

PAPER DETAILS

TITLE: Karayolu Yük Nakliyat Sigortalarinin Hasar ve Msteri Memnuniyeti Etkisi zerine Bir Arastirma

AUTHORS: Esm TANIK,Hakan ÖZCAN

PAGES: 37-50

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2233457>



KARAYOLU YÜK NAKLİYAT SİGORTALARININ HASAR VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA *

A RESEARCH ON THE EFFECT OF HIGHWAY TRANSPORT INSURANCE ON DAMAGE AND CUSTOMER SATISFACTION

Hakan ÖZCAN 

Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Okan Üniversitesi

İİBF, Uluslararası Finans

 hakan.ozcan@okan.edu.tr

Esma TANIK 

Öğr. Gör., İstanbul Okan Üniversitesi

SBE, İşletme

 esmamolakk@gmail.com

ÖZ

Bu araştırma hasar tazmin sürecinde nakliyat sigorta poliçesinin öneminin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Literatür incelendiğinde genellikle lojistik sektörü süreç, mevzuat ve memnuniyet üzerine çalışmalara rastlanılmış olup; yerli ve yabancı araştırmalarda yük nakliyat sigortası ve lojistik hasar sürecini birlikte inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Çalışma ile lojistik sektöründe tazmin sürecinin olumlu, olumsuz yanlarını belirlemesi ve geleceğe ilişkin stratejilerin belirlenmesi hedeflenmiştir. Veriler “Lojistik sektöründe faaliyet gösteren firmaların “Yük (Emtia) Nakliyat Sigortası” ile hasar tazmin süreci ve müşteri beklentileri üzerine bir araştırma” başlıklı anket formu ile toplanmıştır. 158 katılımcıya uygulanan anket sonucunda lojistik sektöründeki firmaların faaliyetlerini müşteri beklentilerine göre şekillendirdikleri gözlenmiştir. Müşterinin ise; taşınan eşyanın iyi korunması, sağlıklı ambalajlama, eğitilmiş personel çalıştırılması, araç içinde ürün çeşitlerine göre istif yapılması, tüm seyir süresince sigorta ve hasar / kayıp durumunda tazmin sürecinin çok hızlı sonuçlandırılması ve zararın tamamının karşılanmasına yönelik beklentileri gözlenmiştir. Hasar sürecinin doğru yönetilmesi, uyumsuzluk durumu ve yük sigortasının olumlu etkisi açıklanmaya çalışılmıştır.

Anahtar kelimeler: Yük, Sigorta, Lojistik Sektörü, Hasar, Müşteri Memnuniyeti

ABSTRACT

This study was carried out in order to determine the importance of transportation insurance policy in the damage compensation process. When the literature is analyzed, studies on logistics, process, legislation and satisfaction are generally encountered. In previous studies, no study examining freight transport insurance and logistic damage process was encountered. The aim of the study is to identify the positive and negative aspects of the compensation process in the logistics sector and to identify strategies for the future. The data were collected with a questionnaire titled “Research on the claims compensation process and customer expectations with transport insurance of the companies operating in the logistics sector”. As a result of the survey applied to 158 participants, it was observed that the companies in the logistics sector shaped their activities according to customer expectations. As for the customer expectations; good protection of the transported goods, healthy packaging, use of trained personnel, stacking according to the product types in the vehicle, very fast and complete compensation in case of insurance damage / loss during the whole process of transfer were observed. The correct management of the damage process, the conflict situation and the positive impact of commodity transport insurance have been tried to be explained.

Keywords: Transportation, Insurance, Logistics, Damage, Customer Satisfaction

Makale Geliş Tarihi / Receiving Date 29.8.2020

Makale Kabul Tarihi / Acceptance Date 04.11.2020

* Bu çalışma İstanbul Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsünde, Dr. Öğretim Üyesi Hakan ÖZCAN danışmanlığında Esma TANIK tarafından 23.07.2019 tarihinde tamamlanan “Lojistik Sektöründe Faaliyet Gösteren Firmaların Emtia Nakliyat Sigortası ile Hasar Süreci ve Müşteri Beklentileri Üzerine Bir Araştırma” başlıklı ve 10278520 tez no.lu yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

GİRİŞ

Türkiye ve dünyada ulaştırma ile yakın ilişkisi olan lojistik sektörünün önemi zaman içinde artmaktadır. Küreselleşmeye bağlı olarak dünya genelinde dağıtım ve satış yapan şirketlerin bütçesinde, artan bir gider olarak karşımıza çıkmaktadır. şirketler iyi bir lojistik planlaması ile; yapıldığında birçok avantajı sağlamaktadır. Lojistik, bir ürünün imalat aşamasından başlayarak, tüketim yerine (nihai alıcı) kadarki sürecin her aşamada karşılaşılan bir olgudur. Yükün, retim noktasından, tüketim noktasına taşınırken seyir esnasında başına gelebilecek her türlü kaza, doğal afet, yangın vs. durumunda hasar ya da kaybı azaltmak ve şirketin oluşacak riskini düşürmek adına “Yük Nakliyat” sigorta süreci devreye girmektedir.

Müşteri lojistik firmalar aracılığı ile bir yerden başka bir yere yk gönderimi yaparken; taşıma sürecinde hasar veya kayıp gibi durumlar yaşanabilmektedir. Müşteri hasar talepleri taşıma standartlarına uygun ise; nakliyat sigortası kapsamında değerlendirilerek tazmin edilmektedir. Talebin sigorta kapsamı dışında olması, zararın karşılanmamasına ve şikyet durumuna veya mahkeme sürecine neden olmaktadır.

