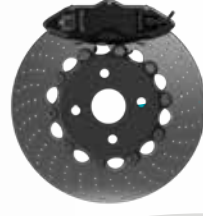


OTOMOTİV SATIŞ SONRASI SEKTÖRÜ ÇALIŞTAY RAPORU

07 Ekim 2024



İSTANBUL
TİCARET
ODASI 1882

OTOMOTİV SATIŞ SONRASI SEKTÖRÜ ÇALIŞTAY RAPORU

07 Ekim 2024



İSTANBUL
TİCARET
ODASI

— 1882 —

OTOMOTİV SATIŞ SONRASI SEKTÖRÜ ÇALIŞTAY RAPORU

Çalıştay Tarihi: 07 Ekim 2024

Yer: İstanbul Ticaret Odası, Merkez Bina

Moderatörler:

- Prof. Dr. Serkan Çankaya
- Prof. Dr. Elif Güneren Genç
- Prof. Dr. Elçin Aykaç Alp
- Doç. Dr. Nurgül Keleş Tayşir
- Doç. Dr. Yunus Özcan
- Dr. Öğr. Üyesi Osman Altay

Çalıştayın Amacı:

Bu çalıştay, İstanbul Ticaret Odasının 54 No.lu Motorlu Araçlar Tamir, Bakım ve İmalatı Meslek Komitesi'nin talebi doğrultusunda düzenlenmiş olup otomotiv sektörünün sigortacılık ve taşıt kiralama hizmetleri ile olan ilişkilerini iyileştirmek, sektörel iş birliğini güçlendirmek ve mevzuat değişikliği önerilerini geliştirmek amacıyla yapılmıştır. Çalıştaya; sektör temsilcileri ile 20 No.lu Sigortacılık, 26 No.lu Taşıt Kiralama, 52 No.lu Kara Taşıtları, Yedek Parçaları ve Ekipmanları ile 53 No.lu Motorlu Taşıt Satış ve Servisi Meslek Komiteleri üyeleri davet edilmiştir.

Çalıştay 7 Ekim 2024 Pazartesi günü İstanbul Ticaret Odasının Sirkeci ana yerleşkesinde 12.00-15.30 saatleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Etkinlik boyunca altı adet çalışma masası kurulmuş ve her çalışma masasında sektör temsilcileri, komite üyeleri ile yönlendirme ve koordinasyonu üstlenecek şekilde, görüşülen sorunlar ve çözüm önerilerinin ortak bir metin hâline getirilerek raporlanmasını teminen İstanbul Ticaret Üniversitesinden Prof. Dr. Elçin Aykaç Alp, Prof. Dr. Elif Güneren Genç, Prof. Dr. Serkan Çankaya, Doç. Dr. Nurgül Keleş Tayşir, Doç. Dr. Yunus Özcan ve Dr. Öğr. Üyesi Osman Altay katılım sağlamıştır.

Çalıştay sonucunda her katılımcının görüşüne başvurmak suretiyle karşılaşılan sorunlar ve çözüm önerileri ana başlıklar hâlinde toplanarak birleştirilmiştir. Çalıştay **kapsamında tartışılan ana başlıklar; yasal düzenleme, kapasite arttırımı, finansal kaynaklara erişim, rekabet koşulları, insan kaynağı, teknolojik gelişmeler, sektör içi ve sektörler arası iş birliği, teşvikler, diğer olmak üzere gruplandırılmıştır.**

Her çalışma grubunda farklı komitelerden üyeler ve temsilciler bulunması; sorunlara getirilen çözüm önerilerinin tartışılmasını ve çözüm önerisi havuzunun zenginleşmesini sağlamıştır.

Bu süreç sonunda ilgili çalıştaya katılmış olan akademisyenler, kendi koordinasyonlarındaki masalarda yazılan ve tartışılan sektör sorunlarını ve çözüm önerilerini rapor hâline getirmiştir. Devamında tekrar bir yuvarlak masa toplantısı ile bu çalışmalar üzerinde tartışılmış, elde edilen bilgiler birleştirilerek raporlanmıştır.

