Ama o noktada Diyanet gibi resmi kurumların ve bunun haram olmadığına inanan önemli bir kesimin ülkemizde yaşaması ve yine uluslararası bazı âlimlerin bu görüşte olması, bu görüşü benimseyen insanların argümanlarının çok güçlü olması nedeniyle böyle bir şey demek doğru olmaz...” (A-3)

“...tekafül bir İslami sigortacılık ürünüdür ama her İslami sigortacılık ürünü tekafül değildir. İslami sigortacılık ana başlıktır. İçerisinde, atıyorum, kooperatif sigortacılığı da İslami Sigorta ürünüdür ama tekafül değildir... şu anda hazine ve maliye bakanlığının mevzuatına baktığımızda tekafül geçmiyor kavram olarak, katılım sigortacılığı geçiyor. Şunu ifade edeyim İslami sigortacılık yerine bir kavram kullanılacaksa bence katılım sigortacılığı daha oturuyor diye düşünüyorum. Hazine bürokratları doğru bir şey yapmışlar kanaatimce.” (A-7).

A.3 ve A.7 kodlu katılımcılarımızın verdikleri yanıtlar doğrultusunda tekafülün İslami sigortacılık sektörünün bir alt ürünü olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda A.7’nin belirttiği üzere ve Türk mevzuatında da yer aldığı üzere tekafül yerine katılım sigortacılığının kullanılmasının daha isabetli bir durum olduğu ortaya çıkmaktadır.

Türkiye’de Tekafül’ün Geleceği

Katılımcılarla yapılan yarı yapılandırılmış görüşmelerde elde edilen temalardan birisi de tekafülün Türkiye piyasasında bir geleceğinin olup olmadığıdır. Bu noktada katılımcılarımız özellikle Türkiye nüfusunun yaklaşık %99’unun Müslüman olması nedeniyle iyi stratejiler üretildiği takdirde pazardaki payını büyütebileceğini belirtmişlerdir. Bu noktada tanıtımın önemi, devlet desteğinin ve özel kuruluşların iş birliğinin önemine değinilmiştir.

“... yani şöyle biz eğer yeni bir açılım getirirsek kamu olarak ve sektör de bunu benimserse çok daha iyi bir noktaya gidebiliriz. Yani dünyada da konum olarak iyi bir yere konumlanabiliriz. Şu an Türkiye’nin sektörde istatistikleri çok geride... Türkiye listenin çok sonlarında. Hani bizim uyuyan bir potansiyelimiz var. Onu öne çıkarabiliriz...” (A-3).

“... insan kaynağı var, teknoloji var, üniversiteler var, var da var... Ama yani organize olup birlikte çalışabilme yeteneklerimizi geliştirmemiz, reflekslerimizi geliştirmemiz gerekiyor ki bunu yapabilelim. Yani bunu başarabilelim...” (A-10).

Tekafül’ün Mevzuattaki Yeri

Açık uçlu sorularla yürütülen yarı yapılandırılmış görüşmelerde belirlenen bir başka tema da tekafülün Türk mevzuatındaki yeri olarak belirlenmiştir. Bu doğrultuda yürütülen görüşmelerin belirli bölümlerinde değinilen noktalar ele alınarak günümüzdeki duruma ışık tutmak amaçlanmıştır. Aşağıda farklı katılımcıların bu konu üzerine belirttikleri görüşler verilmekte ve ardından yorumlanmaktadır.

“Türkiye’de yasal düzenlemeler yine dediğim gibi az önce yani yeni kurulan bir yapı. Bu çarkın işlemesi lazım ki devlet de bir şeyleri görsün. Bugün baktığımız zaman her yasa, her uygulama belli bir ihtiyaçtan doğmuştur. Yani bir ihtiyaç olmalı, bu ihtiyacın oluşması için de bir şeylerin sesin yükselmesi lazım. Bir sistem ilerleyecek, çark işleyecek, bir rekabet ortamı oluşacak, sonra da devlete düzenlemeler konusunda başvurulacak. Öbür türlü sadece 2-3 şirketin düzenleme istekleri ile gider bu da bence devlet açısından doğru olmaz, bu sefer tekel düzenlemesine dönüşür...” (A-1).

