

28. Diyalog Toplantısı Tekirdağ'da gerçekleştirildi

OYDER'in 28. Bölge Diyalog toplantısı 28 Eylül'de Tekirdağ'da gerçekleştirdi. Çanakkale, Tekirdağ, Edirne, Kırklareli ve İstanbul'dan gelen Yetkili Satıcılar ile bir araya gelen OYDER bu toplantısında "Şirket içi Suistimler ve İç Denetim" konusunu işledi.

Tekirdağ'da düzenlenen 28. Diyalog Toplantısı'nın açılış konuşmasını gerçekleştiren OYDER Başkanı Z. Alp Gülan, 2018 yılında dünyada 100 milyon aracın üretilerek satılacağı öngörüsünü paylaştı. Bu 100 milyon aracın yalnızca 30 milyon adedinin Çin'de hem üretilip satılacağını söyleyerek, "Bu veriler bize üretimin ve pazarın doğruya doğru kaydığına işaret ediyor. Bu verilerle hepimizin hayali nin Çin'de yetkili satıcılık yapmak olduğunu söyleyebilirim" diye konuştu.

Çin'deki toplam araç satışlarının son on yılda on kat arttığına değinen Z. Alp Gülan, "OYDER olarak Türkiye'de araç farkını ortaya koymaya çalışıyoruz. Ülkemizde özellikle toplam araç stoğumuzun yaşlandığını dile getiriyoruz. Bugün Türkiye'de ortalama olarak araç yaşı on iki yaşa gelmiş durumda. Avrupa'da ise bu rakam yedi yıldır. Türkiye'de toplam araç sayısı 20,5 milyon adettir. 20 yaşını doldurmuş araçlarla ilgili olarak Ankara'daki yetkililere hep güvenlikle ilgili endişelerimizi dile getiriyoruz. Yaşamsal güven, fren duruş mesafesi ve yeni teknolojik sistemlerin eksikliği nenediyle ölümcül kazaların çoğuna bu yaşlı araçların karıştığını görüyoruz. Kazaların yanı sıra bu araçların emisyon olarak çevreye verdiği zararlar var. En son konuyla ilgili görüşlerimizi Ekonomi Bakanımız sayın Nihat Zeybekçi'ye ilettik" diye konuştu.

Her bin kişiye 138 araç düşüyor

Türkiye'deki toplam araç sayısının 10 milyon 885 bin adedinin binek otomobil olduğu bilgisini paylaşan Z. Alp Gülan, "Binek araçlar toplam araç parkımızın yüzde 50'sini oluşturmaktadır. Bu oran Avrupa'da yüzde 70'ler seviyesindedir.



Diyalog Toplantısı'nın OYDER Başkanı Z. Alp Gülan'ın açılış konuşması ile başlamasının ardından, Borusan Manheim ve BP-Castrol yetkililerinde yeni ve teknolojik uygulamaları konusunda katılımcıları bilgilendirerek yetkili satıcılar için oluşturdukları avantajları anlattılar. Ardından panelde moderasyonu Bayraktar Otomotiv GM'ü Murat Çakır yaptı. Konukları ise Aksigorta eski GMY ve yeni şirketi Arkeon Danışmanlık ile Ayhan Dayoğlu, Otokoç Otomotiv Kurumsal Risk Yönetimi Müdürü Gürol Memiş, TEİD Genel Sekreteri Tayfun Zaman ve TEİD üyesi Fikret Sebilcioğlu oldular.

Araç parkımızın 20 milyon, nüfusumuzun ise 80 milyon olduğunu düşünürsek; her bin kişiye 250 adet araç düşüyor. Sadece binek otomobil sayısına baktığımızda ise her yüz kişiye 138 araç düştüğünü görebiliriz. Bu rakamları Avrupa ile kıyasladığımızda, gidecek çok yolumuz olduğunu görebiliriz" diye konuştu.

Z. Alp Gülan, vergi konusunu sık sık gündeme getirmekten artık yorulduklarını dile getirdi. Gülan, "Ne vakit otomotivdeki vergilerden konuşsak, hemen karşımıza cari açık konusunu getiriliyor. Cari açık konusu gündemde olduğu sürece bir ÖTV indirimini beklemiyoruz. Bizim ÖTV olarak nitelendirdiğimiz verginin Avrupa'da olmadığını görüyoruz. Ülkemizde ÖTV bildiğimiz gibi 2002 yılında yüzde 27 ile başladı, bugün 2000 cc motor hacmine sahip otomobillerde bu oran yüzde 45'lere gelmiş durumdadır.

Toplam pazarımıza baktığımızda satılan 100 otomobilin yüzde 96,2'sini 1.600 cc motor hacminin altındaki otomobiller oluşturmaktadır. Basında çıkan ve abartılan lüks otomobil satışları ile ilgili haberlere başka bir gözlük ile bakmak gerekiyor. Türkiye'de satılan lüks otomobiller pazarın yüzde 1'ini bile oluşturmayan araçlardır" dedi.

2023 hedeflerine OYDER olarak katılıp, destek verdiklerini dile getiren Z. Alp Gülan, "Bu vizyonda hedefimiz 4 milyon adet üretim, 3 milyon adet ihracat, 75 milyar dolarlık da bir ihracat katma değeri yaratmak vardı. Şimdi hepimizin gündeminde 'bu hedeflerin yakalanması konusunda nele yapılmalı' sorusu var. Biz yetkili satıcılar 2000 yılından bu yana 1 milyon adetler seviyesinde görmek istediğimiz pazara ancak geçen yıl ulaşabildik" diye konuştu.