Bölüm 1: Yasal Düzenlemelerle İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri

1. Ekspertiz Ataması ve Sigorta Süreçleri:

Görüş:

- Ekspertizlerin atama süreci, sigorta şirketlerinin kontrolünde olması nedeniyle tarafsızlık ve adalet konularında endişelere yol açmaktadır. Ekspertizlerin sigorta şirketleriyle doğrudan ilişkileri, bağımsız değerlendirme süreçlerini zorlaştırabilmektedir. Ayrıca ekspertiz ücretlerinin sigorta şirketleri tarafından ödenmesi, ekspertizlerin bağımsız karar verebilme yetileri hakkında soru işaretleri oluşturmakta ve sigorta şirketlerinin çıkarları doğrultusunda hareket ettikleri algısına yol açmaktadır.

Çözüm Önerileri:

- Sigorta ekspertizlerinin SBGM sistemi üzerinden bağımsız, tecrübe ve bilgi birikimini dikkate alan bir sıra usulü ile atama yapılmasının sigorta sektöründeki güveni artıracığı, süreçleri şeffaf hâle getireceği ve mağduriyetleri azaltacağı yönünde öneri getirilmiştir.
- Sigorta şirketlerinin ekspertiz atamalarını kendileri yapması konusunda iki çözüm önerisi mevcuttur. Bunlar: Sıralı atama ve akıllı atama. Sıralı atamada uzmanlık alanı uyumsuzluğu yaşanabilirken akıllı atamada ekspertizin tecrübesi ve uzmanlık alanı dikkate alınmalıdır. Ekspertiz atamalarının Sigorta Bilgi Gözetim Merkezi (SBGM) tarafından yapılması önerilmektedir.
- Sektörün gelişimi için daha şeffaf bir denetim merkezinin var olması, sigorta hukukunun güncellenmesi, sigorta tahkim sisteminin güçlenmesi ve eğitim faaliyetleri ile bilincin artırılması önerilmiştir.
- Türkiye’de sigortacılıkla ilgili ana düzenlemeler Sigortacılık Kanunu ve Türk Ticaret Kanunu kapsamında ele alınırken sigorta şirketlerinin lisanslama, sermaye yeterliliği ve denetim unsurları Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SEDDK) tarafından düzenlenmekte ve denetlenmektedir.
- Kara Taşıtları Yönetmeliği’nin yetkili satıcı ekspertiz ve garanti vermesi gerektiği görüşü mevcuttur. KVKK vs. engellemeler ve kurumların inisiyatifi ile bilgiye ulaşım (araç geçmişi, hasar kaydı, borç vs. tramer sorgu) güvenli ödeme sistemi, banka kredili satışları kapsamıyor.
- Yetki belgesi olan firmaların araç servis hasar ekspertiz ile ilgili konulara kolay ulaşacağı karne sistemi geliştirilmelidir. Noter satışı esnasında sahiplik hakkı ile araç bedeli banka kredisinin eş zamanlı olması sağlanmalıdır.
- Pert kaydı olan araçların satışlarına izin verilmemesi, araç işlem geçmişinin bir barkod aracılığı ile takip edilmesi sağlanmalıdır.
- Önceki Çalışmalar: Daha önce komiteler tarafından yapılan çalışmalar, mağdur araç sahiplerinin hasar süreçlerinde yaşadığı sorunların sigorta sektörüne olan güveni olumsuz etkilediğini göstermektedir. Bu sorunlar arasında; kusur dağılımı, tazminat süreçlerinin uzaması ve onarım kalitesinin düşmesi yer almaktadır.

2. Sigorta Şirketlerinin Uygulamaları ile İlgili Diğer Sorunlar:

Görüş:

- Tedarikçi İskontosu: Sigorta şirketleri, tedarikçi firmalardan alınan parçalar üzerinden servisler üzerinde zorunlu iskonto uygulaması yapmaktadır.
- Parça Onarım Yönlendirmeleri: Radyatör, plastik parçalar, torsiyon ve taşıyıcı parçaların tamiirinin anlaşmalı yerlerde yapılması, araç sahiplerinin mağduriyetine neden olmaktadır.
- Alternatif Onarım Yönlendirmeleri: Araç sahipleri, yasal haklarına rağmen sigorta şirketlerinin anlaşmalı servislerine yönlendirilmektedir. Bu uygulamalar haksız rekabet doğurmakta ve Sigortacılık Kanunu’nun ihlâline yol açmaktadır.
- Parça Temini ve Bekleme Sorunları: Araç bakım ve onarım süreçlerinde, usulsüz ve hukuka aykırı bir biçimde parça temin edilmektedir. Bu uygulama, servislerde araçların gerekçesiz

