

30. Diyalog Toplantısı İzmir'de gerçekleştirildi



OYDER, otomotiv sektöründe son gelişmelerin değerlendirildiği “Diyalog” bölge toplantılarının 30’uncusunu İzmir’de gerçekleştirdi. Otomotiv Yetkili Satıcıları Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Z. Alp Gülan İzmir’de düzenlediği basın toplantısında, 2016 yılının çok çeşitli ekonomik ve siyasi gelişmelere rağmen 93 yıllık Cumhuriyet tarihinde en başarılı yıllarından biri olduğunu kaydederek “Ancak 2017 yılı zor bir yıl olacak. Bu zorluklara karşı sektördeki üreticiler, distribütörler ve yetkili satıcıların bir araya gelerek çözüm

OYDER Yönetim Kurulu Başkanı Alp Gülan, sektörde 2017'nin zor geçeceğini belirterek, yeni yılda pazarın adetsel olarak yüzde 5-10 arasında daralabileceğini söyledi. Gülan, OYDER'in İzmir'de düzenlenen 30'uncu bölge toplantısında, otomotiv politikalarının vergi düzenlemeleri açısından sürekli değişkenlik gösterdiğini belirtti.

Otomotiv Yetkili Satıcıları Derneği'nin (OYDER), organize ettiği Diyalog Bölge Toplantıları'nın 30'uncusu İzmir Hilton Otel'de gerçekleşti. Sektör temsilcilerinin bir araya geldiği toplantıda konuşan Otomotiv Yetkili Satıcıları Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Z. Alp Gülan, otomotiv sektörü olarak krizlere rağmen 2016'yı başarılı bir şekilde geride bıraktıklarını belirterek, yükselme eğilimindeki kurlar ile birlikte gelen ÖTV artışının 2017'de sektörde yüzde 10 daralmaya neden olmasını beklediklerini söyledi.

üretmeleri gerekiyor. Biz de bu konuyla ilgili çözüm üretmek için hazırız” şeklinde konuştu.

İzmir’de “Suistimaller ve İç Denetim” konu başlığı altında düzenledikleri toplantıda şirket içi suistimale kalkışan kişi tipleri, yaptıkları suistimal türleri ve bu suistimalleri tespit etme yöntemlerinin detaylı bir bakış açısıyla inceleneceğini kaydeden Gülan “Otomotiv sektörü, sanayisi ile, teknolojinin ülkeye transferi, istihdamı, dünya ile hem ticari hem bilimsel entegrasyonu, yan sanayisinin gelişimi ve ihracatıyla birçok noktada ülkemizin temel güçleri arasında en önemlisi durumundadır. Türkiye için belirlenen ve dünyada ilk 10 ekonominin içinde olmak için otomotiv sektöründe bir dizi önleme ihtiyaç vardır. Otomotiv politikaları özellikle vergi düzenlemeleri açısından sürekli değişkenlik göstermekte, devleti yönetenler ve bürokratlar hem sektörü hem de sektörün dünyadaki gelişimini yakından takip etmeleri bu açıdan çok önemlidir” dedi.

2016 YILI BAŞARILI OLDU

Türkiye otomotiv pazarının 2016 yılını, binek ve hafif ticari olmak üzere 2015 yılının rekoruna yakın seviyelerde olduğunu dile getiren Gülan şunları söyledi; “Türkiye otomotiv pazarında



ODD tarafından açıklanan rakamlara göre, 2016 yılı Ocak-Aralık döneminde otomobil ve hafif ticari araç pazarında toplam 983 bin 720 adetlik satış gerçekleşmiştir. Ağır vasıta rakamları daha açıklanmadı ama geçen yıla yakın bir seviyede olacağını görüyoruz. 2016 yılındaki çeşitli siyasi ve ekonomik gelişmeler ile kurlardaki dalgalanmalara rağmen adetsel olarak yine de başarılı sayılabilecek bir dönemi geride bıraktık. 2015 yılında ağır vasıta dahil 1.011.000 adet satış yaptığımız iç pazarımız 2016 yılında da yakın seviyelerde kapandı.

Otomotiv sektörü dünyanın olduğu kadar ülkemizin de en önemli sektörlerinin başında gelmektedir. Ülkemizde, dünyada üretilen araçların %1,5'ini en yüksek kalite ile üretmeyi başaran, 2016 yılında muhtemelen 1.450.000 adet toplam üretim gerçekleştiren ve 1.1 milyon adet ihracat ile 23 milyar USD'nin üstünde gelir elde eden çok başarılı bir sektör haline gelmiş durumdayız. Sektörün ana üreticisinden yan sanayicisine, distribütöründen bayi sistemine kadar toplam 400 bin kişiye istihdam sağlayarak ayrıca önemli bir işlevi de bulunmaktadır.”



