

Milli Reasürans T.A.Ş.  
Sahibi  
**Cahit NÖMER**

İnceleme Kurulu  
BAŞKAN  
**Toyyun DAĞLIER**  
ÜYE  
**Barbaros YALÇIN**  
ÜYE  
**Candan EVREN**  
ÜYE  
**Hüseyin YUNAK**

Yaz İşleri Müdürü  
**Y.Kemâl ÇUHACI**

İnceleme Kurulu Sekreteri  
**Gonca GÜNEŞİK**

Sanat Yönetmeni  
**Melik ERDOĞAN**

Basın-Yayın Koordinatörü  
**Günhan SÜRDEM**

Dizgi  
**Doğuş Matbaası**

Renk Ayrımı  
**ESER REPRODUKSİYON**

Baskı  
**CEYMA MATBAASI**

Merkez  
Tevfikpaşa Cad. 45/7  
80200 Tevriköy / İSTANBUL  
TEL: 231 47 30 - 31 - 32

3 Ayda bir yayınlanır.

Dergide yer alan yazıların  
içeriğinden yazı sahipleri  
sorumludur.

## İÇİNDEKİLER

<i>Reasürör Gözüyle.....</i>	3
<i>Azami İyiniyet Prensibi .....</i>	4
<i>Nakliyat-Yük Sigortacılığının BDT'nda Karşılaştığı Sorunlar .....</i>	7
<i>Türk Sigorta Sektöründe Eğitimin Yeri.....</i>	10
<i>Kuzeybatı Amerika Kundakçılıkta Yüksek-Teknoloji ile Savaşıyor.....</i>	14
<i>Sigortacılıkta Halkla İlişkilerin Önemi.....</i>	20
<i>Yabancı Basından Haberler .....</i>	21

## **Reasürör Gözüyle**

Ülkemizde sigortacılık sektörünün sorunları tartışılırken, sektörümüze mensup bir çok kişi "halkımızın sigorta bilincinin gelişmemiş olduğu, eğer halkımız sigortanın nimetlerinin ne olduğunu gerçekten bilseydi, sigortacılık sektörü bugün içinde bulunduğu azgelişmiş durumda olmayabilirdi" düşüncesiyle bir yerde sorunun sigorta şirketleri ile halk arasındaki kopukluktan kaynaklandığını ifade etmeye çalışmaktadırlar.

Soruna bu yaklaşım bir yerde başarısızlığın faturasının aslında her zaman olduğu gibi üçüncü şahıslara çıkarılmasıdır. Bu kopuklukta herhalde halkımızın hiçbir kusuru olmadığı ortadadır. Çünkü halkımız dürüst ve iyiniyetle yaklaşıldığı zaman kendisinden istenileni fazlasıyla vermekte ve yerine getirmektedir.

Dergimizin bu sayısında azami iyiniyet prensibi incelenmeye çalışılırken görülecektir ki aslında sorun büyük ölçüde halkımızın sigortayı bilmemesinden, sigortaya karşı olan niyetsizliğinden değil, sigortayı kendisine allayıp pullayarak satan kesimin iyiniyet eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Bu durumu etkileyen faktörler de olabilir ancak, örneğin hayat branşında son altı yılda satılan her iki poliçeden bir tanesinin iptal edilmesinde esas neden halka karşı iyiniyetli olmamaktan kaynaklanmaktadır. Demek ki "halkımızın sigorta bilinci yok, dolayısıyla yeterli poliçe satılamamakta, v.s." gibi yakınmalar gerçeğin aslında sadece çok küçük bir bölümü olmaktadır. Part-time çalışan acente yaklaşımından uzaklaşıldıkça sorunların çok daha büyük bölümü görülebilecek ve belki de çözülebilecek inancındayız.

Dergimizin onbirinci sayısında sigorta sektöründe eğitim sorunlarıyla uzun yıllar yakından ilgilenmiş olan Sayın Tülin İşgören, sektörde eğitimin önemini ortaya koymakta ve eğitim çalışmalarının dostlar alışverişte görsün misali zaman ve para kaybı olmaması gereken bir işlevi bulunması gerektiğini vurgulamaktadır.

Sovyetler Birliği'nin dağılmasından sonra her alanda ortaya çıkan otorite boşluğu doğal olarak sigorta sektöründe de kendini göstermiş ve özellikle yük sigortacıları açısından hasar durumunda bazı güçlükler söz konusu olmaya başlamıştır. Tüm bu güçlükler ve karşılığında alınabilecek önlemler Sayın Hüseyin Yunak tarafından kaleme alınmıştır.

Sigorta şirketleri ile halk arasında varolan iletişimsizliğin olumsuz etkisi inkâr edilemeyen bir etkidir. Her iki taraf arasındaki bağ güçlendirildiği ölçüde sektör bu gelişmeden faydalanacaktır. Sayın Meltem Gürler Güç, bu alanın bir uzmanı olarak konuya dikkat çekmekte ve bir hizmet sektörü olan ya da konusu doğrudan doğruya insan olan sigortacılıkta halkla ilişkilerin olmazsa olmaz nitelikte işlevi olduğunu belirtmektedir.

## Azami İyiniyet Prensibi

İngilizlerin ünlü Witherby Sigortacılık Sözlüğü Utmot Good Faith terimini "Sigorta yaptırmak üzere teklifname dolduran kişi tarafından tedbirli bir sigortacının riski kabul edip etmeme ve edecekse hangi şartlarda kabul edeceğini etkileyen esaslı hususları açıklaması" şeklinde tanımlamaktadır<sup>(1)</sup>. Ancak aynı sözlük sigorta sözleşmelerinin gerek sigortalı gerek sigortacı olarak her iki tarafın azami iyi niyetle hareket etmelerini gerektirdiğini ifade ederek prensibin uygulanma alanını genişletmektedir.

The Chartered Insurance Institute eğitim programında yeralan The Principles and Practice Of Insurance (Sigorta Prensipleri ve Uygulaması) bahsinde iyiniyet prensibi "teklif edilmekte olan riske ilişkin her türlü esaslı hususun, sorulsun ya da sorulmasın doğru, eksiksiz ve gönüllü olarak açıklanmasını gerektiren pozitif bir görev" şeklinde tanımlanmaktadır<sup>(2)</sup>. Ancak aynı bahisde bu görevin karşılıklı olduğu belirtilmekte, kısacası sigorta sözleşmesine giren her iki tarafın da iyiniyet prensibine bağlı olarak hareket etmesi gerektiğini belirtmektedir.

Gerçekten de sigorta sözleşmelerinde diğer sözleşmelerde göre belirgin bir fark, taraflardan birinin, özellikle teklifname veren kişinin iyiniyetli olmaması durumunda sözleşme iptal edilebilmekte, hasar durumunda sigortacı hasar ödemesini reddedebilmektedir. Çünkü sigorta şirketi teklifname veren kişi hakkında hiçbir bilgiye sahip değildir. Halbuki teklifname veren kişi ödeyeceği prim karşılığında ne tür bir hizmet satın alacağını poliçe şartlarını okuyarak görebilmektedir. Örneğin ticari sözleşmelerde her iki taraf için bir denklik söz konusudur diyebiliri-

riz. Çünkü her iki taraf ne tür mal veya hizmet satın aldığına da vermiş olduğu mal veya hizmet karşılığında sağlayacağı menfaati önceden bilebilmektedir veya taraflar sigorta sözleşmelerindeki duruma göre çok daha avantajlıdır.

Bu yazının hemen başında yapılmış tanımda "..... tedbirli sigortacının riski kabul edip etmeme ve edecekse hangi şartlarda kabul edeceğini etkileyen esaslı hususlar"dan bahsedilmiştir. İkinci tanımda da "..... riske ilişkin her türlü esaslı husus"dan söz edilmektedir. Demek ki iyiniyet kuralının ihlâli riske ilişkin esaslı hususlarla çok yakın bağlantılı olmaktadır. Bu esaslı hususlar sigortacı veya sigortalı tarafından değişik şekilde beyan edildiği veya hiç beyan edilmediği takdirde iyi niyet prensibi ihlâl edilmektedir.

### ESASLI HUSUS (MATERIAL FACT) NEDİR?

İlk kez 1906 Marine Insurance Act 18. bölümde esaslı hususun tanımı yapılmıştır<sup>(3)</sup>. Buna göre esaslı husus "müdebbir bir sigortacının riski kabul edip etmeme ya da edecekse riskin primini belirlemede kararını etkileyebilecek herşey esaslı husustur." Türk Ticaret Kanunu'nun 1290. maddesi ise esaslı hususu şöyle düzenlemiştir: "Sigorta ettiren kimse, sigortacının mukavele yapılırken hakiki vaziyetleri bildiği halde mukaveleyi yapmamasını veya daha ağır şartlarla yapmasını mucip olarak bütün hususları sigortacıya bildirmeye mecburdur. Sigorta ettiren kimse sorulduğu halde susmuş veya noksan yahut hakikate muhalif beyanlarda bulunmuş ise hakikate vakıf olmayan sigortacı mukaveleden cayabilir....."

Esaslı hususlar sözleşmenin

yapıldığı anda mevcut olmayabilir ve sigortanın devam etmekte olduğu herhangi bir anda ortaya çıkabilir. Örneğin bir kasko poliçesinde, ki genellikle yıllık yapılmaktadır, sigortalı kişi teklifnamesinde arabasını sadece kendisinin kullanacağını beyan etmiştir. Daha sonra çocuğunun ehliyet alması ve sigorta konusu olan arabayı sürekli kullanmaya başlaması sigortacı açısından riskin ağırlaşması demektir. Diğer bir deyişle esaslı hususlardan birinde önemli bir değişiklik ortaya çıkmıştır. Bu durumun olabildiğince erken bir tarihte sigortacıya bildirilmesi gerekmektedir, aksi durumda iyiniyet prensibinin ihlâli söz konusu olacaktır.

Görüldüğü gibi iyiniyet prensibi genellikle, sigorta ettiren tarafından ihlâl edilmeye daha çok açıktır. Çünkü sigorta sözleşmelerinde sigortacı zayıf taraftır. Teklifnameyi dolduran kişi tarafından beyan edilen ve belgelenilmemiş her türlü bilgiye inanmak durumundadır. Sigorta ettiren kişi sözleşmedeki konumunu güçlendirmek amacıyla iyiniyet prensibini olabildiğince ihlâl edebilir.

Sigorta bir sözleşmedir ve bu sözleşmede taraf olan herkes iyiniyet prensibini ihlâl ederek karşı tarafı suistimal edebilir. Yukarıda sigortacının durumunun sigortalıya göre daha zayıf olduğunu ve sigortalı tarafından suistimale daha açık bulunduğunu belirtmiştik.

Ancak Sigorta Sözleşmesinde iyiniyet prensibi sigortacı tarafından da ihlâl edilebilmektedir.

Bu konuya biraz sonra dönmek üzere şimdi başka bir konuya geçiyoruz.

Ülkemiz, ekonomisi itibariyle gelişmekte olan bir ülkedir. Ancak sigorta sektörümüz ekonomimizin paralelinde bir gelişme

gösterememiştir ve gelişme düzeyi olarak geride bıraktığımız ülkelerin sigorta sektörleri millî gelirlerine katkı olarak bizden daha iyi durumdadır.<sup>(4)</sup>

Dünyanın en büyük reasürörlerinden biri olan Swiss Re tarafından yayınlanan Sigma Dergisi bütün dünyada son derece güvenilir, ciddi olarak tanınan bir yayın organıdır. Bu derginin 1990 yılı itibariyle hayat, hayat-dışı işler ve her iki grubun toplamı olarak kişi başına düşen sigorta primi üzerinden yapmış olduğu sıralamada ülkemiz 60 ülke arasında maalesef 13.8 US Dolar ile 51. sırada gösterilmiştir.<sup>(5)</sup>

Listenin hemen başında İsviçre toplam işler itibariyle 3.001,7 US Dolar ile yer almaktadır. Şimdi bu listeye şöyle bir eleştiri getirilebilir: "Bu prim sıralaması toplam işler üzerinden yapılmaktadır. Örneğin İran gibi, Libya gibi, Venezuela gibi birçok ülke ekonomik gelişme düzeyleri bizden daha iyi olmadığı halde bu sıralamada bizden daha iyi durumdadırlar. Çünkü bu ülkelerde büyük petrol tesisleri ve sınai rizikolar vardır. Bunlar toplam işlere dahil olduğu için kişi başına düşen prim miktarını arttırmaktadır. Bir ülkede sigortanın yaygın olup olmadığını anlamak için hayat sigortalarındaki rakama bakmak gerekir."

