

Milli Reasürans T.A.Ş.
adına sahibi
Cahit NOMER

Inceleme Kurulu
BAŞKAN
Toygun DAĞLIER
ÜYE

Barbaros YALÇIN
ÜYE

Candan EVREN
ÜYE

Hüseyin YUNAK

Yazı İşleri Müdürü
Y. Kemal ÇUHACI

Inceleme Kurulu Sekreteri
Gonca GÜNİŞİK

Sanat Yönetmeni
Melek ÖZGEN

Basın Yayın Koordinatörü
Günhan SÜRDEM

Dizgi
Gonca GÜNİŞİK

Renk Ayrımı
ÇALI GRAFİK

Baskı
CEYMA MATBAASI

Merkez
Teşvikiye Cad.43/57
80200 Teşvikiye / İstanbul

Tel : 0-212-231 47 30 / 3 hat
E.mail : reasuror@millire.com
Internet : http://www.millire.com

3 ayda bir yayınlanır.

**Dergide yer alan yazıların
içeriğinden yazı sahipleri
sorumludur.**

İÇİNDEKİLER

Sigortacılık Sektörü Bilimsel Çalışma Yarışması	4
Çeşitli Ülkelerdeki Ürün Sorumluluğu Düzenlemeleri (II)	6
Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması	14
Yabancı Basından Haberler	23

Reasürör Gözüyle

1991 yılının Haziran ayında yayınlanmaya başlayan Reasürör Dergisi 25. sayısına ulaşmakta ve yayın hayatında yedinci yılına girmiş bulunmaktadır.

1997 yılının Haziran ayı, Reasürör Dergisi için bir yıldönümü olmasının yanısıra, Şirketimiz açısından da önemli ve mutluluk verici bir olayın; Sigortacılık Sektörü Bilimsel Çalışma Yarışması'na katılmış çalışmaların tamamen tarafsız ve kendi konularında uzman olan değerli akademisyenlerce değerlendirilip, en yeterli üç çalışmaya ödüllерinin törenle verildiği tarih olmuştur.

Eğitimin ve araştırmanın, bir ülkenin gelişmesine katkısı hiç bir şekilde inkâr edilemez. Eğitime ve araştırmaya harcanan paraların, o ülke için getirisi en yüksek yatırım harcaması olduğu, bütün gelişmiş ülkelerin tarihleriyle ispatlanmış en yalın gerçektir. Bugün artık gelişmekte olan ülkeler, az gelişmişliğin bir kader olmadığını, gelişmenin sadece ve sadece eğitim ile, araştırma ile, insana yapılan yatırım ile mümkün olabileceğini görmüşlerdir.

Şirketimiz tarafından düzenlenen Bilimsel Çalışma Yarışması, gerek sektör içinden gerekse akademik çevrelerden bir çok aydın kişiyi Türk Sigortacılık Sektörünün sorunları üzerinde düşünmeye teşvik etmesi açısından anlamlı bir gelişme olmuştur ve sadece bu seneye özgü bir organizasyon değildir. Sigortacılık Sektörü Bilimsel Çalışma Yarışması, her yıl tekrarlanacak, geleneksel nitelik kazandırılması hedeflenen bir Yarışmadır ve önümüzdeki yıllarda çok değerli, aydın sigortacılar ve akademisyenler için, ülkemiz sigortacılık sektörüyle ilgili fikir üretmeleri yönünde, az da olsa bir vesile teşkil edecektir.

1997 Yılı Sigortacılık Sektörü Bilimsel Çalışma Yarışması Ödül Töreni

Şirketimiz tarafından düzenlenen Sigortacılık Sektörü Bilimsel Çalışma Yarışması, Başkanlığını Milli Reasürans Genel Müdürü Sayın Cahit Nomer'in yaptığı ve Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Genel Sekreteri Sayın Bilgi Kongar,

Prof.Dr. Sayın Mustafa Dural, Prof.Dr. Sayın Merih Kemal Omağ ve Prof.Dr. Sayın Taner Berksoy'dan meydana gelen Seçici Kurul'un yapmış olduğu değerlendirme sonucunda; Destek Reasürans Teknik İşler Müdürü Sayın Kemal Kürklü tarafından hazırlanmış "Türk

Sigorta Sektöründe Rekabetin Yanlızca Fiyat Boyutunda Yaşanmasının Nedenleri ve Bunu Aşmanın Yolları" adlı çalışma Birincilik Ödülüne, Doç.Dr. Sayın İsmail Erdem ve Dr. Sayın Güçkan Yapar tarafından hazırlanmış "Sağlık Sigortaları Risk Modellemesi" adlı çalışma İkincilik Ödülüne, Yard. Doç. Dr. Sayın Yıldırım Beyazıt Önal ve Dr. Sayın Canan Madran tarafından hazırlanmış "Türk Sigortacılık Sektöründe Pazarlama Sorunları, Bu Sorunların Sektörün Finansal Yapısı Üzerine Etkileri ve Çözüm Önerileri" adlı çalışma ise Üçüncülük Ödülüne layık bulunmuştur.

11 Haziran Çarşamba günü saat 18.30'da Milli Reasürans Auditorium'unda yapılan ödül töreni, Cumhuriyetimizin kurulduğu günden bugüne



Ödül törenine katılan misafirler saygı duruşu sırasında

ülkemiz için hayatlarını vermiş, başta, Cumhuriyetimizin kurucusu, büyük önder Mustafa Kemal Atatürk ve silah arkadaşları olmak üzere asker ve sivil tüm vatandaşlarımızın aziz hatıraları için saygı duruşuyla başlamış, Türk Sigorta Enstitüsü Müdürü Sayın Ergin Gediz'in yapmış olduğu kısa konuşmadan sonra kazananlara ödülleri verilmiştir. Yarışmada Birincilik Ödülünü kazanan Sayın Kemal Kürklü'nün ödülü Milli Reasürans T.A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Onur Özbilen tarafından

verilmiştir. İkincilik Ödülü ise Milli Reasürans T.A.Ş. Genel Müdürü Sayın Cahit Nomer tarafından sahiplerine verilmiş, son olarak Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Genel Sekreteri Sayın Bilgi Kongar Üçüncülük Ödülünü kazananlara vermiştir.

1997 yılının hemen başında ilân edilen ve son katılma tarihi 31 Mart 1997 olarak tespit edilen Yarışma, beklenilenin üzerinde bir ilgiyle karşılanmış ve büyük bir çoğunluğu akademik çevreler ve sigorta şirketlerinden olmak üzere toplam 33 çalışma Yarışmaya katılmıştır. Yarışmaya katılan çalışmalar, Yarışma Yönetmeliğinde de ilân edildiği üzere,



Soldan sağa: Canan Madran, Yıldırım B.Önal, Cahit Nomer (Milli Reasürans Genel Müdürü), Güçkan Yapar, Prof.Dr.Taner Berksoy, İsmail Erdem, Prof.Dr. Mustafa Dural, Onur Özbilen (Milli Reasürans Yönetim Kurulu Başkanı), Kemal Kürklü, Prof.Dr. Merih Kemal Omağ, Bilgi Kongar (Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Genel Sekreteri), Oturan; Ergin Gediz (Türk Sigorta Enstitüsü Müdürü)

önce, Milli Reasürans tarafından oluşturulmuş olan Ön Seçici Kurul tarafından değerlendirilmiş ve daha sonra Yarışmanın amacına gerçekten uygun olan çalışmalar Seçici Kurul'un takdirine sunulmuştur.

Sigortacılık Sektörü Bilimsel Çalışma Yarışması'nda Birincilik, İkincilik ve Üçüncülük ödülleri kazanan çalışmaların, Şirketimiz tarafından bir kitapçık halinde bastırılarak Türk Sigortacılık Sektörünün ve akademik çevrelerin istifadesine sunulması planlanmaktadır.

Bu yıl ilk kez düzenlenen Sigortacılık Sektörü Bilimsel Çalışma Yarışmasının önümüzdeki yıllarda da düzenle-

nerek geleneksel nitelikte bir Yarışma olması amaçlanmaktadır. Bu yılın hemen başında duyurusu yapılan Yarışmanın son katılma tarihi 31 Mart olarak belirlenmişti ve bir çok kişi, hazırlanma süresinin kısa olması nedeniyle Yarışma'ya katılmaktan vazgeçmişlerdi. Yarışmanın her yıl düzenlenecek olması, hazırlanma süresinin kısa olması gibi bir olumsuz durumu da ortadan kaldırmış olmaktadır. Biz, Reasürör dergisi olarak, önümüzdeki yıl Yarışmaya katılacak olan herkese şimdiden başarılar dileriz.

Reasürör Dergisi

Çeşitli Ülkelerdeki Ürün Sorumluluğu Düzenlemeleri (II)*

(* I. Bölüm, Nisan 1997'de yayınlanan 24. Sayımızda yer almıştır.

A.B.D.

Kuzey Amerika kıtası sorumluluk kanunları, Avrupa sorumluluk kanunlarına göre daha geniş bir alanı kapsamakta ve mahkemeler çok daha geniş kapsamda ve çok daha yüksek limitlerle tazminat tespit etmektedirler. ABD'nin 1960'lı yıllarda uygulamaya başladığı "ağırlaştırılmış objektif sorumluluk" (strict liability) esas, bugün AB tarafından savunulmakta ve topluluğa üye ülkelerin bu esasını benimsemeleri gözetilmektedir. (Fransa hariç bütün üye ülkeler bu esas yönünde kendi milli yasal düzenlemelerini gerçekleştirmiş bulunmaktadır.)