TÜRKİYE'NİN 2023 HEDEFLERİNDE OTOMOTİV ÇOK ÖNEMLİ

Türkiye'de otomotiv %18 oran ile tek başına ihracatı karşıladığını ve Türkiye'nin 2023 hedeflerinde otomotiv sektörünün çok önemli olduğunu ifade eden Z. Alp Gülan, “Ege Bölgesi de milyar doların üzerinde sektörel ihracat başarısını gösteren bölgelerimiz arasındadır. İhracatın yanı sıra satış olarak da Türkiye'de büyük öneme sahiptir” dedi.

Gülan, “Otomotiv sektöründe her şeyi çok takdir etmek lazım. Sanayiciler teşviklerden çok memnun. Stabil bir hava yakalamak lazım. 2018 yılında 100 milyon araç üretilecek. Çin bunun 30 milyonunu üretecek. Tabii Türkiye de yatırım çeken bir ülke ve stabil bir hava yakalamış durumda. Üretimimiz yaklaşık 1,5 milyon ile geçen yılın da üzerinde bir rakama ulaştı. Yatırımcılar için Türkiye güvenli bir liman. Ancak iç pazarı da çok fazla dalgalandırmadan hareket etmek lazım” diye konuştu.

“2017'DE SEKTÖR YAVAŞLAR”

Bir süredir yükselme eğilimindeki kurlar ile birlikte gelen ÖTV artışının 2017 yılında sektörü

yavaşlatacağını düşündüklerini de sözlerine ekleyen Otomotiv Yetkili Satıcıları Derneği Yönetim Kurulu Başkanı Z. Alp Gülan "Herkes gibi bizler de 2017 bütçelerimizi yeniden yapmak durumunda kaldık çünkü böyle bir kur artışı ve hiç hesapta olmayan ÖTV artışı beklentilerin de aşağı yönlü revize edilmesine sebebiyet verdi. Bu aşamada bugünkü durduğumuz yerden bakarak pazarda adetsel olarak 2017 yılında %5-10 arasında bir daralma olabileceğini düşünüyoruz. Satın alma güven endekslisi. Bu satın almalarda siyasi, ekonomik bir çok etken var. Ancak bu tahmin kesinlikle karamsar bir tablo olarak algılanmamalı. Pazar tahminimizi yaparken, siyasi ve ekonomik pek çok etkeni göz önünde bulunduruyoruz. Tüm gelişmeleri göz önünde bulundurarak 2017 yılı pazar değerlendirmemizi oluşturduk, tabi yılın ilk çeyreği geçtikten sonra tablo daha da netleşecektir. Kurlar ve Türkiye'nin dinamikleri o kadar hızlı hareket ediyor ki bütçeler ve adetsel tahminler 2017 yılının her ayında yeniden gözden geçirilmek durumunda olacaktır" şeklinde konuştu.

"HURDA TEŞVİĞİ ŞART"

Son yapılan ÖTV artışı öncesi kamu yöneticileri ile yaptıkları görüşmelerde bu gibi artışların



sektörümüze olumsuz etkisini tüm açıklığı ile anlattıklarını söyleyen Gülan şöyle konuştu;

"Bu düşünce ile; karayollarımızdaki riskleri bertaraf edebilmek amacıyla "Ekonomik Ömrünü Tamamlamış Araçlar" konusunda acilen bir çalışma yapılması gerektiğini ifade ettik. Gelecek haftalarda Ulaştırma Bakanlığı yetkilileri ile bu konuda görüşmelere başlıyoruz. Bu konuda umutluyuz. 2017 yılının ilk çeyreğindeki daralma ÖTV gelirlerini de etkiler. Dolayısıyla hurda teşviği sektörde toparlayıcı etki olacaktır. Ülkemizde 21.8 milyon adet motorlu kara taşıtı bulunmaktadır ve bunlardan 11.1 milyonu otomobildir. Beklentimiz yollarımızda 3.5 milyon 16 yaş üstü araç olduğunu düşünerek AB ülkelerinde olduğu gibi sürekli bir Hurda Teşviği'nin ülkemizde de uygulanması olacaktır. Bu yönde tüm sektör dernekleri olarak ilgili kurumlarla görüşlerimizi sıklıkla paylaşıyoruz. Eski teknolojili, yüksek yakıt tüketen, çevreye daha zararlı, önemli hayati ve yaralanmalı kazalara sebebiyet veren araçların karayollarımızdan kaldırılması gerekliliği açıkça görülüyor. Hızlı çıkarılabilecek bir ekonomik ömrünü tamamlamış araçlar ile ilgili bir yasa ile pazardaki daralmayı en aza indirmekte mümkün olabilecektir."