Çalışma lojistik sektöründe taşımacılık esnasında karşılaşılan hasar tazmin sorununun ödeme süreciyle sonuçlandırılması, uzayan sorunlarda “Yük Nakliyat” sigorta süreciyle hangi düzenlemelerin yapılmasına ihtiyaç duyulduğu ve müşteri beklentilerin hangi aşamasında kullanılabileceğini belirlemek amacıyla durum tespiti ve tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Bu çalışmayla birlikte Türkiye’de lojistik sektöründe sigortalı taşınan bir ürünün hasar ve kayba uğraması sonucu tazmin süreci, hangi şartlarda geçerli olduğu ve mevcut durumun belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma hasar tazmin durumları, müşteri beklentileri ve önerilerini de kapsamaktadır. Genellikle lojistik sektörü süreç, mevzuat ve memnuniyet üzerine çalışmalara rastlanılmış olup; yerli ve yabancı araştırmalarda yk nakliyat sigortası ve lojistik hasar sürecini birlikte inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu doğrultuda araştırma, literatür ’deki bu boşluğu doldurmasının yanı sıra konu ile ilgili çalışmalara örnek teşkil etmesi bakımından da önem arz etmekte olup diğer yeni araştırmalar için bir başlangıç olacaktır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Lojistik

Lojistik, genel manada hammaddenin kaynağından alınması, ürün haline dönüştürülmesi, ürünün son kullanıcıya ulaştırılması ve kırılma, bozulma, kırılma gibi sebeplerle tekrar satıcıya iadesi süreçlerinin bütününü kapsamaktadır. Ancak Türkiye’de lojistik genellikle depolama ve taşımacılık olarak kabul edilmektedir. Lojistik, “doğru yerde, istenilen zamanda, talep edilen miktar ürüne sahip olmak” şeklinde de tanımlanabilmektedir. Lojistik genel anlamda bir süreç bilimi olup; tüm sektörler ile etkileşim halindedir. Lojistik, için amacına yönelik proje hayat döngüleri, tedarik zincirleri ve nihayetinde verimliliğin yönetimidir (Varan, 2003: 22).

Lojistik yönetimi; verimlilik/maliyet ve değer avantajı kazanılmasında firmalara katkı sağlamaktadır. Lojistik felsefesi temeli; malzeme akışının bağımsız aktiviteler olarak yönetilmesi yerine; kaynaktan nihai tüketiciye kadar malzeme hareketinin tek bir yapı olarak planlanması ve koordine edilmesidir. Bundan dolayı lojistik yönetiminin temel amacı; dağıtım kanalını, imalat ve satın alma aktivitesini düşük maliyet ile organize edilmesidir. Diğer bir ifade ile iyi bir lojistik yönetimiyle; maliyet kontrolü, hizmet iyileştirmesi ve rekabet avantajı sağlanmaktadır (Johnson ve Wood, 1996: 36).

Lojistik, müşterinin bir ürünü, internetten ya da farklı bir yolla sipariş verdiği andan itibaren başlayan ve nihai alıcıya teslim edileceği ana kadar devam eden bir süreçtir. Ürün fabrikadan alıcıya tesliminden sonra da lojistik faaliyet tamamlanmamaktadır. Çünkü müşteri teslim aldığı ürünü kullandığı sürece, üretici firmanın ona sağlayacağı hizmetler devam eder. Örneğin; modası geçmiş, fonksiyonu yitirmiş, kullanılmaz hale gelen veya hasarlı ürünler; iade veya tamir edilmek üzere satıcı firmaya gönderilebilirler. Lojistik hizmet sağlayıcıları müşteri nerede ise orada hazır olması talep edilmektedir. Teslim ve diğer lojistik işlemlerinin güvenli ve tam zamanlı gerçekleşmesi gerekmektedir (Çancı ve Erdal, 2003: 122)

Yük sözcüğü, geniş anlamda, taşınmakta ve taşınacak olan yahut taşınması bitmiş bulunan mallara denir. Dar anlamda ise, taşıma aracına yüklendiği andan itibaren verilen isimdir (Türk Hukuk Lügati, 1991). Teknik anlamda ise yük, bir yerden bir yere, taşınmak üzere alınan veya taşınmakta olan eşyayı ifade eder şeklinde tanımlayabiliriz (Türk Hukuk Lügati, 1991). Bu nedenle, eşya kavramı içine girmeyen, örneğin insan maddi olmayan varlıklar ve taşınmaz eşya, yük niteliği taşımaz (Karayolu Taşıma Kanunu, 2003). Konuşma dilinde çeşitli anlamlarla kullanılmakla birlikte hukuk dilinde eşya, insan dışında maddi bir varlığa sahip olmak üzere hâkimiyet kurabilen, sınırlanabilen, taşınabilen her şey olarak tanımlanabilir (Ertaş, 1997: 7). Sigortanın konusunu oluşturan eşya taşınır, alım satım konu olabilecek yük ve ekonomik olarak bir değere sahip olması gerekliliği sigorta hukuku bakımından en önemli özelliği sayılır.

1.2. Karayolu Taşımacılığı ve CMR Konvansiyonu

En uygun taşıma şeklini seçen işletmeler; kurumlarını güçlendirmek için teknolojik gelişmeleri de kullanarak rakiplerine göre pazar paylarını arttırmışlardır (Gocer, 2011: 164). Malın taşıma şekline göre farklı konvansiyonlar devreye girmektedir. Ülkemizde taşımacılığın en önemli kısmı karayolunda yapılmaktadır. Kara yolunda yapılan eşyaya ait taşıma sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar; taşıma konusu eşyanın hasar veya kayıp durumu ve eşyanın teslimatının gecikmesi olmak üzere iki ana başlık altında toplanabilir. Ülkeler arası mevzuat farklılıklarının giderilmesi ve uyuşmazlıklarda kullanılacak ortak bir hukuk sisteminin düzenlenmesi için; karayolu ile eşya taşıma sözleşmelerine ilişkin bir anlaşma olan CMR 1961 yılında yürürlüğe girmiştir (Sözer, 2001: 67). Anlaşma "Convention Marchandise Routier" kelimelerinin baş harflerinin kısaltılmış hali olarak CMR adını almıştır.