Gerçekten de örneğin Libya, toplam işler itibariyle kişi başına düşen prim miktarı 45.6 US Dolar ile 38. sırada yer almaktadır. Ancak hayat branşında aynı ülke, kişi başına düşen 1.1 US Dolar ile 58. sıradadır. Keza Venezuela toplam işler itibariyle kişi başına düşen 49.5 US Dolar ile 36. sırada yer alırken hayat işlerinde kişi başına düşen 2.6 dolar ile ancak 49. sıraya yükselebilmektedir. Demek ki bu ülkeler sigorta bilincinin henüz yerleşmediği, ancak hasbelkader sahip olabildikleri doğal kaynaklarının çıkarılması ve işlenebilmesi için gelişmiş ülkelerce inşası yapılan

büyük tesislerin sigortaları dolayısıyla sıralamada kendilerine bir yer bulabilmektedirler.

Ülkemiz ne hayat-dışı ne hayat branşlarında kayda değer bir yere sahip değildir. Yukarıda belirtildiği üzere toplam işler itibariyle kişi başına düşen 13.8 US Dolar ile 60 ülke arasında ancak 51. olabılmıştır. Hayat branşında ise kişi başına düşen 2.9 US Dolar ile yine maalesef 48. sıradadır.

Bugüne kadar sigortacılarımız sigorta sektörünün geri kalmış olması durumunun sebepleri üzerine birçok şey yazmışlar, söylemişlerdir. Sigorta personelinin yeterli eğitim düzeyine ve gerekli sigorta bilgisine sahip olmadığı, halkın sigorta konusundaki bilgisizliği ve kaderciliği, devletin son yıllara kadar sigorta sektörüne ikinci sınıf muamele yapması, şirketlerin yeterli malî kaynaklara sahip olmamaları, istatistikî bilgi noksanlığı, istenilen kalitede acente ağının kurulamaması bu ileri sürülen nedenlerin sadece bir kaçıdır. Ancak tüm bu nedenler sigortacılık sektörünün bu durumda olmasının belirleyici nedeni değildir. Her biri tek başına sektörün geri kalmasında bir ölçüde etkili olmuştur ve hâlâ olmaktadır. Ancak, halkın sigortaya olan güveni ya da güvensizliği bizce asıl üzerinde önemli durulması gereken noktadır. Evet, halkımız sigortayı bilmemektedir, kadercidir ancak hepsinden önemlisi sigorta konusunda ve daha çok sigortacılar konusunda önyargılıdır ve sigortacılara güvenmemektedir.

Yukarıda vurgulamaya çalıştığımız gibi ülkemiz az gelişmiş statüde bulunmaktadır. Ülkemiz insanı, az gelişmiş olmasının bir gereği olarak okuma ve yazma alışkanlığına sahip değildir. Kapsına gelen sigortacı kendisine sigorta satmaya çalışırken, poliçe şartlarını okumaktansa sigortayı satan kişinin söylediklerine göre hareket eder. Poliçeyi sat-

maya uğraşan acentenin (ülkemizde halkla sigorta konusunda doğrudan muhatap olan acentelerin eğitim ve sigorta bilgileri konusunda maalesef ayrıntılı bir çalışma henüz yoktur) hem konuya hakim olduğu pek söylenebilir hem de ne pahasına olursa olsun poliçeyi satıp komisyonu hak etmek amacıyla olduğu için poliçe şartları maalesef olduğundan daha geniş, abartılı olarak sunulabilir.

Kanımızca halkımızın sigortaya olan güvensizliğinin temelinde de bu pazarlama aşamasında yapılan abartılı tanıtım olsa gerek. Kişi sigortayı alırken poliçede yazılan teminattan çok daha fazlasını aldığını zannetmektedir. Çünkü hem geleneksel alışkanlığı gereği poliçe şartlarını okumamıştır hem de poliçeyi pazarlayan kişi yani aracı, teminatı olduğundan geniş sunmuştur. Sigorta şirketi poliçe içerisinde yer almayan bir teminattan dolayı hasar ödemeyi haklı olarak reddedecektir. Ancak bu durumu sigortalıya izah etmenin güçlüğü ortadadır. İşte bu noktada güvenini kaybetmiş bir sigortalının, mağdur olduğu inancıyla muhtemel birçok sigortalıyı etkileyeceğini ve sektörün bundan büyük yara alacağını düşünebiliriz.

Yukarıda, bir ülkedeki halkın sigortaya olan eğilimini anlayabilmek için hayat branşındaki rakamlara bakmak gerekir demiştik. Gerçekten yangın, kaza, mühendislik, nakliyat branşlarında yazılan primlerin gözardı edilmemesi gereken bir bölümünün sigortanın kesinlikle bir ihtiyaç olarak görülmesinden dolayı değil, kredi ilişkisi gibi bazı zorunlu nedenlerden kaynaklandığını ileri sürebiliriz. Ülkemizde borç-kredi ilişkisi dolayısıyla hayat poliçesi düzenlemek bir zorunluluk halini almadığı, bu tür ilişkilerde alacaklı açısından menkul, gayrimenkul gibi maddî garantiler daha çok tercih edildi-

ği için hayat branşında yazılan primler doğrudan doğruya halkın sigorta eğilimini yansıtmaktadır. Diğer bir deyişle kişi kendi rızasıyla ve tamamen kendi ihtiyaçlarına yönelik olarak hayat poliçesi satın almaktadır. Dolayısıyla hayat branşı kapsamında kesilen poliçeler ve yazılan primler halkın sigortaya eğilimini daha sağlıklı olarak yansıtmaktadır.

Tablodaki rakamlar 1987 yılından 1992 yılı sonuna kadar olan dönemde hayat branşında düzenlenen ve iptal edilen poliçe sayısını ve iptal yüzdelerini göstermektedir. İstatistik tutma eksikliğinin bir sonucu eski yıllarda kesilen poliçelerden hangilerinin ve ne kadarının bugün devam etmekte olduğunu maalesef bilememekteyiz. (6)

Bu tablodan görüldüğü üzere hayat branşında iptal edilen poliçe sayısının yazılan poliçe sayısına oranı oldukça düşündürücü seviyededir. İptal oranının bu kadar yüksek oluşunun çok çe-

şin aldanma ihtimali son derece yüksektir.

Toplanan primler ise ayda 200-250 bin TL gibi ileride sigortalı için maddi güvence sağlamaktan uzak miktarlardır. Ancak, sigortalı açısından birşey ifade etmese de primi toplayan sigortacı açısından önemli yekûnlar oluşturmaktadır. Toplanan ve önemli yekûnlar oluşturan bu primlerin ne derece isabetli bir şekilde yatırıma yöneltildiği konusu da ayrıca ilgili çevrelerde tartışma konusu<sup>(7)</sup> olmakla birlikte bizim yazımızın inceleme konusu değildir.

Konumuzun ana başlığını azami iyiniyet prensibi olarak seçtik ve bir sigorta sözleşmesinde bu prensibin taraflarca nasıl ihlâl edilebileceği konusuna kısaca değinmeye çalıştık. Daha sonra ülkemiz sigortacılık sektörünün dünya ülkelerinin sigortacılık sektörleri arasında nerede bulunduğunu ya da bulunduğu konunun hayal kırıklığı ölçüsünde olumsuz olduğunu gördük.

oranlarının yüksek olmasının 5 ana nedeni olduğu ileri sürülmüştür. Muhakkak ki bu sayılan 5 nedenin dışında teknik veya teknik olmayan başka nedenler de bulunabilir. Ancak bizim kanımızca esas neden sigorta şirketleri adına hareket eden, sigorta şirketleri adına prim toplayan kişilerin sigorta şirketleri adına azami iyiniyet prensibini ihlâl etmekte olmalarıdır. Azami iyiniyet prensibi sonuçta sigorta şirketleri tarafından ihlâl edilmektedir.

Hayat branşı ile ilgili verilen örnekte yaklaşık her iki poliçeden birinin iptal edildiği görülmektedir ve bu da çok açık bir şekilde ortada bir sorun olduğunu göstermektedir ancak sorunun çözümü yine sigorta şirketleri tarafından bulunacaktır. Sigorta şirketlerinin kendilerini halka karşı temsil konusunda yaptıkları isabetli olmayan seçimler sigorta sektörüne ait olması gereken kaynakların yatırıma yöneltileceği yerde sektör dışına çıkmasına, dolayısıyla sigorta şirketlerinin kaynak sıkıntısı çekmesine ve hepsinden önemlisi sektörün prestij kaybetmesine, halkın karşısında dürüst olmayan bir görüntü vermesine neden olmaktadır.

Y. Kemal ÇUHACI

	<u>DÖNEM</u>	<u>POLİÇE ADEDİ</u>	<u>İPTAL EDİ. POL.</u>	<u>İPTAL ORANI %</u>
<b>FERDİ SİGORTALAR</b>	1987 / 1992	6.592.755	3.537.657	53.66
<b>GRUP SİGORTALARI</b>	"	2.248.559	1.189.036	52.88

şitli ve bu yazının konusu olması gereken teknik nedenleri olabilir ancak ülkemizde hayat branşındaki teknisyen kişilerin de açıkça teslim ettiği üzere sigortalı kesimin meşruiyet çerçevesinde aldatılması söz konusudur. Ortada kanun dışı olan hiçbir konu yoktur. Sigortalı şahıs sözleşmeye girmeden önce poliçe şartlarını okuyarak ne tür bir hizmet satın aldığını bilmek zorundadır. Aksi takdirde sigortacıyı suçlamanın, "bana böyle söylenmişti, demek ki söylendiği gibi değilmiş" gibi bir mazeret ileri sürmenin hiçbir haklı yanı yoktur. Ancak yukarıda birden fazla kere vurgulandığı üzere ülkemiz insanları az gelişmiş olmanın doğal bir sonucu okumak, incelemek, araştırmak özelliklerinden yoksun olduğu

Ülkemizde günlük olarak yayınlanan ve bir milyona yakın tiraja sahip, ülkemiz ölçüsünde önemli sayılan gazetelerin ekonomi sayfalarında oldukça kısa aralıklarla sigortacılık hakkında yazılar yer almakta, bu yazıların önemli bir bölümü de sigorta şirketleriyle sigortalılar arasında ortaya çıkan ihtilâflardan oluşmaktadır. Bu ihtilâflarda sigorta şirketleri primi alan, ancak hasarı ödemeye gelince her türlü zorluğu çıkararak taraf olarak lanse edilmekte, sigortacılar, haksız yere elini halkın cebine atan kişiler olarak tanıtılmaktadır.

Yukarıdaki tabloda da gördüğümüz gibi, gerek ferdî gerek grup bazında hayat poliçesi satın alan her iki kişiden biri poliçesini iptal etmektedir. Reasürör Dergisinin 10. sayısında iptal

şına çıkmasına, dolayısıyla sigorta şirketlerinin kaynak sıkıntısı çekmesine ve hepsinden önemlisi sektörün prestij kaybetmesine, halkın karşısında dürüst olmayan bir görüntü vermesine neden olmaktadır.