ZAFER TERZİOĞLU

Borusan Manheim Genel Müdürü





YETKİLİ SATICILAR İKİNCİ EL TİCARETİNE DAHA FAZLA ODAKLANMALI

ZAFER TERZİOĞLU

Borusan Manheim Genel Müdürü

Borusan Manheim Genel Müdürü Zafer Terzioğlu, ikinci el ticaretine ilişkin sayısal veriler üzerinden değerlendirme yaparak başladığı konuşmasında, bir milyon adet sıfır aracın satıldığı ülkemizde 14,5 milyona yakın hafif ticari ve binek araç parkının olduğu bilgisini verdi. Zafer Terzioğlu, yılda 5,7 milyon adet kullanılmış araç ticareti yapıldığını söyleyerek, "Çift satışlar da dahil olmak üzere, noter hareketleri incelendiğinde 5,7 milyon adet aracın el değiştirdiği ülkemizde, 1,5 milyon civarında tüketiciden tüketiciye satış yapılıyor" dedi.

Zafer Terzioğlu, İPSOS araştırma şirketiyle yaptıkları pazar araştırmasından söz ederek, "Araştırma sonuçları, e-ticaret siteleri üzerinden gerçekleşen satışların ağırlığını gösteriyor.

TÜKETİCİDEN TÜKETİCIYE BU KADAR SATIŞIN YAPILDIĞI BAŞKA BİR ÜLKE YOK

Tüketiciden tüketiciye bu kadar çok satışın olduğu bir ülke yok. Hala da tüketiciden tüketiciye satışlarda güven konusu henüz bir sıkıntı olarak algılanmıyor. Tüketici, bir başka tüketiciden kullanılmış araç satın aldığı anda; ucuz ve sorunsuz bir satın alma yaptığını düşünüyor. Bu açıdan e-ticaret sitelerinden yapılan satışların daha fazla olduğunu görüyoruz. Kullanılmış araç ticaretinde





yaklaşık 2 milyon adet profesyonel firmalar tarafından son kullanıcıya satılıyor. Bunun 1,8 milyon adedi, Türkiye'ye yayılmış 20 bin galerici tarafından gerçekleştiriliyor. Yetkili satıcılar ise 200 bin adet satış yapıyor. Elbette bu rakam çok düşük bir seviyeye işaret etmektedir.

TÜRKİYE'DE TAKAS ORANI YÜZDE 10 İLE YÜZDE 30 ARASINDA BİR DEĞİŞİM GÖSTERİYOR

Yurt dışında ise yetkili satıcıların oranı tüketiciye yapılan satışların yarısı kadardır. Dolayısıyla burada büyüyecek bir alan var. Yetkili satıcılarımızın ikinci el ticaretini daha iyi yapmaları, bu işe yeterli ölçüde sermaye ayırmaları gerekiyor.

Ülkemizde takas oranı yüzde 10-30 civarındadır. Satılan 100 adet sıfır araca karşılık 10 ila 30 arasında takas gerçekleşiyor. Gelişmiş ülkelerde, bu yüzde 70'le ulaşılmış durumdadır. Bunun nedenlerine baktığımızda iki önemli nokta görüyoruz. Ya ihale gibi sistemler kurulmuş ya da bir fiyatlandırma modeli var. Bu yüzden alıcı ve satıcı, satışın gerçekleşeceği rakamlara hakim olabiliyor. Günümüzde hala galericilere sorularak bir fiyatlandırma yapılıyor. İhale yöntemleri ve şeffaf satış ortamları geliştikçe suistimallerin de azalacağını düşünüyorum. İkinci el araç ticareti yapanlar risk almak istemiyor. Düşük bir fiyat belirlemesi yaptırarak hemen bir esnafa satıp kazançlı olmak istiyorlar. Bu yetkili satıcıların alamadığı bir oran olarak karşımızda duruyor. Yani yaklaşık yüzde 20-30'lara çıkabileceğiniz bir yerde sizi yüzde on civarında tutuyor. Bu bilmemezlikten de olur, ama ağırlıklı olarak ben bunu bir suistimal olarak değerlendiriyorum.

Bu rakam yüzde otuzlara çıktığında ise perakende satışı artıyor. Çünkü iyi fiyat veriyor demek anlamına geliyor. Dolayısıyla burada kendinizi sorgulamanızda fayda görüyorum. Tabi bu bahsettiklerim kesin bilgi değildir. Size sadece gözlemlerimi aktarıyorum" dedi.