CMR sözleşmesi hükümlerine göre bir taşıyıcı, yükün tamamen ya da kısmen kaybindan dolayı tazminat ödemek durumunda kaldığında; tazminat hesabı yükün taşındığı yer ve hasar anındaki değerine göre yapılır. Ödenecek tazminat, brüt ağırlığın kg başı~ 8.33 SDR (Special Drawing Right) ile sınırlıdır. Özel çekme hakkı olarak tanımlanan SDR; International Monetary Fund (IMF) tarafından üye ülkelerin resmi rezervlerini desteklemek için oluşturduğu bir para şeklidir. Üye ülkelerin merkez bankalarında diğer dövizler gibi işlem görür. SDR bir döviz sepeti olup; ABD doları, İngiliz sterlini, Euro ve Japon yeni değeri ile hesaplanmaktadır. SDR'nin ABD doları karşılığı değeri IMF tarafından her gün yayınlanmaktadır.

1.3. Sigorta

Bireylerin yaşadığı ekonomik, sosyal ve teknolojik dönüşüm sonucu günlük hayatları kolaylaşmasına rağmen; canlarına, mallarına ve sorumluluklarına gelen riskler de benzer oranda artmıştır (Ulaş, 2002: 4). Sigorta, oluşacak risk nedeniyle gelecekte meydana gelebilecek zararın,

bir prim karşılığında yapılan sözleşme ile ortak bir havuza aktarılması sistemidir. Bu devredilen primler bir havuz sisteminde toplanmak olup; prim ödeyen ve hasarı olan katılımcı zararını sözleşme şartları doğrultusunda bu havuzdan karşılamaktadır. Aynı zamanda insanların zor anlarını daha kolay geçirmelerini sağlayan ve olası bir risk gerçekleşmesi durumunda sağladığı teminatlarla insanlara güvence sağlayan bir sistemdir. Dolayısıyla sigortacılık bireylerle doğrudan bir güven ilişkisi kurmaktadır (Mercan, 2019: 67). Sigortacılık, sigorta ettirenin sigortacıya prim ödediği, sigortacının da bu prim karşılığı teminat altına alınmış olduğu değerinde bir zararın ortaya çıkması sonucu hasarı tazmin etmeyi kabul ettiği çift taraflı bir sözleşme ilişkisidir. “Sigorta şirketinin prim karşılığı, bireyin parasal karşılığı olan bir değerini; zarara neden olan rizikonun, tehlikenin, gerçekleşmesi durumunda bunu ödemeyi veya birkaç bireyin yaşam süreleri nedeni ile veya yaşamlarında gerçekleştirebilecek bazı vakalar sebebiyle tazminat ödemeyi yada diğer eylemlerde bulunma yükümlülüğü olan sözleşmedir” (Türk Ticaret Kanunu, 2011).

Tüm tanımlarda “belli bir prim karşılığında” ifadesi bulunmaktadır. Bu ifadeden anlaşılacağı gibi sigorta primi; sigorta şirketinin devir aldığı riske karşılık, sigortalının ödediği güvence satın alma bedeli olarak tanımlanabilir (Özcan, 2019: 22). Sigortacılık müşterilerin talepleri doğrultusunda şekillenen ve gelişen bir sektördür (Paswan, 2018: 11).

1.4. Yük (Emtea) Nakliyat Sigortası

Hava, deniz, demir ve kara yoluyla bir yerden başka bir yere taşınmakta olan her türlü eşyanın, taşınması esnasında karşılaşılabilecekleri risklerden kaynaklanan zararlara karşı teminat sağlanan bir sigorta çeşididir. Yük nakliyat poliçesinde; sigortalının kasti hareketlerinin neden olduğu hasarlar, fire, yıpranma, olağan akma, aşınmadan kaynaklanan zararlar, eşyanın kendi kusuru ya da ambalaj yetersizlikleri sebebi ile oluşan zararlar teminat dışıdır.

Yük Nakliyat sigorta poliçesi, bir eşyanın, onu taşıyan uygun demiryolu, denizyolu, havayolu ve karayolu taşıma araçlarıyla bir yerden bir yere nakli aşamasında meydana gelebilecek zarar ve hasarları poliçede belirtilmiş “Özel Şartlar” ve “Genel Şartlar” ile teminat altına alan bir sigorta çeşididir (www.tsrb.org.tr). Yük nakliyat poliçesi taşıma esnasında düzenlenmekte, sürekli taşımacılık yapan şirketler için; nakliyat sigortaları çeşidinden biri olan abonman poliçesi düzenlenmekte ve her sevkiyatın bildirimi, geç bildirim, unutma gibi menfi sonuçları engellemektedir (www.mapfre.com.tr).

Tablo 1: 2013-2017 Yıllar Arasında Yük (Emtea) / Toplam Sigortaları Üretimleri

Yıllar	2013	2014	2015	2016	2017
Yük Primi	415.122	488.274	533.540	548.921	671.244
Toplam Prim	20.834.288	22.709.549	27.264.486	35.448.000	39.710.606

Kaynak: Özcan, H (2019). Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul, Kriter Yayınevi.

Yukarıdaki tabloya göre yapılan satış sözleşmesi sigortalı ettiren eşya sahibinin yük nakliyat sigortası çok önemli ve risk bakımından koruyucu bir poliçe olduğu halde toplam prim üretimindeki düşen payı dikkat çekmiştir. 2013 yılından bugüne baktığımızda sigorta ettirenin toplam üretimdeki %0,20 payın yıllar geçtikçe daha da azaldığı görülmektedir (Özcan, 2019: 122).

Yük nakliyat poliçesi lojistik sektörü için çok önemli bir poliçe olmasına rağmen kullanımı diğer sigorta branşlarına göre oldukça düşüktür.

1.5. Hasar Süreci

Tazmin 'in lügat manası sebep olunan zarar ziyanı ödeme demektir (Türk Hukuk Lügati). Tazmin kısaca zararı ödeme ve karşılama şeklinde tanımlanabilir. Tazmin, taşıma esnasında müşterinin zarar gören ürününü yapılabiliyor ise tamir ettirmek, yapılamıyor ise ürün bedelini ödeyerek zararı gidermek şeklinde ifade edilebilir. Tazmin etmek, müşteri mağduriyetini gidermek şeklinde ifade edilir. Müşteriden teslim alınan kargonun; zamanında, eksiksiz, hasarsız ve doğru adreste, doğru kişiye teslim edilmesi amacıyla tüm geri bildirim kanallarından gelen tazmin konulu tüm taleplerin değerlendirilme sürecidir.