#### YARARLANILAN KAYNAKLAR

1. Witherby's Dictionary Of Insurance
2. Principles And Practice Of Insurance ....C.I.I. Yayınları
3. Principles And Practice Of Insurance
4. Sigma Swiss-Re
5. Sigma Swiss-Re
6. Sigorta Murakabe Kurulu-Türkiye'de Sigorta Faaliyeti Hakkında Rapor 1987/1992
7. Reasürör Dergisi 5. Sayı

## *Nakliyat-Yük Sigortacılığının BDT'nda Karşılaştığı Sorunlar*



**S**ovyetler Birliği'nin köklü bir siyasal değişim geçirerek yerini Bağımsız Devletler Topluluğu (BDT)'na bırakması, yalnız politik alanda değil, sosyo-ekonomik yaşamda da büyük bir kaosun doğmasına yol açmıştır. Söz konusu değişimin ekonomik karakterinin ağır basması, bu kaosun yoğunluğunu daha da arttırmış ve eski Sovyet Cumhuriyetlerinde büyük bir hukukî ve ekonomik boşluk ortaya çıkmıştır. Bu durum, Sovyetler Birliği'nin yerini alan Bağımsız Devletler Topluluğu ile ticaret ilişkisi içinde bulunan ülkeleri ve bu arada Türkiye'yi de etkilemektedir. Hattâ, bu devletlerden bazılarıyla olan tarihsel bağları ve coğrafi konumu gözönüne alındığında, ülkemizin bu karmaşadan en fazla etkilenen ülkelerden biri olduğu söylenebilir. Ticaret yaşamındaki sorunların, nakliyat-yük sigortacılarını doğrudan ya da dolaylı olarak ilgilendireceği doğaldır. Nitekim, gerek dünya gerekse ülkemiz sigortacıları konuya ilişkin sorunların ve bunların çözümlerinin belirlenmesi yönünde arayışlar içine girmişlerdir. Bu çerçevede, IUMI (International Union of Marine Insurance)'ın geçen yıl ve bu yılki yıllık toplantılarında eski Sovyetler Birliği Cumhuriyetlerine yapılan sevkiyatlara ilişkin sorunlar ve çözümleri ele alınmış, ülkemizde de Emek Sigorta A.Ş.'nin 17 Eylül 1993 tarihinde düzenlediği "BDT ve Türkiye Cumhuriyetlerinde Artan Ticaret Potansiyeli İçinde Sigortacılığın Yeri" Sem-



pozyumu ile bu yoldaki çalışmalara katkıda bulunulmuştur.

Ülkemizin, yukarıda da belirtildiği gibi, tarihsel ve coğrafi ilişkileri nedeniyle yeni durumdan en fazla etkilenen ülkelerden biri olması, nakliyat-yük sigortacılarının karşılaşılabileceği sorunları ve bunlara karşı alınabilecek önlemleri topluca gözden geçirmeyi gerekli kılmaktadır:

Nakliyat-yük sigortacılarının eski Sovyetler Birliği Cumhuriyetlerine yapılan sevkiyatların temininde karşılaşılabilecekleri sorunları şöyle sıralayabiliriz:

#### **a) Limanların ve Karayollarının Durumu:**

Özellikle Eski Sovyet Cumhuriyetlerine ait Karadeniz limanları kapasite bakımından oldukça yetersiz bir durumdadır.

Bu limanların bir kısmı büyük modern gemiler için çok sığ kalmakta, boşaltma yapacak gemilerin aylarca beklemeleri gerekmektedir. Yükleme, aktarma ve boşaltma için gerekli modern donanım ve yetişmiş personel den de yoksun bu limanlar, sevkியatta önemli gecikmelere neden olmaktadır. Öte yandan, kötü, bakımsız yollara ve uzun mesafelere bağlı trafik kazaları, karayolu taşımacılığını büyük ölçüde aksatmaktadır.

#### **b) Teknik Bilgi Yetersizliği ve Ekspertiz Sorunu:**

Özellikle otomobil, makine, bilgisayar donanımı gibi emtiyanın sevkiyatında yedek parça bulunamaması ve tamirat için gerekli teknik bilginin mevcut olmaması hasar maliyetlerini arttırmaktadır. Yine teknik bilgi

yetersizliğine bağlı olarak, hasar sonrası eksper temini sorun olmaktadır. Ulaşım zorlukları da eksper teminindeki güçlüğü arttırmaktadır.

#### **c) Yerel Yönetimlerle Olan Sorunlar:**

Yavaş çalışan bir bürokratik yapı, özellikle hasar halinde, nakliyat-yük sigortacılarının başını ağrıtmaktadır. Olayı tevsik eden belgelerin düzenlenmemesi, halefiyet hakkının kullanılmasındaki engeller bu alandaki sorunlardan birkaçıdır. Öte yandan, sözkonusu ülkelerden bazılarında görülen siyasal istikrarsızlık da bu sorunları ağırlaştırılmaktadır.

#### **d) Güvenlik:**

Konteynırlar veya demiryolu

vagonları, limanlarda ya da demiryolu sevkiyatı sırasında kaybolmaktadır. Çok geniş bir coğrafi alana yayılmış tren istasyonlarında güvenlik sağlanamamakta, hırsızlık ve yağma olayları görülmektedir. Kaza yapan araçlardaki mallar koruma altına alınamamaktadır. Özellikle Kafkaslarda ve Rus-Çin sınırına yakın bölgelerde, bilhassa tüketim malı ve elektronik eşya taşıyan vagonlar silahlı saldırıya uğramaktadır.

## e) İletişim Sorunları:

Faks, teleks, telefon gibi modern iletişim araçlarından her zaman yararlanma olanağı bulunmamakta, böylece hasardan zamanında haberdar olunamamaktadır.

Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, gerek hasarın ekspertizi gerekse üçüncü kişilere karşı rücu hakkının takibi, sorunlar arasında özel bir öneme sahiptir. Bu bakımdan, bu konudaki iki girişimden söz etmek yerinde olacaktır:

Bunlardan birincisi, geçtiğimiz Ağustos ayı içinde Lloyd's İstanbul Acentası Selim Bilgişin ile Münih Acentası Claus Gielish'in N.Begaliev ile birlikte Alma Ata (Almati)-Kazakistan'da tesis ettikleri Lloyd's acentalığıdır. Daha önce Ingosstrakh'ın yürüttüğü bu acentalığın Kazakistan'da bir "pool" oluşturan sigorta şirketlerinin isteği üzerine faaliyete geçtiği bildirilmektedir.

Bu konudaki diğer girişim ise, sigorta brokeri Willis

Corroon'un, Moskova'da, hasar ödemeleri, rücu, eksper atama gibi hususlarda yardımcı olacak bir iribat bürosu açmasıdır. Be-

## ***Gerek hasarın ekspertizi gerekse üçüncü kişilere karşı rücu hakkının takibi, sorunlar arasında özel bir öneme sahiptir. Bu bakımdan bu konudaki iki girişimden söz etmek yerinde olacaktır.***

lirli bir komisyon karşılığı verilecek hizmetin, sadece Willis Corroon'la çalışan sigortacılarla sınırlı olmayıp bütün sigorta şirketlerine açık olduğu bildirilmektedir.

Yukarıdaki sorunların çözümüne yönelik olarak alınabilecek önlemleri de şöyle özetleyebiliriz:

a) Bazı sigorta şirketleri, teminatı, taşımanın denizyolu bölümü ile sınırlı tutmakta, karayolu bölümü için ya teminat vermemekte ya da yüksek tenzilî muafiyet uygulamaktadırlar. Bir kısım şirketler ise, sadece aktarması olmayan seferler için teminat vermekte ya da ICC (FPA)'den daha geniş teminat vermemektedirler. Bu ülkelere yapılan taşımaların sigortası için, aynı coğrafi uzaklığa sahip ülkelere kıyasla daha yüksek sigorta primi talep edilmesi gerekliliği de bir diğer önemli noktadır.

b) Sözkonusu ülkelere yapılan sevkiyatlarda standart ve uluslararası ticarî teamüle uygun ambalajlar yetersiz kalmaktadır. Bu itibarla, malın satıcısını bu konuda uyarmakta yarar vardır. Aynı şekilde, sigortaya konu malın satış sözleşmesi ile sigorta sözleşmesi arasındaki sıkı bağ gözönüne alınarak "yükleme-bo-

şaltma limanlarında aynı esaslara göre draft sürveyi" gibi koşulların satış sözleşmesinde yer alması vb.. hususlarda sigortalı ile işbirliği yapmak gerekmektedir.

c) Güvenliğe ilişkin sorunlarla ilgili olarak da,

—Karayolu taşımalarda,

araçların konvoylar halinde seyretmesi;

—Özellikle değerli yüklerin sevkiyatında, çift sürücü ve silahlı muhafız kullanılması;

— Aracın ancak korunmalı park yerlerinde bırakılması gibi hususların sigorta poliçelerine koşul olarak konulması önerilmektedir.

Hüseyin YUNAK



## Türk Sigorta Sektöründe Eğitimin Yeri

"Bilgi bir hazine ise, uygulanması da bu hazineyi açan anahtardır." (Aristo)

"Bilim servetten üstündür. Çünkü serveti sen korursun, oysa bilim seni korur." (Hz.Ali)

"İnsan eğitim ile doymaz, ama eğitim ile yaşar." (Cervantes)

**B**u güzel özdeyişlere katılmamak mümkün mü? Eğitim, doyma noktası olmayan, yaşadıkça değişen ve gelişen ihtiyaçlara yönelik bir süreçtir. Çünkü, insan bildikleri ile düşünür, yaratır ve üretir.

Eğitim değişik şekillerde tanımlansa da; kişinin işini veya verilen görevi yeterli ve en etkin biçimde yapabilmesi için, o kişiye kazandırılan davranış, beceri ve bilgi geliştirme sistemidir.

**Eğitim bir yatırımdır.** Eğitimi, bir masraf olarak kabullenmek mümkün değildir. Çünkü, şirketin sorumluluğunu üstlenecek ve üst düzey görevleri yapabilecek kadroları yetiştirmek, gerekli bilgi ve becerilerle donatmak planlı ve programlı çalışmalarla gerçekleşmekte; kuruluşun geleceğinin yetenekli elle teslim edilmesi sağlanmaktadır. Eğitim bu potansiyeli yaratmak için çok önemli bir araçtır. Şirket kadrosunun yanısıra satış örgütünü oluşturan aracı kuruluşların, her bakımdan sektörü temsil edebilecek özelliklere sahip olmalarını sağlamak amacıyla teknik bilgi ve kişisel becerileri geliştirecek programlara da ihtiyaç vardır.

Bir kişinin anlattığı, diğerlerinin dinlediği, not tuttuğu ve ezberlediği eğitim sistemi çağımızın eğitim sistemi değildir. Kişi, ancak içinde kendisinin de bu-

lunduğu olayları uzun süre unutmaz. Diğer yöntemlerin etkisi geçicidir. Grup tartışmaları hem kursiyerlerin bütünleşmelerine ortam hazırlayacak, hem de liderlik özelliğine sahip olan potansiyeli ortaya çıkaracaktır.

### EĞİTİM BİR SİSTEM GELİŞTİRMEYİ

**Eğitim, amaçları gerçekleştirebilmek için önemli bir araçtır.** Bu aracı doğru kullanabilmek, doğru zamanda doğru sonuçlara ulaşabilmek için, hedeflerin çok iyi saptanması ve bu doğrultuda eğitim politikası ve stratejilerinin oluşturulması gerekmektedir.

Eğitim, dünden bugüne - bugünden yarına yani, **geçmişten geleceğe kurulacak bir köprüdür. Çok iyi bir planlama ve koordinasyon işidir.** Geleceğin ihtiyaçlarını bugünden çözecek sistemin geliştirilmesidir. Nasıl bir büyüme hedeflenmektedir? Hangi kadrolara ihtiyaç vardır ve gerekli nitelikler nelerdir? Yarının ihtiyaçları en kısa zamanda, en az maliyetle ve maksimum verimlilikle nasıl çözümlenir?