Zafer Terzioğlu, Gebze'deki tesislerinde ikinci el araçların ihalelerini gerçekleştirdiklerini dile



Zafer Terzioğlu, "Gebze tesislerimizde haftada yaklaşık 400-500 adet civarında bir satış gerçekleştiriyoruz. Borusan Manheim'e ayda binden fazla aracın girişi yapılmaktadır. Biz, ağırlıklı olarak fiziki ihaleler yoluyla satış gerçekleştirmekteyiz. Yetkili satıcıların online olarak her an araç girişi yapabileceği, 7/24 saat hizmet veren bir platformumuz bulunmaktadır."



getirerek, "Gebze tesislerimizde haftada yaklaşık 400-500 adet civarında bir satış gerçekleştiriyoruz. Borusan Manheim'e ayda binden fazla aracın girişi yapılmaktadır. Biz, ağırlıklı olarak fiziki ihaleler yoluyla satış gerçekleştirmekteyiz. Yetkili satıcıların online olarak her an araç girişi yapabileceği, 7/24 saat hizmet veren bir platformumuz bulunmaktadır. Bu fiyatlamalar üzerinden aracın gerçek değerini görerek, referans fiyat fotoğraflarını yükleyip, iki dakikada aracı internet üzerinden satışa

OYDER'DEN HABERLER

açabiliyorsunuz. Böylece şeffaf bir şekilde fiyat analizlerini görebilme şansını elde ediyorsunuz" diye konuştu.

Zafer Terzioğlu, şu anda Renault Mais ile çalıştıkları bilgisini vererek, "Marka bünyesinde kendi ekiplerimiz var. Üç aydır pilot uygulama yaparak, takas oranının giderek arttığını görüyoruz. Müşterinin aracını ihaleye çıkartarak daha yüksek fiyat teklifi alarak onu sunabiliyoruz. Ayrıca sistemde galericiye fiyat sorulmadığı için daha yüksek bir rakam sunabilme imkanına sahip olduk. Elbette. bu sizlerin kullanımına da açabileceğimiz bir opsiyon. İkinci el operasyonunuzdaki personeli eğiterek, ortaklaşa bu işleri yürütebiliriz. Geçen yıl satışını yaptığımız araçların dağılımı, yetkili satıcılar, galericiler, kurumsal filolar, satın alma yaptığımız araçlar ve operasyonel kiralama şirketlerine gerçekleşti. Ağırlıklı olarak sistemimizi operasyonel kiralama şirketleri kullanıyor. Giderek diğer kanallar artıyor, bin yetkili satıcının 409 tanesi bizim modelimizden fiyat aldı" dedi.

EN YENİLİKÇİ ÜRÜNLERLE KAPSAMLI PROGRAMLAR SUNUYORUZ

KAAN ÖZBAYRAM

Castrol Yetkili Servisler Bölge Müdürü

Castrol Yetkili Servisler Bölge Müdürü Kaan Özbayrak, Castrol'un yetkili satıcıların, müşterilerin ve nihai tüketicilerin gözünde çok ciddi bir yüksek algıya sahip olduğunu dile getirdi. Kaan Özbayrak, "Bunun dışında Castrol çok kuvvetli OEM iş birliklerine de imza atmış durumdadır. Gerek yurt içinde gerekse küresel ölçekte, önemli araç üreticileriyle çok ciddi işbirlikleri yapıyor. Araçların üretimde kullanılan motorların tasarımından, üretim sonuçlarına kadar işin içerisine kendini



KAAN ÖZBAYRAM

Castrol Yetkili Servisler Bölge Müdürü



DEMET YAVUZ

Garanti Bankası Tüketici Finansmanı Birim Müdürü



katıyor. Bu araçlara özel terzi dikimi ürünler oluşturuyor. Bunun dışında günümüz araçları ve teknolojisi çok daha yüksek basınç ve sıcaklık altında motorların çalışmasına sebebiyet veriyor. Bunu en iyi şekilde absorbe etmek ve buradaki maksimum performansı elde etmek için en yenilikçi ürünlerini pazara sürüyor. Bizler için en önemli konulardan bir tanesi kârlılığımızı artırabilmek maksadıyla servise giren araçların gerek sayısını gerekse yapmış olduğumuz ciroyu artırmak maksadıyla kapsamlı danışmanlık eğitimleri, daha karlı ürünlerin satışına yönelik özel programlar sunuyoruz. Bunların dışında da ürünlerimizi sadece satışını gerçekleştiriyoruz. Müşterinin satın aldığı yağın motor karterine ineceği safhaya kadar birebir takip ediyoruz" diye konuştu.