Otomobil hala en önemli prestij göstergesi

OYDER olarak pazara ilişkin anketler yaptırdıklarını söyleyen Z. Alp Gülan, bu anketlerin bazı eğilimleri gösterdiklerini ifade etti. Ülkemizde otomobil satın almanın hala en prestijli iş olduğunu bu anketler sayesinde gördüklerini aktararak, "Son yıllarda yaptığımız bütün anketlerde otomobil hala en önemli prestij göstergesi. Yetkili satıcılarımızın showrooklarında da müşterilerimizde de yapılan çeşitli anketlerin derlemesini web sayfamızda sürekli olarak yayınlıyoruz. Bu anketlerden çeşitli geri dönüşler alabileceğimize inanıyorum" dedi.

OYDER olarak 1.200 yetkili satıcı personeline ASBİS uygulamaları ile ilgili eğitim verdiklerini söyleyen Z. Alp Gülan, "ASBİS eğitimlerini 9 ayrı eğitim merkezinde gerçekleştirdik. Geçtiğimiz



yıl İçişleri Bakanlığı ASBİS yardım masasını bize devretmek istedi. Bize ek bir maliyet getirmesine rağmen bu teklifi kabul ettik, bir eleman tespit ederek eğitime gönderdik. Fakat sonrasında nedenini anlayamadığımız bir şekilde yetkililer bize dönerek sektörden çok şikayet aldıklarını dile getirdiler. Herkes birbirinin ne sattığını tam olarak öğreneceği için biz bu işi biraz beklemeye aldık dediler. Bugünün teknoloji dünyasında her şey şeffaflaştı derken, kimler bu uygulamayı istemedi bilemiyoruz. Ama nedense sektör kimin ne sattığını bilmek istemiyor. Sonuç olarak ASBİS projesinde böyle bir gelişme olmuş durumdadır" diye konuştu.

Rekabet Kurumu yeni düzenlemesine ilişkin değerlendirmelerde bulunan Z. Alp Gülan, İTO ile birlikte Rekabet Kurumu Başkanı Ömer Torlak ile görüşmelerde bulduklarını dile getirerek, "Önümüzde çok ilginç bir tebliğ taslağı var. Bu taslak sektörümüzün önüne adeta bir dinamit gibi konmuş durumdadır. Yeni tebliğde örneğin



sözleşme süreleri ortadan kaldırılmış durumda. Şu anda sözleşmelerimiz distribütörlerle 5 yıllıktır. Distribütör yetkili satıcıyı istemediği zaman iki yıl önceden bildirimde bulunmak zorundadır. Yeni tebliğde böyle süreler olmayacaktır. Bunun yanı sıra mesleği bırakacak arkadaşlarımıza da bazı yaptırımlar geliyor. Sonuç itibarıyla Rekabet Kurumu'nun rekabeti önlemesi gibi çok ilginç bir tebliğ ile karşı karşıyayız.

Rekabet Kurumu'nun geçmiş dönem başkanı Tuncay Songör bize danışmanlık yapmaktadır. Yeni tebliğde yetkili satıcı bir arkadaşımız ile çalışmak istemeyen bir distribütör genel müdürünün o arkadaşımızın bütün ticari hayatına etkilemesine yol açacak yanlış tasarlanmış uygulamalar içermektedir. Bu açıdan kurumun yeni başkanına bütün çekincelerimizi birer birer dile getirdik. Her yetkili satıcı arkadaşımızın bu konuda çekincelerini her platformda dile getirmesi önem arz etmektedir.

Yeni taslak tebliğine göre çok markalı yetkili satıcıları büyük sorunlar bekliyor. Bir önceki tebliğde sağlayıcımızdan almak zorunda olduğumuz yüzde otuzluk rakam yüzde seksene çıkartılıyor. İki Markalı yetkili bir satıcıda, iki sağlayıcı da yüzde 80'lik araç sağlamak isterse, o yetkili satıcı da yüzde yüz altmış oranının performans artıramıyorsa, bir markanın satıcılığına devam etmemesi gibi, çok markalı yetkili satıcılığı önleyici uygulamalar yer alıyor. Rekabet Kurumu nezdinde, bu örnekleri dile getirdiğimizde, kurum bize 'bu kadar ağır sebebiyet verebileceğini düşünmediklerini' ifade etti.

Yine yeni tebliğde müşteri ödemeli garanti içindeki bakımlarla ilgili çok sıkıntı yaratabilecek bir konu var. Eğer bir müşterimizin kendi ödemeli garanti kapsamında dışarıda bir onarım yaptığını düşünelim. Bu onarım ile ilgili garanti



Yeni bir ikinci el ticareti yasası hazırlanmasını istiyoruz

İkinci el ticareti hepimiz için çok büyük önem taşıyor. İki sene önce yapmış olduğumuz OYDER Kongresi'ne Earl Hesterberg gelerek bir konuşma yaptı. Hesterberg, ikinci el ticaretinin çok önem taşıdığını söyledi. Bizde de ikinci el ticareti yetkili satıcılar tarafından çok daha fazla yapılmaya başlandı. Fakat uygulamaya yönelik bir-iki sıkıntı var. Biliyorsunuz bir kiralama şirketi yüzde 18 KDV indirim konusu yapıp, yüzde 18 ile satarken biz ikinci el otomobil ticareti yapan bayiler aldığımız otomobili KDV indirimi konusu yapamayıp maliyetleri artırıp sonra satarken de yüzde 1 ile satmak zorundayız. Yani 100 bin liralık bir otomobilde 1.000 TL farkla rekabete baştan eksik çıkıyoruz. Gelirler Genel Müdürü'ne vermiş olduğumuz örnek; bir vatandaş geldi ve şirketimize hafif ticari aracını sattı. Şahsına ait araç olduğu için noter satışı ile sattı. Verecek KDV yok, noter girişi ile aracı aldık ve bizler bu aracı satmak istediğimiz zaman ticari araç olduğu için devlet bize yüzde 18