bir şekilde günlerce hatta bazen aylarca bekletilmesine yol açmaktadır. Fiziksel kapasitesi sınırlı olan servislerdeki bu gecikmeler, iş akışının yavaşlamasına neden olmakta ve sonuç olarak hizmet kalitesinin düşmesine sebep olmaktadır. Bu durum, araç sahiplerinin mağduriyetine ve güvenlik risklerine yol açmakta dolayısıyla sektördeki genel hizmet standartlarını olumsuz etkilemektedir.

3. Görüş: Yedek Parça Kullanımı:

- Sigorta şirketlerinin maliyetlerini düşürmek amacıyla eş değer parça kullanımına yönelmesine karşılık düzenlemeler yapılması önerilmektedir.
- Araç tamirlerinde orijinal yedek parça yerine kullanılacak, aynı işlev ve kaliteyi sağlayan parçaların (eş değer parçalar) ne şekilde seçileceği veya hangi standartlara göre belirleneceği net bir şekilde tanımlanmamıştır. Örneğin kalitesinin orijinal parçayla aynı performansa sahip, uyumluluk gösteren, güvenlik standartlarına uygun gibi hususlarla belirtilmesi gerekmektedir. Böylece tüketiciye güvenilir alternatifler sunularak maliyetlerin belli bir seviyeye düşürülmesi ve çevre dostu bir tamirat süreci sağlanması önerilmiştir.

Çözüm Önerileri:

- Eş değer parça kavramının netleştirilmesi ve bu parçaların kalite standartlarının belirlenmesi, yerli üretimin artırılması gibi çözümler gündeme getirilmiştir.
- Türkiye Sigorta Birliğine bağlı OSEM Sertifikasyon AŞ'nin, eş değer parça standartlarını belirlemede etkin rol oynaması ve sigorta süreçlerinde bu parçaların kullanımı teşvik edilmelidir.

4. Araç Ruhsat ve Motor Numarası Düzenlemeleri:

Görüş:

- Motor numaralarının trafik tescilde zorunluluk olmaktan çıkarılması istenmektedir.
- Avrupa Birliği'nde motor numarasının zorunluluğu ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Genel olarak şasi numarası (VIN – Vehicle Identification Number) aracın kimliği için yeterli kabul edilmektedir. Bazı ülkelerde motor numarası trafik tescilinde zorunlu olmasa bile aracın motoru üzerinde kayıt tutmak yaygın olarak kullanılmaktadır. Ancak motor numarasının trafik tescilinde zorunlu olmadığı ülkelerde bile motor değişimi yapıldığında bu değişiklik yetkililere bildirilir ve kayıt altına alınır.
- Motor numarasının zorunlu olmaktan çıkarılması yasal olarak mümkün olmakla birlikte bu değişiklik yapılmadan önce yasa dışı parça ticareti, sigorta sahtekârlıkları ve hırsızlık durumları için değerlendirme yapılmalıdır.
- Motor numarasının trafik tescil zorunluluğundan çıkarılması gerektiği belirtilmiştir. Elektrikli araçların yaygınlaşmasıyla birlikte motor numarasının araçların kimliklendirilmesinde eskisi kadar önemli olmadığı ifade edilmiştir. Ayrıca bu düzenlemenin, motor değişimi süreçlerinde yaşanan prosedürlerin hafifletilmesine katkı sağlayacağı değerlendirilmiştir.

5. Ağır Hasar ve Pert Araç Tanımlamalarında Yaşanan Sorunlar

Görüş:

- Ağır hasar ve pert araç tanımlamalarında standartların eksikliği, keyfi uygulamalara neden olabilmektedir. Bu durum, araç sahiplerinin mağduriyetine yol açmakta ve trafik güvenliğini tehdit etmektedir. Pert durumdaki araçların onarımlarının ardından denetimsiz bir şekilde tekrar trafiğe çıkması, ciddi riskler oluşturmaktadır.