SEKTÖRÜ YAKINDAN TANIYAN BİR BANKAYIZ

DEMET YAVUZ

Garanti Bankası

Tüketici Finansmanı Birim Müdürü

Garanti Bankası Tüketici Finansmanı Birim Müdürü Demet Yavuz, üç yıldır tüketici finansmanı konusunda bir yapılanmaları olduğuna dikkat



çekerek, "Tüketici Finansmanı Birimi olarak ne sektör bize yabancı, ne de biz sektöre yabancıyız. Sektörü çok yakından tanıyan bir bankayız. Türkiye'de doğrudan borçlandırma sistemini bizler kurduk. Bu kapsamda bir çok marka ile iş birliği yaptık. Hatta işin daha da ötesine giderek hemen hemen Türkiye genelinde tüm yetkili satıcıların büyük, küçük ana bankası olduk.

Bizler her zaman şu soruyu sorarak işe başlamak isteriz. Pazar payımızı nasıl artırırız, ne kadar çok kazanç sağlarız diye bakmıyoruz. Biz, birlikte çalıştığımız bayilerimizin nasıl daha çok araç satışına yardım edebiliriz diye düşünüyoruz. Çünkü; pazar bazen büyüyor, bazen de küçülüyor, tüketim alışkanlıkları değişiyor, müşterinin ihtiyaçları değişiyor. Sizler araç satmazsanız bizler kredi veremeyiz. Biz sizlerin araç satmanıza destek olabilirsek bu kapsamda daha fazla müşteri portföyümüzü artırabiliriz. O yüzden sorduğumuz soru hep bu olmuştur" dedi.

OTO KREDİSİ PAZARI 44,5 MİLYAR TL'YE ULAŞMIŞ DURUMDA

Demet Yavuz, finans kuruluşlarının pazara toplam kredi büyüklüğü üzerinden baktığına işaret ederek, "Merkez bankası başka bir bilgi paylaşmadığı için



Demet Yavuz, "Hem sıfır araç da hem takas finansmanında iki ayrı stok finansmanı ürünü geliştirdik. Bunlar bayinin bizimle çalışma hacmine de odaklanan oto kredisi tarafında yarattığımız hacimle beraber fiyatlamayı da etkileyen ürünler. "

araç satış adedi gibi bilgileri bilmiyoruz. Toplam 44,5 milyar liralık oto kredisi pazarı var. Bunun içerisinde hem bireysel hem de tüzel oto kredileri var. Aynı zamanda filo kiralama şirketlerinin de kullanmış olduğu taşıt kredileri de burada var. Hepimizin müşterilerinin kullandığı bireysel oto kredileri de bu rakamın içerisinde. Özellikle 2008 yılından bu yana tüketici finansman şirketleri pazarı domine etmeye başladılar. Bankalar yavaş yavaş yok oldular.

BAYİ ODAKLI YAKLAŞIMI ÖNE ÇIKARTIYORUZ

Yanlış hatırlamıyorsam 2014 yılı kırılma noktasıdır. Tüketici finansman şirketlerinin pazar payı bankaları geçti. Neden? Çünkü; bankaların yeni tüketim alışkanlıkları ve bayilerimizin ihtiyaçlarına cevap verebilecek yapılanması yoktu. Bizler 2013 yılı başından beridir bayi odaklı dediğimiz yaklaşımla pazar payını arttıran ve düzenli arttıran tek banka olduk. Şu anda toplam pazar payımız geçen Aralık sonu itibarıyla 10.97'di. bu hafta ise 11 olduğunu henüz rakam gelmediği için bilmiyorum. Burada toplam pazarı kastediyorum.





Tüm tüketici finansman şirketleri de dahildir. Kredi sistemi bayilerinin de sayesinde sizlerin desteğiyle bankalararası bireysel oto kredisi pazarının yüzde 35 pazar payına sahip olduk. Bankalar o derece pazardan çekilmiş durumdadır. Bunu nasıl yaptınız dersiniz, ben buna meleklerimizle bayilerimizi çevirdik diyorum. Bayiyi odağımıza aldık ve tüm kadromuzu, tüm satış ekiplerimiz ile birlikte bayilerin ihtiyaçlarına odaklanarak bu işi nasıl yapabiliriz diye çabaladık. Bayilerin satış yapabilmesi için öncelikle araç satın alabilmesi lazım ve bunun için bu fiyatla yapabilmeleri lazım.