KDV ödemek zorundasınız diyor. Yüzde on sekizlik bir kar marjı Türkiye de hiçbir sektörde kalmadı. Bu uygulamanın çok anlamsız bir şey olduğunu bizzat kendisi de kabul etmiştir. Her ziyaretimizde 'bu kez sektöre müjdeyi verin bu sorunu hallediyoruz' diyorlar ama müjdeyi veremiyoruz. Kiralama firmalarından da yüzde on sekiz ile alınan otomobillerde eğer kiralama yapmıyorsanız onları da çıkışını yaparken yüzde on sekiz ile girdi, yüzde on sekiz ile çıkarım diyemiyorsunuz çünkü bununla ilgili de maliye görüşleri var. Şu anda bu ticareti yapan firmalar olarak bizim talebimiz yeni bir ikinci el ticareti yasası hazırlanmasıdır. Burada da siyasetler hak veriyor. Sayın Mehmet Şimşek yapmış olduğumuz toplantıda 'çok yanlış bir uygulama olduğunu ve hemen düzeltileceğini' söylemiştir. Gelirler Genel Müdürümüz de düzelterek demişti ve bizlerde torba yasada çıkacağını umut ediyorduk fakat bu kez de olmadı ama umutsuz olmamak lazım. Bir şekilde bunun çözülmesi gerekiyor.

BP Castrol Yetkili Servisler Trakya Bölge Satış Müdürü Can Ünal:

"Yetkili satıcıların servisleri içerisinde yedek parça ile birlikte işçilikle birlikte en çok kazandıran terimlerden bir tanesi de madeni yağ. Burada biz Castrol olarak yaklaşık 11 arkadaşım ile birlikte yetkili servislerde görev yapıyoruz. OEM ve yetkili servis bazında da terzi işi sizlere çözümler getirmeye çalışıyoruz" diye konuştu.

bozucu bir durum ortaya çıkarsa, eskiden bunun garantiyi bozan bir işlem olup olmadığının tespiti müşterideydi. Şimdi tebliğde bu yükümlülük bizim üzerimize yıkılıyor. Taslak Tebliğ'in de özellikle yeni araç satışı ile ilgili düzenlemelerde araç sağlayıcılarının yükümlülüklerini yumuşatacak şekilde kaleme alındığını görüyoruz. Bu konuda görüşlerimizi her fırsatta dile getireceğiz" diye konuştu.

OYDER Başkanı Z. Alp Gülan, 2014 yılında ülkemizde 33 bin aracın ağır hasar görebileceğini trafikte çekildiği bilgisini verdi. Bu araçlardan sadece 1200 tanesinin geri dönüşüm merkezine gittiğini söyleyerek sözlerine şöyle devam etti: "Geriyeye kalan ağır hasarlı araçların hepsi yeterli bilgi düzeyine sahip olmayan ve güncel teknolojik ekipmanları kulanmayan tamirhanelerde onararak trafiğe çıkarılmıştır.

Bu binlerce araç trafikte tehlike yaratarak dolaşmaktadır. Üretici standartlarında tamirat yapılmasını ve bu araçların onarım süreçlerinin denetlenmesini istiyoruz. Gerek Hazine Müsteşarlığına, gerekse Sigortacılar Birliği'ne giderek bu konulardaki çekincelerimizi ilettik. Çözüm önerilerimizi sunduk. Sigorta şirketleri 2

bin-2 bin 500 TL'ye kadar oluşan hasarlarda artık eksper kullanılmıyor ve böylece eksperlerin iş yükü azaldı. Artık bir çok işlemi sigortacılar kendileri çözebilir hale geldi. Eksperlerinde bu boşalan zamanlarını özellikle ağır hasar almış ve kontrolsüz şekilde onarılan araçların üretici standardında onarılmalarını sağlayacak şekilde, bu ağır hasar görmüş araçların tamirine ayıracaktırlar.

Bu konuyu çözdüğümüz zaman, artık sizin tamirhanenizden yüzde yirmi hasarlı bir aracı çekme şansları kalmayacak. Böylece yüzde yirmi hasarlı aracı hemen trafikten çekerek onarım yapma şansını da ortadan kaldırmış oluyoruz. Bu durum ayrıca satış sonrası hizmetlere önemli bir katkı sağlayacaktır."

Araç satışından önce yapılan aksesuar veya hizmetlerin ÖTV'ye bağlanması konusuna değinen Z. Alp Gülan, konuşmasını bu uygulamanın ilginç olduğunu söyleyerek, "Yetkili satıcıdan araç satışı gerçekleştikten sonra, araç oto kuaför hizmeti alırsa bu hizmet bedelinin KDV'si yüzde 18'dir. Araç satışı gerçekleştirilmeden yani fatura düzenlemeden önce aynı hizmet alınırsa faturanın KDV'si yüzde 45 oluyor. Bu durumu, boyutlarıyla ele alarak Gelirler Genel Müdürlüğümüze aktardık. Bu uygulamanın kalkacağını kısa ve uzun vadede düşünmüyoruz.

Bazı ithalatçılarımız, ithal ettikleri araçların koltuğunu bile aksesuar olarak gösteriyor. Gelirler Genel Müdürlüğümüz de koltuğun ve yan aynanın aksesuar olarak gösterildiği bir ortamda bu uygulamanın kaldırılamayacağını belirtmiştir. Maalesef sektördeki bazı yanlış uygulamalar bizleri bu noktaya getirdi.

Geçtiğimiz yıl 6,5 milyon araç el değiştirdi

Kamunun, otomotiv ticaretindeki olumlu uygulamalarından söz eden Z. Alp Gülan, 2010



Borusan Manheim İkinci El Satın Alma Uzmanı Kazım Karabacak

Türkiye'nin ilk çok markalı ikinci el yeniden pazarlama şirketiyiz.