Çözüm Önerileri:

- Pert araçların, tamir edildikten sonra yetkili eksperler veya TSE onaylı ekspertiz merkezlerinden geçerek TÜV-TÜRK onayı ile trafiğe çıkması zorunlu hâle getirilmelidir. Bu denetim mekanizması hem araç güvenliğini hem de trafik güvenliğini artıracaktır. Ayrıca ağır hasar tanımlarının daha net ve standart hâle getirilmesi, mağduriyetlerin önlenmesine katkıda bulunacaktır.

6. Kiralık Araçlarda İşleten Sıfatı ve Emniyeti Suistimal Konularında Yaşanan Sorunlar:

Kiralama sektöründe kiralık araçlarda “işleten sıfatı”,

Görüş:

- Uzun vadeli araç kiralama durumunda sorumluluğun kiralayan kişide; kısa vadeli araç kiralama ise sorumluluğun kiralama firmasında olması sorun teşkil etmektedir.
- “İşleten sıfatı,” araç sahibinin ya da aracı fiilen işletenin hukukî sorumluluklarının belirlenmesinde kullanılan bir kavramdır. Araç kiralama sektöründe “işleten sıfatı”nın değiştirilmesi konusundaki süreçlerde sorumlulukların kimde olduğuna dair önemli bir hukukî ve operasyonel sorun ile karşılaşılmaktadır.
- Uzun vadeli araç kiralama, 12 aydan uzun süren kiralama değildir. Sorumluluk kiralayan kişide olur. Bu, aracın sorumluluğunun uzun süreli kiralama süresince kiralayan kişiye devredildiği anlamına gelir. Kiralayan kişi, aracı kullanırken meydana gelebilecek kazalar, trafik ihlalleri ve diğer olaylardan sorumlu tutulur. Bu durumda kiralama firması yalnızca aracı teslim eder ve teknik bakım gibi süreçlerde devreye girebilir ancak “işletici” sıfatı kiralayan kişide kalır.
- Kısa vadeli kiralama, 12 aydan kısa süreli kiralama değildir. Sorumluluk kiralama firmasında kalır. Çünkü araç kısa süre için kiraya verildiğinde, aracın mülkiyetine dair işletici sorumlu tutulur. Aracın kullanımında meydana gelebilecek bazı olaylarda (örneğin teknik arızalar) sorumlu tutulabileceği anlamına gelir.

Çözüm Önerileri:

- “İşleten sıfatı”nın belirlenmesinde daha açık ve standart bir yaklaşım benimsenmesi önerilmiştir. İşletici sıfatının belirlenmesinin kiralamanın süresine göre yapılmaması görüşü mevcuttur.

“Emniyeti Suistimal” Suçunun Tanımı:

- Türk Ceza Kanunu’nun 155. maddesine göre emniyeti suistimal (güveni kötüye kullanma) suçu, bir kimsenin zilyetliğinde bulunan taşınır veya taşınmaz bir malın kendisine duyulan güveni kötüye kullanarak hukuka aykırı bir şekilde malı sahiplenmesi ya da başka birine devretmesi anlamına gelir. Burada kritik unsur, malın önce rıza ile teslim edilmiş olmasıdır ancak daha sonra bu güvenin kötüye kullanılması sonucu malın hukuka aykırı bir şekilde kullanılması ya da el değiştirmesidir.
- Mal sahibinin (kiralama şirketinin) rızasıyla kiracıya teslim edilen aracın; kiracı tarafından sözleşme süresi dolmasına rağmen aracı geri getirmemesi, farklı bir amaçla kullanması, çalınması ya da araç çalınmadan önce kasıtlı olarak aracın üçüncü kişilere devredilmesi gibi durumlar bu kapsama girmektedir.
- Kiralık araçların çalınması olaylarının “emniyeti suistimal” (güveni kötüye kullanma) olarak değerlendirilmesi, hukukî açıdan dikkatle ele alınması gereken bir konudur. Bu tür olaylar genellikle kiracı ile kiralayan arasındaki güven ilişkisinin kötüye kullanılması ve aracın yetkisiz bir şekilde el değiştirmesiyle ilgilidir. Ancak bu durumun “hırsızlık” olarak mı yoksa “emniyeti suistimal” olarak mı nitelendirileceği, olayın detaylarına ve kanıtların değerlendirilmesine bağlıdır.
- Kiralık araçlarda çalınma olaylarının, sigorta kapsamı dışına çıkan “emniyeti suistimal” olarak değerlendirilmesi durumu sigorta şirketlerinin sorumluluğu dışında bırakılmaktadır. Bu tür olaylar, mevcut sigorta kapsamı içine alınarak poliçelerin genişletilmesi önerilmiştir.