İKİ AYRI STOK FİNANSMANI ÜRÜNÜ GELİŞTİRDİK

Hem sıfır araç da hem takas finansmanında iki ayrı stok finansmanı ürünü geliştirdik. Bunlar bayinin bizimle çalışma hacmine de odaklanan oto kredisi tarafında yarattığımız hacimle beraber fiyatlamayı da etkileyen ürünler. Takas finansmanı tamamen internette bayinin tek başına kullandığı, aracın yüzde 75'i ni kredilendirdiği, bayi bazlı stok finansmanında araç bedelinin yüzde 100'ünü

kredilendirebildiği ürünlerdir. İşin en önemli kısmı uygun fiyatla sabit faizle araç satılana kadar bayi finanse etmek olduğunu biliyoruz. Bizim işimizin ilk adımı bu. Bu nu ben bir yaşam döngüsü olarak görüyorum. Aracı alırken de bayinin yanında olmak, satarken de yanında olmak ve bu sirkülasyonu devam ettirebilmek.

Satış tarafında şöyle bir şey yaptık. Biz bankalar olarak genel de şubelerimizi kullanırız satış ağı olarak. Ne yaptık? Son derece hızlı, haftanın yedi günü çalışan, hafta sonu kredi kullanarak bayinin hesabına parayı geçebildiğimiz bir ürün geliştirdik. Bu işi yirmi dakika içerisinde bitiriyoruz. Şu anda bankamızdan kullanılan kredilerin neredeyse yüzde yetmişini siz bayilerimiz tarafından kullanılıyor. Bizim şube ağımızdan bizlere daha çok katma değer sağlıyorsunuz. Bu kapsamda aynı zamanda gene nasıl daha çok araç satabiliriz dedik. Garanti bankası olarak şu anda 14 milyon civarında müşterimiz var. Yaptığımız kampanyalar ile 444 OTOM'la yeni bir fark yaratmaya çalışıyoruz. Eğer müşteri araç almak için bize ulaşırsa ve biz kredisini çıkarıyorsak dönüp bunu iyi çalışmakta



olduğumuz müşteri lokasyonuna yakın bir bayiye yönlendiriyoruz. Yani, sizlere bizim tarafımızdan da bir müşteri akışı sağlamayı hedefliyoruz" diye konuştu.

SUİSTİMALLER VE İÇ DENETİM

NACİYE KURTULUŞ SİME

KPMG Türkiye Danışmanlık Bölüm Direktörü

KPMG'nin yapmış olduğu çalışmada; suistimalcilerin yüzde 37'sini 35 ile 45 yaş arası kişiler oluşturuyor. Bu açıdan gençlerden ziyade belli bir deneyimi olan ve belli bir kariyere ulaşmış kişilerin bu profilde olduğunu görüyoruz. Bunların yaklaşık yüzde 60'ını müdür ve üst yönetici seviyesindeki kişiler oluşturuyor. Bu da şirkette belli yetkileri olunca suistimale yöneldiklerine işaret ediyor.

SUİSTİMALİ ÖNLEMEDE EN ÖNEMLİ ADIM BİR KONTROL MEKANİZMASI YARATMAK

Raporumuzda suistimale karışan yöneticilerin yüzde 44'ünü de sınırsız yetkili olan kişiler oluşturduğu sonucu çıkmıştır. Bu açıdan ne kadar sınırsız yetki verilse de, ne kadar güvenilir de olsa bir açık yaratılmış oluyor. Dolayısıyla süreçleri baştan sona kadar, aynı kişi ya da kişilerin yürütemeyeceği şekilde sil baştan yaparak bir kontrol mekanizması geliştirilmelidir.

Başka bir deyişle şirket içinde farkındalığı artırmak gerekiyor. Bir çok işletme sahibi, suistimalcinin içine kapanık, çok fazla dışarıyla ilişkisi olmayan, çok sevilmeyen biri olarak düşünür. Bu düşüncenin çok yanıltıcı olduğunu raporumuzdaki sonuçlar ortaya çıkartıyor. Raporda suistimalcinin, hem özgüveni yüksek hem de insan ilişkileri çok iyi olduğu vurgusu yapılıyor. Ayrıca suistimalcilerin yüzde 79'u erkek yöneticiler oluşturuyor. Kadın



NACİYE KURTULUŞ SİME

KPMG Türkiye Danışmanlık Bölüm Direktörü

Naciye Kurtuluş Sime, "Erkek çalışanda kişisel maddi kazanç ön plandayken, kadınlarda duygusal çıkış noktaları belirleyici oluyor. Rekabetin doğası gereği şirket harcamalarındaki kısıtlamalar ve maliyet düşüncesi denetimlerin azalmasına ya da askıya alınmasına yol açıyor."

ve erkek çalışanlar karşılaştırılması yapıldığında, erkeklerin suistimallere daha yatkın olduğu gerçeği ortaya çıkıyor.