“... tabi ki eksikleri var, bizim henüz şu an için uygulamayı da görelim, bu uygulama ile birlikte revize edelim dediğimiz yerler var” (A-12)

A.1 kodlu ve A.12 kodlu katılımcıların ifadeleri, öncelikle teşebbüslerin oluşması ve ardından devlet düzeyinde düzenlemeler için başvurulması gerekliliği ortaya konmuştur.

“...şimdi Türkiye’de yasal düzenlemelerle ilgili baktığımız zaman aslında ilk tekafülün kolaylığının 2005 yılında özel finans kurumlarının banka statüsüne alınması, katılım bankası kurulmasının yer aldığını görüyoruz... Özellikle BDDK çok ciddi bir çalışma yaptı orada katılım sigortacılığına da bize de yer verdi, tekafüle de yer verdi... sağ olun bürokrasi çok ciddi manada bu konuya destek oluyor, sektör oyuncularını olarak da biz elimizden geleni şeffaf bir şekilde, rekabeti bozmayacak bir şekilde yürütmeye çaba sarf ediyoruz açıkçası” (A-4).

“Benim gördüğüm kadarıyla sigortacılık tarafında en azından mevzuat desteği anlamında daha hızlı hareket edildi. Mesela katılım bankacılığı ile ilgili bu yasal düzenlemeler o kadar hızlı olmadı bilmiyorum... Ama burada en azından bir yönetmelik hızlı bir şekilde yayınlandı, o güzel bir gelişme.” (A-11).

“Mevzuat oturur, mevzuatta problem olmaz canım, çünkü bugüne kadar siz ne götürdünüzse 17 yıldır bu iktidar yok demedi, yani akla mantığa uysun yeter ki.” (A-8).

A.4, A.11 ve A.8 kodlu katılımcıların ifadelerinden de devletin bugüne kadar yaptığı düzenlemelerin yeterli düzeyde olduğu görülmektedir. Mevzuat açısından tekafül sigortacılığının da katılım bankacılığı gibi hızlıca mevzuata oturtulabileceği belirtilmektedir.

Tekafül’ün Bilinirlik Düzeyi ve Tanıtımı

Yapılan derinlemesine görüşmelerde ortaya çıkan temalardan biri de tekafül sisteminin Türkiye’de bilinirlik düzeyi ve tanıtımının nasıl yapılması gerektiği konusu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada derlenen ifadeler bu başlık altında yorumlanmaktadır.

“Bugüne kadar biz Türkiye’de sigorta ihtiyacını yeterince vurgulayabildik mi dersanız, ben çok o fikirde değilim. Yani biz biraz teknik kaldık, fazla teknik kaldık. Fazla teknik kaldığımız için de yeterince bu işi anlatamadık kanısındayız” (A-2).

“Türk halkı olarak sigortaya bakış açımız çok zayıf. Deprem sigortası yaptırın diyorsun yapmıyor. Adam arabasına kasko yapmıyor. Yani “ben yıllık 2000 lira 2500 lira neden vereyim?” diyor. Ama kaza yapıyor, masraf çıkıyor 30-40 bin lira, diyor ki “Keşke yıllık ödeseydim”. Aslında bu bilinci aşılarda fayda var.” (A-3).

A.2 kodlu katılımcımız genel olarak sigorta anlamında Türkiye’de sektörün tüketiciye yönelik tanıtımının hali hazırda eksikleri olduğunu vurgularken, A.3 kodlu katılımcı ise halk düzeyinde sigortaya karşı bakış açısındaki bilinçsizliği ortaya koymaktadır. Bu noktada tekafülün tanıtımı yapılırken özellikle fazla teknik detaydan uzak, açık, anlaşılır bir dilin kullanılması gerekliliğinin yanı sıra, genel anlamda sigorta mantığının tüketiciye bilinçli bir şekilde aktarılmasının önemi vurgulanmaktadır.

“Diyanetin kendisi de bu işe sahip çıkarsa toplumda da bilinirliğin ve farkındalığın oluşacağını düşünüyoruz” (A-4).

“Bakın tekafülün tüketici açısından kabul edilirliliği, tanıtımının yeterli olmadığını düşünüyorum. Ama vatandaş da pek inanmıyor gibi. Bakın biz bireysel emeklilik otomatik katılımda tercih koyduk faizli ve faizsiz fon diye, devlet memurunun yüzde sekseni, bütün müşterilerin en az yüzde atması faizsiz tercih etti. Şimdi bu demektir ki İslami sigorta veya İslami bankacılığın Türkiye’de potansiyeli demek ki minimum yüzde 60. Ama şu an neredeyiz, yüzde 4-5’lerde.” (A-5).