Borusan Manheim'in en önemli projeleri arasında Manheim Takas ve Manheim Online sistemimiz yer almaktadır. Bu sistemimiz de Manheim Takas sadece yetkili satıcılar için açmış olduğumuz bir sistemdir. Burada bir aracın araç tipinin, model yılını ve ekspertizini girip üç karşı fiyatla karşılaşabiliyor. Yani, bu bizim satın alma fiyatımız, açık arttırma fiyatımız ve perakende fiyatımızdır. Bir çok yetkili satıcı bu sistemi kullanıyor.

Açık arttırma ile üye bayilerine ikinci el araç sağlayan Türkiye'nin ilk çok markalı ikinci el yeniden pazarlama şirketiyiz. İş ortaklarımız distribütörler, yetkili satıcılar, galericiler, sigorta şirketleri ve son kullanıcı tüketicilerdir. Türkiye genelinde beş bine yakın alıcı üyemiz mevcut. Bize araç tedariki sağlayan 950 kurumsal üyemiz var. Açık arttırmaya çıkan bir aracın minimum elli saniye, maksimum bir buçuk dakikalık satış süreci mevcut. Dünyada 71, Türkiye de 15 yıllık tecrübeye sahibiz. Gerçek deği-

minde kurumsal, ödeme garantisi, ekspertiz nakliye hizmeti ve güvenilir şeffaf hizmet sunmaktayız.

Üç farklı açık arttırmamız var. Birincisi fiziki açık arttırmamız. Çarşamba ve Cuma günleri Gebze lokasyonumuzda açık arttırma yaptırılmaktadır. Online açık arttırma, online üzerinden araç alıcılarımız Türkiye'nin her yerinden araç alabiliyorlar. Mobil açık arttırma da örnek, X bir bayinin Adana'da yetkili 50 tane aracı var, mobil açık arttırmamızı gönderiyoruz ve olduğu yerde ihale yapıyoruz. Düzenli açık arttırmalar gerçekleştirmekteyiz. Düzenli açık arttırmalarda alıcılar sadece üyelerimizden ve yetkili satıcıdan araç alabiliyor ama herkes araç satabiliyor. Son kullanıcı da gelip bize aracını satabiliyor. Marka kısıtlaması uygulanmazken satılan araçlar Manheim güvencesi ile satılır. Her türlü marka ve model çeşitliliği bol olan bir platform. Online bağlantı sistemi üzerinden Türkiye'nin her yerinden alıcı üyemiz hangi ilde olursa olsun cep telefonundan veya bilgisayar sisteminden bizden araç alabiliyor.

Manheim Takas 15 saniyede üç farklı fiyatlama metodunda fiyatlama veriyor

yılına kadar ikinci el otomobil ticaretinde 1,4 milyon aracın el değiştirdiği bilgisini vererek, "El değiştiren 1,4 milyon araca ait takas süreci üç gün sürüyordu. O zamanki adıyla Taşıt Alım Vergisi ödüyordük, üç günde de devir işi bitiyordu. Siz aracın devir işlemini yapana kadar araca haciz konuyordu. Kamu o zaman güzel bir uygulama yaparak, ikinci el araç satışında ve devir işlemlerine kolaylık getirdi. Bu sayede geçen sene 6,5 milyon araç el değiştirmiştir. Bunun yaklaşık 4,5 milyonu binek otomobildir" diye konuştu.

İkinci ek otomobil ticareti yapanların kanun nezdinde aracı statüsünde görüldüğünü ifade eden Z. Alp Gülan, tacir statüsünde olmadıklarını söyleyerek konuşmasını sürdürdü, "Türkiye de perakende yasasını düzenleme 1,5 sene önce Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Daire Başkanlığı'na verildi. Bizleri davet ettiler ve ikinci el ticaretinin oluşumuyla ilgili bizler ve galerici arkadaşlarımız herkes bir taslak hazırladı. Bu taslaklarda da bu sektörün adının konması ve aracı değil tacir kabul edilmesi gibi, mesleğin yetki belgesinin olması, e-ticaret sitelerinden üçten fazla araç alımı yapan ve satan ticari vergi numarası olmayanların takip

Manheim Takas asıl inandığımız ve çok güvendiğimiz bir projemiz. Bu platformu sadece yetkili satıcılara açıyoruz. Manheim Takas 15 saniyede üç farklı fiyatlandırma metodunda fiyatlandırma veriyor. Birincisi bizim satın alma fiyatımız. İkincisi açık arttırma fiyatımız. Açık arttırma fiyatımız garantili açık arttırma fiyatımızdır. Yani gelen fiyata biz o aracı geliş gününde satabiliyoruz diyoruz. Eğer satamazsak biz satın alırız diyoruz. Üçüncüsü ise perakende fiyatı. Yani, son kullanıcı fiyatı veriyoruz.

Bir yetkili satıcı ikinci elcisi takasa gelen aracı ekspertiz yapıp bizim sistemden girdiği zaman o aracın takas fiyatı Manheim'in aldığımız fiyatımızın ve de son kullanıcı fiyatlarımızı görebiliyor. Bu işlem toplamda 15 saniye içerisinde gerçekleşmektedir. Sistemimiz 2000 ile 2016 model yılı aralığında fiyatlandırma yapabilmektedir. Fiyatladığı aracı isterse Manheim'e satabiliyor, ister ise onlineye koyabiliyor. Manheim takas sisteminden girdiği zaman kendi ekspertiz değeri ile aracın marka ve modeli girdiği zaman aracını bir günlüğüne yedi yirmi dört ihaleye dahil edebiliyor. Takas alacağı araçları ise takas.com dan girerek veya telefonlarına Manheim takas uygulamasını in-

direrek kullanabiliyor. Ocak ayından bu güne 370 yetkili satıcıda takası kullanarak 104 bin 361 farklı araç sorgulanmış ve 3813 araç Manheim de satılmış.