Yukarıda da değinildiği gibi, Amerikan ürün sorumluluğu sistemi ile diğer sistemler (özellikle AB) arasında önemli farklar mevcuttur. Bu temel farklılıklar aşağıda kısaca sıralanmıştır:

- Jüri sistemi,
- İspat yükümlülüklerinin daha düşük bir standarda bağlanmış olması,

- "Cezalandırıcı tazminat" (punitive damages) ve "örnek teşkil edici tazminat" (exemplary damages) sistemlerinin varlığı,
- Zarar görenlerin dava yoluna gitmelerindeki yüksek oran (bireyin haklarını savunmadaki duyarlılığı).

Gerçekten de ABD'nde zarar görenlerin dava yoluna gitme oranı diğer ülkelere göre çok daha fazladır. Halkın duyarlılığı o kadar yüksek bir noktaya gelmiştir ki, işçilerin işyerinde sigara içimine bağlı olarak kanser olmalarından dolayı işveren aleyhine dava açmaları gibi henüz Türkiye için çok uzak sayılabilecek bir gelişme de ilk defa Amerika'da görülmüştür. Amerikan mahkemeleri bunun gibi bir çok tazminat talebiyle karşı karşıya kalmakta ve oldukça yüksek sayılabilecek bir oranda davacının lehine karar vermektedir. Öyle ki, son yıllarda *kansere yol açma ihtimali olan kimyasal maddeleri içeren ürünler nedeniyle halihazırda herhangi bir sağlık sorunu bu*

lunmayan kişilerin tazminat istemleri ile ürün sorumluluğunda yeni bir pencere açılmıştır.

Bununla birlikte, ilginçtir ki, 1965 yılında uygulamaya konulan "ağırlaştırılmış objektif sorumluluk" prensibi ülke genelinde eş zamanlı bir uygulanma imkânı da bulamamıştır. ABD'nin federatif yapısına¹ bağlı olarak her eyalet bu prensibi kendi hukuk sistemine değişik zamanlarda ve farklı limitasyonlarla uyarlamıştır². Ancak 80'li yılların sonunda ortaya çıkan yeni eğilimler neticesinde "ağırlaştırılmış objektif sorumluluk" prensibi ihtiyaçları karşılamaz hale geldiği gibi, bu sorumluluk çerçevesi dahilinde yaygın olan "state-of-the-art" gibi savunmalar da artık Amerikan mahkemelerinde kabul görmemektedir.

Ürün sorumluluğundaki bu gelişmenin sonucunda üreticiler ÜMMS (Ürün Mali Mesuliyet Sigortası) maliyetlerini ağırlıklı olarak ürünlere ve dolayısıyla tüketicilere yansıtma-ya başlamış ve bunun so-

nucunda bazı eyaletlerde ürün sorumluluğu konusunda reformist yasal düzenlemelere gidilmiştir³. Böylece “ağırlaştırılmış objektif sorumluluk” prensibindeki değişimler sonucu Amerikan sorumluluk sisteminde yeni kavramlar da doğmaya başlamıştır. Bunlardan birisi de “Girişim Sorumluluğu”dur (Enterprise Liability)⁴.

Zarar görenin bazen zarar vereni tespit etmesi mümkün olmayabilir. Örneğin ilaç sektöründe bir ilacın yol açabileceği zarar 10-15 yıl sonra ortaya çıkabilir ve bu andan sonra üreticiyi bulmak artık mümkün olmayabilir. Bu durumun üstesinden gelebilmek için “Birlik-telik Sorumluluğu”(Concerted Liability) veya “Girişim Sorumluluğu (Enterprise Liability) olarak adlandırılan, ancak sektörde daha çok “Pazar-Payı Sorumluluğu” (Market - Share Liability) adı ile bilinen bir teori oluşturulmuştur. Bu teoriye göre, bir haksız fiilin oluşumunda, hazırlanmasında aktif görev alan, yardım eden, teşvik eden veya kendi menfaatleri dolayısıyla bu fiili onaylayanların haksız fiil faili ile eşit derecede sorumlu olacağı kabul edilmektedir. Bu bağlamda, eğer zarar faili (üretici) açık bir şekilde belirlenemiyor ancak aynı nitelikteki ürünlerin üretimini ve/veya dağıtımını kontrol edenler belirlenebiliyorsa, zarar görenin zararını bu firmalara tazmin ettirebileceği savunulmaktadır. Ancak bunun

için aşağıdaki unsurların varlığı aranmaktadır⁵:

- Zarar gören, zarar failinin belirlenmemesinde kusurlu olmamalıdır.
- “Girişim sorumluluğu” bulunduğu iddia edilen üreticilerin hepsinin kusurlu ürünle, söz konusu kusur da dahil olmak üzere, aynı ailevi özelliklere sahip bir ürünü üretmeleri gerekmektedir.
- Zararın bu kusurdan doğmuş olması gereklidir.
- “Girişim Sorumluluğu” bulunduğu iddia edilen üreticilerin zarar görenin ait olduğu gruba karşı özenli davranma edimleri bulunmalıdır.
- Zararın “Girişim Sorumluluğu” bulunan üreticilerden herhangi birinin ürününden doğmuş olabildiğine dair açık ve şüpheye yer veremeyen bulgular bulunmalıdır.
- Bu ürünün üretilmesinde endüstriyel bazda yetersiz güvenlik standartları söz konusu olmalıdır.
- “Girişim sorumluluğu” bulunan bütün üreticilerin zarar görenin açmış olduğu davanın temel dayanak noktası (kusur sorumluluğu, sözleşmesel sorumluluk veya ağırlaştırılmış objektif sorumluluk hallerinden biri) düşünüldüğünde, zarar veren olarak tanımlanabilmesi için gerekli unsurları taşıması lâzımdır.

Zarar gören, bu unsurların varlığını ispatladığında, zarara sebep olan üreticiyi belirleyememiş dahi olsa, aynı cins ürünü üreten diğer üreticilerden “girişim sorumluluğu”na istinaden tazminat talebinde bulunabilecektir. “Girişim sorumluluğu” sebebiyle dava edilen üreticilerden her biri de ancak, kendi ürününün zarara yol açan ürün olamayacağını ispatlayarak sorumluluktan kurtulabilecektir.

Bu yeni kavram, henüz sadece Washington, Wisconsin ve Michigan’da kabul görmüştür. Ancak “ağırlaştırılmış objektif sorumluluk” prensibinin ihtiyaçları karşılayamaz hale gelmesi ve sorumluluğun tespitinde yeni eğilimlerin oluşması ile bu kavramın da aynen “ağırlaştırılmış objektif sorumluluk” prensibinde olduğu gibi, fakat daha kısa bir zamanda diğer eyaletlerce de “tüketicinin ekonomik olarak daha güçlü olana (“deep pocket”) karşı korunması” ilkesinin bir gereği olarak uygulanması kaçınılmazdır.

Yukarıda da değinildiği gibi, Amerika’da 1965 yılında kurulan “ağırlaştırılmış objektif sorumluluk” sistemi daha yeni diğer ülkeler tarafından kendi kanunlarına adapte edilmeye çalışılırken, bugün Amerika’da bu sistemin artık ihtiyaçları karşılamadığı ve geliştirilmesi gerektiği yönünde bir inanç doğmaya başlamıştır. Buna bağlı olarak da

bu yönde belirli değişiklikleri hedefleyen bir çalışma başlatılmıştır. Amerikan Hukuk Enstitüsü'nün bir süredir yürütmekte olduğu çalışmalar neticesinde ürün sorumluluğunu düzenleyen kanunlarda ve teamülde 1960'lı yıllardaki gibi yapısal olmasa da, belirli ölçüde değişikliklere gidilmesi ihtimali oldukça kuvvetli gözükmektedir⁶. Bu çalışma neticesinde bir taslak oluşturulmuş ve ürünün ne zaman kusurlu olacağına dair oldukça açık bir tanım yapıp, zarar görenin ispat etmesi gereken unsurlar belirlenmiştir. Bunun ötesinde "res ipsa loquitur", sebep olma ve karşılaştırmalı sorumluluk prensipleri ile sözleşmelerde yer alan "sorumluluktan kurtulma" klostları ele alınmıştır⁷. Kanun henüz taslak aşamasında olduğu için burada detaylı incelenememekle birlikte, bu şekliyle yasalaştıktan sonra hem AB hem de özellikle Japonya olmak üzere Uzak Doğu ürün sorumluluğu kanunlarını temelden etkileme potansiyeline sahip olacağı bir gerçektir.

Bu arada 1995 Şubat ve Mart aylarında kabul edilen iki ayrı yasayla üreticiler lehine reformist bir yaklaşım sergilenmiş ve "cezalandırıcı tazminatlar"a 250.000 ABD \$'lık bir üst sınır getirilmiştir⁸. Ancak bu yaklaşım ülkede çeşitli tüketici gruplarından da tepkiler almıştır.

Arjantin

Arjantin'in son yıllarda yaşadığı ekonomik çöküntü ile birlikte, özellikle sorumluluk sigortaları itibarıyla hasar/prim oranında artışlar görülmeye başlamıştır. Bu süreçle birlikte, borçlar hukuku altında hata ve sorumluluk terimleri daha ağırlaştırılmış objektif bir şekilde tanımlanmaya başlandığı gibi, çevre sorumluluğu ve ürün sorumluluğuna yönelik daha bağlayıcı düzenlemelere gidilmiştir⁹. Halihazırda ürün sorumluluğu ve sigortalanmasıyla ilgili ayrı bir yasal düzenleme bulunmamakla birlikte, 1995'in ilk çeyreğinde yürürlüğe giren yeni düzenlemelerle tüketici hakları belirli ölçüde korumaya alınmış ve Anayasaya eklenen yeni maddelerle zarar görenlerin haklarının korunması güvence altına alınmıştır. "State-of-the-art" olarak bilinen "gelişme riski", hem üretim hem de dağıtım alanında artık kanunen tanınmaya başlamıştır. Arjantin Kongresi'nde halen özellikle Borçlar Hukuku açısından yeni yasal düzenlemeler yönünde çalışmalar devam etmektedir.