Müşterilerin yaşadıkları sorunlar ile eksikliklerin tespit edilmesi ve bu süreçlerinin iyileştirmesi hedeflenmektedir. Sigorta edilen bir eşyanın taşıma hizmeti verildiği esnada, aktarma, boşaltma ve yükleme sırasında istif kurallarına uyulmaması, paketleme hataları, yasalarca taşınması yasak kargo kabul edilmesi, araç kazaları, personel kaynaklı kasit ve davranış kusurları, doğal afetler vb. sebepler sonucunda, oluşan zararlaradır.

Yapılan bir çalışmada; uluslararası ticari alım satım alanındaki değişik alternatif ve yeknesak hukuki ve metotlarının ve taşıma teknik ve yeknesak hukuki ve teknik metotlarının ve taşıma teknik ve yöntemlerinin hızla gelişmesi, yük taşıma sigortasının uygulama sistemini derinden etkilemektedir. Bu nedenle, karayoluyla yük taşıma sigortasını hem kendine özgü teknik kavram ve özelliklere sahip bir sigorta türü olarak ve hem de diğer taşıma sigortasının tamamlayıcısı olarak modern bir hukuki düzene kavuşturulması kaçınılmaz olduğu tespiti yapılmıştır (Maghaminia, 2004: 2).

Makro ekonomik göstergeler ile lojistik sigortaları arasındaki ilişki incelendiğinde kullanılan istatistiksel modeller, lojistik sigorta primlerinin ülkedeki GSMH ile kişi başına GSMH değerleriyle ilişkisinin anlamlı olduğu, diğer makro ekonomik değişkenler ile lojistik sigortaları arasında istatistiki anlamlılığın bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Kılıç, 2006: 3).

Yapılan bir çalışmaya göre; şirketlerin önemli amaçlarından birisi, müşteri taleplerine göre hareket etmektir. Bu hedef ile tüketim ve üretimde önemli unsurlar; kalite, maliyet, hız ve zamandır. Lojistik bu amaç ile araçların bir noktada birleşmesini temin ederek; şirketler ile müşteriler arasında iletişim ve ulaşım sağlamaktadır. Müşterilerin sektörlerinde daha yüksek pazar payı arzu ve daha kaliteli hizmet sunma ihtiyacı lojistiğe olan önemi pekiştirmiştir. Lojistik hizmetlerinde sağlanan kalite ile müşteriye yakınlık ve talep edilen hizmet sunumu gerekmektedir. Başarı ancak; müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını daha iyi anlama, bu taleplere uygun hizmet ile değer üretmek ve müşteri tarafından kabul edilen faydaların sunulması ile mümkün olabilmektedir (Durmaz, 2010: 5).

Lojistik faaliyetleri aşamasında süreç yönetimi uygulayan bir işletmede ortaya çıkan problemleri tespit etmek ve yöneticiler için bir öneri raporu hazırlamak yapılan bir çalışmada; elde edilen bilgiler ile yüz yüze görüşme yapılmış ve soru grupları hazırlanarak çalışanlara yöneltilmiştir. Sonuçlar yöneticime iletilerek süreç yönetimi üstünlükleri anlatılmış ve önerilerde bulunulmuştur (Erten, 2010: 3).

Çalışmada yükselen bir yıldız olarak görülen lojistik faaliyeti her yönden irdelenmeye çalışılmıştır. Olası kullanım şekilleri ve diğer boyutlarıyla incelenme yoluna gidilmiştir. Bilginin ve tecrübenin hayati önem arz ettiği çağımızda işletmeler elde ettikleri bilgi ve tecrübeler ışığında maliyetlerini azaltma yoluna gitmek amacıyla lojistik yönetimine büyük önem vermeye başlamış olduğu görülmüştür (Erdem, 2010: 3).

Nakliyat branşında dijital pazarlamanın aracı memnuniyeti üzerine yapılan bir çalışmada; Türk sigorta sektörünün henüz uyum sağlamadığı görülmüştür. Sigorta aracılarının memnuniyet seviyesinin üç etken dolayısıyla arttığı tespit edilmiştir. Nakliyat sigortaları hakkında pazarlama faaliyetleri, marka denkliği gibi aracı memnuniyetini artıran bir etkidir. Ek olarak, standart üstü komisyon oranları da aracı memnuniyetini artıran bir etkidir (Kirazlı, 2019: 2).

Diğer bir çalışmada genel olarak yurtiçi lojistik sektöründeki bir lojistik firması için müşteri memnuniyeti ve müşteri bağlılığının mevcut durumu analiz edilmiştir. Firmanın müşteri bağlılığını korumak ve arttırmak amacı ile analizlere dayanarak yeni çözümler aranmıştır. (Özdemir, 2019: 4).

Literatür incelendiğinde genellikle lojistik sektörü süreç, mevzuat ve memnuniyet üzerine çalışmalara rastlanılmış olup; yerli ve yabancı araştırmalarda yük nakliyat sigortası ve lojistik hasar sürecini birlikte inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Müşterilerin hasar aşamasında lojistik firmalarından ve sigorta şirketlerinden beklentilerinin karşılanması durumunda memnuniyet ve poliçe yenileme üzerinde olumlu etkisi öngörülmektedir. Dolayısı ile araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

H1: Hasar durumunda lojistik şirketinin beklentileri karşılaması ile müşteri memnuniyet düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır.

H2: Hasar durumunda sigorta şirketinin beklentileri karşılaması ile müşteri memnuniyetinde düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır.

2. ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma hasar tazmin sürecinin yaşanan sorunlarda lojistik ve sigorta sektöründe ihtiyaç duyulan düzenlemelerin saptanması ve sürecin müşteri memnuniyetine etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Lojistik sektöründe tazmin sürecinin olumlu, olumsuz yanlarının belirlenmesi ve geleceğe ilişkin stratejilerin belirlenmesi hedeflenmiştir.