A.4 kodlu katılımcının belirttiği üzere tekafül açısından tanıtım ve bilgilendirme konularında Diyanet İşleri Başkanlığı’na düşen önemli role dikkat çekilmektedir. Bunun yanı sıra A.5 kodlu katılımcının ifadelerinden yola çıkarak Türkiye’de tekafülün tanıtımındaki eksikler vurgulanmıştır. Bu doğrultuda öncelikle Diyanet İşleri Başkanlığı’nın bir kamu kurumu olarak tekafül konusunda halkın bilinçlendirilmesine yönelik önemli bir sorumluluğa sahip olduğu ortaya çıkmaktadır. A.5 kodlu katılımcının da belirttiği üzere Türkiye’de faizsiz işlemleri tercih eden yoğun bir müşteri potansiyeli bulunmaktadır fakat bu potansiyele rağmen faizsiz finans konularında tüketici oranlarının düşük olması dikkat çekmektedir.

“Müslümanların nüfusu belli, yani ciddi bir nüfusumuz var. O ciddi nüfus da şimdi siz yan yana koyun, İslami sigorta iyi anlatılırsa ne olur? Vallahi çok geniş bir kitleden bahsediyoruz. Hem Türkiye hem de dünyada katılım sigortacılığıyla ilgili bizlere, sigorta şirketlerine düşen çok şey var. Akademisyenlere düşen doğru bilgilendirmek açısından, bu kavram kargaşasının giderilmesi için çok şey var. Yasa koyucu hükümetimizin üzerine düşen çok şey var, bürokratlara, vatandaşa düşen çok şey var... Ama evvela kime düşer? Sigorta şirketlerine düşer. Bürokrat gelip de kendisi yönetemez ki bu süreci, bizim yönetmemiz lazım, bizim öne çıkarmamız lazım, bizim zorlamamız lazım. Biz bu işten geçiniyoruz, bizim bu işi iyi yönetmemiz lazım. Bize bu sorumluluk verilmiş, biz bunu yapacağız. Önerilerine götüreceğiz, sonuç almaya çalışacağız her paydaştan.” (A-7).

A.7 kodlu katılımcının ifadelerinden yola çıkarak Türkiye’deki Müslüman nüfusun tekafül açısından belirli bir potansiyele sahip olduğu olgusu dikkat çekmektedir. Bu noktada özellikle tekafül işlemlerini üstlenecek şirketlerin sorumluluğunun önem taşıdığı gözlenmektedir.

“İçeride dolu olacak, mevzuatı yeterli olacak, bunu kendine dert edinenler çok iyi hazırlanacak, tanıtımını iyi yapacak, tüm şahıslara anlatacak ve diğer sigorta şirketlerine göre daha iyi hizmet sunacak ve daha ucuza sunacak. Yani hizmet kaliteli olacak artı bu sisteme inananların yanı sıra inanmayanları da verdiği hizmetle cezbedebilecek.” (A-8).

A.8 kodlu katılımcı ise verilecek hizmetin niteliği konusunda farklı açılardan sahip olunması gereken niteliklere değinmiştir. Bu noktada tekafül hizmeti verecek şirketlerin hazırlık, tanıtım, fiyat rekabeti, hizmet kalitesi açısından sahip olması gereken nitelikler dikkat çekmektedir.

“Türkiye’de tekafül sigortacılığının gelişmesi için birinci temel sorun iletişim, ikinci temel sorun da dağıtım kanalının böyle bir sigorta sistemini benimsemesi. Burada sorunlar var. Çünkü iletişim boyutunda özellikle hala mass medya dediğimiz ya da yabancı adıyla above the line dediğimiz televizyonun halen çok etkin olduğunu görüyoruz. Radyo kısmen etkin, dijital mecralar günden güne gelişiyor. Sosyal medya özellikle gelişse de hala televizyonun en önemli enstrüman olduğunu görüyoruz. Burada da maliyetler çok yüksek. Dolayısıyla tekafül sisteminin