Bölüm 2: Artırımı ile İlgili Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri

1. Araç Tamir ve Bakım İşleri

Görüş:

- Araç tamiri ve bakımı alanında hizmet veren servislerin sınıflandırılması ve ücretlendirme-lerinin buna göre düzenlenmesi gerektiği belirtilmiştir.

- Yetkili ve özel servislerin “fiyat tarifesi” talebinde buldukları görülmektedir.
- Gümrük vergileri, kota sınırlaması gibi kısıtların yedek parça özelinde düzenlenmesi gerekmektedir. İhracat özelinde; ek hizmet bedelleri, sıkı denetimler nedeniyle süreçler uzamakta ve zorlaşmaktadır.
- Yedek parça tedariklerinde bekleme süreleri ve eş değer parçalarda yasal düzenleme getirilmesi önerilmektedir.
- Özel oto servislerinin kaliteli hizmet ve daha kurumsal bir yapıda çalışması için kriterlerinin belirlenip hayata geçirilmesi elzemdir. TSE belgesi şartlı standart servislerin oluşturulması da gerekmektedir.
- Elektrifikasyon sürecinin hızlanmasıyla bu alanda ihtiyaç duyulabilecek demirbaş ve ekipmanlara yatırım yapılmalı, vergi muafiyeti uygulaması getirilmelidir.

Bölüm 3: Finansal Kaynaklara Erişim ile İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Görüş:

- Finansal kaynaklara erişim noktasında elde edilen artı değerlerin mutlaka doğru finans yönetimiyle korunması yönünde mevzuatların oluşturulması gerekmektedir.
- Yüksek faiz oranları nedeniyle finansman ile ilgili otomotiv ve satış sonrası alanlarda işletmelerin yaşadığı ciddi sorunlar mevcuttur.
- Sigorta şirketleri, servisler için işçilik fiyatlarını yalnızca %40-50 oranında artırmaktadır. Bu yaklaşım, servislerin ekonomik sürdürülebilirliğini olumsuz etkileyerek işçilik kalitesinin düşmesine neden olmaktadır.

Çözüm Önerileri:

- Firma ve işletmelerde hedef doğru tarif edilmelidir. Hedefe ulaşmak iradesi yönetimde oluşturulmalıdır. İstenmesi ve karar alınması şarttır. Yönetimin her alanda finans kaynaklarına erişim noktasında sürekli çalışma ve toplantılar yapması bir gerekliliktir.
- Sigorta şirketlerinin işçilik fiyatlarında, enflasyon ve artan maliyetleri dikkate alarak daha gerçekçi ve âdil oranlarda artış yapması gerekmektedir. Bu yaklaşım, servislerin sağlıklı bir şekilde faaliyet göstermesini ve araç sahiplerine kaliteli hizmet sunmasını sağlayacaktır.

Bölüm 4: Rekabet Koşullarından Kaynaklanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Görüş:

- Yedek parça rekabet konusunda fiyatlar açısından çok büyük problemler bulunduğu için konuyla ilgili standartların oluşturulması lazımdır.
- Sektör içerisindeki öncü distribütörler kendi alanları dışındaki marka branşlarına ve parça çeşitlerine giderek tekelleşmeye çalışıyor. Bu risk, sektördeki köklü bazı firmalarımız için kritik önemdedir.
- Araç bakım ve onarım hizmetlerinde belirli kalite standartlarının veya sertifikasyonların olmaması, sektörde ciddi hizmet farklılıklarına neden olmaktadır. Hayatî parçaların onarımlarındaki uzmanlık eksikliği, güvenlik risklerini artırmaktadır.