Arjantin sigortacıları poliçe tiplerini ve teminat çerçevelerini diğer ülkelerden örnek alarak hazırlamaktadır. Zaten sigorta poliçelerini düzenleyen Arjantin Sigorta Hukuku sistemi de temel olarak Alman, İtalyan ve İsviçre hukukunu baz almıştır. Ancak, en temel

farklılık olarak, sigorta poliçelerinde 10 yıllık bir zamanaşımı süresi bulunmaktadır. Dünya uygulamasında genel olarak daha kısa zamanaşımı süreleri kullanıldığından, Arjantin'deki bu durum sigortacıları bir ölçüde zor bir durumda bırakmaktadır.

Çin Halk Cumhuriyeti

7. Milli Halk Kongresi'nce 22 Şubat 1993 tarihinde kabul edilen "Ürün Kalite Kanunu" ile Çin'de ürün kalitesi yönünde yeni bir düzenlemeye gidilmiştir¹⁰. Bu düzenleme ile ürün sorumluluğunun esasları belirlenmiş ve ürün kalitesinin kontrol ve yönetimi daha sağlam bir zemine oturtulmaya çalışılmıştır. Hem üreticiye hem de satıcıya ürünün kalitesizliğinden kaynaklanacak zararlar dolayısıyla sorumluluk yüklenmiştir. Ürün kalitesinin belirlenmesinde, her ürün için ayrı bir milli veya endüstriyel standart olmasa bile, ürünün insan, can ve mal güvenliğini gözeten temel ilkelere aykırı olmaması gerektiği kabul edilmiştir. Bununla birlikte her ürünün aşağıdaki ilkeleri gözetmesi gereği de özellikle belirlenmiştir:

- Ürün milli ve/veya endüstriyel standartlara uygun bir ürün olmalı ve hiç bir şekilde insan, can ve mal güvenliğine "makul olmayacak derecede aşırı bir teh-

dit” (unreasonable danger) unsuru içermemelidir.

- Ürünler normalde taşınması gereken bütün özellikleri taşımalı ve eğer üründe bir kusur varsa bu açıkça belirtilmelidir.
- Ürünler hem paketleme standartları, hem de ürün standardı itibariyle, ürün tanımı, fiziki örnek vb. özellikleri itibariyle belirlenen standartları ile uyum içinde olmalıdır.
- Eğer ürün insan can ve mal varlığına tehdit oluşturacak bir şey ihtiva etmekteyse, bu durum ürünün ambalajı üzerine bir uyarı olarak Çince yazılmalıdır.

Üretici kusurlu ürününden dolayı üçüncü şahıslara verdiği zarardan ancak,

(i) Ürünü piyasaya sürmediğini,

(ii) Söz konusu kusurun ürün piyasaya sürüldüğünde var olmadığını veya

(iii) Ürün piyasaya sürüldüğü anda bilim ve teknolojinin, söz konusu kusuru tespit edemeyecek düzeyde olduğunu ispatlayarak kurtulabilecektir.

Eğer söz konusu kusur satıcının bir hatasından doğmuşsa veya satıcı kusurlu ürünün üreticisini belirleyemiyorsa zarardan direkt satıcı sorumlu olacaktır.

Kusurlu üründen doğabilecek bedensel zararlardan doğabilecek sorumluluk olarak ölüm, tedavi masrafları, işten

yoksun kalma tazminatı, gelir kaybı, her tür cenaze masrafı vb. masraflar olmak üzere oldukça geniş bir alan tanımlanmış ve maddi zararlar itibariyle, maddi zarara uğrayan eşyanın zarardan önceki durumuna getirilecek şekilde restore edilmesi veya o anki piyasa değerinin karşılanması gereği açıkça ortaya konulmuştur. Kusur da ayrıca tanımlanmış ve standartlara uygun olmayan her üretimin bir kusur olacağı ve söz konusu kusurlu malı üreten ve/veya satan kişilerin üretimden men edileceği, ticari sicil kayıtlarının silineceği ve/veya bu üretimden sağladığı toplam kazancın iki katıyla beş katı arasında bir para cezasına çarptırılacakları kanunla belirlenmiştir. Görüldüğü gibi, Çin Halk Cumhuriyeti, ürün kalitesi konusunda oldukça sıkı önlemler koyarak tüketicinin korunmasında sağlam bir zemin kurmaya çalışmıştır. Bu çerçevede de kendilerine büyük bir ölçüde AB Ürün Sorumluluğu Direktifi’ni örnek olarak almışlardır.

AB’ne Üye Ülkeler

Bundan önceki bölümde ayrıntıları özetlenen 1985 tarihli AB Ürün Sorumluluğu Direktifi, her ne kadar üç yıllık bir süreç dahilinde bütün üye ülkeler tarafından kendi milli kanunlarına aktarılmayı görmüş olsa da, üyelerin büyük bir çoğunluğu bunu ilerleyen

tarihlerde gerçekleştirmiştir. Üstelik ülkeler bu uygulamayı farklı şekillerde yapmıştır. Örneğin Yunanistan direktifi birebir tercüme edip bu haliyle direkt olarak kanunlarına sokmuş ve bu yolla “üye ülkeler aşağıda belirlenen üç durum itibariyle istedikleri alternatifi seçmekte serbesttir” gibi bir ibareyi de kanunlarına sokarak anlaşılması güç olan garip bir duruma yol açmıştır. İspanya’daki uygulamada ise gelişme riski adıyla anılan “state-of-the-art-defense” ilaç ve gıda sektörü üreticilerine tanınmadığından ve kanununda “kusurlu ürün” tanımında geleneksel kusur tanımı gözönünde bulundurulduğundan tüm ülkelere kabul edilmesi gereken tek “kusur” kavramına aykırı hareket edilmiştir¹¹. Fransa ise kendi kanunlarının çok daha geniş bir koruma sağladığını öne sürerek halen AB Direktifini kendi kanunlarına geçirmemiş bulunmaktadır. Fransa’da şu anda varolan sistem aşağıda incelenmiştir.

Bununla birlikte, AB Direktifi zaten üye ülkelere uygulamada üç farklı seçenek sunduğu için, normalde AB içinde standart tek uygulamaya ulaşılması öngörülen ürün sorumluluğu konusunda her ülkede farklı uygulamayla karşılaşmaktadır. Aşağıdaki tabloda Avrupa ülkelerinde 1985 tarihli AB Direktifinin uygulanması özetlenmektedir¹²:

Yukarıda da değinildiği gibi Fransız mahkemeleri mümkün olduğu ölçüde bu sorunları en aza indirmeye çalışmaktadır. Her ne kadar Fransız hukuk sisteminde İngiliz hukuk sisteminde görülen bir "precedent"(örnek teşkil etme) uygulaması söz konusu değilse de, hakimlerin ürün sorumluluğu konusunda yaklaşımları, birbirlerine yol gösterici bir nitelik kazanmakta ve bağlayıcı olmasa da, fiili olarak bir "precedent" sistemi örneği oluşturmaktadır.

Japonya

20 yıllık bir taslak hazırlama süreci sonunda, Japonya'da da ürün sorumluluğunu düzenleyen bir kanun kabul edilmiş ve böylece bu sorumluluk da Japon hukuk tarihinde ilk defa kanunla koruma altına alınmıştır. 1 Temmuz 1995'te yürürlüğe giren kanun, bir çok açıdan 1985 tarihli AB Ürün Sorumluluğu Direktifi ile uyumlu bir konumdadır.

Bu kanun yürürlüğe girene kadar, diğer bir çok ülkede olduğu gibi, Japonya'da da kusurlu ürünün yol açtığı zarara karşı tazminat istemleri ya sözleşmesel sorumluluklar ya da (daha yoğun bir şekilde) kusur sorumluluğu baz alınarak yürütülüyordu. Ancak kusur ispatının zorluğu ve hem Amerikan hem de Avrupa ürün sorumluluk yasalarının etkisiyle, kusura dayanmayan "ağırlaştır-

	Kanunun yürürlüğe giriş tarihi	İşlenmemiş tarım ürünleri ve av hayvanları	Gelişme riski "State-of-the-art defense"	Azami 70 milyon ECO sorumluluk limitinin kabulü
Avusturya	Temmuz-88	hariç	dahil	hayır
Belçika	Nisan-91	hariç	dahil	hayır
Danimarka	Haziran-89	hariç	dahil	hayır
Finlandiya	Eylül-91	hariç	hariç	hayır
Fransa	Uygulanmadı	dahil	dahil	hayır
Almanya	Ocak-90	hariç	dahil	evet
Yunanistan	Temmuz-88	hariç	dahil	evet
İrlanda	Aralık-91	hariç	dahil	hayır
İtalya	Mayıs-88	hariç	dahil	hayır
Lüksemburg	Mayıs-91	dahil	hariç	hayır
Hollanda	Kasım-90	hariç	dahil	hayır
Norveç	Ocak-89	hariç	hariç	hayır
Portekiz	Kasım-89	hariç	dahil	evet
İspanya	Temmuz-95	hariç	dahil	evet
İsveç	Ocak-94	dahil	dahil	hayır
İsviçre	Ocak-94	hariç	dahil	hayır
İngiltere	Mayıs-88	hariç	dahil	hayır

Fransa

Fransa halen halihazırdaki ürün sorumluluğu kanunlarının AB Direktifiyle uyum sağlanmasına yönelik bir yasal düzenlemeyi hayata geçirememişse de 1993 Temmuz'unda bu konuda bir yasa taslağı Parlamento'ya sunulmuş ve onanmayı beklemektedir¹³. Ancak, son yıllarda Fransız Mahkemeleri verdikleri kararlarda, AB Direktifiyle Fransız kanunlarını bir ölçüde uyumlu hale getirmeye de çalışmaktadır.