Erkek çalışanda kişisel maddi kazanç ön plandayken, kadınlarda duygusal çıkış noktaları belirleyici oluyor. Rekabetin doğası gereği şirket harcamalarındaki kısıtlamalar ve maliyet düşüncesi denetimlerin azalmasına ya da askıya alınmasına yol açıyor. İnsan kaynaklarının gelişimine yeterince zaman ve bütçe ayırmamaya başlayınca, suistimalcinin ortaya çıkacağı bir alan yaratmış oluyoruz.

SUİSTİMALCI TEKNOLOJİYİ ÇOK İYİ KULLANIYOR

Şirketlerde insan kaynağından kısıtlama yapılıyor, daha az kişi ile iş yapılmaya çalışılıyor, bu da iç kontrolleri zayıflatıyor. Bireysel yapılan suistimallerde kontrol eksikleri tetikleyici oluyor. Şirket içinde kullanılan teknoloji suistimali önleyici bir etken olarak kullanılacakken, suistimalci teknolojiyi çok iyi kullanıyor. Amerika'da genç nesil arttıkça ve şirket içerisinde belli noktalara geldikçe teknolojinin kullanıldığı suistimallerin artacağı yönünde de bir öngörü bulunuyor.

SİGORTACILIK VE OTOMOTİV SEKTÖRÜNDE YAŞANAN SUİSTİMALLER

AYHAN DAYOĞLU

Arkeon Danışmanlık

Sektörümüzde en küçük suistimal, bütün paydaşlarımızı etkiliyor. Hasar operasyonları, boya ve kaporta gibi işler sektörümüzün en önemli gelir kaynağını oluşturuyor. Bu alanda sigorta sektörü ile birlikte çalışmak gerekiyor. Sigorta konusunda dünyada yapılan araştırmalara göre, ödeme rakamlarının yüzde 20-25'inin suistimal



AYHAN DAYOĞLU

Arkeon Danışmanlık

kaynaklı olduğuna işaret ediliyor. Bu suistimallerin sonucunda oluşan maliyet, poliçelere yansımış oluyor. Poliçe fiyatlarındaki artan maliyeti karşılamak için, sigorta şirketleri araç üzerinde yapılan hasarın işçilik ve parça fiyatlarının düşürülmesini dayattıklarını zaman zaman görüyoruz.

Satış sürekliliğinin sağlanabilmesi için böyle bir yaklaşım sergilenabiliyor. Heryerde bir rekabet var, bunun sonucu rekabet de fiyatın üstüne yansımış oluyor. Sigorta kanalında bu tür olumsuzlukları engellemek için bazı projeler hayata geçirildi. Türkiye Sigortalar Birliği, sektörde suistimalin önüne geçmek için çok kapsamlı bir algoritma ile çalışan bir yazılım geliştirdi. Sigortacılık sektöründe yapılan bütün organizasyonlar, tüm hasar dosyaları aynı gün içerisinde online olarak merkeze aktarılıyor. Bu esnada sistemde kullanılan algoritma sayesinde yapılan suistimler ortaya çıkartılıyor.

Bu yazılım sayesinde sisteme girişi yapılan her türlü operasyon kolaylıkla izlenebiliyor. Bir sanayi sitesinde bir tamirci, müşteri, eksper ve yedek parça satışı yapan kişi arasındaki yapılan operasyon sistem üzerinde net olarak görülüyor. Araç plakasıyla hangi servise gittiği izleniyor. Hangi eksperin bu işe baktığı, hangi parçanın kullanıldığı, hangi tamircinin onarım yaptığı biliniyor.

Sistem, bir olumsuzluk durumunda hangi sigorta şirketinin operasyonu olduğuna



MURAT ÇAKIR
OYDER Yönetim Kurulu Üyesi
Bayraktar Otomotiv Genel Müdürü



GÜROL MEMİŞ
Otokoç Otomotiv Kurumsal Risk Yönetimi Müdürü

bakmazsınız suistimali gözönüne alarak şirketi bilgilendiriyor.

Sigorta şirketi kendi müşterileri arasında bu ilişkiyi takip edebilmek için incelemeler başlatıyor. Bir suistimal ile karşılaştıklarında faturalar ödenmiyor. Aynı zamanda kolluk kuvvetleri de bilgilendiriliyor, cezai işlem uygulanıyor. Böylece sektör kendini bu şekilde koruma altına almaya çalışıyor.

Bizim servislerimizden sigorta şirketlerine doğru uzanan süreçte doğru bilgiyi paylaşmak, şeffaf olmak neticesinde sıkıntılar ortadan kalkmış oluyor. Bunun dışında önemli olan bir nokta da bizim dışımızda gelişen suistimlerdir.