2.2. Materyal ve Metot

Çalışma iki aşamadan meydana gelmiş olup; ilk aşamada araştırmanın amacı doğrultusunda veriler toplanmıştır. İkinci aşamada ise toplanan veriler analiz edilmiş ve tablolar oluşturularak değerlendirilmiştir.

2.2.1. Verilerin Toplanması

Çalışma evrenini kargo ve lojistik sektörünün sigorta departman yöneticileri oluşturmuştur. Araştırma öncesinde 6 firma yetkilisi ile bir ön çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışma aracılığıyla soruların anlaşılma düzeyleri değerlendirilmiştir. Ön çalışma sonrası soruların anlaşılır olduğu,

tespit edilmiştir. Revizyon gerektirmediği belirlenmiş anket çalışmasına başlanarak sorular Google Drive Anket sistemine yüklenmiştir. 158 şirket yöneticisi araştırmaya katılmıştır.

2.2.2. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Yapılan araştırmada verilerin toplanması için deneklere birçok açık uçlu ve kapalı uçlu sorular yöneltilmiştir. Ankette bulunan açık uçlu sorulara verilen cevaplar kendi içlerinde gruplandırılmıştır. Elde edilen tüm verilerin analiz edilmesinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır.

Verilerin çözümlenmesinde frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma, minimum, maksimum gibi tanımlayıcı istatistiklerden faydalanılmıştır. Verilerin analizinde parametrik testlerden faydalanılmıştır. Bağımsız ikiden fazla grubun karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi (One-way ANOVA) testi sonucu kullanılmıştır. Tüm test sonuçları (p) 0.05 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

3. BULGULAR

Hazırlanan anket formu Google Drive yardımı ile kişilerle paylaşılmıştır. Elde edilen sonuçlar;

Tablo 2: Sigorta Tercih Durumu

Sigorta Tercih Durumu	n	%
Evet	131	82,9
Hayır	27	17,1
Toplam	158	100

Araştırmaya katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 131 kişi (%82,9) sigorta tercih etmektedir.

Tablo 3. Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası

Sigortalı Taşıma Fiyat Durumu	n	%
Evet	117	74,1
Hayır	41	25,9
Toplam	158	100

Araştırmaya katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 117 kişi (%74,1) sigortalı taşıma fiyat politikası uygundur.

Tablo 4. Sigorta Poliçesi Yaptırırken Şirket Seçim Kriterleri

Sigorta Poliçesinde Şirket Seçim Kriterleri	n	%*
Satış kanalı	12	7,6
Fiyat	54	34,2
Teminat	38	24,1
Hasar sürecindeki hizmet kalitesi	47	29,7
Poliçe yapımındaki hizmet kalitesi	7	4,4
Toplam	158	100

Araştırmaya katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 54 kişi (%34,2) sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriteri fiyat olduğu, n:47 kişi (%29,7) ise hasar sürecinde hizmet kalitesi seçeneğini seçmiştir.

Tablo 5. Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi

Poliçe Aşamasında Hizmet Kalitesi	n	%
Çok İyi	22	13,9
İyi	79	50,0
Kararsız	45	28,5
Kötü	10	6,3
Çok kötü	2	1,3
Toplam	158	100

Araştırmaya katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 79 kişi (%50,0) sigorta poliçesi yaptırırken hizmet kalitesi yüksektir.

Tablo 6. Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi

Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi	n	%
Çok İyi	23	14,6
İyi	69	43,7
Kararsız	43	27,2
Kötü	17	10,8
Çok kötü	6	3,8
Toplam	158	100

Araştırmaya katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 69 kişi (%43,7) hasar aşamasında hizmet kalitesi yüksektir.

Tablo 7. Çalışılan Sigorta Şirketi Değiştirilmesi

Sigorta Firması Değiştirme Sebebi	n	%
Satış kanalı	6	3,8
Fiyat	49	31,0
Teminat	28	17,7
Hasar sürecindeki hizmet kalitesi	64	40,5
Poliçe yapımındaki hizmet kalitesi	11	7,0
Toplam	158	100

Araştırmaya katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 64 kişi (%40,5) hasar sürecindeki hizmet kalitesi sebebiyle sigorta firması değiştirilmektedir.

Tablo 8. Sigorta Şirketiyle En Sık Karşılaşılan Sorunlar

Sigorta Şirketiyle En Sık Karşılaşılan Sorunlar	n	%
Dosya onay süresi	18	11,4
Dosya ödeme sorunları	18	11,4
Hasar sürecindeki hizmet kalitesi	16	10,13
İletişim	14	8,86
Kapsam dışı	9	5,69
Personel hatası	9	5,69
Fiyat	7	4,43
Bilgilendirme	3	1,89
Geri bildirim	3	1,89
Diğer	36	22,7
Boş	25	15,82
Toplam	158	100

Araştırmaya katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 36 kişi (%22,7) sigorta şirketiyle en sık karşılaşılan sorunlara diğer seçeneğini vermiştir. n: 25 kişi (%15,82) seçeneği cevapsız bırakmıştır. n:18 kişi (%11,40) dosya onay süreci ve dosya ödeme süresi cevabını vermiştir. n:16 kişi (%10,13) hasar sürecindeki hizmet kalitesi sebebiyle sigorta firması en sık karşılaşılan sorunlardır.

Tablo 9. Sigorta Şirketlerinden Daha İyi Hizmet Almak İçin Öneriler

Sigorta Şirketlerinden Daha İyi Hizmet Almak İçin Öneriler	n	%
Dosyanın hızlı onaylanması ve ödenmesi	32	20,25
Şeffaflık ve bilgilendirme	17	10,75
Güven	13	8,22
İletişim	12	7,59
Diğer	12	7,59
Müşteri memnuniyeti	11	6,96
Fiyat	10	6,32
Eğitim	8	5,06
Kalite	8	5,06
Poliçe kapsam dışının net ifade edilmesi	6	3,79
Boş	29	18,35
Toplam	158	100

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 32 kişi (%20,25) sigorta şirketinden daha iyi hizmet almak için öneriler soruya tazmin dosyasının hızlı onaylanması ve ödenmesi yanıtını vermiştir. n: 29 kişi (%18,35) seçeneği cevapsız bırakmıştır. n:17 kişi (%10,75) müşteriye karşı şeffaf olunması ve doğru bilgilendirilmesi cevabını verirken, n:13 kişi (%8,22) müşteriye karşı güven cevabı tespit edilmiştir.