Okul eğitiminin bir üst aşaması da meslek eğitimidir. Okulda temel bilgi eğitimini tamamlamış gençleri, iş hayatına kazandırmaya ve çalışanların verimliliklerini artırmaya yönelik prog-

ramlar ya işletmelerin kendi organizasyonları içinde işyerinde çözümlenmekte, ya da üniversite veya diğer eğitim kuruluşlarında düzenlenen kurslarla geliştirilmektedir.

Bir de özellikleri nedeniyle eğitim açıklarının çok büyük olduğu iş kolları vardır. İşte bu açıkların en önde geldiği hizmet sektöründen biri **Sigorta Sektörüdür.** Sigorta sektörünün yeterli potansiyeli yaratamaması ve fon gücünün kısır kalmasının nedenlerinden biri de eğitimidir. Sigorta, ülkemizde bilinmiyor, tanınmıyor ve bu konuda toplumumuz bilinçli değil... Gerek ekonomik yapısı, gerekse dinî inançları açısından ülkemizin sigorta potansiyelini, diğer ülkelerle karşılaştırınca bunu daha iyi görebiliriz.

### SEKTÖRÜN EĞİTİM İHTİYACI

Sektörün gelişmesi için; a) Çalışanların, b) Satış hizmeti veren aracılardan, c) Teknik hizmet veren eksperlerin, meslekî teknik bilgi ve kişisel yeteneklerini geliştirici beceri programlarıyla bilgilendirilmeleri ve bu hizmeti satın alacak halkın bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bu dört kütlelerin eğitim ihtiyacı sektörün eğitim sorununu oluşturan dört yapraklı yoncadır.



lar ve sektöre duyulan güvenle de ölçülebilir. Sigortalıların, sigortayı hasar anında öğrenmeleri de üzücü bir gerçektir. Tabii ki sigortalıları bilinçlendirmek; yeterli tanıtıcı broşür, kitapçık ve kaynak hazırlamak, Basın-Radyo ve Televizyon yolu ile tanıtım programları uygulamak önemli ve farklı bir ihtiyaçtır. Ancak, şu anda uygulanan yöntem, satış aracılığı kanalı ile tüketiciyi bilgilendirmektir. Ayrıca, gerek satış öncesi, gerek satış sonrası ve gerekse satış sonrası hizmet sunuşta kadroların yaklaşımı tüketiciyi yönlendirmektir. Bu nedenle **eğitim programlarının verimliliğinin önemi daha da artmaktadır.**

**Görülüyor ki; Sigorta sektöründe uygulanan eğitim programlarında bütünlüğü sağlayan makro bir sistematik yaklaşım yoktur.**

Sektörün eğitim ihtiyacında belirlenen dört ayrı potansiyel grubun başlangıçtan ileri düzey eğitimine kadar, belirli bir hedefe yönelik sektörel bir programlama henüz söz konusu değildir.

Gerek şirket içi uygulanan eğitim programlarında gerekse sektörel eğitim programlarında dünün ve bugünün ihtiyaçlarına çözüm aranmaktadır. Çünkü yerli sermayenin üç, beş yıllık planlı ve üretim programlı çalışma anlayışı henüz gelişmemiştir. Böyle bir plan olmayınca, geleceğe yönelik ihtiyaçların programlanmasına da gerek kalmamaktadır. Çözüm ancak ihtiyaç duyulduğunda aranmaktadır. İşte hayat sigorta potansiyeliyle gelişen ve bağımsızlaşan hayat sigorta şirketleri, kadroları ve satış elemanları eğitimi...

## SİSTEMATİK EĞİTİM

Eğitim, işi ve görevi yeterli yapmak için bir kişi tarafından istenilen örnek davranış, bilgi ve becerilerin geliştirilmesi sistemi-

## SEKTÖR EĞİTİMİNDE NE YAPILMAKTADIR ?

Ülkemizde 1870 yılında faaliyete geçen sektör, eğitim ihtiyacının farkındadır. Şirketler son yıllarda eğitim bölümlerini kurmakta veya birer sorumlu atamaktadır. Ancak, ne ve nasıl yapılmalı ki, bu bir asrı aşan büyük açık en kısa zamanda verimliliğe dönüşsün.

### Mevcut Programlar:

#### A. Şirket İçi Eğitim Programları:

- Çalışanların eğitimi
- Satış örgütü eğitimi

Bu programlarda **klasik anlamda eğitim yöntemi ile teknik eğitim verilmekte**, ürün çeşitleri, teminatlar, fiyatlandırma ve pazarlama konuları anlatılmaktadır. **Ne ve kaçta satılmaktadır?** soruları cevaplandırılmaya çalışılmaktadır.

#### B. Akademik Programlar:

- Lisans Üstü İhtisas,
- Yüksek Lisans,
- Ön Lisans Programı,

- Türk Sigorta Enstitüsü
  - Sigortacılık Kurs Programı
  - Aktüarya Kurs Programı
  - Sigorta Eksperliği Kurs Programı.

Sektörün eğitim ihtiyacında dört ayrı potansiyel grup ve bu grupların farklı eğitim aşamaları varken, yukarıdaki mevcut programların ağırlıkları, sektöre **aday kadro** yaratmaktadır. Çalışanları geliştirmeye yönelik eğitim ihtiyacı yurtdışından karşılanmaktadır. Bu uygulama, geliştirme programları için güzel bir çözüm olabilir. Ancak bir de ülke gerçeği var; ülkenin sektörel sorunları, uygulama ile ilgili yeni kararlar ve kurallar, hukukî yönü ve yeni branşlar gibi **yatay yöneticilerin birlikte tartışacağı, bir uzmanın görüşlerini ileticeği, değerlendirmenin yapılacağı, meslekî tartışma ve gelişme imkânı** çok sınırlıdır.

## UYGULANAN EĞİTİMİN YETERLİLİĞİ

Verilen eğitimlerin yeterliliği ve verimliliği, sigortalıların hasar anında karşılaştıkları sorun-

dir. Çalışmak ve öğrenmek, temelde aynı şeydir. Her iş, kişi tarafından önce öğrenilmelidir. İş yaparken de öğrenmeyi sürdürür, deneyim kazanır, daha etkili ve daha geniş bilgiler ediniriz. Sonuç olarak çalışanlar, kuruluşun başarılarını özellikle etkileyecek ve geliştirecek bilgileri öğrenirler. **Eğitime açık olmayan şirket veya sektör, büyümeye de açık değildir.** Eğitimin maliyeti, işletme maliyetinin bir parçasıdır. Çünkü, Eğitim işletmenin büyümesi, gelişmesi, başarısı ve verimliliği için, faydalı, üretken, nitelikli ve verimli çalışanları yaratan işlemlerin maliyetidir.

**Organizasyonlarda en çok uygulanan sistem, kişinin kendi kendini yetiştirmesidir.** Sistematik eğitim, II. Dünya Savaşı'ndan sonra İngiltere'de başlamıştır. Çok sayıda kişinin, zor ve karışık yeni işi en kısa zamanda ve çok verimli öğrenebilmesi için, üniversitelerde ve sis-

terleriyle, normal zamanın yarı süresinde öğrenilir.

— Verilerin % 75'i alınır.

— Yönetim, teknisyen ve memur kadrolarının eğitim programı sürecinde ulaştıkları sonuç, yıllarca işi yaparak öğrenme sürelerine eşittir.

### Eğitimde Aşamalar:

1. Eğitim ihtiyacının saptanması, (Kim - Nasıl - Ne zaman)
  - A. İş Tanımları
  - B. İş Nitelikleri
  - C. Değerlendirme
2. Eğitim Programlarının dizaynı, (Eğitim yöntemi - Araç gereç - Kaynak - İçerik - Eğitimci)
3. Programların uygulanması, (Kişi sayısı - Oturma düzeni - Programın sunuluşu)
4. Eğitimin değerlendirilmesi.

### Eğitim Tanımı:

Eğitim; kişinin çalışma niteliğini ve işin kalitesini çeşitli yollarla geliştirerek kazandırmaktır.

için yapılan herşeyi kapsar. O halde **eğitim; davranış değişikliklerini yaratan bir süreçtir.**

### Eğitim Bir Program ve Süre İşidir:

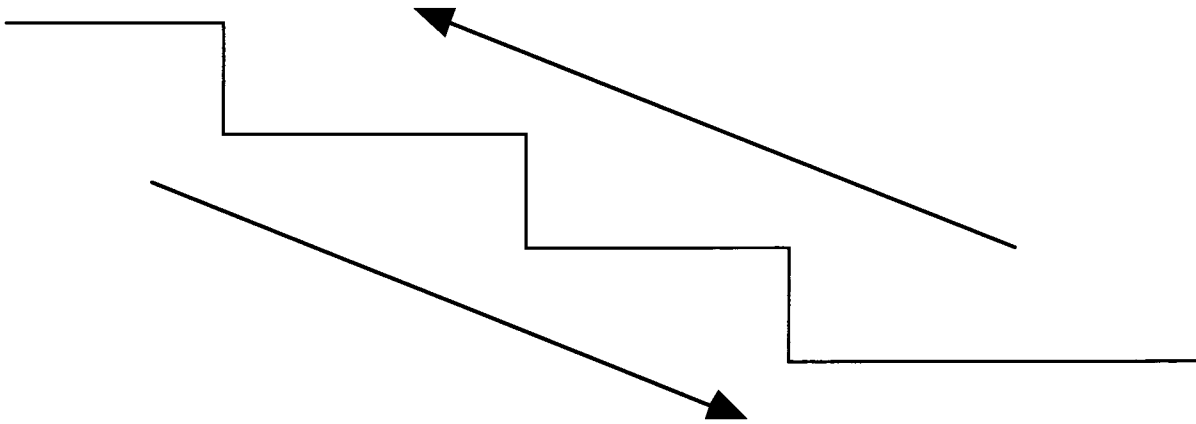
Bu süre içinde bilgi edinmek, edinilen bilgileri davranışlarla geliştirmek, davranışların oluşturduğu yetenekleri kazanmak ve bunları kullanarak alışkanlık haline getirmek eğitimin amacıdır.

Eğitimi, davranış değişiklikleri yaratan bir süreç olarak tanımladığımız göre, Sektörün öncelikli eğitim ihtiyacı şu başlıklarda toplanabilir:

#### a. Hedef kütle belirlenmelidir.

Dört yapraklı yonca olarak tanımladığımız sektörün eğitim potansiyelinin, yetiştirilmesi, geliştirilmesi ve uzmanlaşması aşamaları ile sigortalının bilgilendirilmesidir.

## EĞİTİM SÜRECİ



tem araştırma merkezlerinde bu probleme bir çözüm aranmıştır. Sonuçta, kişinin bilgi ve becerilerini en etkin öğrenme yöntemleri bulunmuş, hükümet ve sanayide uygulanmıştır.

— Sistematik eğitim verimlidir.

— Sistematik eğitim yöntem-

Bu tanımla eğitim, sonu olmayan bir gelişme sürecidir.

Eğitim; işi zamanında, doğru, verimli, dikkatli yapan dürüst ve çalışkan bir kişinin yetiştirilmesidir.

Eğitim; Genel Müdüründen, satıcısına kadar başarının tamamlanması ve geliştirilmesi

#### b. Eğitim Yöntemi güncellenmelidir.

Uygulanan programların verimliliği için, kaçınılmaz olan şu hususların gerçekleştirilmesi gerekmektedir:

—Eğitim veren teknik kadronun **eğitmen olarak eğitilmesi**, (eğitiminin eğitilmesi)

—Eğitimde müfredat programlarının düzenlenmesi,

—Yazılı ve görsel kaynak hazırlanması,

—Programa katılan gruplar arasında homojenliğin sağlanması,

—Eğitim araç ve gereçlerinin kullanılması,

—Oturma düzeni, grup sayısı,

—Modern eğitim yöntemlerinin kullanılması,

—Eğitimin değerlendirilmesi.