İslami hassasiyetleri giderecek ve insanları memnun edecek şekilde iletişiminin yapılmasının biraz zor olduğunu düşünüyorum. Bu bakımdan iletişim boyutunda yani birinci zorluk olarak sayabileceğimiz iletişim boyutunda bir miktar sorun olabileceğini düşünüyorum. 2. Boyutun da eğer acentelik sistemi, ki ağırlığını koruduğunu ve koruyacağını söylemiştik. Acentelik sistemi, eğer bu olguyu İslami hassasiyetleri olan mütebedeyin potansiyel tüketicilere anlatma ve ikna etme noktasında önemli rol üstleneceklerse, ki öyle olmalı bana göre, yani çıkış yolu olarak bu gözüküyor. Mevcut acentelik sisteminin bu konuda çok hevesli olmayacaklarını düşünüyorum.” (A-9).

A.9 kodlu katılımcı tekaful sisteminin önünde temelde iki engel bulunduğunu belirtmiştir. Bu engellerden biri iletişim, diğersinin de acentelik sistemi olarak ifade edilmiştir. Bu noktadan yola çıkarak Tekafülün tanıtımında kullanılabilirler araçların maliyet yükü nedeniyle tekafulün bilinirlik düzeyi önünde bir engel oluşturduğunu belirtmek mümkündür. Ayrıca mevcut acentelik sisteminde çeşitli yeniliklere gidilmesi gerekliliği de ortaya çıkmıştır.

“Türkiye’deki mevcut piyasanın gelişmesi, işte prim üretimlerinin ondan sonra sigortaların katılımcı sayılarının artırılması, gerek standart şeffaf güvenilir bir sistem oluşturup yabancı sermayenin Türkiye’ye bu konularda sadece konvansiyonel sigortacılıkta değil aynı zamanda tekaful konusunda da çekilmesi için uluslararası standartların yakalanması gerekiyor. Bugün başlasak Malezya’nın gerisindeyiz. Doğruya doğru. Ama hala bugün daha bir şey yapmazsak gerisinde kalmaya da devam edeceğiz” (A-10).

“Sıradan bir vatandaş değil, ürünü satan vatandaşın dahi bilinç düzeyi çok düşük. Tabi bunlar akademik çalışmalarla ispatlanması gereken şeyler ama biz bunu günlük hayatımızda zaten görüyoruz, yaşıyoruz.” (A-12).

A.10 ve A.12 kodlu katılımcıların ifadelerinden yola çıkarak tekaful piyasasının Türkiye’de gelişebilmesi için nitelik açısından önemli gelişmelere ihtiyaç duyulduğu ortaya çıkmaktadır. Bu gelişmelerin yanı sıra hem üretici hem de tüketici düzeyinde bir bilinç artışının sağlanması gerekliliğini vurgulamak mümkündür.

Tekafüle Yönelik Verilen Fetvaların Belirsizliği

Bu başlıkta ortaya çıkan tema, din adamları ve çeşitli dini kuruluşların arasındaki ihtilaflar sonucunda tekafulün net bir fetva makamının olmadığı sonucunu ortaya çıkarmıştır. Bu doğrultuda hem dini otoritelerin finans bilgisindeki eksiklikler, hem de sigorta sektörünün dini bilgi üzerine yetersiz olması tekafulün gelişimindeki büyük engeller olarak karşımıza çıkmaktadır.

“Din adamının bu işin finans boyutunu çok iyi biliyor olması lazım. Yani cevaz veriyor normal tekaful şirketine, normal reasüransa cevaz veriyor. Zaruret vardı diye, ötekinde zaruret yok mu kardeşim yani tersi durumda?” (A-5).

“Bizim ülkemizde ne yazık ki dini çok iyi bilenler ticareti çok iyi bilmiyor, ticareti çok iyi bilenler dini çok iyi bilmiyor. Bizim böyle bir sıkıntımız var. Yani böyle bir açmazımız var bizim. Normal işte bildiğimiz klasik sigortacılıkta bir problemimiz yok, gayet iyi.” (A-8).

“Sigortacılık, katılım sigortacılığı ile ilgili zaten dünyadaki bütün İslam alimleri ittifak ile caiz diyorlar. Bütün alimler, ekseriyeti caiz diyor. Konvansiyonel sigortacılara ise ekseriyetle caiz değildir diyorlar. Birkaç tanesi konvansiyonel sigortacılıkla çalışılabilir diyor ama tekafulü hepisi ittifakla caiz diyor zaten.” (A-4).