Tablo 10. Lojistik Firmasından Öncelikli Beklenti Durumu ile Faktörlerin Karşılaştırılması

FAKTÖR	N	Min	Max	Mean	SS	p
Kargo firması yükün kabulünden alıcıya teslimat anına kadar bütün riskleri üstlenmektedir.	158	1	5	0,26	0,03	0,04
Müşteriye anlaşma esnasında yük taşıma ve sigorta kapsamı gibi her türlü bilgi verilir.	158	1	5	2,31	0,05	0,02
Sunulan hizmet ürün çeşitliliği fazladır.	158	1	5	0,17	0,01	0,085
Hasar/kayıp ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi akışı sağlanmaktadır.	158	1	5	2,80	0,05	0,02
Kargo firması hasar/kayıp gibi durumda sorunu en kısa sürede çözmek için çaba sarf eder.	158	1	5	3,03	0,05	0,02
Kargo personeli sürekli müşteriye yardımcı olmaya çalışır.	158	1	5	1,31	0,03	0,05
Kargo firması müşteri çıkarlarını sürekli koruyan bir prensibe sahiptir.	158	1	5	1,93	0,03	0,04
Kargo firması müşterini şikâyetleri kısa sürede değerlendirerek sonuçlandırır.	158	1	5	2,20	0,05	0,02
Sorun tespit edildiği andan itibaren müşteri temsilcisi yaklaşımı.	158	1	5	1,14	0,03	0,04
Teslimat öncesi ve sonrası verilen hizmet kalitesi yüksektir.	158	1	5	0,79	0,01	0,081
Müşteri temsilcisine kayıp/hasar durumunda hızlı ulaşılır.	158	1	5	0,35	0,03	0,04
Tazmin süresi kısadır.	158	1	5	0,33	0,03	0,05
Verilen hizmet kalitesi açısından yükün sigortalı taşıma fiyat politikası son derece uygundur.	158	1	5	0,41	0,05	0,02
Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri nelerdir?	158	1	5	0,93	0,01	0,09
Sigorta poliçesi aşamasında hizmet kalitesi yüksektir.	158	1	5	1,25	0,04	0,03
Hasar aşamasında hizmet kalitesi yüksektir.	158	1	5	1,83	0,04	0,02
Çalışılan sigorta şirketi değiştirilme nedeni nedir?	158	1	5	2,08	0,04	0,02

Tablo değişkenleri: n: Örneklem, Min: Minimum, Max: Maksimum, Mean: Ortalama, S.S.: Standart Sapma, p: Anlamlılık Düzeyi

Bireylerin kargo firmasından öncelikli beklenti durumuna göre aldıkları puanlar; Kargo firması yükün kabulünden alıcıya teslimat anına kadar bütün riskleri üstlenmektedir: $0,26 \pm 0,03$, Müşteriye anlaşma esnasında yük taşıma ve sigorta kapsamı gibi her türlü bilgi verilir: $2,31 \pm 0,05$, Sunulan hizmet ürün çeşitliliği fazladır: $0,17 \pm 0,01$, Hasar/kayıp ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi akışı sağlanmaktadır: $2,80 \pm 0,05$, Kargo firması hasar/kayıp gibi durumda sorunu en kısa sürede çözmek için çaba sarf eder: $3,03 \pm 0,05$, Kargo personeli sürekli müşteriye yardımcı olmaya çalışır: $1,31 \pm 0,03$, Kargo firması müşteri çıkarlarını sürekli koruyan bir prensibe sahiptir: $1,93 \pm 0,03$, Kargo firması müşterini şikâyetleri kısa sürede değerlendirerek sonuçlandırır: $2,20 \pm 0,05$, Sorun tespit edildiği andan itibaren müşteri temsilcisi yaklaşımı önemlidir: $1,14 \pm 0,03$, Teslimat öncesi ve sonrası verilen hizmet kalitesi yüksektir: $0,79 \pm 0,01$, Müşteri temsilcisine kayıp/hasar

durumunda hızlı ulaşılır: $0,35 \pm 0,03$, Tazmin süresi kısalığı: $0,33 \pm 0,03$, Verilen hizmet kalitesi açısından yükün sigortalı taşıma fiyat politikası son derece uygundur: $0,41 \pm 0,05$, Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri nelerdir? $0,93 \pm 0,01$, Sigorta poliçesi aşamasında hizmet kalitesi yüksektir: $1,25 \pm 0,04$, Hasar aşamasında hizmet kalitesi yüksektir: $1,83 \pm 0,04$, Çalışılan sigorta şirketi değiştirilme nedeni nedir? $2,08 \pm 0,04$ olarak bulunmuştur.

Kargo firması yükün kabulünden alıcıya teslimat anına kadar bütün riskleri üstlenmektedir, Müşteriye anlaşma esnasında yük taşıma ve sigorta kapsamı gibi her türlü bilgi verilir, Hasar/kayıp ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi akışı sağlanmaktadır, Kargo firması hasar/kayıp gibi durumda sorunu en kısa sürede çözmek için çaba sarf eder kargo personeli sürekli müşteriye yardımcı olmaya çalışır, Kargo firması müşteri çıkarlarını sürekli koruyan bir prensibe sahiptir, Kargo firması müşterini şikâyetleri kısa sürede değerlendirerek sonuçlandırır, Sorun tespit edildiği andan itibaren müşteri temsilcisi yaklaşımı önemlidir, Müşteri temsilcisine kayıp/hasar durumunda hızlı ulaşılır, Tazmin süresi kısadır, Verilen hizmet kalitesi açısından yükün sigortalı taşıma fiyat politikası son derece uygundur, Sigorta poliçesi aşamasında hizmet kalitesi yüksektir, Hasar aşamasında hizmet kalitesi yüksektir, Çalışılan sigorta şirketi değiştirilme nedeni nedir? faktörleri istatistiksel olarak **anlamlı** bulunmuştur. ($p < 0,05$)