Hizmet sektöründe insan kaynağı, üretimin niteliğinde önemli bir faktördür. Özellikle hizmet sektöründe; üretim potansiyeli, verimliliği ve niteliği o sektörün sahip olduğu insan kaynağının bir yansımasıdır.

## SATIŞ ÖRGÜTÜNÜN EĞİTİMİ

Eğitim ve üretim bir bütündür, birbirinden ayrılamaz. Sahip olduğunuz arkanızdaki mevcut kadro ile eğitimsiz üretim yapmanız mümkündür. Yapılan da budur. Ancak, iyi bir eğitim plan ve programı ile iyi sonuçlar almamak imkânsızdır. Oysa mevcut kadro ile alınan üretim sonuçları ile yetinmek de mümkündür.

İşletmede yapılan her işlemin sonucu, daha iyi seviyede bir üretim gerçekleştirmektir. Mümkün olduğunca çok üretim için, işin bir kısmını eğitim alır. Ancak uygulanan eğitim ya usta-çırak yöntemi, ya işbaşı eğitimidir. Oysa olması gereken planlı, programlı, sistemli bir eğitimidir.

Eğitim ile;

—İyi kişiler seçebilir,

—İyi görüşler verebilir,

—Hedefleri belirlersiniz.

Ancak eğitim vermedikçe, onların becerileri, anlayabilirlikleri ile sınırlı kalmaktadır.

Satış elemanlarına aynı bilgi, motivasyon, eğitim verildiğinde sonuç kişisel yeteneklere göre farklı başarıda olacaktır.

Eğitim, bir sorumluluk ve zo-

runluluktur. Çünkü satış elemanlarına kariyerlerini satamazlar. Onlar şirketin yardımlarına ve rehberliğine bakarlar. Şirket, onların üretim kapasitelerini arttırmalarına yardımcı olabilir, herbirinin başarılarını paylaşabilir, onlarda inşa edilen tavır-davranış ile yaşamını sürdüren şirketin başarıları onların ne yaptığına bağlıdır.

Eğitim, satış örgütünün yapmasını istediğiniz davranışların oluşmasında şirketin bir şansdır. İşletmenin girdilerindeki üretkenliğinde ana etken satış elemanlarının başarılarıdır.

## SONUÇ

1980 yıllarında sektörde acenta eğitiminin bir ihtiyaç olduğu görülmüş, bu ihtiyacı acenteler yaratmış ve "bizi eğitin ki bizde satalım" diye sorunlarını dile getirmişler. Acenteler, 1980'li yıllara kadar, bugün birçok şirkette olduğu gibi, klasik eğitim yöntemiyle, teknik konularda servislerde dolaşarak eğitilmekteyken, bu uygulamanın yeterli ve sistemli olmadığını farkedenden birçok şirket 1982'den sonra eğitimi bir program olarak uygulamaya başladı.

Sektör eğitiminin gelişme trendini çok yakından izleyen bir yönetici olarak, şu gerçekleri dikkatlerinize sunmak istiyorum;

—eğitimde program olmazsa,

—eğitime gerekli süre ayrılmazsa,

—eğitime sistematik yaklaşmazsa

sonuç olumlu olamaz, eğitim adı altındaki uygulamalar zaman ve para kaybıdır.

Bugün elli sigorta şirketinde belki elli kez yangın, kaza vb. sigorta konuları anlatılmaktadır. Hattâ haftada veya ayda bir tekrarlanan programlar da vardır. Anlatılan konu; tarife yaklaşımı ve uygulamasıdır. Ne ve Kaça sorularına cevap aranmaktadır.

Programlarda bir bütünlük yoktur. Her branş ayrı bir sultanlık gibi, kuralları, kabulleri, sunuşları yöneticilerin yaklaşımlarıyla aynı paraleldedir. Hattâ aynı bölümün iki ayrı yetkilisi konuyu farklı sunmaktadır. Çünkü standart belirlenmemiştir ve müfredat yoktur. İşte eğitimde sistem-sizlik budur. Oysa tüm şirketlerde, hattâ ülkelerde temel esaslar aynıdır.

Peki farklı olan nedir? Şirket kabul politikası, şirket tarifesi yani % oranları, ürün çeşitleri, şirket organizasyonu vb.

İşte bu benzer konuları, bir müfredat programı içinde, belirlenmiş sürelerde, hazırlanmış baskılı seminer notları, slayt-video-asetat-tablo-soru ve cevap anahtarları gibi yardımcı kaynaklarla sunmak ve eğitimcinin kullanma kılavuzu ile sektörde aynı standardın sağlanması gerekmektedir. Bütün dünyada aynı olan temel esasları standart bir paket haline getirmek ve şirketlerin aynı doğrultuda ders programlarını sunmalarını sağlamak, sektör eğitiminin verimliliği için gereklidir.

## EĞİTİM SEVİYELERİ BELİRLENMELİ

Programların;

1. Başlangıç - Giriş Programları,

2. Yetiştirme Programları,

3. Geliştirme Programları,

4. İleri Uzmanlık Programları seviyeye göre farklı içerik ve gruplarla uygulanması gerekmektedir.

Bunu gerçekleştirmek, yapılan harcamaların yanında çok önemli bir maliyet getirmeyecek, ancak şirketlerin ve sektörün geleceği için önemli bir yatırım olacaktır.

Tülin İŞGÖREN

## Kuzeybatı Amerika Kundakçılıkta Yüksek-Teknoloji ile Savaşıyor

**G**EÇTİĞİMİZ ON YIL İÇİNDE, KUNDAKÇILAR ÇIKARDIKLARI YANGINLARDA SON DERECE ÇABUK, AŞIRI ISI VEREN, ÖLDÜRÜCÜ VE GÜÇLÜ YENİ BİR HIZLANDIRICI KULLANMAKTADIRLAR.



1989 Eylül ayında Blackstock kereste deposunda yüksek ısıtlı bir hızlandırıcı ile yangın çıkmış ve bir Seattle yangın personeli ölmüş, bina tamamen tahrip olmuştur.

**S**öndürülemeyen, aksine üzerine su verdiğinizde büyüyen bir yangın düşünün.

Bu gibi söndürülemeyen yangınlar, yangıncıların kâbusudur ve bu kâbus, kundakçıların kullanmaya başladıkları yüksek ısıtlı hızlandırıcılarla gerçeğe dönüşmüştür.

Seattle Yangın Departmanından Şef Bill Hepburn "Söndürmeye çalıştığımız dört yangında, ısı o kadar yüksekti ki, geriye binalardan sadece erimiş demir ve çelik kalmıştı. Dev depolar 15-20 dakika içinde alevler içinde kaldı ve çatı (tamamen yanarak) 30 dakika içinde çöktü" diye bu dört olayı anlatmaktadır.

Her dört olayda da görgü tanıkları yangının, gözleri kör edecek parlaklıkta bir oksijen kaynağı alevi ile çelik kesilirken çıkan alevle benzeyen küçük bir alevle başladığını anlatmışlardır.

Görgü tanıkları, kısa süre sonra bu ışığın şiddetli, devamlı bir beyaz ışık halinde direkt olarak tavana doğru roket gibi engel ta-

nimadan tavandan tavana devam edişini gördüklerini anlatmışlardır.

Yangın ekiplerinin olay yerine bir kaç dakika içinde varmalarına rağmen, Şef Hepburn, binaların tamamen alevler içinde kaldığını söyledi ve "Beton zeminde açılan 2 cm. derinliğindeki kraterlerden ve yerde biriken kütlenin makasla kesilmiş gibi görüntüsünden, bu yangının kundaklama olduğunu ve kullanılan hızlandırıcının benzin gibi alışılmış bir madde olmayıp alışılmamış bir hızlandırıcı olduğunu anladık".

## GÜÇLÜ BİR YENİ HIZLANDIRICI

Ekspertlere göre, bunun gibi yüksek-ısı yangınlarında kullanılan hızlandırıcı, katı roket yakıtı benzeri hızlandırıcılardır ve bu maddenin arabanızın bagajında taşıyabileceğiniz miktarı, büyük bir binayı yakarak imha etmeye yeterlidir.

## Yüksek-ısı kundaklama yangını neye benzer?

Büyük ve boş bir depoda baş aşağı vaziyette konmuş bir roketi gözünüzün önüne getirin. Roket ateşlendiğinde, kesif bir beyaz ısı kümesi meydana getirir ve bu ısı, bütün yanıcı maddeleri yakarak imha ederek çelik kirişleri eritip, betonu parçalayıp katana kata büyük bir patlama ile çatıya doğru ilerler.

1989 yılında, Kuzeybatıda bir kereste deposunda bir yangının hayatını kaybettiği yangında kullanılan hızlandırıcının yüksek-ısı veren ve alışılmış bir hızlandırıcı olmadığı sonradan anlaşılmıştır.

İlgililer, sonradan bu gibi boş bina kundaklamalarında, daha yavaş yayılması ve ne tip bir hızlandırıcı kullanıldığını kolayca tahmin edecekleri için, alışılmış hızlandırıcıların yerine yüksek-

sek-ısı hızlandırıcılarının kullanıldığını anlamışlardır. İnşaatın kendisinden başka içinde yanıcı madde bulunmayan büyük binalar bunun gibi yüksek-ısı hızlandırıcıları kullanıldığında, 2 dakikadan az bir zaman içinde tamamen alevler içinde kalmaktadır. Bu binalarda çatının çökmesi ise, 9 dakika gibi kısa bir sürede meydana gelmektedir.

## KUNDAKLAMA YANGINLARIN ON YILI

Washington eyaletinin Bel-lingham şehrinde bulunan Birinci Hristiyan Kilisesi yıllarca boş duruyor ve kullanılmıyordu. Fakat, 1981 yılının bir ilkbahar günü, oradan geçmekte olan bir polis memuru açık beyaz parlak ışıkların parıltısını pencerelerden gördü. Yangın istasyonunu derhal çağırmasına rağmen, 2 dakika içinde yangın, bütün binayı sarmış ve çatıdan alevler çıkmaya başlamıştı. Zaman zaman seri halde meydana gelen patlamalar binayı sarsmakta idi ve ısı o kadar yüksekti ki, binada bulunan demir döküm radyatörlerden ikisi erimişti ve ısının en az 2850 °F (1565 °C) dereceye çıktığını göstermekteydi. Müfettişler, kullanılan hızlandırıcıların eriyen bu iki radyatörün yanına konduğunu, çünkü kilisede bulunan diğer 52 adet demir döküm radyatörün yangında sağlam kaldığını belirtmişlerdir.

Washington'un Yakima Yangın Departman Eğitim Şefi Mike Meyer'in anlattığı diğer bir olay da şöyle meydana gelmiştir: 1983 Eylül ayında Şef Meyer, başlangıç halinde bir bina yangınının olduğu yerden arabası ile geçmekte idi. Parlak, açık beyaz bir alevi görmesinden 2 dakika sonra, daha yangın ekipleri olay yerine gelemeden bütün bina alevler içinde kalmıştı.

Seattle şehrinin Denizcilik binası da içinde çok az yanıcı

madde bulunmasına rağmen, aynı yakıp, yıkıcı akibete uğramıştı. Rokete benzeyen bir alev külesi 9 dakika içinde tavanı çöktürmek üzere 65 feet (20 m) tavan yüksekliği olan binayı temelden tavana yaktı. Çelik destekli kolonlar eridi ve ısı yangın yerinden 90 m. uzaklıkta bulunan demiryolu ağaç treves bağlantıları üzerine sürülmüş bulunan koruyucu yağı kaynattı.

1984 yılında Seattle Halı Ticaret Deposu yangınında yangını seyredenler sonradan cam panel kaplama kapılarından açık beyaz, parlak alevleri gördüklerini anlattılar. Sadece dumanı gören ve katlanmış halıların çok güçlü bir yanıcı olmadığına inanan yangıncılar binanın çatısına çıktılar. Seattle Yangın Departmanı Müfettişlerinden Dennis Fowler, "9 dakika sonra çatı yerdedydi. Çelik köşe koruyucuları ve bina çelik kapıları tamamen yanmıştı ve bir benzin yangını dahi bu kadar çabuk ilerlemez" diyordu.