Fransız hukukuna göre ürün sorumluluğu üç temel sistem baz alınarak değerlendirilmiştir:

1. Satıcı uygun, işlevini yerine getirebilecek kalitede ürünler satmalıdır.
2. Satıcı görünmeyen kusurları garanti etmek durumundadır, ve
3. Haksız fiilden doğan ve kusur esasına dayanan sorumluluk ilkesi esastır.

Fransız hukukunda yaşanan en büyük sorun, yukarıda sayılan sistemler baz alınarak açılan tazminat davalarında oldukça kısa zamanaşımı sürelerinin bulunması ve bunun da tüketiciyi zor durumda bırakmasıdır. Bir diğer önemli sorun ise, tüketicinin yukarıda bahsedilen ilk iki durumun ispatında karşı karşıya kalacağı ispat zorluğudur.

rılmış objektif sorumluluk hali" Japon Ürün Sorumluluğu Kanununda yerini almıştır¹⁴.

Japon Ürün Sorumluluğu Kanunu 1985 tarihli AB Direktifinden daha geniş bir çerçeveye çizmiş ve zarar görenler ("Higaisha") sınıflamasına sadece gerçek şahısları değil, aynı zamanda mallarına gelebilecek zararlar itibariyle hükmi şahısları da dahil etmiştir¹⁵. Bu geniş çerçeve oldukça yüksek bir sorumluluk riskini doğurmaktadır. Bununla birlikte Japon kanunu, fiziki yaralanmalar sonucu oluşabilecek bedensel zararlara ilâveten, kişinin psikolojik yapısında tahribat doğuracak bedensel zararlar itibariyle sessiz kalma yolunu tercih ederek, bu tip zararların da kanun kapsamında yorumlanabilmesine imkân tanımıştır¹⁶.

Japon kanununda, AB Direktifindeki "taşınabilir mallar" kavramı "üretilen veya herhangi bir işleme tâbi tutulan" nitelemesiyle daha ağırlaştırılmış objektif bir tanıma kavuşturulmuştur. Bu bağlamda işlenmemiş tarımsal ürünler ve (AB Direktifinin öngördüğü uygulamadan farklı olarak) elektrik, kanun kapsamına giren ürünler dışında tutulurken, işlenmiş tütün, AB Direktifinde olduğu gibi kapsam içine alınmıştır. Japon kanununda sorumluluğun sadece ürünün gerçek üreticisinin, ticari isim sahibinin veya ürünün ithalatçısının üzerinde olacağı kayde-

dilmiş ve AB Direktifinin öngördüğü uygulamadan farklı olarak toptan veya perakende satıcılarla tedarikçilere herhangi bir sorumluluk yüklenmemiştir.

Japon kanununda da aynen AB Direktifinde olduğu gibi "ağırlaştırılmış objektif sorumluluk" karşısında zarar veren üreticiye belirli savunma mekanizmaları bırakılmıştır. Ancak Japon kanunundaki savunma mekanizmaları AB Direktifine göre daha dardır. Japon kanunu üreticilere savunma hakkı olarak sadece, "state-of-the-art" savunması ile yan sanayi malı üreticisine ait olan dizayn ve talimatnamedeki hata ve eksiklikleri ileri sürme hakkını tanımıştır. Yan sanayi malı üreticisinin savunmasında, üründeki kusurun tamamen ürünün son dizaynındaki veya nihai üretici tarafından hazırlanan talimatnamedeki eksiklik ve hatalara istinaden ortaya çıktığını ispatlaması gerekmektedir. Bu savunmayı da kanunun amacına tezat düşecek şekilde daraltmış ve üründeki bu hatanın ortaya çıkmasında, ara mal üreticisinin bir kusurunun bulunmadığını ispatlaması gerektiğini belirlemiştir¹⁷.

Kanunda kabul edilen sınırlamalar açısından karşılaştığımızda, Japon kanununun "müşterek ve müteselsilen sorumlu olma", "üçüncü şahısların hatalı hareketlerinin sorumluluğu azaltmaması" ve

"tüketicinin zarara kendi kusuru ile iştirak etmesi sonucu sorumluluğun azaltılması" gibi AB Direktifinde karşılaştığımız sorumluluğun paylaşımını düzenleyen prensipler itibariyle sessiz kaldığını görmekteyiz. Bununla birlikte AB Direktifiyle getirilen 500.- ECU'luk minimum maddi sorumluluk limiti ile bedeni zararlar itibariyle 70.000.000.- ECU'luk azami sorumluluk limitinin aksine Japon kanununda sorumluluğun limitsiz olduğunu görmekteyiz. Zaman aşımı süresi itibariyle ise, her iki kanunda da zararın ve zarar verenin kimliğinin öğrenilmesinden itibaren 3 yıllık bir zaman aşımı süresi öngörülmekteyse de, AB Direktifinde Japon kanununa ilâveten bir de üründeki kusur veya eksikliğin öğrenilme anı da ilâve edilmiştir. Bu üç yıllık zaman aşımı süresine ilâveten her iki kanunda 10 yıllık bir zaman aşımı süresi daha bulunmaktadır. AB Direktifinde bu süre ürünün pazara sürülme anından itibaren başlarken, Japon kanununda ürünün tüketiciye ulaştırılması anından bahsedilmiştir. Japon kanununda ayrıca, zararın ortaya çıkması için ilgili maddenin insan vücudunda bir süre dolaşımının (akümülyasyonunun) veya zararın belirtilerinin ortaya çıkması için bir kuluçka devresinin geçmesinin gerektiği durumlar itibariyle, bu on yıllık zaman aşımı süresinin zararın

gerçekleşme anından itibaren başladığını görmekteyiz.

Japon Ürün Sorumluluk Kanunu, 1985 tarihli AB Direktifinden oldukça etkilenmiş ve bu modele çok yakın bir çerçeve çizmiştir. Bu bağlamda Japonya'daki üreticiler, ürün kalitesine her zamankinden daha fazla önem vermeye başladığı gibi Ürün Sorumluluk Sigortalarına da daha sık yönelmeye başlamışlardır. 1994 Ekim'inde Japon Nakliyat ve Yangın Sigortası Kurumu tarafından yapılan bir araştırmanın sonuçları aşağıda kısaca ele alınmıştır¹⁸:

- Japonya'daki üreticilerin %10'u ve 1.000 kişiden fazla elemanı olan firmaların %40'ının ürün sorumluluğu sigortası bulunmaktadır.
- Bu sigortaya sahip olmayan üreticilerin %20'si ve 1.000 kişiden fazla elemanı olup ta ürün sorumluluğu sigortası olmayan firmaların da %50'den fazlası ürün sorumluluk sigortası yaptırmak istemektedir.

Görüldüğü gibi, Japonya'da daha kanun yürürlüğe girmeden, yoğun olarak 7 yıla varan bir tartışma ortamının sonunda, toplumun tüm kesimlerinin tüketici haklarına ve ürün sorumlularına duyarlılıklarının artmasıyla, ürün sorumluluk sigortalarında oldukça büyük bir talep patlaması meydana gelmiştir.

Sonuc

Görüldüğü gibi, 1960'lı yıllarda ABD'de başlayıp yine ABD'de, yukarıda açıklandığı gibi, son yıllarda daha ileri aşamalara giden ve 1985 tarihli AB Direktifi ile birlikte Avrupa'ya ve nihayet Uzak Doğu ülkelerine kadar uzanan ürün sorumluluğunda ağırlaştırılmış objektif sorumluluk esasının ülkemizde de uygulanması kaçınılmazdı. Ancak, ne var ki ülkemizde bu süreç diğer ülkelerde olduğu gibi gelişmemiş, tamamen AB ile gümrük birliğinin bir gereği olarak algılanıp birdenbire Türk toplumuna böylesine geniş bir "tüketici hakları" demeti sunulmuştur. Böylece Türk toplumunun yüzyıllar öncesinden bu yana yaşamış ve artık kanıksamış olduğu süreç yine işlenmiş ve toplumumuz yine bir hakkı elde etmek için hiç bir çaba göstermeden ve hattâ bu hakların kullanımını yönünde belli bir olgunluğa ulaşmadan kendisine bir takım haklar verilmiştir. Halbuki, yukarıda da incelendiği üzere diğer ülkelerde "kusur sorumluluğu" esasından "ağırlaştırılmış objektif sorumluluk" esasına geçiş daha sistemli bir şekilde yaşanmış ve dolayısıyla daha sağlıklı olmuştur.

Reasürör Dergisinin 24. Sayısında yayınlanan I. Bölümde de belirtildiği üzere, 4077 sayılı TKHK, uluslararası uygulama ile bir çok noktada geliş-

mekte ve bu haliyle oldukça sağlıksız bir ortam doğurmaktadır. Bu nedenle bir an önce, bu olumsuzlukları ortadan kaldıracak ve ürün sorumluluğu kavramını uluslararası standartlarda değerlendirecek özgün bir ürün sorumluluğu kanununun çıkarılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Bununla birlikte, bu haliyle TKHK'nin getirmiş olduğu yeni düzenlemenin sigortacılarımız itibarıyla kaçınılmaz sonuçları da bulunmaktadır.