Sunulan hizmet ürün çeşitliliği fazladır, Teslimat öncesi ve sonrası verilen hizmet kalitesi yüksektir, Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri nelerdir? faktörleri istatistiksel olarak **anlamsız** bulunmuştur. ($p > 0,05$)

Tablo 11. Sigorta Şirketinden Öncelikli Beklenti Durumu İle Faktörlerin Karşılaştırılması

FAKTÖR	N	Min	Max	Mean	SS	P
Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri nelerdir?	158	1	5	0,72	0,00	0,07
Sigorta poliçesi aşamasında hizmet kalitesi yüksektir	158	1	5	4,48	0,04	0,01
Hasar aşamasında hizmet kalitesi yüksektir.	158	1	5	5,59	0,03	0,02
Çalışılan sigorta şirketi değiştirilme nedeni nedir?	158	1	5	2,92	0,01	0,01

Tablo değişkenleri: n: Örneklem, Min: Minimum, Max: Maksimum, Mean: Ortalama, S.S.: Standart Sapma, p: Anlamlılık Düzeyi

Bireylerin verilen hizmet kalitesi açısından yükün sigortalı taşıma fiyat politikası son derece uygundur durumuna göre aldıkları puanlar; Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri nelerdir: $0,72 \pm 0,00$, Sigorta poliçesi aşamasında hizmet kalitesi yüksektir: $4,48 \pm 0,04$, Hasar aşamasında hizmet kalitesi yüksektir: $5,59 \pm 0,03$, Çalışılan sigorta şirketi değiştirilme nedeni nedir? $2,92 \pm 0,01$ olarak bulunmuştur.

Bireylerin verilen hizmet kalitesi açısından yükün sigortalı taşıma fiyat politikası son derece uygundur durumu ile faktörlerin karşılaştırılması tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile yapılmıştır. Sigorta poliçesi aşamasında hizmet kalitesi yüksektir, Hasar aşamasında hizmet kalitesi yüksektir, Çalışılan sigorta şirketi değiştirilme nedeni nedir? faktörleri istatistiksel olarak **anlamlı** bulunmuştur. ($p < 0,05$)

Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri nelerdir? faktörleri istatistiksel olarak **anlamsız** bulunmuştur. ($p > 0,05$)

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan araştırmanın sonucunda, müşterilerin lojistik firmaları ve sigorta şirketlerinden beklentilerine yönelik faktör analizlerinin tamamına yakını istatistiksel olarak **anlamlı** bulunmuştur. ($p<0,05$) Lojistik firmalarından müşteri beklentilerinde; Sunulan hizmet ürün çeşitliliği fazladır, Teslimat öncesi ve sonrası verilen hizmet kalitesi yüksektir, Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri nelerdir faktörleri istatistiksel olarak **anlamsız** bulunmuştur. ($p>0,05$) Sigorta şirketlerinden müşteri beklentilerinde ise sadece; Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri nelerdir? faktörleri istatistiksel olarak **anlamsız** bulunmuştur. ($p>0,05$) Müşteri için en önemli kriterin malının hızlı, sağlam, güvenli, eksiksiz ve hesaplı taşınmasıdır. Müşteri açısından sigorta enstrümanı önemli olmakla birlikte, yükün poliçesinin hangi sigorta şirketten olduğunun bir önemi yoktur. Şirket değişikliğinin ancak bir sorun (memnuniyetsizlik) yaşandığında devreye girdiği görülmüştür.

Teknolojik gelişmeler endüstri toplumundan bilgi toplumuna doğru geçişi hızlandırmış ve müşteri memnuniyet kavramının değişimine sebep olmuştur. Günümüzde işletmeler varlıklarını sürdürebilmek için; müşterilerinin değişen ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik stratejiler belirlemek zorundadır. Bu değişim olmaz ise rekabet sonucu müşterilerin kaybedilmesi kaçınılmaz bir sonudur. İşletmeler (lojistik firmaları ve sigorta şirketleri) bu stratejilerini belirlerken; maliyet, rekabet, teknolojik gelişme, müşteri memnuniyeti ve nihayetinde karlılık detaylarını dikkate almak durumundadır.

Geçmişte müşteri memnuniyeti için promosyon ve hizmet kalitesi yeterli olmuştur. Ancak günümüzde müşteri beklentilerinin çok daha fazlasını, daha ucuz, hızlı ve kaliteli hizmete ihtiyaç bulunmaktadır. Bu aşamada müşterilerden geri dönüşler ve şikâyetlerin önemi her geçen gün artmaktadır. Yapılan araştırma sonucunda müşteri beklentilerine yönelik aşağıdaki tespitler yapılmıştır. Çalışma sonucunda müşteri beklentileri verilerine göre öne çıkan öneriler;

Lojistik ve taşımacılık ile ilgili yasal düzenlemeler yapılarak sektördeki firmalara destek sağlanmalıdır. Devlet alt yapı desteklerinin sağlanması ile teslimat hızı artarken, lojistik sektörünün gelişmiş ülkeler seviyesine ulaşması hedeflenmelidir. Ürünün özelliğine göre ambalajlanmalıdır. Ürün göndericiden teslim alınırken mutlaka kontrol edilmeli, gerekirse kabul edilmemelidir. Ürün içeriği mutlaka kontrol edilmeli ve sigorta ücreti de ürün içeriğine göre hesaplanmalıdır. Bir ürün kabul edildi ise; göndericiden alındığı andan itibaren teslim edileceği ana kadar sigortalı olmalıdır. Sigorta poliçelerindeki açıklamaların daha net ve anlaşılır ifadeler yazılarak uyuşmazlıkların önüne geçilmelidir. Personel hatalarının önüne geçilmelidir. Daha nitelikli personel ve eğitimleri gereklidir. Ürün araç içerisinde uygun istiflenmelidir. Ürün çeşitliliğine göre araç içinde bölümlendirilerek istiflenmesi için araç yatırımları yapılmalıdır. Teknolojik yatırımlar yüksek maliyetli olmasına rağmen yapılmalıdır. Güvenlik sorunları yaşamamak için daha uygun yazılımın kullanılmalıdır. Hızlı geri bildirim sistemi kurulmalıdır. Dosya onay ve ödeme süreci kısaltılmalıdır.