“Türkiye’de fetva makamı Diyanet İşleri Başkanlığı diyorsunuz ama gerçekte toplumun yani hayatında böyle önemli etki edecek konularla ilgili fetva veremiyor. Neden veremiyor? İşte Diyanet İşleri Başkanlığı’nın personelleri farklı yönler kanalize. Birisi bir tarafa diğeri öbür tarafa. Aman ben bunu verirsem ben bunu incitmeyeyim, ötekini verirsem diğeri incitmeyeyim mantığında. Şimdi bu fetva makamıyla alakalı ticari açıdan baktığında bütün cemaatler kendilerine göre bir fetva uyduruyor. Öbürü diyor ki “bu caiz”, diğeri diyor ki “hayır efendim

caiz değil”, yaparsın, yapamazsın vesaire deniyor... Diyanet İşleri Başkanlığı bir kamu kurumu ve kamu kurumu olması sebebiyle bir etki alanı oluşturması lazım. Kime, BDDK’ya, katılım bankaları birliğine, finans ofisine ve benzeri alanlara görüş alınabilir. Ve o görüş sadece görüş olarak alınır.” (A-6).

“Bizim katılım ve tekafül tarafındaki vicdani hassasiyet, diğer taraftan da ticari kaygı ve ticari hassasiyet olduğu için, bir tarafta hayatına devam edebilmesi için bir ticari pozisyon alması lazım, ticaret yönünden hassas davranması lazım. Diğer taraftan da din ile, ahiret ile ilgili bir durum var. Her iki taraf da sıkışmış durumda şu an. Maalesef öyle. Yani sizin vermiş olduğunuz fetvaların altına birisi imza atabilir pek tabii ama uygulanabilirliğiyle ilgili teori ve pratik çok farklı işleniyor” (A-11).

Tekafül sisteminin temelini dini hassasiyetlerden alması, fakat en nihayetinde bir finansal risk yönetimi aracı olması nedeniyle ortaya çıkan karmaşık durumun, dini otoritelerin ve finans çevrelerinin işbirliği içerisinde bir danışma merci kurması gerekliliğini ve verilen fetvaların hem finansal hem de dini hassasiyetler açısından tüketiciyi tatmin etmesi gerekliliğini ortaya koyduğunu belirtmek mümkündür.

Özelde Tekafül sistemi, genelde ise İslami Finans alanına yönelik otoriter bir denetim kurulunun bulunmayışı, bu noktada büyük bir problem yaratmaktadır. Konvansiyonel sigortacılığın önemli bir alternatifi olmasına rağmen Diyanet İşleri Başkanlığı’nın web sitesi ziyaret edildiğinde tekafül sigortasına yönelik bir fetvanın bulunmaması dikkat çekmektedir (Aslan, 2015). Bu noktada sigorta yaptırma isteği olan fakat İslami hassasiyetler nedeniyle bundan çekinen bireylerin aklında tekafüle yönelik sorular da oluşmaktadır. Bu alandaki ihtiyaca yönelik yapılan çalıştaylar ve akademik çalışmalarda da belirtilmiştir (BDDK, 2014; Pehlivanlı, 2011; Aslan, 2012). Merkezi bir denetim/danışma kurulunun gerekliliği bu kadar açıkken her İslami finans kuruluşunun farklı danışma şirketleri ile birlikte çalışması ise potansiyel müşterilerde fikir karmaşasına yol açmaktadır.

Retekafül ve Fon Değerlendirme

Bu başlıkta, yapılan görüşmeler sonucunda belirlenen tema, Retekafül ve Tekafül sistemine giriş yapılan fonların değerlendirilmesi konusundaki çelişkiler ve problemler sonucunda ortaya çıkarılmıştır. Bu noktada öncelikle geleneksel sigorta sisteminden ayrılan tekafül sisteminin, geleneksel sigorta sistemindeki gibi evrensel bir risk yönetimi sistemine dahil olamaması belirtilmelidir. Bu hariç olma durumunun en önemli nedeni dini açıdan geleneksel sigorta sisteminin sağladığı reasürans ve fon değerlendirme sistemlerinin içerdiği faiz, belirsizlik ve kumar gibi kavramlardır. Aşağıda görüşme yapılan yetkililerin görüşleri alınmış ve ardından yorumlanmıştır.