Bir kere her şeyden önce, daha önceki "kusur sorumluluğu" sisteminden daha fazla risk ihtiva eden bir sorumluluk sisteminin ihdasıyla, her ne kadar Türk toplumu kendine tanınan bu geniş hakların henüz farkında olmasa ve geleksel olarak hakkını arama alışkanlığı bulunmasa da, sigortacının hasarla karşılaşma ihtimali artmış ve dolayısıyla hesaplanması gereken "risk primleri"nde de kaçınılmaz bir artış ihtiyacı doğmuştur. AB'ne üye ülkeler içinde sosyal güvence mekanizmalarının yetkinliği ve tüketicilerin "risk duyarlılığı"nın zaten yüksek olması nedeniyle primlerde olsun, hasar sıklığı ve hasar oranlarında olsun, tahmin edildiği veya korkulduğu ölçüde artışlar yaşanmamıştır. Ancak sosyal mekanizmalar açısından zayıf olan ve "tüketici duyarlılığı" ile "risk duyarlılığı" daha yeni gelişmeye başlayan Türkiye için aynı sonuçlara

ulaşılıp ulaşılmayacağı oldukça belirsizdir. Bununla birlikte, artan tüketici duyarlılığı ve AB ile gümrük birliğinin gerçekleşmesini müteakip, ürün sorumluluğu bağlantılı tazminat taleplerinde de artışlar yaşanması ihtimalinin yüksek olduğunu kabul etmek gerekir.

Bilindiği üzere, Türkiye'de sorumluluk sigortalarının önündeki en büyük engel, Türk hukuk sisteminin yarattığı boşlukların da etkisiyle Türk halkının sorumluluk bilincinin yeteri kadar gelişmemiş olmasıyla birlikte; sigortacılarımızın da bizzat bu tip kuvertürler hakkında fazla bilgi sahibi olmaması, sigorta şirketlerinde Araştırma-Geliştirme departmanlarının eksikliği ve şirketlerin personel yapısının ve pazarlama politikalarının daha çok klasik sigorta kuvertürlerine yönelmeyi gerekli kılmış olmasıdır. Ancak gümrük birliği ve belki de ilerleyen yıllarda gerçekleştirilebilecek bir AB tam üyeliğiyle sorumluluk sigortalarının toplam portföy içindeki payının yükselmesi de kaçınılmaz olacaktır. Ne var ki bu aşamadan önce Türk sigorta şirketlerinin sorumluluk sigortaları bazında "know-how" ve istatistiki verilerini daha gelişmiş bir düzeye taşıma gereklilikleri tartışılmaz bir konumdadır. Bu çerçevede sigorta şirketlerimizin son yıllarda bir ölçüde gelişme kaydeden personel politikalarını daha da geliştirmeleri ve hiz-

met sektörünün gerektirdiği seviyelere çekmesi kaçınılmaz gözükmektedir. Halihazırda hiçbir sigorta şirketinde sorumluluk sigortaları portföylerinin segmentler itibariyle gerek kârlılık açısından gerekse portföy büyüklük açısından şirketlerin konumunu gösterebilecek bir istatistiki veri bulunmamaktadır. Bununla birlikte sorumluluk sigortalarının yaygınlaştırılabilmesi için bütün şirketlerin bu yönde bir veri tabanı oluşturup sağlam temellerde sağlıklı hedefler belirlemesi kaçınılmazdır.

Mahmut SARAÇOĞLU Şark Sigorta T.A.Ş.

- ¹ Daha geniş bilgi için ve ABD yargı mekanizmasındaki federatif yapılanma için bkz. "Products Liability Losses in the USA" Munich Re yayını 2. Basım, Aralık 1988, New York ve STENBER, Eric, "US Liability Litigation", Swiss Re, 1988, Zürih
- ² Daha geniş bilgi için bkz. "Products Liability, Losses in the USA, München Re yayını, 2.basım, s.53-56, Aralık 1988
- ³ Daha geniş bilgi için bkz. A.g.e., s.49-52
- ⁴ Daha geniş bilgi için bkz. A.g.e., s.8
- ⁵ Daha geniş bilgi için bkz. A.g.e., s.16-17
- ⁶ Bkz. ROSS, Kenneth "Basic US Product Liability Law to Change", LLP, Product Liability International, C:15, No.9, s.136-137, Eylül 1993, Londra
- ⁷ Daha geniş bilgi için bkz. ROSS, Kenneth ve BOWBEER, Hildy, "Revision of American Product Liability Law", LLP, Product Liability International, C:16, No.5, s. 67-69, Mayıs 1994, Londra

- ⁸ Bkz. "Liability II" FT World Policy Guide, Nisan 1995, s.12-13, Londra
- ⁹ Daha geniş bilgi için bkz. SPEYER, Dr. C.J. HORST, "Argentina : Notes on General Liability", DYP, Liability Risk & Insurance, No.58, s.88-89, Mayıs 1995, Londra
- ¹⁰ Daha geniş bilgi için bkz. "Product Quality Law of the People's Republic of China", LLP, Product Liability International, C:16, No.11, s.168-169, Kasım 1994, Londra
- ¹¹ Daha geniş bilgi için bkz. "Product Liability in Spain, The Recent Legislation", LLP, Product Liability International, C:16, No.12, s.184-185, Aralık 1994, Londra ve bkz. "Spanish Product Liability, The likely impact of the new act", LLP, Product Liability International, C.17, No.2, s.19-21, Şubat 1995, Londra
- ¹² Tablo Christopher Hodges'in LLP, PLI, C:18, No.2, Şubat 1996 tarihli nüshasında yer alan "A Major Review of the EC PL Directive" başlıklı makalesinden alınmıştır.
- ¹³ Bkz. SOLENTE, Anne & CLARET, Cathie "French Product Liability Law", LLP, Product Liability International, C:16, No.9, s.131-132, Eylül 1994, Londra
- ¹⁴ Bkz. MITSUI, Toshiriro, "Product Liability in Japan", LLP, Product Liability International, C:17, No.7, s.99-101, Temmuz 1995, Londra
- ¹⁵ Türkiye'deki düzenlemede de aynı esas kabul edilmiştir.
- ¹⁶ Bkz. LEADLEY, John C., "European-Japanese Product Liability Law, A Legal Comparison", LLP, Product Liability International, C:17, No.3, s.40-42, Mart 1995, Londra
- ¹⁷ Bkz. HIRANO, Suzumu, "New Japanese Product Liability Law, Translation of the Act", LLP, Product Liability International, C:16, No.7, s.101, Temmuz 1995, Londra
- ¹⁸ Bkz. "Data From Japan", LLP, Product Liability International, C:17, No.8, S.124, Ağustos 1995, Londra

Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Uygulaması

Giriş

1980'lerden itibaren tüm dünyada başlayan, ekonomilerin dışa açılması, ticaretin serbestleşmesi, malların serbest dolaşımı, kısacası küreselleşme hareketleri işletmelerin sahip oldukları yönetim anlayışlarını derinden etkilemiştir. Sadece kendi ülkelerinde faaliyette bulunan işletmelerin bile uluslararası rekabet karşısında varlıklarını sürdürebilmek için yönetim ve üretim anlayışlarında köklü değişiklikler yapmaları zorunluluk haline gelmiştir.

Tüm dünyayı etkileyen sözkonusu değişiklikler, başta yöneticiler olmak üzere tüm işletme çalışanlarını etkilemiştir. Bu etkileşimin temel sebebi artan rekabettir. Piyasaların uluslararasılaşma sonucunda yeni yeni işletmelerle tanışması rekabeti artırmıştır. Yeni işletmeler piyasada tutunabilmek için, eski işletmeler ise rekabet avantajlarını sürdürebilmek amacıyla yeni hizmetler geliştirmişler, piyasaya yeni ürünler sunmuşlar ve hizmetlerin kalitesini artırmışlardır.

1960'lı yıllardan itibaren özellikle Japonya'da hayata geçirilmiş bulunan Toplam Kalite Yönetimi (TKY) anlayışı zamanla tüm dünyaya yayılarak geniş bir uygulama alanına kavuşmuştur. TKY anlayışının yaygınlaşmasının altında yatan en önemli faktör, bu anlayışın temelinde kaliteli hizmet ve ürün anlayışının yatmasıdır. Bu anlayış zamanla sadece işletmeler için değil, yaşamın tüm kesimlerinde kalite olarak yaygınlaşmıştır. Müşteriler artık sadece fiyat ve benzeri unsurlara değil kaliteye de fiyat kadar hattâ daha fazla önem vermeye başlamışlardır. TKY anlayışı içerisinde kalite ele alındığında, konunun sadece sunulan hizmeti kapsamadığı, işletmede çalışan tüm işgörenleri, iş süreçlerini, kullanılan tüm malzeme ve araçları ve yönetim tekniklerini de kapsadığı görülmüştür. Bu anlayış ilk olarak üretim işletmelerinde ortaya çıkmış olmasına rağmen, daha sonra hizmet işletmelerinde de uygulama alanına kavuşmuştur. Son yıllarda hizmet işletmelerinin çeşitli kalite standartlarını alarak, iş-

letmelerinde TKY anlayış ve uygulamalarını hayata geçirmeye çalıştıkları görülmektedir.

Sigorta sektörü için TKY anlayış ve uygulamaları değerlendirildiğinde bu konuya en çok ihtiyacı olan sektörün sigorta sektörü olduğu hemen göze çarpmaktadır. Dünya ile entegrasyonu kendine hedef edinen kuruluşlar tüm dünyada meydana gelen değişikliklere en kısa zamanda ayak uydurmak zorundadırlar. Özellikle sigortacılığın uluslararası niteliklere sahip olduğu gözönüne alınırsa, sektörün bu değişikliklere çok daha fazla duyarlı olması gerektiği açıktır. İşletme kaynaklarının verimli kullanılması, çalışanların tatmini, müşterilerin sunulan hizmetlerden memnuniyet duyması gibi temel yönetim felsefelerine sahip olan TKY anlayışı sigortacılık sektörünü 2000'li yıllara başarı ile taşıyabilecek yegâne anlayıştır.