Literatür incelendiğinde; genellikle lojistik sektörü süreç, mevzuat ve memnuniyet üzerine çalışmalara rastlanılmış olup; yerli ve yabancı araştırmalarda yük nakliyat sigortası ve lojistik hasar sürecini birlikte inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Müşterilerin hasar aşamasında lojistik firmalarından ve sigorta şirketlerinden beklentilerinin karşılanması durumunda memnuniyet ve poliçe yenileme üzerinde olumlu etkisi öngörülmüştür. Bu çalışmada hasar

tazmin sürecinin yaşanan sorunlarda lojistik ve sigorta sektöründe ihtiyaç duyulan düzenlemelerin saptanması ve sürecin müşteri memnuniyetine etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Hasar aşamasında lojistik ve sigorta şirketinin beklentileri karşılması ile müşteri memnuniyeti arasında bir ilişki olup; **H1** ve **H2** hipotezleri kabul edilmiştir. Araştırma sonucunda Lojistik firmaları ve sigorta şirketleri müşterilerinden geri dönüşleri mutlaka hızlı değerlendirmeli ve sonuçlandırmalıdır. Bu sorunların tekrar edilmemesi için tedbirler almalı ve sorunların kesin çözümüne yönelik projeleri geliştirmelidir. Bir eşya hasara veya kayba uğradığında taraflar arasında yaşanan uyuşmazlıklar sigorta sistemine müşterinin güvenini azaltmaktadır. Bu uyuşmazlıkların mahkemelere kadar taşınmaması için hızlı aksiyon alınarak çözüme kavuşturulması, gerekli tedbirlerinin alınması taraflar arasında memnuniyeti sağlarken, müşteri sadakatini de artırmış olacaktır. Bilgi ve tecrübelerinin göz ardı etmemek, müşteri taleplerini bütün yönleriyle ele alarak bakmak gerekmektedir.

Bu doğrultuda araştırma ilgili çalışmalara örnek teşkil etmesi bakımından da önem arz etmekte olup; diğer yeni araştırmalar için bir başlangıç olacak ve nakliyat sigorta literatürünün gelişmesine katkı sağlayabilecektir.

KAYNAKLAR

- Çancı, M. ve Erdal, M. (2003). *Lojistik Yönetimi- Freight Forwarder El Kitabı*, İstanbul, Erler Matbaacılık San.ve Tic. A.Ş., İstanbul,
- Durmaz, Y. (2010). Lojistik Ulaştırma Faaliyetlerindeki Hizmet Kalitesinin Müşteri Değeri Yaratmadaki Rolü, Kütahya Yurtiçi Kargo Şirketinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Emtea Nakliyat Sigortası Genel Şartları, <http://www.tsb.org.tr> (Erişim Tarihi: 01.11.2019)
- Emtea Nakliyat Sigortaları, <http://www.mapfre.com.tr> (Erişim Tarihi: 01.11.2019)
- Erdem, T., (2013). Lojistik Yönetimindeki Müşteri Memnuniyetinin Bir Kargo Şirketi Bağlamında İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erten, S. (2010). Lojistik Süreç Yönetiminde Bir Kamu Kurumu Analizi. Yüksek Lisan Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ertaş, Ş. (2018). *Eşya Hukuku*, İzmir, Barış Yayınları.
- Gocer, A. (2011). Achieving Sustainable Learning Through ERP Based Supply Chain in Vitro Laboratory, *Social and Behavioral Sciences Public*, Vol:28, 164-173, doi.: 10.1016/j.sbspro.2011.11.032
- Johnson, J.C. ve Wood, D.F. (1996). *Contemporary Logistics*, New Jersey, Prentice Hall.
- Kılıç, E. (2006). Nakliyat Sigortalarının Makro Ekonomik Değişkenler ile İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.
- Kirazlı, T. (2019). The Effects of Digital Marketing Tools on Intermediaries' Satisfaction in Turkish Marine Insurance Market, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Maghaminia, M., (2004). Türk ve İran Hukuklarında Karayoluyla Yük Taşıma Sigortası, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mercan, A. (2019). Sigorta Sektöründe İř Etiği ve Sigorta şirketleri zerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.
- Paswan, A., (2018). 'Social Media Marketing Strategies, *Journal for Contemporary Research in Management*, 5(1), 8-11.
- Oğuzman, K., (2019). *Eşya Hukuku*, İstanbul, Filiz Yayınları.
- zdemir, F. (2019). Yurtiçi Lojistikte Müşteri Bağımlılığını Arttırma Tekniklerine Bir rnek, Borusan Lojistik. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- zcan, H. (2019). *Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı zerine Bir Araştırma*, İstanbul, Kriter Yayınları.
- Ulaş, İ. (2002). *Uygulamalı Sigorta Hukuku, Mal ve Sorumluluk Sigortaları*, Ankara, Turhan Kitabevi.
- Szer, B. (2001). *Legal Environment of Business*, İstanbul, Beta Kitabevi, İstanbul.
- Szer, B. (1997). *Taşıyanın Taşıma Sözleşmesinden Doğan Sorumluluğunu Düzenleyen Hükümlere İlişkin Bazı Meseleler ve Görüşler*, İstanbul, Batıder Yayınları.
- Türk Hukuk Lgati, (1991). Ankara, Türk Hukuk Kurumu Yayınları
- Karayolu Taşıma Kanunu, <http://mevzuat.gov.tr> (Erişim Tarihi: 01.08.2020)
- Türk Ticaret Kanunu, <http://mevzuat.gov.tr> (Erişim Tarihi: 01.08.2020)
- Varan, İ. ve Yazıcı, Y. (2003). Lojistikte Sistem Yaklaşımı ve Horoz Lojistikte Transport Programı Uygulaması, Bitirme Çalışması, Kocaeli Üniversitesi, Endüstri Mühendislik Fakültesi.