Çözüm Önerileri:

- Yedek parça orijinal muadil ve eş değer fiyatları konusunda standart oluşturulması ve denetimler yapılması için bir komisyon kurulması.
- Yurt içi ve yurt dışı tedarikçiler sözleşmelerinde bu alanları ve rakipleri net belirterek bu riskin önüne geçebilir. Distribütörler taahhüt olarak bu riski düzeltebilir.
- Araç bakım ve onarım hizmetlerinin belirli bir kalite standardına bağlanması ve sektör çalışanlarının uygun sertifikasyon süreçlerinden geçmesi zorunlu hâle getirilmelidir. Bu düzenlemeler, sektörün daha güvenilir ve rekabetçi olmasını sağlayarak araç sahiplerinin mağduriyetlerini en aza indirecektir.

Bölüm 5: İnsan Kaynağı ile İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri

1. Nitelikli Personel İhtiyacı

Görüş:

- Sigortacılık alanında sektörün ihtiyacına uygun mezun yetiştirilmediği belirtilmiştir. Sigortacılık müfredatına sektörde kullanılan ekranlar ile uygulamaların eklenmesi ve eğitim programlarının sektöre uygun hâle getirilmesi önerilmiştir. Ayrıca Bankacılık ve Sigortacılık bölümlerinin ayrılmasının ve sigortacılığa özel derslerin artırılmasının sektörel ihtiyaçları daha iyi karşılayacağı görüşü mevcuttur.
- İnsan kaynakları ile ilgili kaliteli personelin yetiştirilmesi yönünde MESEM'in daha aktif olması yönünde standartlar ve mevzuat değişikliği yapılması önerilmektedir (Mesleki Eğitim Merkezleri, MESEM).
- Personelin meslek okulları ve MESEM'de daha etkin ve aktif çalışması için gençlerin motivasyonunu artırmaya yönelik eğitim verilmesi gerekir.
- Kalifiye ve eğitilmiş teknik personel yetersizliği söz konusudur. Satış sonrası hizmetlerde ihtiyaç duyulacak hizmet açısından "talebi karşılamayacağı" görüşü mevcuttur.

Öneri:

- Motorlu Taşıt ve Servisi konusunda Meslek Yüksek okulları mezunları iş için yeterli olmakla birlikte iş verenler tecrübe aradıkları için ilk etapta iş bulamaması nedeniyle eğitilmiş elemanların sektörden çekilmesi durumu yaşanabilmektedir. Bu konuda üniversite eğitimleri sırasında, staj sürelerinin uzatılması çözüm olarak sunulmuştur.
- Meslek liselerinde açıköğretim programlarında teknik eğitimler, ücretsiz programlar uygulanmalıdır. Bu eğitimi alan genç ustalara belirli süreler kadar SGK desteği verilmesi önerilmektedir.
- Kalifiye eleman yetişmemesinin temel sebebi olarak geçici iş olarak görülmesi ve elemanın ustalaşmadan sektör değişikliği yapması tespit edilmiştir. Bunun engellenmesi için sertifika ve ücret iyileştirmesi gibi çözümler belirlenmesi gerekmektedir. Yeni nesil araçlarda usta yetişmesi için yeni adımlar atılmalıdır. Mavi yakalı personelin okullarda okurken mesleği tanınması sağlanmalı ve yönlendirme yapılmalıdır.
- Üniversite ve sanayi iş birliklerinin artarak devam etmesi önerilmektedir.

Bölüm 6: Teknolojik Gelişmelere Uyum ile İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri

1. Araç Ekspertiz Geçmişi ve Tramer Bilgi Sisteminde Yaşanan Sorunlar

Görüş:

- Araç ekspertiz geçmişi sorgulamanın sadece bireyler tarafından yapılmasının, sigorta sektörü ve ekspertiz hizmetleri açısından yetersiz olduğu belirtilmiştir. Sigorta araçları ve ekspertizlerin de bu sorgulamaya ücretsiz olarak dahil edilmesi önerilmiştir.
- Teknolojik gelişmelere uyum ile ilgili olarak öncelikle yazılım aklı gelmektedir. Lisansı sıkıntılı olan yazılımlar, teknik süreci aksatmaktadır.

Öneri:

- Yazılım ile ilgili standart otomotivde kullanım için yeni güvenilir yazılımların oluşturulması dataların korunması açısından fayda sağlayacaktır.
- Artık otomobiller taşıt olmanın ötesinde bir bilgisayar gibi. Bu nedenle gelişen sistem ve teknolojiler ile yeni güç sistemleriyle ilgili kamuoyu, elektrikli araçlar özelinde aydınlatılmalıdır.
- Dijital araçların kullanımı konusunda teşvik edici bilgilendirmeler yapılması gerekmektedir.