Yukarıda sayılan tüm gereklerin yanında toplumsal mutluluğun sağlanabilmesi için de sigorta sektörüne tarihi görevler düşmektedir. Ge-

lişmekte olan ülkemizde sigorta uygulamalarının yaygınlaşması ve başarı ile toplum tarafından içselleştirilmesi, uzun dönemde kendi ile barışık, geleceğe umutla bakan ve gelecekteki belirsizliklere karşı kendini mal ve can varlığıyla güvenceye almış bir kuşak yaratılabilmesi bakımından hayati öneme sahiptir. Bu çerçevede sundukları sigorta hizmetleri ile devamlı toplumla karşı karşıya bulunan sigorta şirketleri anahtar rol üstlenmiş bulunmaktadır. Sigorta şirketlerinin uzun dönemdeki başarıları geliştirdikleri hizmetlerin ve uygulamaların toplum tarafından kabulüne, yani kısaca açıklamak gerekirse, toplumun beklentilerini karşılama-sına bağlı olacaktır. Kaliteli hizmetlerin üretilmesi ve müşterilere sunulması sigorta işletmelerinde topyekûn hizmet kalitesinin artırılmasına ve TKY'nin uygulanmasına bağlı olacaktır.

Bu çalışmada ilk olarak sigorta sektöründe hizmet kalitesi ve müşterilerin kalite beklentileri TKY anlayış ve uygulamaları perspektifinde incelenmiştir. Daha sonra hizmet kalitesi kavramı ele alınarak neden ve nasıl iyileştirilmesi gerektiği ortaya konmuştur. Son olarak, TKY Sistemi genel hatları ile anlatılarak, hizmet işletmelerinde ve özellikle sigorta sektöründe TKY uygulamaları incelendikten sonra, ülkemizde bu anlayış çerçeve-

sinde sigorta işletmelerinde neler yapılabileceği ortaya konmuştur.

Sigorta Sektöründe Hizmet Kalitesi Beklentileri ve Müşteri Tatmini

Sigortacılık hizmetlerinin kalitesi ile ilgilenen temelde iki grup vardır. Bunlardan ilki sigorta hizmetinin satıcısı olan sigorta şirkettir. İkincisi ise sigorta hizmetinin alıcısı durumunda olan müşterilerdir. Müşteriler otomobil ve ev sahipleri gibi bireysel alıcılar veya kurumlardır. Her iki grubu da ilgilendiren kalite faaliyetleri sigorta işletmelerinde altı temel alanla ilgilidir. Ham veya orijinal verilerin kalitesi, türetilmiş verilerin kalitesi, bütün seviyelerdeki çalışanların performanslarının kalitesi, her türlü araç ve gerecin performans kalitesi, tüm yönetim seviyelerindeki kararların kalitesi ve işin finansal yönleriyle ilgili hizmetlerin kalitesi. Eğer sigorta işletmesi, kullandığı verilerde, çalışanların ve araç gerecin performansında ve alınan kararlarda kaliteyi ön planda tutarsa bu avantajlar alıcıların yararına olacaktır. Satıcıların nihai amacı alıcılarınkı ile aynı olmadığı için çatışmaların ortaya çıkması muhtemeldir. Fakat kaliteli hizmet uzun dönemde, hem müşteri memnuniyeti, hem de çalışan memnuniyeti yaratacağından dolayı işletme büyük bir müşteri ba-

ğımlılığına sahip olacaktır.

Sonuç olarak, sigorta işletmelerinde hizmet kalitesinin sağlanması bakımından bulunması gereken özellikler kısaca aşağıdaki gibi sıralanabilir¹:

1. Temel verilerin ilgiliği, doğruluğu, yeterliliği,
2. Veri analizinin ve türetilen verilerin yeterliliği,
3. Teknik performansın verimliliği,
4. Faaliyet ve yönetim performansının doğruluğu, hızı ve yeterliliği,
5. Makul ve ilgili oranların ve primlerin belirlenmesi,
6. Hasar tesbitlerinin doğruluğu ve hızı,
7. Hasar karşılıklarının ödeme hızı,
8. Alıcının risk özellikleri ve müşteri memnuniyeti,
9. Finansal yönler: Makul prim oranlarına karşı makul kârlılık.

Müşteriler de kalite ile sigorta satıcıları kadar yakından ilgilidirler. Müşteriler kendilerini güvende ve emin hissetmek isterler. Gelecekte meydana gelebilecek durumlar için bir işletmeye bir çeşit yatırım yapmaktadırlar. Sigorta hizmeti diğer hizmetlerin aksine daha uzun bir zaman dilimine yayılmaktadır. Bu sebeple sunulan hizmetin kalitesi ve bu kalitenin devamlılığı büyük önem taşımaktadır. Sigorta hizmeti ile ilgilenen müşterilerin

hizmet kalitesi beklentileri a-
şağıdaki gibi sıralanabilir²:

1. Bir alıcı genel riskler karşı-
sında ve çok seyrek ortaya
çıkabilecek önemli riskler
karşısında korunmak ister.
2. Müşteriler ödedikleri prim-
lerin sigorta şirketinin üst-
lendiği risklerin maliyetiyle
orantılı olmasını arzularlar.
3. Müşteriler tüm gereksiz ve
başvurulmamış olan ilgisiz
korumalardan hariç tutul-
mak isterler.
4. Müşteriler aşırı ve gereksiz
korunmadan da kaçınmak
isterler.
5. Müşteriler şikâyetlerinin cid-
diyette, nazikçe ve müm-
kün olduğu kadar çabuk ele
alınmasını isterler.
6. Müşteriler sigorta poliçesi-
nin neleri içerip neleri içer-
mediğini net ve açık olarak
bilmek isterler.
7. Müşteriler önceden haber
verilmeden mevcut sözleş-
mede ve durumda herhangi
bir değişiklik yapılmasını
istememezler.
8. Müşteriler kendilerinin
memnuniyetine daha fazla
önem veren işletmeler ile
çalışmak isterler.

Kalitede iyileştirme çalış-
maları daima hem satıcıların
hem de müşterilerin çıkarına
olmaktadır. Ürünler daha gü-
venilir olduğu için müşteri
tatmini daha fazla sağlanmak-
tadır. Örneğin bu sayede
Hewlett-Packard (HP) şirketi
sadece garanti maliyetlerinde

1993 yılında 600 milyon dolar,
depolama maliyetlerinde 500
milyon dolar tasarruf etmiştir.
Bu başarıya giden yol TKY'
den geçmiştir. Şirket başarıyı
müşteri beklentilerini anlamayı
başarabildiği ve üretim prose-
sini ve ürünlerini bu beklenti-
ler doğrultusunda yönlendire-
bildiği için yakalayabilmiştir³.

Müşteri tatmini beklentile-
rin birer gerçeklik olarak
müşteriye geri döndürülebil-
mesidir ve değişik aşamalar i-
çermektedir. Müşteri beklen-
tileri yönetim tarafından algı-
landıktan sonra bu beklentiler
kalite özelliklerine dönüştürü-
lür. Bu kalite özellikleri, hiz-
met üretimine uygulanır⁴. Son
olarak üretilen hizmet ile
müşteri beklentisi arasındaki
farkları gidermek amacıyla sü-
reç yenilenir.

Ülkemizde yapılan dış müş-
teri tatmininin ölçümüne yön-
elik yapılan bir araştırma so-
nucunda, işletmelerin en temel
problemlerinin müşterilerin
gözünde "güvenilirliğin" yük-
seltmesi olduğu görülmüştür.
Bu konuda "belirlenen hizmet
standartları ile verilen hizmet"
ve "gerçekleşen hizmet ile
müşteriye söz verilen hizmet"
farklılıkları üzerinde
yoğunlaşılmalıdır. Anket so-
nucunda elde edilen bilgiler a-
şırı vaadlerde bulunma eğili-
minin en önemli problemi teş-
kil ettiğini ortaya koymuştur⁵.
Özellikle ülkemizde sigorta
pazarlanması sırasında eğitim
ve bilgi eksikliği sebebiyle

meydana gelen yanlış ve aşırı
vaadde bulunma, verilecek
hizmet ve kapsamı hakkında
müşteriyi tam bilgilendirmeme
problemleri dikkate alındığın-
da söz konusu araştırmanın
sonuçlarının doğruluğu daha
da artmaktadır. Sigorta işlet-
meleri de bu sonuçları göz-
önünde bulundurarak kendi
şirketlerinde yaşanan güveni-
lirlik problemlerini Toplam
Kalite Yönetimi anlayış ve fel-
sefesini uygulayarak çözebi-
lirler ve çözmelidirler.

Hizmet Kalitesi Neden Artırılmalıdır?

Hizmet sektöründe son yıl-
larda yaşanan en önemli ge-
lişme, Toplam Kalite Yöneti-
minin stratejik öneminin art-
ması olmuştur. Ülke ekonomi-
si içerisinde hizmet sektörünün
payı düşünülecek olursa hiz-
met kalitesi konusuna yeterin-
ce önem verilmediği takdirde
sosyo-ekonomik gelişmenin
bundan olumsuz yönde ciddi
olarak etkileneceği açıktır.

Hizmet kalitesi, yalnız üre-
tim işletmeleri için değil, aynı
zamanda hizmet işletmeleri i-
çin de önemli bir kavram ola-
rak ortaya çıkmıştır. Mal kali-
tesi sorununu çözen işletmeler
müşteri hizmetleri konusunu
büyük bir rekabet aracı olarak
görmektedirler. Kısaca kalite,
rekabet avantajı için en temel
belirleyici olmuştur. Bu du-
rumda hizmet işletmeleri açı-
sından hizmet kalitesinin i-

yileştirilmesi çok önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu konu işletme çalışanları arasında da büyük taraftar bulmaktadır. Singapur'da faaliyet gösteren ve TKY üzerine çalışmalarda bulunan 315 işletme üzerinde yapılan bir araştırma, kalite göstergesi olarak işletme yöneticilerinin, fiyat, ürün kalitesi, yeni geliştirilen ürünler, müşteri hizmetleri, tam zamanında dağıtım, yeni teknoloji ve işletme imajı konularını kritik faktörler olarak gördüklerini ortaya koymuştur. Aynı çalışmada aralarında sigorta şirketlerinin de bulunduğu hizmet işletmeleri açısından yapılan değerlendirme müşteri hizmetleri, hizmet kalitesi ve firma imajı konularının en önemli faktörler olduğunu ortaya koymuştur⁶.