Ana ekranımız; Satın alma fiyatımız, garantili açık arttırma fiyatımız ve tahmini perakende fiyatımız. Satın alma fiyatımız en üstte olan, garantili açık arttırma fiyatımız örnek, 55 bin TL'ye gelmiş. Burada gönder dediği zaman 55 bin TL'den biz bu aracı açık arttırmaya çıkartıyoruz. Yetkili satıcıya diyoruz ki, bu aracın fiyatı 55 bin TL. Ben bunu garanti ediyorum. Garanti ettiğimiz bu rakam ile birlikte biz bu aracı eğer yedi iş günü içerisinde satamazsak biz bu aracı sizden satın alıyoruz diyoruz. Alt kısımdaki de, son kullanıcı tüketici rakamımız.



plazada hizmet alan bir tüketicinin de yine aynı yerde sigorta hizmeti de alabiliyor olması kadar doğal bir durum olamaz.

Sigortacılık Genel Müdürlüğü tarafından istenen; tüketici plazaya gelecek ve arzu ettiği şekilde mükemmel bir hizmet sunularak aracını alacak veya servis hizmeti alacak ama sigorta poliçesi almak isteyince biz ona diyeceğiz ki, poliçenizi buradan alamazsınız sigorta yaptırmak istiyorsanız plazadan çıkıp diğer girişten sigorta satış ofisine gideceksiniz. Orada sigorta işlemlerinizi yaptırcaksınız ve poliçenizi yaptırdıktan sonra oradan çıkıp yine plazanın kapısından içeri gireceksiniz ve aracınızın işlemlerime burada devam edebilirsiniz". dedi.

Z. Alp Gülan, "Yetkili satıcıların yaşadığı sorunlarda öncelikle kendimizde sorumluluğu aramamız gerekiyor. Odalar Borsalar Birliği'nde, İstanbul Ticaret Odası'nda sigorta departmanlarında bir tane yetkili satıcı arkadaşımız yok. Ve onlarda bizler bu işi yapmayalım diye istediklerini yapmaya çalışıyorlar. Öyle bir sektörüz ki, sigortacılar sigorta yapmasın diyor, galericiler ikinci el işi yapmasınlar diyor. Bizim sonumuzun ne olacağı kendi işimize nasıl sahip çıkacağımızdan geçmektedir. Önümüzdeki sene ticaret odası seçimleri var. Tüm gittiğimiz yerde şunu söylüyoruz, lütfen ticaret odalarında sadece otomobil meslek komitelerine değil mutlaka sigorta meslek komitelerine eleman sokmamız gerekiyor. Bizim aleyhimize sadece bizim sigorta işi yapmamamız adına çıkartılmış bu tip uygulamalardan arınmamız gerekiyor" diye konuştu. <<<

edilmesi gibi bizim sektörümüzü kurumsallaştıracak çeşitli çalışmalar var."

Yetkili satıcıların sigorta işi yaparken yaşadıkları sıkıntıları dile getiren OYDER Başkanı "Şu anda mükemmel bir hizmet kalitesi sunan herhangi bir plazanın içinde başka işlerden arındırılmış, tamamen ayrı bir sigorta satış ofisinin olması ve



Şirket içi Suistimler ve İç Denetim Paneli

TEİD Genel Sekreteri Tayfun Zaman:

"Cironuzun yüzde beş'i ni de şirket içi suistimallerden dolayı kaybediyorsunuz"

Bir kişinin sahip olduğu yetkiyi şirketi aleyhine veyahut toplum aleyhine kötüye kullanması bizim için suistimeldir. Dünyamızın hiçbir yerinde yolsuzluk ekonomisi diye bir kavram olmasaydı, bugün şirketler cirolarının yüzde yirmi ikisini kaybetmezdi. KPMG ve benzer araştırma kuruluşlarının yaptığı araştırmalara göre bugünün dünya ortalamasında verim kaybı yüzde 5'ler civarındadır. Yani cironuzun yüzde beşini şirket içi suistimallerden dolayı kaybediyorsunuz. Şirketlerin yolsuzluk ve suistimallerden kaynaklanan kaybı da bu şekilde yüzde 30'lara dayanmaktadır.

Şirketinizin verimini yüzde otuz artırıyor olsaydınız kimbilir neler yapabilirdiniz. Dünyada yüzde otuz verimi bir kenara bırakarak, önündeki küçük pastayı daha da büyümeye çalışacak CEO'lar artık yok.

Normal şirketlerin CEO'ları şirket içi önlemlerle, operasyonel önlemlerle, ticari önlemlerle artık yetirilecek verimlilik sınırına yaklaştığını dolayısıyla dışarıdaki bir takım etkenlerle savaşarak verimliliği arttırmak gerektiğinin farkındalar. Küresel bir şirket yüzde otuz verim kaybını hiç bir şartta kabul etmeyeceğine göre, onu temsil eden hiçbir kurumda başka bir kimlikle çalışmasına müsaade etmiyor diyebiliriz.

Etik değerler ölçülebilir bir rekabet avantajı sağlayabilir mi?

Etik dediğimiz zaman şirketlerimizin sorumluluklarını hatırlıyorlar. Mesela yolsuzluğa karışmayarak kamu menfaatini korumak mutlaka bir şirketin sorumluluğuyla şirket içi su istimallere ve şirket kaynaklarının kötüye kullanılmasına müsaade etmemektir. Dolayısıyla kendi etkinliklerini, kendi varlıklarını korumak

TEİD GENEL SEKRETERİ TAYFUN ZAMAN: "Her şirket, hatta her profesyonel, etik kurallara uymak kadar karşı tarafın da aynı kurallara uymasından kazanır. Dolayısı ile, etik kodlar sadece uygulandığı şirketi değil o şirketin paydaşları ve paydaşı olduğu üst yapılar için bir güven noktasıdır. Şirket itibarı, sektör itibarı ve ülke itibarı, günümüz dünyasında, birbirine sıkı bağlarla bağlı ve birbirinden doğrudan etkilenen kavramlar. İtibarlı bir ülke olmak, bir çok sosyal faktörün yanında etik, adil, şeffaf ve hesap verebilir iş yapma kültürüne sahip olmakla mümkün. Global şirketlerin güvenle yatırım ve ortaklık yapabilecekleri, uluslararası piyasalarda saygın bir iş ortamı ancak etik risklerin etkin yönetildiği bir ülke için mümkün olabiliyor.