Benzinin, yandığında 1.100 °F (593 °C)de dereceyi geçen bir ısıya ulaşmasına rağmen, çeliğin 900 °F (482 °C) de bükülmeye başladığı ve 3000 °F (1648 °C) derecenin üzerinde eridiği unutulmamalıdır.

Bunun benzeri aşırı ısı ve çabuk ilerleyen yangın, 1985 yılında Victory tampon binasında meydana gelmişti. Binada yanıcı olarak sadece çelik kamyon taponu stoku vardı.

Anlatılan her bir yüksek-ısı kundaklama yangınında şahitlerin ifadesine göre, birden fazla yerde parlak, sıklıkla havai-fişek benzeri, patlayarak alevlenen maddelerin bu yangınları başlattığı anlaşılmaktadır. Başlayan bu beyaz kütleli yangının neşrettiği beyaz yüksek - ısı alev, dalgalar halinde boş binaların içini birkaç dakika içinde tamamen sarıyordu.

Daha sonra, müfettişlerin yap-

tıkları araştırmalarda, tüm yanıcı maddelerin tamamen yandığı ve bu yangınlarda hızlandırıcı kullanıldığını gösterir bir iz bırakmadığı görülyordu.

Bu yangınlar yüzünden, Seattle Yangın Departmanı yangın söndürme usul ve politikalarını yeniden yazdılar. Şimdi, yangınla mücadele işlemlerini bu tip yangın çıkan binaların kendi kendilerine yanıp bitinceye kadar, bu binalara müdahale etmeyerek, civar binalara sirayeti önlemek taktiği üzerine odaklandılar. Yangıncıların bu tip yüksek-ısılı yangınlarda binaların çatılarına çıkmaları ve boş binaların içlerine söndürme için girmeleri yasaklandı.

## HIZLANDIRICININ SAPTANMASI

Kuzeybatıda meydana gelen

bu yüksek-teknoloji kundaklamaları, nedenlerini araştırmak için, aynı hızlandırıcıların kontrol altında kullanılıp, neticeyi öğrenmeyi gündeme getirdi.

İki yıl önce, yüksek-ısılı yangınlarda kullanılan hızlandırıcıların saptanması için Seattle Yangın Departmanı, Puyallup-Washington'da ABD tarihinin en geniş kontrollü yakma işlemini gerçekleştirdi.

Blackstock kereste deposu yangınında çekilen videoteypler, California'daki Lawrence Livermore Laboratuvarına, Albuquerque'deki Sandia Millî Laboratuvara ve Deniz Silahları Araştırma Merkezine gönderilmişti. Bilim adamları, hızlandırıcının roket yakıtı bileşimi olan yanıcı metal ve oksidizer maddelerden meydana geldiği kararda birleştiler.

Şef Hepburn "Kundaklama-

larda gördüğümüz yangın hasarı ile ilgili teorik bilgilerimizi, olayı tekrar ederek teorimizin doğruluğunu kanıtlamak istedik" dedi.

Böylece, Puyallup şehrinde takriben 4500 m<sup>2</sup> büyüklüğünde boş bir giyim deposu termometreler, radyometreler ve kalorimetrelerle donatıldı.

Seattle Yangın Şefi Claude Harris şöyle diyordu."Ev ödevimizi iyi yapmış ve hiçbir problemle karşılaşmadan testi gerçekleştireceğimize emindik".

Harris, bitişikte bulunan devlete ait ofis binasında ve yakında bulunan bir lokantada meydana gelebilecek hasarı tazmin edeceğine ilişik 2 milyon dolarlık belgeyi imzaladı.

Bir risk yetkilisi tarafından bu lokantanın ve Devlet Motorlu Araçlar Ofisinde bulunan malzemenin değeri tespit edilmişti.



Blackstock kereste deposu yangınında çatı çökmüştür, bununla beraber bazı iç bölmelerin bir kısmı ağır şekilde hasara uğrarken bazıları ayakta kalmıştır.

Çok şükür ki, neticede ne bir zarar meydana geldi ne de herhangi bir malzeme zayı oldu.

Binayı ateşlemeden önce, civardaki hidrantların basınçları ölçüldü, yangının yayılmaması için bina etrafına duvar yapıldı, yine bina etrafına hendek kazılarak içi su ile dolduruldu ve bina etrafına portatif sprinkler sistemi kuruldu. Daha sonra yangıncılar ve bilim adamları toz alüminyum ve oksidizerin ateşlenmesini izlediler.

Hepburn "Patlatıcı olarak elektrikli kestane fişeklerini kullandık, 2 dakika 20 saniyede binanın her tarafı alevler içinde kaldı. Alevler ön pencerelerden fıskırıyordu. Beton zeminde ciddi çatlama, ufalanmaların yanı sıra, çelik konstrüksiyon erimişti. Kundakçılık olaylarının tanıklarının anlattığı gibi, küçük parlak ve lokal olarak başlayan alevler birkaç dakika içinde bütün binayı sarmıştı.

Bina tamamen yanmaya başlayınca, böyle bir test yapılmasına izin vermekle akıllılık mı yaptım" diye, Harris kendi, kendine soruyordu.

"Fakat", diyordu "bu teori üzerinde 8 yıldır çalışıyorduk ve bu teoriyi denemenin zamanı idi.

Yangın o kadar şaşırtıcı bir şekilde alevlenmişti ki acaba bu yangını söndürebilecekmiyiz, diye dahi düşünmüştüm.

Geliştirmiş olduğumuz planımız ve uygun yangın mahallinde uyguladığımız usuller hakikaten iyi çalıştı.

Bu test, seyir için gelenleri bile 'inanan' kişiler haline çevirmişti" diyordu.

"Doğru formülü uygulayıp, uygulayamadığımızı tam bilemiyorduk fakat, çözüme yaklaştığımızı hissediyor ve görüyordum.

Bu testin sonucu olarak, çıkarılan yangınları bağlantılayabiliyor ve bu yangınların bir veya birkaç kişi tarafından başlatıldı-

ğı kararına varıyorduk.

Test esnasında termometrelerin alevler binanın her yerini sardığında 2000 °F (1093 °C) derecede arızalanmaları, eksperlerin alev sıcaklığının en az 4000 °F (2204 °C) dereceye çıktığını düşündürmüştü".

Puyallup Yangın Şefi Merle Frank "Pek çok toplumda, böyle bir testin yapılmasına izin verileceğini sanmıyorum. Bazen, bir soruna çözüm getirmek için değişik yollardan yaklaşmamız gerekir. Çok şükür ki bizim toplum liderimiz konuya ilgi duydular ve durumu kontrol altında tutabilme yeteneğimize güvendiler".

## KUNDAKÇILAR TAKİP ALTINDA

Seattle Yangın Departmanı Puyallup testinin video-teypini çoğaltarak aynı zamanda bu testin neticeleri ile araştırma raporlarını ekleyip, faili meçhul büyük kundaklama ve olacak olan kundaklama olaylarını aydınlatmaları için, bu dökümanları tüm ülke ilgililerine dağıtmıştır.

Washington eyaletinin yüksek-teknoloji kundakçısı henüz yakalanmamış olmasına rağmen Alkol, Tütün ve Ateşli Silahlar Federal Bürosu ile müştereken çalışan eyalet yetkilileri, suçlunun yakalanacağına yürekten inanmaktadırlar.

## KUNDAKÇILIK NEDİR?

1988 yılında ABD'de takriben 600.000 kundaklama ve kundaklama şüpheli meydana gelen yangınlarda 900'den fazla kişi hayatını yitirmiş ve 2 milyar dolardan fazla değerde maddî hasar meydana gelmiştir. The Federal Bureau (FBI) Benzer Suçlar Araştırma Raporlar Program Dairesinin tarifine göre kundakçılık; "Her türlü bilerek veya kötü niyetle yakma veya yakmaya teşebbüs, yaptığı düzenbazlıkla

başkasına zarar verip vermeme niyeti taşınmasın veya taşınmasın, umumi binalarda, motorlu taşıtlar veya uçaklar veya başkasına ait diğer eşyaların yakılması" eylemidir.

Sadece araştırma sonucunda bilerek, kötü niyetle başlatılmış olduğu kararına varılan yangınlar kundaklama yangınlar olarak sınıflandırılır. NFPA (National Fire Protection Association), FBI Araştırma Kısmı ve ABD Yangın Yönetimi esas kundakçılık bilgilerini toplayan mercilerdir. Millî Yangın Haber Konsül'ü, Yangın Yönetimi ile birlikte Yangın Olay Rapor Programını yürütür ve bu raporlar bu mercilerde toplanarak, kundakçılıkla mücadelede kullanılmak üzere istatistikî bilgileri oluşturur.

## PYROTECHNIC HIZLANDIRICILAR

Benzin gibi konvansiyonel hızlandırıcılar hazır halde atmosfer havası içinde, takriben 3000 °F (1648 °C) alev ısısı vererek yanar. Diğer pek çok yanma reaksiyonlarında bu yanıcılar tipik bir şekilde, kısa sürede yayılma kabiliyetinden yoksundur, çünkü yanmalarını gerektiren oksijeni devamlı olarak havadan temin etmek zorundadırlar. Bu yüzden, çok miktarlardaki hızlandırıcı ile yeterli taze hava almıyorsa fazla bir tehlike arz etmez.

Bu yazıda bahsettiğimiz, pyroteknik reaksiyon ise, havadan oksijen almasını gerektirmeyen bir sınıf yanma reaksiyonudur. Bu reaksiyonlar mümkündür çünkü pyroteknik maddeler sadece yakıt değil, aynı zamanda oksidizer-inorganik, zengin oksijen ihtiva eden, potasyum nitrat veya ammonium perchlo-





*Aynı yangında, 1 saat süren aramadan sonra, resmin sağ alt köşesinde görülen 1 m. kadar yıkıntının altında, ölen yangıncının cesedi bulunmuştur.*

rate gibi kimyasallardır. Devamlı görmeye alışık olduğumuz pyroteknik reaksiyon kibritin yanmasıdır. Kibritte bulunan bu pyroteknik birleşim yandığında takriben 4000 °F (2204 °C) alev ısıyı verir. Bu alev ısı, toz metaller gibi yüksek-enerjili yakıtlar ilâve edildiğinde, 6000 °F (3315 °C)'i geçebilir. Pyroteknik maddeler, kiloya kilo bazında bakıldığında yakıt ilâveten oksijen ihtiva ettikleri için tipik hızlandırıcılardan daha az etkili hızlandırıcılardır. Bununla beraber, çok daha yüksek alev ısı çıkarırlar ve bütün termal enerjileri çok kısa bir zaman birimindedir.

Pyronol torch, pyroteknik olarak elde edilen çok yüksek dere-

cedeki ısıya bir misal teşkil eder. Bu alet özel olarak su altı kurtarma operasyonları için geliştirilmiş ve alet oldukça basit bir yapıya sahiptir. Bununla beraber, kimyası oldukça olağan dışıdır. Alüminyum ve nikel tozları yakıtını meydana getirir, bu tozların karışması neticesi bir alaşım reaksiyonu meydana getirir, bu reaksiyon herhangi bir oksidizer yardımı olmaksızın ısıya dönüşür. Demir oksit (pas) ve teflon alette oksidizer olarak kullanılır. Pyronol torçlar çalıştırıldığında, buharlaşmış demiri fıskırtır. Söylenildiğine göre bu fıskırtan madde, bir saniyeden daha kısa bir zamanda 10 cm. kalınlığındaki çeliği 2000 feet (650 m) su altında bile kesebilmektedir.