Yine önemli bir noktada bizim dışımızda gelişen süreçlerde yaşanan suistimlerdir. Örneğin hasar danışmanı eğer, eksper ile birlikte çalışarak suistimal yapıyorsa sizin de önünüze olumsuz raporlar gelebilir. Dolayısıyla servisin içerisindeki veya sigorta acentenizin içerisindekilerin güvenilir olması ve bu arada su istimalden uzaklaştıracak tedbirlerin alınmış olması ve bunların kontrollerinin yapılmış olması son derece önemlidir.

HEDEF BASKISI ZAMAN ZAMAN SUİSTİMALLERE NEDEN OLABİLİYOR

GÜROL MEMİŞ

Otokoç Otomotiv Kurumsal Risk Yönetimi Müdürü

Sektörümüzde suistimal açısından baktığımızda tek bir profilden söz etmek çok zordur. Bireysel olarak suistimal gerçekleştiren personele baktığımız zaman bir baskıyla karşılanmanın ön planda olduğunu görmekteyiz.

Otomotiv ticaretinde her zaman hedefler ve prim sistemiyle mücadele ediyoruz. Konulan hedefleri tutturmak, hedeflerin tutturulduğu zaman primleri



hak etmek gibi konular zaman zaman personel üzerinde baskı unsuru yaratıyor. Suistimalci bu baskılar karşısında fırsat kolluyor, kontrol sisteminde yakaladığı en küçük açık üzerinden harekete geçiyor. Sıradan bir personel dahi bir baskı ile karşılaştığı zaman potansiyel bir suistimalci haline gelebiliyor.

Geçmişte yaşadığımız bir örneği sizlere aktarmak isterim. Bir filo danışmanımız vardı, distribütör nezdinde ise çok iyi bir çalışandı. Bu personel çok fazla satış yapıyordu. Sonra bir gün bu personelin performansını ve satışları artırmak için suistimal yaptığımızı ortaya çıkardık. Distribütör kanalıyla bu suistimal ortaya çıkartıldı. Bu personel, belli dönemlerde bizimde bazı esnaf gruplarına yaptığımız indirim ve iskonto kampanyamızda suistimalini gerçekleştirmiş.

Ticari taksi şoförlerine yaptığımız özel bir iskonto kampanyasındaki açıklardan faydalanarak, daha



OYDER
OTOMOTİV KONGRESİ
2017
YAKINDA

**Ayhan Dayoğlu,
"Önemli bir nokta
bizim dışımızda gelişen
süreçlerde yaşanan
suistimallerdir.
Örneğin hasar
danışmanı eğer,
ekspert ile birlikte
çalışarak suistimal
yapıyorsa sizin de
önünüze olumsuz
raporlar gelebilir.
Dolayısıyla servisin
içerisindeki veya
sigorta acentenizin
içerisindekilerin
güvenilir olması ve bu
arada su istimalden
uzaklaştıracak
tedbirlerin alınmış
olması ve bunların
kontrollerinin yapılmış
olması son derece
önemlidir."**

çok araç satmak için taksi satışı yapan bir galerici ile anlaşmış. Aynı zamanda sadece taksi satışı yapan galericiye değil, bireysel müşterilere de taksi iskontosundan satış yapmış.

Yaklaşık 50 bin TL bandında dönen bu ticaretten her satış sonrasında 2 ila 3 bin TL gibi ekstra bir kazanç elde etmiş. Bunu sadece taksi iskontosuyla yapılan işlemlerde değil bir takım bayilerin yine iskonto tanımlı olan ticaret esnafında da yaptığımızı gördük. Bireysel bir müşteriyi bir şirketin ortağı gibi göstermiş. Evrak üzerinde bir takım oynamalar yaparak suistimal yapmış. Yine taksi iskontosunda olduğu gibi aslında perakende fiyatı üzerinden satış yapıldıktan sonra aradaki bedeli suistimal ediyor. Bütün bu işlemleri evrak üzerinde sahtecilik yaparak gerçekleştiriyor. Ticari sicil gazetesinden tutun da ruhsata varana kadar evrak üzerinde oynamalar yapıyor. Sonuçta belgeler distribütöre gidiyor ve distribütör sorgulama yaptığı zaman bakıyor ki bu kişiler aslında taksici de şirket ortağı da değil. Tamamen hususi kişiler olduğunu tespit ediyor ve bunu bize bildiriyor. Bizlerde detaylıca incelediğimizde görüyoruz ki ciddi anlamda bir su istimal var. Sonuç olarak bu arkadaşımız burada çalışan, yönetici profili olan gelecek vadeden bir arkadaşımızdı. Belki çok fazla satış yapma baskısıyla yaptı ama sonuç olarak şirketi de distribütör tarafında ciddi anlamda zor durumda bırakmış oldu. <<<