İş etiği bir şirketin tüm fonksiyonlarında olduğu gibi verilere dayalı bilimsel yöntemlerle idare edilmesi gereken, raporlanan, sürekli bir gelişim içinde olan, şirketin yazılı kültürünün temel taşı haline gelmiş bir iş idaresi sistemidir.

ve geliştirmekte onların hakkı. Veya rakiplerinden piyasaya gösterdikleri özeni göstermelerini talep etmek dolayısıyla sadece kanunu tarif ettiği yerde değil etiğin talep ettiği yerde de rekabet şartlarının korunmasını talep etmek her şirketin hakkı.

Her şirket kâr etmek istediği zaman rakibi eğer bir takım bedelleri gözden kaçırarak rekabet etmeye başladıysa namusu ile çalışan şirketin alanına girmeye çalışıyor demektir. Şirketlere baktığımızda iş etiğinin yabancı ortakla çalışmak, yurt içinde veya yurt dışında finansal kaynaklara etkin ucuz ve daha kolay ulaşmak, yabancıyla ortaklığı daha kolay temsil etmek ve giderlerini daha iyi kontrol etmek, rakipleri ile olan ilişkisini daha iyi düzenlemek gibi alanlarda mutlaka rekabet avantajı sağladığını görüyoruz. İş ortaklarımız iş verenlerimiz ve temsil ettiğimiz firmalar eğer Amerika, İngiltere gibi bugünün dünyasında Fransa ve Almaya gibi yurt dışında yolsuzlukla mücadele hukuku gelişmiş olan ülkelerden gelen ortaklarla onların kendi ülkelerindeki hukuki riskleri doğru yönetmeleri için buradaki ortaklarının da aynı risk bilincini ile davranması lazım.

İşletmelerde etik değerlerin hayata geçmesi için neler yapılabilir?

Etik kavramı dediğimiz zaman karşılıklı ilişkiden söz ediyoruz demektir. Bir işyerinde alacağınız kararın etiğe uygun olup olmadığını anlamak için size bir örnek verebilirim.

Siz bir işveren olarak işyerinizin güvenliği, çalışan personelin çalışma saatlerine olan sadakati, çalışma saati arasında neler yaptığını çalışanlarınıza sorduğunuz zaman bu benim özel hayatım ile ilgili bir tehdit diyebilir. Ama işverene sorduğumuz zaman, bu işverenin güvenliği ile ilgili bir konudur. İşverenlerin çalışanlarıyla olan ilişkisini de doğru

tanımlamak üzere güvenlik önlemi alınması işverenin hakkıdır.

Siz işveren olarak güvenlik gereği şirketinize koyduğunuz kameraları neden yerleştirdiğinizi, ne şartlarda çalıştırdığınızı sözleşme haline getirmeniz gereklidir. Kamerada gördüğünüz hangi görüntünün, sizin için ne ifade ettiğini, hangisi gözünüzü kapatacağınızı, dışarıdan bir kişinin bu kayıtlara ulaşip ulaşmayacağını, kayıtların hangi şartlarda saklanacağını ve çalışanlarınızın maneviyat hakkına sahip çıkacağını ortaya koyacağınız bir sözleşme yazmanız önemlidir. Siz haklarınızı korurken, sorumluluklarınızın da farkında olan bir işletme olduğunuzu güvence altına alırsınız. Bu durum etik bir hal almaya doğru gider.

Şirketlerde, şirketler arasında, sektör paydaşları, çalışan ve işveren arasında etik değerlerin kurgulanması için ilk önce adil bir dengeyin kurgulanması gereklidir. Sonraki adım ise bu adil anlayışın iş etiğine yansıtılmasıdır.

TEİD Üyesi Fikret Sebilcioğlu:

"En kıymetli bilgileriniz dışarıya sızdırılıyor olabilir"

Suistimalcilerin profiline baktığımızda yüzde sekseninin erkek, yüzde yirmisinin ise kadın olduğunu görürüz. En çarpıcı konularından biri ise suistimalci yapan kişilerin yaşlarıdır. Suistimalcinin ortalama yaşı 36 ila 55 yaş arasındadır.

Suistimalcinin yaklaşık yüzde 38-40'ı altı yılın üzerinde yönetici kadrosu içinde çalışanlardır. Yüzde yetmiş ise üst düzey yöneticidir. Suistimalci, suistimalleri yaparken, başka birileriyle şirketin içinde veya şirketin dışında üçüncü partilerle bir iş birliğine giriyor. Peki bu suistimalleri neden yapıyorlar? Pek çok neden var. En önemli olanı, kişisel maddi kazanç ve hırs. Daha sonra ikramiye daha fazla kazanmak için veya şirket ortamı şirket kültürünün bu duruma müsait olmasıdır. En çarpıcı noktalardan biri ise daha fazla para kazanmak ve hırsıdır.

Suistimalleri incelemek için Türkiye'yi içine alan bölgeleri toparlayarak bir çalışma yaptım. Bu araştırma sonucunda en fazla karşılaşılan suistimal tipinin yolsuzluk olduğu ortaya çıktı.

TEİD ÜYESİ FİKRET SEBİLCİOĞLU: "Sadece şirketinize odaklanmayın, iş ortaklarınızı ve sizin adınıza iş yapan üçüncü tarafları yakın gözetim altında tutun, üçüncü taraflarla çalışmaya başlamadan önce risk temelli bir durum değerlendirmesi yapın ve sözleşmelerinizden "denetim yapma hakkı" maddesini eksik etmeyin. Şirketinizde suistimal farkındalığını artırın, etik kültürünüzü oluşturun, çalışanların suistimal riskini farkedebilecekleri ve nasıl aksiyon alacaklarını bildikleri bir ortam yaratın, çalışanları etik hattı gibi raporlama mekanizmaları kullanmak için cesaretlendirin."