## KUNDAKÇILIK SONUCU ÇIKAN YANGINLARIN ARAŞTIRILMASI

Kundaklamanın ayrıcalık taşıyan karakteri, kundakçılık araştırmacısı (Müfettişi) olabilmek için yoğun bir eğitimi gerektirir. Diğer suçlara benzemeyen kundakçılıkta, yangın devam ettikçe kanıtlar yok olur, bu yüzden yangın ne kadar uzun süre devam ederse, geride o kadar az ipucu kalır. Bununla beraber ihtisaslaşmış adli servisler ve ilmi metodlar sayesinde bu tip yangınların araştırılmalarında tüm ipuçlarının yangınlarda kaybolmamaları mümkün kılınmıştır. Yangının bıraktığı iz dahi kundakçılığı anlatabilir.

Her yangın mahallinde müfet-

tişler şu üç ana maddeleri göz önünde bulundururlar :

1. Yanıcı maddeler: Parlayıcı maddelerin özellikleri ve bu maddelerin bu yere ait mi, yoksa yangının etkisini arttırmak için buraya getirilmiş olup olmadığı.

2. Tutuşmanın kaynağı: Yangını neyin başlattığı.

3. Alevin yayılması: Yangının büyürken takip ettiği yol.

Bu bilgileri edinen müfettişler, genellikle olay yerinde neler olduğu ve kundakçı konusunda bilgiye sahip olabilmektedirler.

California'nın Adli Büro Servislerini idare eden John D.De Haan kundaklama olayları ile ilmi olarak ilgilenmektedir.

De Haan geçen 16 yıl içinde, yangın mahallinde nelerin olduğunu analiz edebilmek ve bu konuda yeteneğini geliştirmek için 200 - 300 yangın denemesi yaptı.

De Haan "Yangınları başlatırız, video-teypte alırız daha sonra yangının nasıl geliştiğini, geriye ne kaldığını, nasıl şiddetle yandığını, yangın mahallindeki maddelere ne gibi etkiler yaptığını inceleriz.

Yangıncılar, yangın ve yangın araştırmasına aşına olmalarına rağmen, yangını söndürmekle meşgul oldukları için yangının safhalarını ve değişik maddeler üzerindeki etkilerini tetkik etmeye nadiren zaman bulabilirler.

Yangın esnasında pek çok şey olur, özellikle yangının her yere yayılmasından birkaç saniye önce. Bu yayılma, yangın mahallindeki yanmayan yerlerin bir anda alevler içinde kaldığını görmedikçe, yangın hakkında hiçbir şey bilemezsiniz" demektedir.

## **KİRALIK KUNDAKÇILAR : EKONOMİK ETKENLER**

ABD'de her yıl meydana gelen kundakçılığın yarısına yakını yeni yetme gençler tarafından

yapılmaktadır ve buna, kibrit veya çakmakla oynarken kastî olmayan yangınlar çıkararak çocuklar dahil değildir. Ekonomik düşüş gösteren kentlerde, bu düşüş yeni bir kiralık, profesyonel kundakçıların doğuşuna neden olmuştur.

Ele geçirilemeyen ve kimlikleri tahmin edilemeyen bugünün kiralık kundakçıları, her yerde kâr etmeyen şirketlerin iflâs acılarını azaltmak ve yatırımlarını sigorta poliçelerinden alacakları sigorta paraları ile zararlarını karşılamak için bu şirketlere yardımcı olmaktadır.

Bir sigorta şirketinin kundakçılığı önleme komitesi başkanı olan Rick Gilman, "Bazı üye sigorta şirketlerimiz ekonomide ve taşınmazlarda meydana gelen düşüşle birlikte şüpheli yangınların arttığını görmüşlerdir.

Bir üye sigorta şirketimizin tahminine göre, ekonomik düşüşle, çıkan yangın zamanı ikâmetgâh olarak kullanılan taşınmazlarda 4 ile 6 ay, ticarî taşınmazlarda ise 6 ile 8 ay arasında değişiyor" diyen Gilman devam etmektedir :

"Bazı belirli mallara bakarak ve içine düşecekleri belirli durumu bilerek bu malların ne zaman tutuşacağını hemen hemen doğru olarak tahmin edebileceğiz".

Yukarıda ABD'de meydana gelen kundaklama olaylarını ve kundakçıların kullandığı yüksek-teknolojiyi anlatmaya çalıştım.

Ülkemizde de pek çok şüpheli yangınlar olmakta ve sigorta şirketlerimiz bu yangınlar nedeni ile büyük parasal kayıplara uğramaktadır.

Yine şükredelim ki, bizdeki kundakçılar ne ABD'deki gibi profesyonel kundakçılardır, ne de yüksek-teknoloji ürünü hızlandırıcılar kullanılmaktadırlar.

## **KUNDAKÇILIK GÜDÜLERİ**

Kundakçılık araştırmacılarının tesbitine göre, kundakçılığın şu beş güdü ile yapıldığı kabul edilmektedir :

1. Ekonomik Kazanç: Sigorta poliçesi sahibinin direkt menfaat sağlaması için.

2. Ekonomik Kazanç: Poliçe sahibinin masum, fakat kundakçının kötü maksatla direkt veya indirekt menfaat sağlaması için.

3. Şahsi Tatmin: Bir gayeye erişme veya bir sebebe yardım etme.

4. Bir suçu gizleme: Daha önce işlenmiş bir suçu örtmek için çıkarılan yangınlar.

5. Zihinsel özürleri olan kişilerin çıkardığı yangınlar.

Hepinize tabii olsun, kasıtlı olsun, yangınsız günler diler, saygılar sunarım.

Mustafa CENGİZ

## **KULLANILAN KAYNAKLAR:**

1- NFPA Journal dergisi 1992

Kasım/Aralık sayısı

2- "Fires and Explosions Determining

Cause and Origin" Yazan: John Kennedy

## *Sigortacılıkta Halkla İlişkilerin Önemi*

**K**onusu insan olan, bir şekilde insanla ilgisi olan tüm kurumların kendilerini anlatmaya, toplumla iletişim kurmaya ve bu yolla imajlarını yaratmaya gereksinimleri vardır.

Her ne kadar insanla direkt ya da indirekt ilişkisi olmayan sektör düşünülmezse de hizmet sektörü söz konusu olduğunda konu biraz daha önem kazanır. Çünkü hizmet sektöründe herşey insanı memnun etmeye programlanır ve insanların mutlu olması bu konudaki başarının adı olur.

Sektör hizmet sektörü, üstelik konu sigortacılıksa toplumla iletişim ve kamuoyunda imaj yaratma çok daha fazla önem kazanır.

Özellikle Türkiye'de henüz hakettiği yere gelememiş olan sigortacılığa ilişkin insanların doğru bilgilenebilirliğine ihtiyaçları vardır. Yararlı ve kesinlikle kendilerinin menfaatine olan böyle bir konunun anlatılabilmesinde halkla ilişkiler çok önemli bir rol üstlenir. Genel olarak sigortanın olumlu imajının yaratılmasının yanısıra, güven unsurunun

taşıdığı önem açısından kurumun kendi imajını yerleştirmek üzere, halkla ilişkilerini düzenlemesi de gerekir.

Ancak bundan önce sigortacılık, sektör olarak henüz yeterin-

***Sigortacılar olarak biz harikalar yaratıyor bile olsak, bunu insanlara anlatamadıkça, umduğumuz sonuçlara ulaşmamız mümkün olamaz.***

ce tanınmadığından, bu bilincin yerleştirilmesine yönelik sektörel halkla ilişkiler yapılmasında fayda vardır. Batılı ülkelerde sigortacılığın ulaştığı noktalar bugün herkesçe bilinirken, Türkiye'nin bu konudaki geri kalmışlığının en büyük nedeni yeterince tanınmadığı için sigortacılığın halk tarafından benimsenmemiş olmasıdır.

Sigortanın öneminin halka anlatılması da tek bir şirketin kaldıramayacağı kadar ağır bir görevdir. Bunun halkla ilişkiler kanalıyla kamuoyuna anlatılması görevi daha ziyade şirketlerin toplu olarak, fikir birliğine vararak ve "Birlik" gibi tek bir kайдan yönlendirilmesiyle mümkün olabilir.

Sigortacılar olarak biz harikalar yaratıyor bile olsak bunu insanlara anlatamıyorsak sonuçta umduğumuz sonuçlara ulaşmamız da mümkün olmaz.

Kamuoyunun öncelikle anlaması gereken, sigortacılığın kesinlikle toplum yararına bir sektör olduğudur. Bunu sağlamanın yolu da doğru bilgilendirmekten, fırsatları tanıtım adına iyi kullanmaktan ve

olumlu imaj yaratabilmekten geçer. Kısaca halkla ilişkileri iyi düzenleyebilmek sektör adına çok olumlu kazanımlar sağlayabilir.

Meltem GÜRLER GÜÇ

# Yabancı Basından HABERLER

## *Reasürörlerin Hasar Ödemelerinde Sigorta Şirketlerini Takip Etmeleri Prensibi Hâlâ Geçerliliğini Korumakta*

**B**irleşik Devletler İkinci Bölge Yüksek Mahkemesi'nin çok kısa bir süre önce vermiş olduğu oldukça karmaşık kararı, reasürörlerin hasar ödemelerinde sigorta şirketini takip etmesi prensibinin (Follow The Fortune), reasürans dünyasında ne denli canlı ve etkili olduğunun bir kez daha onayının teyidi mahiyetindedir.

Mahkeme konusu olan davanın bir tarafında Mentor Insurance Company (UK) Ltd. and Mentor Insurance Ltd. diğer tarafında ise Norges Brannkasse, Skandia Insurance Company, Rhone Mediterranee, Assurance Generales, Ancienne Mutuell Accident and Transatlantishe, Aig Oil Rig Inc. New Hampshire Insurance Company, Ameri-

can Home Assurance Company, National Union Fire Insurance Company ve American Reinsurance Company yer almaktadır. İkinci bölge baş yargıcının da dahil olduğu üç hakimden oluşan Kurul'un kararı 24 Mayıs 1993 tarihinde yayınlanmıştır.

Ocean Drilling and Exploration Company (ODECO) tekne ve makine hasarlarına karşı iki ayrı poliçe altında sigortalanmış bir sondaj platformuna sahiptir. İlk bir milyon dolarlık teminat, % 95'i ODECO Şirketi'nin captive'i durumundaki Mentor Insurance tarafından kalan % 5'i ise Aig Oil Rig Inc. tarafından muafiyet poliçesi (Deductible Policy) altında üstlenilmiştir. Bir milyon doların üzerinde 22 milyon dolara kadar olan teminatın poliçesi

ise Oil Insurance Ltd. tarafından kesilmiştir.

Muafiyet poliçesine, bu hukuk davasında davalı olarak anılan birçok iç ve dış reasürör tarafından bir Cover-Note ile reasürans teminatı verilmiştir. Zaten davanın konusu da bu reasürans teminatı ile ilgilidir. Daha spesifik olarak ifade edilirse, her ne kadar prosedür ve teknik ile ilgili bazı sorunlar nedeniyle biraz karmaşıklaşsa da davanın esas konusu Cover-Note'dan aşağıya aktarılmış olan teminat şartı ile ilgilidir:

"Reasürans teminatı sadece söz konusu şey'in tam zıya'ını ve/veya hükmî ve/veya sigortalı ve sigortacı arasında üzerinde uzlaşmış ve/veya kararlaştırılmış tam zıya'ını kapsamak koşu-

luyla orijinal sigorta poliçesinde yeralan şerait, kloz ve hasar ödeme hükümlerine tâbidir."