“Şöyle söyleyeyim bakın, ben genel sigortacılıkta da söylüyorum, sigorta öyle bir ürün ki, diğer ürünlerden farklı olarak söylüyorum. Her şeyde yapabilirsiniz ama sigortada ayrışamazsınız. Dünya’da bugün Japonya’da bir deprem felaketi olduğu zaman Fransa’daki adam da ödüyor onun giderini, bu evrensel bir dayanışma, hani ben ayrışayım, sadece Türklere hizmet edeyim, sadece Müslümanlara hizmet edeyim, sadece şunlara edeyim dersen ayrıştırırsan o sistemde güçsüz kalırsın...şirketler retekafül yüzde yüz yapamaz. Çünkü retekafül yapacakları bir dünya yok...yani bunu sistemin dışına çıkıp yönetemezsin. Ama şunu yapabilirsin, bu hassasiyeti olan insanların parasını hakikaten faiz bulaştırmadan yönetebilirsin. Yoksa sigortacılık dışında bir sistem kuramazsın, kursan da bu sefer hizmetten kısacaksın. Hizmeti kaliteli veremediğinde de zaten ölü doğan bir proje olur.” (A-1).

“Mevcut retekafül şirketlerinin sayısı az, hacimleri kapasiteleri sınırlı ve Şer’i açıdan da normalde yasak var. Ama imkan kısıtlı olduğu için reasürans firmalarıyla da anlaşabilirsiniz demiş oradaki dini otoriteler. Hani zincir orada zaten kırılmış. Reasüransla yapıyorlar.” (A-3).

“Burada en büyük sıkıntı retekafül piyasasının çok dar olması. Devlet, Türkiye’yi kastediyorum, burada bir retekafül şirketi kurarsa, efendime söyleyeyim, desteklerse böyle bir

oluşumu milli reasürans hatlı olmaz ama yeni bir ne bileyim dask tersimin altında belki olabilir. Bunun ciddi manada tekafüle ivme kazandıracağını ben düşünüyorum.” (A-4).

“Türkiye’de bir retekafül kurmak istesen, öbürlerinden alamadığın zaman kalıyorsun iki tane şirkete. Bu kadar basit. Bir hoca var retekafül kısmına takılıyor mesela, reasüransa takılan birisi, “Tamam güzel sistem kurmuşsunuz diyor ama tekafül şirketleri gidip reasürans şirketleri ile çalışıyor, bu nasıl olacak?” diyor” (A-5).

“Konvansiyonel bir sigortacılık şirketinin risk transferi reasürans sayesinde oluyor. Peki tekafül şirketinin risk transferi ne ile oluyor? Retekafül şirketi oluyor. Retekafül şirketleri, eski bir finansçı olarak söyleyeyim, mali olarak güçlü organizasyonlar mı? Bence çok güçlü organizasyonlar değil dünyada. Yani dünyada çok cılız bir şeyden bahsediyoruz. Yapılanmadan bahsediyoruz. Bizim ülkemiz bir sürü şeyde şu anda örnek olmaya aday ülke bu İslam ülkeleri içerisinde lider ülke olma konumundan dolayı ben burada da liderlik yapıp Malezya’ya, Arap ülkelerine tekafülü anlatacak pozisyona geleceğimizi düşünüyorum” (A-7).

“Türkiye’de kamunun katılım bankalarına girmesiyle bu iş tekrar gündeme geldi. Biz bu iş üzerinde çalışıyoruz ama bu işi reasürans dışında bir sistemde çözmemiz lazım. Oraya girdiğimiz zaman bir anlam ifade etmiyor” (A-8).

“Önemli sıkıntı, sadece Türkiye’de değil, diğer tekafül uygulamalarının yapıldığı ülkelerde de önemli bir sıkıntı, retekafül kapasitesi yetersiz... Tekafül şirketi retekafül güvencesi kapasitesi bulamadığı durumda konvansiyonel reasürans şirketlerinden bu hizmetleri almak zorunda kalıyorlar ve İslami uzmanlar da icazet veriyorlar... Retekafül konusunda da aslında Türkiye önemli bir oyuncu olabilir ama yani işte bugünden oturup çalışmaya başlamak lazım.” (A-10).