İtibar kurumsal risk yönetimi sistematığının önemli unsurlarından biri haline gelmiş, ölçülebilir, şirket değerini doğrudan etkileyen bir kavram. İtibarı beklentiler şekillendiriyor. İletişim araçlarındaki gelişme, sosyal bilincin özellikle etkin kaynak kullanımı yönünde güçlenmesi, sadece müşterilerinizin değil çalışanlarınızın da şirketinizden beklentilerini değiştiriyor.

Suistimallerin üç çeşidi var. Bunun bir tanesine yolsuzluk diyoruz. Bunun içerisinde rüşvet de var. Fakat rüşvet dediğimizde aklınıza sadece kamu gelmesin. Özel sektörde de uygulanan çok değişik rüşvet örneği var. Ayrıca çıkar çatışması dediğimiz bir konu daha var. Zorlamayla yapılan işlemler var. Ve kanunu olmayan bağış denilen yöntemler var. Buna biz yolsuzluk adı altındaki suistimaller diyoruz. Bir diğeri şirket varlıklarının kötüye kullanılması. Bir diğeri de şirketin mali tablolarının hileli bir şekilde sunulması. Biz bu üç farklı suistimalden bahsediyoruz. Bizim bölgede en çok karşılaşılan su istimal yolsuzluk. Bu yolsuzluğunda önemli bir kesimi özel şirketlerde karşılaştığımız yolsuzluk. Bir diğeri nakli olmayan su istimaller. Buna örnek olarak en güncel bilgilerden bir tanesi 'şirket bilgi' niz olabilir. En kıymetli bilginiz dışarıya sızdırılıyor olabilir. Son zamanların en güncel konusu bu. Bir diğeri ise fatura suistimali. Son olarak, masrafların olduğundan fazla gösterilmesi. Veya olmayan masrafların şirkete yansıtılması gibi.

Otokoç Otomotiv Kurumsal Risk Yönetimi Müdürü Gürol Memiş:

"Suistimalci asla pişmanlık duymuyor"

Otomotiv sektörüne baktığımızda tek tip su istimalci profili ile karşılaşmıyoruz. Burada ortak özellikleri olarak söyleyebileceğim tek şey yöneticilerin ve etrafındaki çalışan arkadaşların güvenini kazanmış kişilerden bahsedebiliriz. Bu kişiler sistemleri çok iyi kullanabilen kişilerdir. Ve sistemdeki açık ve zayıf noktaları çok iyi bilen kişilerdir. Bir diğeri ise hakkım olanı aldım diyen profiller mevcut. Ve bu kişiler asla pişmanlık duymuyorlar. Bunlar bireysel olanlar. Birde grup psikolojisi ile hareket edenler var. Grup psikolojisi ile hareket edenlerin içerisinde bir lider var.

Sürecin içerisinde çalışma arkadaşlarının o noktaya getirdiği kişiler diyebiliriz. Bu doğal lider etrafındaki topladığı arkadaşları ile bir su istimali organize bir şekilde yapabiliyor. Ve kötü niyetli oldukları için bu grup ne kadar genişlerse şirket için okadar büyük bir zarardır. Çünkü iyiyi içlerinde barındırmıyorlar. Kurumuna bağlı arkadaşları o grubun içerisinde barındırmadıkları için şirketler gelişmiş elemanlarını kaybedebiliyorlar.

Bizim karşılaştığımız çok fazla vaka var. Daha çok grup halinde hareket eden grup vakalar karşımıza çıkıyor.

Benim çalışmış olduğum firmada ikinci el sürecinde sigorta finansman sürecinde nakit almak yasak. Bunu şuna bağlayabilirim. Vergi usul kanununda biliyorsunuz yedi bin TL üzerinde fatura kesiyorsanız bunun bir kuruşunu dahi banka aracılığıyla tahsil etmeniz gerekiyor. Ortalama 80 milyarlık bir fatura kesiyorsam bunun tamamını banka kanalıyla tahsil etmem gerekiyor.

Satışlarda karşılaşılan suistimler

Burada da çok fazla örnek karşımıza çıkıyor. Çok fazla risk var. Herkesin bildiği üzere biz ek satışlardan çok büyük komisyon gelirleri elde ediyoruz. Kar merkezi olarak ayrı değerlendirilebilir. Bugün ek satış dediğimiz zaman kasgo trafik, finansman banka kredileri. Bunların hepsini anlaşmalı kurumlar ile yapıyoruz. Yapmış olduğumuz sözleşme gereği her satıştan komisyon elde ediyoruz. Satış danışmanı ne yapıyor? Araç satmak istiyor, rekabete farklı fiyatlar ile geliyor müşteriden. 100-200TL için bile başka



bir yere gidebiliyor müşteri. Müşteri ile dirençle karşılaştığında da ilk vazgeçtiği şirketin komisyonu oluyor. Ne yapıyor? Dışarıda anlaştığı veya dışarıda iş birliği içerisinde olduğu diğer kurumlara hemen müşteriyi yönlendirebiliyor. Bu çok fazla yaşadığımız örneklerden bir tanesidir. Fiyat pazarlığında bir müşteriyi eğer 100-200TL için kaybetmek istemiyorsa dışarıya yönlendirebiliyor. Burada önemli olan şu, anlaşmalı olduğumuz kurumlar ile adetlerimizi çok iyi kontrol etmemiz gerekmektedir. Müşteri neden bizi tercih etmiyor, müşteriye neden bu hizmeti satamadığımızı sorgulamamız gerekiyor.