Bölüm 7: Sektör İçi ve Sektörler Arası İş Birliği ile İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri**Görüş:**

- Yedek parça yetkili bayi ve dış yedek parçacılar arasında özellikle fiyat ve orijinal yedek parça konusunda büyük sıkıntılar bulunmaktadır.
- Otomotiv sektöründe faaliyet gösteren otomobil ve yerli araç üretimlerinde OEM ve OES gibi parça ihtiyaçlarında öncelikle yerli üretici firmalar tercih edilmelidir. (Türkçeye orijinal ekipman üreticisi olarak çevrilebilen Original Equipment Manufacturer, OEM, orijinal ekipman tedarikçisi anlamına gelen Original Equipment Supplier, OES)

Çözüm Önerileri:

- Bu konu ile ilgili yetkili bayi ve dış yedek parçacılara devlet tarafından standart bir havuz fiyat ve orijinal muadil grupların belirlenmesi faydalı olacaktır.

Bölüm 8: Teşviklerle İlgili Sorunlar ve Çözüm Önerileri**Görüş:**

- Yeterince teşvik olmadığından otomotiv sektöründe sıkıntılar oluşmaktadır. Bu nedenle teşviklerin meslekî alanda verilmesi gerekmektedir.
- Elektrikli araçlar için satış ve servis alanlarında yapılacak yatırımlarla verilecek teşviklerle son tüketiciye ve hizmet sağlayıcılara destek verilmelidir.
- Teşviklerle ilgili bilgilendirme eksiklikleri giderilmelidir.

Çözüm Önerileri:

- Yetkili STK'lar ve kurumlarla beraber meslekî eğitimler ile ilgili teşviklerin artırılıp çok sayıda atölye kurulması bir ihtiyaçtır.
- Sıfır araç alımlarında tüketicilerin hibrit araç alırlarsa ÖTV ve KDV indirimi yapılması gerekir.
- Sosyal medya kanallarıyla daha fazla bilgilendirme yapılması bir ihtiyaçtır.

Bölüm 9: Sektörünüzdeki Diğer Kritik Sorunlar ve Çözüm Önerileri**Görüş:**

- Araç bakım ve onarım sektöründe, pazara girişin kolay olması ve belirli standart veya sertifikasyon süreçlerinin olmaması, hizmet kalitesinin düşmesine ve haksız rekabete yol açmaktadır. Bu sorunlar, tüketicilerin güvenliğini ve onarım kalitesini olumsuz etkilemektedir.
- Kontrolsüz girişler, kalifiye olmayan atölyelerin sektöre girmesine yol açmakta, bu da düşük fiyat rekabetine sebep olmakta ve onarımlarda kalite standartlarının korunmasını zorlaştırmaktadır.
- Özellikle yabancı uyruklular tarafından gerçekleştirilen araç kiralama işlemlerinde sahte pasaport ve kimlik kullanılmak suretiyle suça karışan araçların, kiralama şirketine iade edilmediği durumu yaygınlaşmaktadır.

Çözüm Önerileri:

- Meslekî yeterlilik konusu önemli olduğu için yetki ve görevin net belirlenmesi gerekmektedir. Personel konusunda İstanbul Ticaret Odası ile ilgili STK'ların birlikte atölye kurup eğitim yapması önerilmektedir.
- Sanayilerde denetimler artırılmalı ve caydırıcı cezalar uygulanmalıdır. OSS'nin bu alanda çalışmaları mevcuttur. (Otomotiv Satış Sonrası Ürün ve Hizmetleri Derneği, OSS)
- Sürdürülebilir iş modellerini teşvik eden programların artırılması ve duyurulması lazımdır. İhracata ilk adım gibi sürdürülebilirliğe ilk adım uygulamalarının gerekliliği belirtilmiştir.
- Kiralama şirketlerinin pasaport ve kimlik doğruluğunu tespit edebilecek sistemlerle entegrasyonu sağlaması önerilmektedir.



İSTANBUL
TİCARET
ODASI
— 1882 —