“Dağınık birkaç kamu tekafül şirketinden çok daha güçlü tek bir tekafül şirketinin tek çatı altında güçlü ve ilerde retekafülü hedefleyen bir yapı... Şu anda mesela Türkiye’de reasürans anlamında bir milli reasürans benim bildiğim var. Başka da yok onun da zaten şeyi kısıtlı o yüzden mesela hep yurt dışına yeniden iade sigortalar yurt dışına yapılıyor çoğunlukla. Retekafül zaten Türkiye’de yok, o bakımdan kamunun bunu hedeflemesi bence daha sağlıklı olur Türkiye’de.” (A-11).

“Aynı cep, aynı şirketin şey olduğu için bu paranın hassasiyetle faizle değerlendirilmediği vesairenden ben hani çok daha emin olmak isterim. Onun için ayrı bir şirket üstünden faaliyette bulunmak tüketici algısında daha pozitif, yani insanı daha rahat ettirir tabii... Oradaki hassasiyetleri bir türlü ile giderecek bir şirket yapılanması ve iletişiminin olması gerekiyor...Kendi içinde bir line açmak, böyle biraz hani bir deyim vardır ya yandan çarklı götürmek, benim çok kafama yatmıyor.” (A-9).

Yapılan görüşmeler sonucunda belirli noktalarda bütün yetkililerin ortak kanıda olduğunu belirtebilmek mümkündür.

Konvansiyonel sigorta şirketleri risk transferini reasürans firmalarıyla sürdürmekteyken, tekafül şirketlerinin risk transferi işlemlerini sürdürebilecekleri piyasanın (retekafül şirketlerinin sayısı ve hacmi) oldukça dar olması nedeniyle risk transferinde sorun yaşadıkları ortaya konulmuştur. Örneklerden ve yetkililerin görüşlerinden gözlemlenebileceği üzere tekafül şirketleri kendi sistemlerinde her ne kadar İslami hassasiyetlere uygun biçimde işlem yapsa da, risk transferi gündeme gelince birçoğu reasürans şirketleriyle çalışmak zorunda kalmaktadır.

Dünya’nın her yerinde sigortacılığın doğrudan ya da dolaylı olarak birbirine bağlı bir risk transferi zincirinde ilerlediğini belirtmek mümkündür. Bu noktada tekafül şirketlerinin en büyük sorunlarından biri olan risk transferi işlemi için devlet destekli ya da oldukça güçlü tek bir retekafül şirketinin bulunması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Ayrıca, risk transferi probleminde ek olarak tekafül şirketlerinin primlerden oluşan havuzdaki fonu ne şekilde değerlendirebileceklerine yönelik seçenekleri de oldukça kısıtlıdır.

Günümüzde bankacılık ve sigortacılık gibi sistemlerin en önemli unsurlarından biri olan faiz ve vade kavramlarından uzak bir şekilde fon değerlendirme konusu yine tekafül sisteminin çıkmazları arasında kendini göstermektedir. Yine de, yapılan görüşmeler ve literatür araştırmaları sonucunda fon değerlendirme konusu risk transferi sürecinin gerisinde kalmaktadır. Öncelikli problemin risk transferinin ne şekilde gerçekleştirilebileceği ve retekafül piyasasının ne şekilde büyüyebileceği konuları olduğunu belirtmek yanlış olmayacaktır.

SONUÇ

Yapılan literatür çalışmaları ve sektör yetkilileri ile yürütülen derinlemesine görüşmelerin analizleri doğrultusunda, Türkiye’de tekafül sistemin uygulanabilirliği açısından engeller barındıran ana temalar belirlenmiştir. Bu temalar;

- Tekafül mü İslami Sigortacılık mı?
- Türkiye’de Tekafül’ün Geleceği
- Tekafül’ün mevzuattaki yeri
- Tekafül’ün bilinirlik düzeyi ve tanıtımı
- Tekafüle yönelik verilen fetvaların belirsizliği
- Retekafül ve fon değerlendirme, olarak belirlenmiştir.