Arkeon Danışmanlık kurucusu Ayhan Dayoğlu:

Servis hizmetlerinde yaşanan suistimler

2 Ocak soğuk bir kış günüyüdü. Yıl başında sayım yapmışız sonuçları çok ciddi olarak bekliyoruz. Ayın ikisi olduğunda sayım listesi önümüze geldiğinde şunu gördük. Bir kalem malzemenen sekizyüz tane eksik var. Silindir kapak contası. Çok ciddi olarak karşılandı o dönemde. Garantiden silindir kapak contası değişiyor ve bir takım arızalar meydana geliyor. Her ne olursa o sekizyüz adet conta yok ve nerede olduğu belli değil. Kimin aldığı belli değil, nasıl çıktığı belli değil.

Suistimallerin en önemli örneklerinden bir tanesi aslında yedek parçada başlıyor. Bunu araştırdığımız zaman iyi niyetle yaklaşarak kaybolmamıştır, yanlış giriş vardır veya çıkışta birisi bir hata yapmıştır gibi iyi niyetle yaklaşıyoruz. Ama geldiğimiz nokta, zaman zaman İstanbul dışındaki daha çok yoğun olarak çalışan şehirlerden bir tanesinde, ben o



zaman distribütördeyim sık sık İstanbula geliyor, arkadaşlarımıza sık sık hediyeler getiriyor, onlarla sık sık yemeklere çıkılıyor, akşamları güzel sofralar kuruluyor. Günün sonuna baktığımızda orada neredeyse adetsel olarak en fazla işlemin yapıldığı gözüküyor ama malzeme rafının olmadığı da tespit ediliyor. Dolayısıyla bir şekilde bu malzemelerin o tarafa doğru gittiği ve bunu da içerideki arkadaşların bir organizasyon kurarak yaptıklarını tespit ediyoruz.

Yıllar önce karşılaştığımız ve benimde otomotivde ilk defa su istimal nedir diye baktığımızda gördüğüm olaylardan bir tanesidir. İşin kendi boyutu içerisinde yada garanti operasyonları, takas araç alım satımı gibi konular özellikle bizi çok ciddi olarak düşündürülen hadiseler haline geliyor. Ben su istimali bir kaç şekilde tanımlıyorum. Aktif su istimal ve pasif su istimal. Aktif su istimal bilerek, isteyerek yapılan su istimal. Pasif su istimal de bilerek ve isteyerek olmadan ama bir şekilde kraldan çok kralcılık yaparak karşılaştığımız su istimal örnekleri oluyor. Yine bir başka konu organize veya organize etmeden yapılan su istimaller var. Organize edilen su istimaller birden fazla kişinin içerisinde bulunduğu organizasyonlar.

Bunlar büyük organizasyonlar. Birde daha küçük münferit fakat yine paraya dayalı işlemlerin yapıldığı organizasyonlar. Beş seneye yakın bir sigarto firmasında çalıştım. Bu sefer bir yaz günü, bir telefon sürekli olarak çalıyor. Toplantıda olduğum için ben bakamıyorum. Bir biçimiyle telefonu açtık ve ofisi bastılar, burada birileri var camı çerçeveyi indiriyor dediler. Dışarıdan gelmiş birileri böyle bir şey yapıyor. Dosyasını reddettiğimiz bir tamirci gelmiş ve bu parayı



Ayhan Dayoğlu, "Yedek parçayı depodan çıkarmak isteyen birisi bunun çeşitli yöntemlerini buluyor. Yine karşılaştığım bir örnek; garanti süresindeki araçlara arıza olmadığı halde araç arızalıymış gibi gösterilerek parça çıkışı yapmak ve bu parçasında dışarıya çıkarılarak satışının yapılması. Bu çok uygulanan bir yöntem oluyor."

vermezseniz burayı alt üst ederim diyor. Konuya baktık, bir özel servis dört tane çekicisi var, polis telsizi dinliyor ve bir kazanın olduğu mekanı tespit ediyor. Oraya gidiyor ve beni sigorta şirketiniz gönderdi diyerek aracı alıyor. Aracı tamirhanesine çektiği zaman önce aracın fotoğraflarını çekiyor ve daha sonra aracı bir başka araçlarla yaklaştırıp kurgular yapıyor. Onlarla ilgili fotoğraflar çekiyor ve bunlarla ilgili dosya oluşturuyor. Ekspert gönderiyorsunuz, tamirhanenin etrafında köpekler var içeriye giremiyorsunuz. Bu su istimal midir? Bu biraz eşkiyalığa giriyor ama ben bu parayı sizden almazsam camı çerçeveyi indiririm diyor.

Yedek parça ile ilgili örnek çok aslında. Yedek parçayı depodan çıkarmak isteyen birisi bunun çeşitli yöntemlerini buluyor. Yine karşılaştığım bir örnek; garanti süresindeki araçlara arıza olmadığı halde araç arızalıymış gibi gösterilerek parça çıkışı yapmak ve bu parçasında dışarıya çıkarılarak satışının yapılması. Bu çok uygulanan bir yöntem oluyor. Distribütör tarafında yine yetkili servislerde yetki verilen kişiler tarafından yapılan işlemlerden bir tanesi dışarıdan yan sanayi parça alınıp fakat yedek parça deposundan orjinal parçasının çıkarılması ve bu parçanın dışarıda bir başka ucuz fiyatla satılırken yerine ülkemizde olmayan orjinal bir parça verilmesi.

Burada şunu söylemek istiyorum, burada servis yöneticileri, yatırımcılar var. Biraz önce beş milyon metre kare dedik, yetmiş bin kişi dedik, on milyar yatırım dedik. Bu büyük yatırımların içerisinde buna benzer su istimallerin yapılmasını insan beklemiyor. Ancak, belli noktalarda kendinde hak gören insanlar bunları yapmaya başlıyor ve aslında bir kere de alıştıktan sonra da bunlar normal şeylermiş gibi yapmaya başlıyor. <<<