Sigorta sektöründe hizmet kalitesinin artırılması işletmelere üç temel avantaj sağlayacaktır. Bu üç kilit avantajdan ilki, verimlilik avantajıdır. Başlangıçta çok fazla yatırım gerektirmesine rağmen, hizmet kalitesinin artırılması verimliliği artırabilir. Yaygın göstergelere göre yüksek kaliteli hizmet uzun dönemde daha düşük maliyete mal olmaktadır. İkinci önemli avantaj ise işletmelerin belirli bir zaman içerisinde gelişmiş bir insan kaynağına sahip olmasıdır. Daha iyi hizmet veren bir kurumun daha yetenekli işgörenleri elinde tutmaya çaba göstereceği açıktır. Üçüncü a-

vantaj ise firma açısından bir farklılık yaratılmasıdır. Yüksek kaliteli hizmet sunulması, belirli bir dönemde maliyetleri artırsa bile daha fazla müşteri bağımlılığı yaratılacaktır⁸. Özellikle sigorta hizmetleri rakip işletmelerce kolayca taklit edilebilmektedir. Bu durumda en önemli rekabet silahı sunulan hizmetin kalitesinde olacaktır. Ayrıca yapılan bir çok araştırma ile reklamın potansiyel müşteriler üzerinde yaratmış olduğu işletme hakkındaki olumlu düşüncelerin, hizmet kalitesi ile sağlanan olumlu düşüncelerden daha zayıf olduğu ortaya konulmuştur⁹.

Hizmet Kalitesi Nasıl Artırılabilir?

Hizmet kalitesinin artırılması ve sigorta sektörünün bu konuda liderlik elde etmesi çok sistemli ve kapsamlı çalışmaları gerektirmektedir. İşletmelerde uygun kalite yönetim sistemlerinin kurulması, bu konuda çalışılması gereklidir. Toplam kalite uygulamaları işletmenin top yekûn kalite anlayışı ile yönetilmesini gerektirmektedir.

Hizmet kalitesinin artırılabilmesi için en temel faktör, mevcut hizmet kalitesi sisteminin ölçülmesi ve değişikliklerin izlenebilmesidir. Hizmet kalitesinin ölçülebilmesi için geliştirilmiş standart kalite ölçme programlarına ve sistemlerine ihtiyaç vardır. Bu

konuda rakipler, müşteri ve pazar analizlerini içeren işletme çevresi analizleri ve örgüt sistemini, personel yapısını inceleyen işletme içi analizler yapılmalıdır¹⁰. İkinci temel faktör, hizmet standartlarının oluşturulmasıdır. Şirket içerisinde ve acenteler bazında müşterilere sunulacak hizmetler mümkün olduğu ölçüde müşteri talepleri dikkate alınarak standartlaştırılmalıdır. Hizmet kalitesinin artırılmasında üçüncü olarak ele alınabilecek önemli bir etmen de toplam kalite yönetimi anlayışının sac ayaklarından biri olan işletmede bir kalite kültürünün oluşturulmasıdır. Şirketin genel merkezinden acentelere kadar, üst yönetimden alt kademeye kadar çalışanların kalite yarışına tüm varlıklarıyla katılmaları sağlanmalıdır. Bir kalite kültürünün oluşturulması, kalite standartlarının oluşturulmasını, bu standartlara uygun niteliklere sahip işgören (dördüncü etmen olarak kabul edilebilir) istihdam edilmesini ve uygun kalite kontrol sistemlerinin geliştirilmesini gerektirir. Ayrıca ulusal ve uluslararası nitelikte hizmet kalitesi belgelerinin alınması (ISO 9000 serisi vb.) amacıyla yapılan çalışmalarda şirket kültürünün önemi büyüktür. Son önemli faktör ise müşteri beklentilerinin yönetilebilmesidir. Özellikle sigorta işletmeleri açısından bu son faktör büyük önem taşımaktadır. Hizmet kalitesinin müşteri

beklentilerinin karşılanması ya da geçilmesi olarak tanımlandığı düşünüldüğünde müşteri beklentileri işletmeler tarafından yönlendirilmeye, yönetilmeye ve tatmin edilmeye çalışılmalıdır¹¹.

Kalite, farklı yönetim demektir. Kısaca bunu özetlemek gerekirse, statik yapıdan proses kontrolüne doğru, fırsatların ve sorunların kaynağını bulmak, dışarıdan içeriye doğru proses geliştirmek, aşağıdan yukarıya doğru proses geliştirmek ve değişiklikleri planlayarak hayata geçirmek demektir¹².

Hizmet kalitesinin oluşturulabilmesi amacıyla, işletmeler yeni yeni stratejiler geliştirmelidirler. Bunlar, hizmet çeşitlendirme, maliyeti düşürme, fiyatlarda rekabet etme, yeni hizmet geliştirme gibi çok çeşitli ve geniş bir alana yayılmış olabilir.

Toplam Kalite Yönetimi

TKY kaliteli hizmeti, ekonomik olarak üretmek ve sunmak amacıyla şirket içerisinde herkesin katıldığı faaliyetler dizisi olarak tanımlanabilir. Bu kavramda "toplam" terimi ile kastedilen işletme içerisinde tüm fonksiyon, aktivite ve bireylerin kapsanmış olduğudur.

Kalite ise, popüler tanımları ile kullanıma uygunluk, ihtiyaçlara uygunluk ve müşteri beklentilerinin tatminidir¹³. Her fonksiyonun, sistemin ve işin kalitesinin iyileştirilmesi

üzerinde odaklaşmıştır.

Toplam kalite yönetimi, insan ve organizasyon süreçlerinin yeniden yapılanmasını bir arada içeren bir yaklaşım ve bir disiplin olarak gelişmiş ve farklı uygulama ve yaklaşımlara sahip bir felsefedir. Bu sebeple bu yönetim felsefesinin hizmet ve özellikle sigorta sektöründe uygulanması da farklılıklar içerebilir. Özellikle 1970'lerden sonra J.M. Juran ve W.E. Deming tarafından ortaya konulan bu yaklaşımın genelde dört temel prensibi vardır. Bunlar; müşteri memnuniyeti, gerçeklere göre yönetim, sürekli geliştirme ve çalışanlara daha fazla sorumluluk verilmesidir¹⁴.

Müşteri İhtiyaçlarını Esas

Alma: TKY'nin temel amacı müşterinin kalite gereksinimlerinin belirlenerek buna uygun hatasız hizmet gerçekleştirmek, müşteriyi memnun etmek ve kaliteyi geliştirmek ile ilgili sürekli çalışmalarda bulunmaktır.

İşletme, yurt içi ve yurt dışı işletmeler ile entegre bir biçimde çalışabilecek ve kendi beklentilerine cevap verebilecek bir alt yapı ve hedefler oluşturmalıdır. Bunlar, hizmet kalitesini artırmak, müşterilerin ve çalışanların tatmini, değişen piyasa koşullarına ayak uydurmak ve işletmenin rekabet gücünü artırmak, karar alma sürecini hızlandırmak ve iş hacmini artırmak, kurumsal-

laşmayı sağlamak, topluma kaliteli hizmetler sunarak toplumun yaşam kalitesine katkıda bulunmak olarak sıralanabilir. Dünya çapında hizmet kalitesi, yönetim sistemi, organizasyon kültürü ve değerler sisteminde köklü değişiklikler gerektirir¹⁵.

Sürekli Geliştirme: İşletme başarısını devam ettirmek istiyorsa sürekli gelişmeye dayalı bir sistem kurmalı ve onu takip etmelidir. Bu anlayış Japonya'da KAIZEN olarak adlandırılmaktadır. Tüm iş süreçleri, çalışanların eğitimi, kalite vb. unsurlar için kurulan sistem sürekli devam eden bir iyileştirme ve geliştirme öngörmektedir.

Gerçeklere Göre Yönetim: TKY felsefesi gerçeklere göre yönetim ilkesini benimsemiştir. Bu kavram kararlar verirken kişisel hislerden daha çok verilerden yararlanılması olarak tanımlanabilir. Tüm bunlar dikkate alındığında özellikle sigorta sektöründe tüm sistem yasalar ve yönetmeliklerle belirlenmiş olmasına rağmen kullanılan ham bilgi, tablolar ve verilerin doğrulukları başarıyı belirleyecektir.

Çalışanlara Daha Fazla Yetki Devri: TKY'nin bir diğer özelliği de sorumluluğu kimsenin üzerine bırakmayarak işletmedeki herkesle paylaşmaktır. Bu sayede işletmede

çalışanların belirli bir amaç etrafında birleşerek işbirliğine girişmeleri, ekip çalışması yapılması, sorunların süratle tespit edilerek çözümü sağlanmış olacaktır¹⁶. Yönetim çalışanlarına mesajlarını açık ve net olarak sunmalıdır. Böylece yönetim çalışanlarını müşteri istekleri üzerine odaklanmaya cesaretlendirmiş olacaktır, aynı zamanda bu çalışmaların sonuçları çalışanlara gösterilerek takım çalışmalarının önemi anlatılmış olacaktır.

Yönetim, çalışanlar arasındaki güven ilişkilerini tesis ederek, müşteri memnuniyeti konusuna odaklı, takım çalışmasını artıran yollar üzerinde destekleyici olmalıdır. Dahası kalite geliştirme çalışmalarından önce çalışanların işlerini kaybetme korkusunu yenmeleri açısından onlara belirli garantiler de vermelidir. Çünkü bu tür yeni uygulama ve anlayışlara karşı çalışanların belirli reaksiyonlar göstermeleri ve rahatsızlık duymaları bu şekilde önlenir.