Çalışmada elde edilen veriler sonucunda, Türkiye’de Tekafül’ün bir risk yönetim sistemi olarak kullanılabilir durumda olduğunu gösterdiğini söylemek mümkündür. Türkiye’nin İslami Finans açısından büyük bir potansiyele sahip olduğu bir gerçektir. Bu noktada belirlenen temalar kapsamında sunulan öneriler doğrultusunda çalışmalar yürütülmesi, Türk Sigorta sektörüne ve Türk Tekafül piyasasına yönelik yeni araştırmaların yapılması Türkiye’de tekafülün gelişimi açısından büyük önem arz etmektedir. Devlet kurumlarının ve özel şirketlerin işbirliğinin yanı sıra Diyanet İşleri Başkanlığı’nın İslami sınırlar konusunda finans alanına rehberlik etmesi, finans yetkililerinin de İslami alanda finans okur-yazarlığını arttırmaya yönelik çalışmalarda bulunması önemlidir.

KAYNAKÇA

Abdullah, A., & Yaacob, H. (2012). Legal and Shariah Issues in the Application of Wakalah-waqf Model in Takaful Industry: An Analysis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, 1040-1045.

Coolen-Maturi, T. (2013). Islamic insurance (takaful): demand and supply in the UK. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 6(2), 87-104.

Çalık, A. (2014). Katılım Bankalarında Sigorta Uygulamaları ve Tekafül Sigorta Sistemi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 51(587), 95-106.

Dikko, M. (2014). An analysis of issues in takaful (Islamic insurance). *European Journal of Business and Management*, 6(15), 1-5.

Htay, S. N. N., & Zaharin, H. R. (2012). Critical analysis on the choice of Takaful (Islamic Insurance) operating models in Malaysia. *World Journal of Social Sciences*, 2(2), 112-127.

Kwon, W. J., & Maysami, R. (1999). ‘An Analysis of Islamic Takaful Insurance—A Cooperative Insurance Mechanism. *Journal of Insurance Regulation (Winter)*, 109-32.

Lila, N. (2019). İslam Hukuku Açısından Online Alışverişte Teslimin Gerçekleşmemesine Bağlı Garar ve Sonuçları. *Sakarya Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi (SAUIFD)*, 21(39), 253-279.

Maysami, R. C., & Williams, J. J. (2006). Evidence on the relationship between Takaful insurance and fundamental perception of Islamic principles. *Applied Financial Economics Letters*, 2(4), 229-232.

Pasha, A. T., & Hussain, M. M. (2013). Takaful business models: a review, a comparison. *Business Management Dynamics*, 3(4), 24.

Sadeghi, M. (2010). The Evolution of Islamic Insurance-Takaful: a literature survey. *Insurance Markets and Companies: Analyses and Actuarial Computations*, 1(2), 100-107.

Salman, S. A. (2014). Contemporary issues in Takaful (Islamic insurance). *Asian Social Science*, 10(22), 210.

Swartz, N. P., & Coetzer, P. (2010). Takaful: an Islamic insurance instrument. *Journal of Development and Agricultural Economics*, 2(10), 333-339.

Türkiye Sigortalar Birliği (2017) SB Başkanı Atilla Benli'den Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na ilişkin açıklama <https://www.tsb.org.tr/tsb-baskani-atilla-benli-nin-sddk-kurulusuna-iliskin-basin-aciklamasi.aspx.aspx?pageID=409&nID=15222&NewsCatID=%20331> (son erişim. 22.09.2019).

Ustaoglu, M. (2014). Alternatif faizsiz sigortacılık uygulamaları ve gelir seviyesine göre kamu bilincinin değerlendirilmesi: Ampirik analiz. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(2).

Yıldırım, İ. (2014). Tekafül (İslami) Sigortacılık Sisteminin Dünyadaki Gelişimi ve Türkiye'de Uygulanabilirliği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 49-58.

Yazar Bilgisi:

İlker DİLEK

Türkiye Büyük Millet Meclisi (T.B.M.M)

<https://orcid.org/0000-0001-7239-5716>

E-posta: ilkerrdilek@gmail.com

Yazı Bilgisi:

Alındığı tarih: 05 Aralık 2019.

Yayına kabul edildiği tarih: 23 Aralık 2019.

E-yayın tarihi: 24 Aralık 2019.

Yazıcı çıktı sayfa sayısı: 14.

Kaynak sayısı: 15.

Hakemler:

Doç. Dr. Erdem KIRKBEŞOĞLU (Başkent Üniversitesi - Ankara)

Öğr. Gör. Sabri Serkan KIZILSU (Ankara Üniversitesi - Ankara)