Tabii belirtmek gereksiz, sondaj gemisi batmakta, daha sonra yüzdürülüp tamir ve tadilat yapılarak tekrar hizmete sokulmaktadır. Muafiyet poliçesi altında gemiyi sigortalamış sigorta şirketleri bir milyon doları ödemektedirler. Bu arada ODECO, Oil tarafından kesilmiş poliçe ile ilgili uzayıp giden görüşmeleri sırasında sorunla karşılaşmaktadır. Anlaşmazlığın bir nedeni, Oil Sigorta Şirketinin, hasarın hükmî tam zıya olduğu ve dolayısıyla sondaj gemisinin kurtarılmış değerinin tenzil edilebileceği üzerinde ısrar etmesinden kaynaklanmaktadır. ODECO bu şartı hasar ödemesinin bir bölümü olmak kaydıyla kabul etmiş ve kendisine, poliçenin tazminat limitinden geminin kurtarılmış değerinin tenzil edilmesiyle kalan miktar ödenmiştir.

Muafiyet poliçesinin reasürörleri bu ödemeyi üç nedene dayanarak reddetmişlerdir:

Yeterli vesaikin bulunmaması; hükmî tam zıya'nın (Constructive Total Loss) bir önşartı olan bırakma beyanının gemi sahibi tarafından yapılmamış olması; reasürörlerin hasar ödemelerini takip yükümlülüğünün sadece orijinal poliçe hükümleri itibariyle mevcut bulunması (yani sadece reasüre edilmiş olan muafiyet poliçesi itibariyle).

Birleşik Bölge Mahkemesi, tarafların rızasıyla konuyu, dokuz günlük oturumda şahitlerin ifadesini dinleyerek Bölge Mahkemesi için bir rapor hazırlayan bilirkişiye havale etmiştir ve bilirkişinin Bölge Mahkemesi tarafından da kabul edilmiş olan raporu aşağıdaki kararları içermektedir:

—Teamül ve tatbikat gereği, meşru ve sigorta teminatı kapsamında olan bir tazminat talebi iyiniyetle ve herhangi bir hile söz konusu olmaksızın ödendiği ve reasürans sözleşmesinin şartları da yerine getirildiği takdirde reasürör, sedan şirketin kaderini takip etmeye ve tazminatın üzerine düşen kısmını ödemeye mecburdur.

—Oil Şirketinin poliçesi ile teminat altına alınmış Ocean Champion hasarının bir "Hükmî Tam Zıya" olarak tasfiye edilmesi burada muafiyet poliçesi ile teminat altına alınmış riziko-yu etkilemiş ve o karara uyararak,

## ***Mahkemenin kararında bizim için özellikle önemi olan esas konu muafiyet poliçesi altında ödenmiş hasara reasürans teminatının uygulanabilir olup olmadığıdır.***

reasürörlere devredilmiş rizikonun tam zıya tazminatı ödenmiştir.

—Reasürörlere meşru olarak bir reasürans primi ödenmiştir ve reasürörler de kendilerine devredilen kısım ile ilgili hasarı ödemek zorundadırlar.

İkinci Bölge Mahkemesi birtakım gerekli ön kararlara dayanarak ortada Federal nitelikte bir "Yargılama Yetkisi Farklılığı" olduğu sonucuna varmıştır, çünkü bu davadaki yabancı kuruluşlar davalı taraf olarak anılsalar da dava kendilerine hiçbir zaman tebliğ edilmemiştir. Ayrıca bu davaya asıl uygulanması gereken kanunun Federal Deniz Hukuku Hükümleri olduğunu ilâve etmiştir.

Mahkeme ilk olarak, kendi vermiş olduğu kararlarla ilgili olarak, mahkemelerin başka davalar dolayısıyla ortaya koymuş oldukları standartları tesis etmiştir:

"Bilirkişinin bulguları Bölge

Mahkemesinin takdiri ölçüsünde mahkemenin bulguları olarak değerlendirilir ve bu bulgular çok açık bir şekilde yanlış olmadıkça gözardı edilemez."

"Elde o bulguyu destekleyici kanıt dahi olsa, herhangi bir bulgunun açıkça yanlış olduğu ortada ise bu durumda temyiz mahkemesi Bütün Kanıtlar itibariyle bir yanlışın yapıldığına dair kesin ve kuvvetli bir inanca sahip olmaktadır."

"Eldeki kanıtla ilgili olarak iki kabul edilebilir görüş mevcut ise delil toplayanın bu iki görüş arasında yapmış olduğu tercihe göre diğerinin yanlış olduğu söylenemez."

Mahkeme ayrıca, her ne kadar bilirkişi reasürans teminatı ile ilgili kararlarını hukukun gereklerini gözönüne alarak ha-

zırlamış olsa da, kararın gerçekte birtakım tespitlerden ibaret ve yukarıda belirtilen kriterlere tabi olduğunu belirtmiştir.

Bizim açımızdan kararın kritik paragrafı şöyledir:

"Komisyona arzedilen teminat ile ilgili ana konu, tam zıya'a uğramış olan Ocean Champion'un Total-Loss-Only reasürans poliçesine göre bir tam zıya olup olmadığıdır. Bize göre dahili reasürörler, bilirkişinin bulgularının bu mahkeme ya da Bölge Mahkemesi tarafından yanlış olduğu hükmünün verilmesini sağlayacak bir dayanak göstere-memişlerdir; ve yine dahili reasürörler bilirkişinin varmış olduğu sonuçları değiştirecek herhangi bir içtihat hukuku kararını örnek olarak verememişlerdir."

Reasürörler, geminin hükmî tam zıya'nının söz konusu olmadığını çünkü hasarın Oil Sigorta Şirketinin düzenlediği poliçe kapsamında orijinal olarak, gerçekte de öyle olduğu üzere, kıs-

mî hasar (Partial Loss) gibi değerlendirildiğini ve hükmî tam zıya nitelemesinin sadece hasar ödemesini kolaylaştırmak için bir vasıta olduğunu öne sürmüşlerdir. Mahkeme ise bu yoruma şöyle bir cevap vermiştir: "Hasarın gerçek niteliğinin ne olduğu, gemi sahibinin hasarla ilgili olarak muhtemelen kendi lehine yapacağı nitelemelere göre değil, her iki tarafça yapılan görüşmeler sonucu varılan tasfiye kararı göz önüne alınarak belirlenmiştir."

Reasürörler ayrıca, geminin hükmî tam zıya'nının olabilmesi için gemi sahibinin gemiyi sigorta şirketine terk ederek bırakma beyanında bulunmuş olması gerektiğini ileri sürmektedirler. Birliklerinin Bölge Mahkemesi ve İkinci Bölge Mahkemesince de uygun bulunan kararına göre bu olayın şartları gereği Oil Şirketi terk ihbarı hakkından feragat etmiştir.

Buradan reasürörlerin hasar ödemelerinde sigorta şirketini takip etmesi prensibinin oldukça kritik tartışma konusuna geçsek, bu, bir yerde mahkemenin, birliklerinin varmış olduğu sonuçları nasıl yorumladığına bağlı olmaktadır:

"Reasürans'ın teamülü ve tabikası reasürörlerin hasar ödemelerinde sigorta şirketini takip etmesi prensibini de içermektedir....." Bu prensip, reasürörle-

rin reasüre edilenin, yani sigorta şirketinin sigorta kaderini takip etmesini gerektirir. Bir hasar ile ilgili **Sigorta Kaderi**, meşru ve sigorta teminatı kapsamında olan bir tazminat talebinin, iyi niyetle, herhangi bir hile veya reasürans teminatı şartlarının herhangi bir şekilde ihlâl edilmesi sözkonusu olmaksızın karşılanmasını gerektirir. Reasürör-



lerin hasar ödemelerinde sigorta şirketinin kaderini takip etmesi çok yakın anlamıyla, sigorta konusu olan şey'in hasarının ödemesi ve bu hasarın reasürans sözleşmesi gereği reasüröre devredilmiş olan kısmının reasürör tarafından sigorta şirketine ödemesi demektir.

Mahkeme'nin görüşüne göre bu prensip çok daha kısa ve öz olarak ifade edilmiştir:

"Reasürörlerin hasar ödemelerinde sigorta şirketini takip et-

mesi prensibi reasürans sözleşmesini değiştirmez; basit olarak, sedan şirketin, reasüre edilmiş ve sigorta teminatı kapsamında olduğu ileri sürülebilir bir hasar için iyiniyetle yapmış olduğu ödeme dolayısıyla reasürörün de sedan şirkete bir ödeme yapmasını gerektirir."

Bu konuda aşağıdaki karar hakkında mahkemenin tasvibi biraz isteksiz bir dille ifade edilmiştir. Ancak bu mahkeme'nin kararının isteksiz oluşundan değil, davaya uygulanabilir standartlardan kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla İkinci Bölge Mahkemesi şöyle bir ifadeye bulunmuştur:

"Bu konudaki delillerin gözden geçirilmesinden sonra bizler mahkeme olarak yanlılık yapıldığı konusunda kesin ve sağlam bir inanca sahip değiliz.

Kayıtların dikkatli bir şekilde incelenmesinden sonra mahkeme olarak

kararın kesinlikle eldeki delillere dayanılarak alındığı konusunda ikna olunmuştur."

Mahkeme daha sonra aşağıdaki noktaları da içeren bazı hususlara değinmiştir:

—Birlikleri tarafından prosedüre ilişkin olarak yapılmış bazı hatalar, tarafların esasa ilişkin haklarını (Substantive rights) etkilememiştir.

—Reasürörlerin sorumluluğu müteselsil (Joint and Several) olarak değil, **Pro-Rata** olarak

belirlenmelidir.

—Bölge Mahkemesinin, reasürörlerin, yazılı savunmalarını düzeltmelerine izin verilmesi için yapmış oldukları başvuruya olumlu cevap vermesi gerekmektedir, ancak yapılan bu hata reasürörlerin hakkına herhangi bir halel getirmemiştir.

—Bilirkişi tarafından takdir edilmiş olan %9 faiz oranının (Prejudgement Interest) Bölge Mahkemesi tarafından onaylanmasında herhangi bir hata söz konusu değildir.

—Reasürörlerin azami iyiniyetle hareket etmede ihmalkâr davrandıkları şeklinde bilirkişinin vardığı karar kabul edilmiş olsa dahi vekâlet ücreti konusunda reasürörler aleyhine verilmiş olan kararın yazılı bir dayanağı yoktur.

Reasürörlerin hasar ödemelerinde sigorta şirketini takip et-

mesi prensibinin uygulanmasında gerek bilirkişi gerek Bölge Mahkemesi gerek İkinci Bölge Mahkemesi reasürans teminatının, reasüre edilmiş olan muafi-

rın aslında bir kısmî hasar olduğunu anlamaktadır. Muafiyet Poliçesi kapsamında riskin %95'ini sigortalayan Mentor Sigorta Şirketi, ODECO'nun Cap-

tive'ı olduğu ve hasar kısmî nitelikte bir hasar olarak nitelendiğinde reasürans korumasından yoksun kalacağı için özellikle kuşkucu bazı kişiler de "acaba ODE-

CO'nun, Oil Sigorta Şirketinin Poliçesi kapsamındaki hasarın uzlaşmalı tam zıya olarak tasfiyesi konusunda Oil Şirketinin isteğine uymak gibi gizli bir amacı mı vardı" şeklinde bir düşünce söz konusu olabilir.

## ***Reasürörlerin sigorta şirketini takip etmesi çok yakın anlamıyla sigorta konusu olan 'şey'in hasarının ödenmesi ve bu hasarın reasürans sözleşmesi gereği reasüröre devredilmiş olan kısmının reasürör tarafından sigorta şirketine ödenmesidir.***

yet poliçesi tahtında ODECO'ya verilmiş olan teminat kadar geniş olmadığı gerçeğinin farkındadırlar. Ancak bu noktaya açıkça, çok kuvvetli bir önem atfetmemişlerdir.

Cover-Note'un şartlarına göre reasürans teminatı, hükmî veya başka bir şekilde bir tam zıya sözkonusu olduğunda devreye girecektir. İkinci Bölge Mahkemesi, çok açık bir şekilde, ODECO ile Oil Sigorta Şirketi arasında, nihai olarak uzlaşmalı tam zıya olarak nitelenen hasa-