Günümüzde TKY; sağlık, sigorta, eğitim, bankacılık, turizm, taşımacılık gibi hem özel hem de kamu sektörünü içeren geniş bir hizmet sektörü alanına yayılmıştır. Farklı işletmelerde TKY uygulama isteği benzer sebeplere dayanmış olmasına rağmen, uygulamalar sektörlerin doğasına uygun olarak farklılıklar gösterebilmektedir. Ayrıca hizmet işletmelerinde TKY uygulaması

hizmetin fiziksel bir varlık olmaması, eş zamanlı üretilip tüketilmesi, insan odaklı olması, heterojen bir yapıya sahip olması nedenleriyle üretim işletmelerine göre daha zordur¹⁷. Bunun en temel sebebi W.E. Deming'in ifadesiyle, "üretim işletmelerinde çalışan insanların fiziksel bir ürün meydana getirmeleri, buna karşılık hizmet işletmelerinde çalışanların fiziksel bir ürün meydana getirmemelerinden dolayı yaptıkları hizmetin bir ürün niteliğinde olduğunun farkında olmamaları" şeklinde açıklanabilir¹⁸.

Tüm dünyada işletmelerin kalite ile ilgilenmeye başlamalarıyla birlikte bunun belgelendirilmesi ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu ihtiyaç sonucunda Uluslararası Standartlar Enstitüsü (ISO) bu faaliyetleri belirleyecek bir dizi standart yayınlamıştır. Bunlara kısaca ISO 9000 standartları denmiştir. Daha sonra tüm işletmeler bu standartları alabilmek amacıyla çalışmalara başlamışlardır. TKY içerisinde bu standartlar değerlendirildiğinde, TKY işletme içerisinde tüm süreçleri, çalışanları, makine ve teçhizatı, organizasyon yapısını ve kültürünü, kısacası kalite ile ilgili her şeyi kapsamaktadır. Standartlar ise bu süreçlerin belli kısımlar itibarıyla belgelendirilmesini amaçlamaktadır.

Kalite standartları, istenilen hizmetlerin sunulabilmesi ve

müşteri tatminini sağlayacak ölçüde şekillendirilmiştir. Bu nitelikleri ile TKY sisteminin önemli bir parçasını oluşturmaktadırlar. Bir kalite sistemi oluşturmak veya mevcut sistemi değerlendirebilmek amacıyla kullanılabilen ISO 9000 standartlar serisi altı bölümden oluşmaktadır¹⁹:

- ISO 9000, bir standartlar serisidir ve kalite güvencesi sistemi için bir kılavuz niteliği taşımaktadır.
- ISO 9001, ürün geliştirme ve tasarımından tesis kurulmasına, imalatın tümüne ilişkin hususlarda kalite güvencesi standardıdır.
- ISO 9002, tek uzun süreli ya da çok sayıda süreç içeren ürün üretimiyle ilgili standarttır.
- ISO 9003, genellikle basit üretimler için kullanılan bir kalite güvence sistemidir.
- ISO 9004, bu standartın istediği hususları kontrol eden bir listedir.
- ISO 9005, kalite sözlüğüdür.

İngiltere başta olmak üzere bir çok sigorta kuruluşu kalite sistemi oluşturmak amacıyla ISO 9000 serisi standartları almak için çalışmalara başlamıştır. 1994 yılında "Newcastle" adlı P&I Sigorta Klübü, ISO 9001 sertifikasını alan ilk sigorta işletmelerinden birisidir²⁰. Ülkemizde sigorta şirketleri arasında bu standartları alan ve almak için çalışma-

larda bulunan işletmeler vardır. Fakat bu çalışmalar henüz yeterli düzeyde değildir. Ayrıca, sadece belgelendirme, işletmelerin başarısı için yeterli olmayacaktır. TKY anlayış ve uygulamalarının tüm sektöre yayılması gereklidir.

Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi

1980 ve 90'lı yıllar boyunca finans sektörünü büyük çapta etkileyen kalite iyileştirme çabaları rekabete dayalı bir şekilde artarak devam etmiştir. Sigorta sektörünü de içine alan bir çok düzenlemeler yapılmıştır. Finansal hizmetler pazarı dışa açılmış, diğer işletmelerin sektöre girişleri artmış, sigorta işletmeleri uluslararasılaşmış ve rekabet artmıştır. Söz konusu gelişmelerle beraber bir çok tüketici birliği tarafından sık sık dile getirilen kalitesiz hizmet sorunları da artmaya başlamıştır. Toplumda oluşmaya başlayan tüketici baskısı ve rekabet koşulları bir çok işletmeyi hizmet kalitesinde iyileştirmeye gitmeye zorlamıştır.

1980'lerden itibaren, müşteri odaklılık, TKY ve iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması (Business Process Reengineering) gibi konuları içeren bir çok yenilik finans sektörüne taşınmıştır. Kalite yenilikleri bir çok yönetim yeniliklerini de beraberinde getirmiştir. Çalışanlar kalite iyi-

leştirme takımları, kalite gruplarının oluşturulması için desteklenmiş ve kalite için yönlendirilmişlerdir. Bu yapılan yeniliklerle finans sektöründe yönetim tarzı, organizasyon kültürü ve yapısında önemli değişimler sağlanmıştır. Doğal olarak bu gelişmelerden sigorta sektörü de etkilenmiştir. Kalite yeniliklerinin arkasında yatan ideolojik mesaj, müşteri hizmetlerinin geliştirilmesinde yönetimin ve çalışanların bir takım gibi birlikte çalışmalarıdır. Bir çok gelişme takım çalışmaları ve kalite çemberlerinin faaliyetleri ile ortaya çıkarak başarı kazanmıştır. TKY anlayışı içerisinde çalışan bir sigorta işletmesinde yapılan araştırmada işletmenin, çalışanlarının hizmet kalitesi üzerine odaklanmalarını sağladığı görülmüştür. Bu sayede işletmede lokal alanlarda yapılan iş süreçleri tüm ofise yayılmıştır. Bu da belirli merkezlerde sürekli meydana gelen iş kayıplarının önüne geçmiştir²¹.

Ülkemizde faaliyet gösteren sigorta şirketlerinde çalışan üst düzey bir yönetici sigorta sektörüne ait hazırladığı bir yayında şu noktaya dikkat çekmiştir: "Sigortacılık yapanlar, hizmet sorumluluğunda doğru ve namuslu, topluma olan görevlerinde örnek, yatırımlarında sağlam ve kârlı olmak suretiyle bekleneni vermelidir²²". Bu istek ve temennilerin gerçekleşmesi ancak sigorta işletmelerinin iyi yönetilmesi ve

yönlendirilmesi ile mümkündür.

Ülkemizde Sigorta İşletmeleri ve Toplam Kalite Yönetimi

Ülkemizde sigorta sektörünün mali piyasa içerisinde önemli bir kaynak yaratmadığı görülmektedir. Özel sigorta tarafından yarattığımız fonlar dünya ölçekleri ile karşılaştırıldığında son 10 yıl içinde %20 reel büyüme gösterse de dünya ölçeğinde hâlâ küçük rakamlarda kalmıştır. 1980'li yıllarda 200-300 milyon dolar olan prim üretimleri günümüzde 1.5 milyar dolar sınırına yaklaşmıştır. Sigorta şirketlerimiz açısından sorunlar ele alındığında finansal ve teknik sorunlar göze çarpmaktadır. Özellikle yeterli know-how olmaması, nitelikli eleman ve bilgi işlem konularında aksaklıklar mevcuttur²³.

ISO 9000 serisi kalite güvencesi standartlarının da ortaya çıkmasıyla beraber, ürün ya da hizmet yerine, o ürün ya da hizmeti üreten sürecin denetlenmesi gündeme gelmiştir. İşletmelerin yönetim felsefeleri kalitelerini belirleyen temel simgeler olmuştur. Bu konuda ülkemizde inceleme alanı içine sigorta işletmelerinin de girdiği bir araştırma yapılmıştır. Sigorta sektöründe çok az kuruluşun hizmet kalite güvencesi belgesine sahip olduğu görülmüştür. Ülkemizde ISO 9000 belgesine sahip 400 kuruluşun

sadece 30 tanesinin hizmet işletmesi olması da bu alanda yeterli özenin gösterilmediğinin ispatıdır. Fakat yapılan araştırmanın en önemli sonucu, ISO 9000 belgeli kuruluşların sayısının giderek artmasına rağmen bu kuruluşlarda tam anlamıyla TKY'nin uygulanmamış olduğunun saptanmasıdır²⁴. Bu durumda yapılması gereken, kaliteli hizmetin ya da sürecin belgelendirilmesi ile yetinilmeyip, TKY anlayış ve uygulamalarının işletmenin bütününe yaygınlaştırılması gereğidir. TKY anlayışı sigorta sektörünü 2000'li yıllara güven ve başarı ile taşıyacak anahtar olması sebebiyle çok önemlidir.

TKY anlayışı içerisinde ülkemizde sigorta şirketlerinde önem verilmesi gereken anlayış ve uygulamalar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Sigorta işletmeleri müşterilerine hızlı ve hatasız hizmet sunmalıdır. Bu hizmet sürekli olmalıdır. İşletmede çalışan personel nazik, istekli ve yönlendirici olmalıdır. İyi eğitim almış ve takım ruhu içerisinde çalışıyor olmalıdır. Müşteriler, çalışanlar, yöneticiler ve ortaklar için faaliyetleri, amaçları belirleyici ve yönlendirici standartlar saptanmalı ve bu amaçlara ulaşmak için çalışılmalıdır.

İnsan faktörü özellikle sigorta sektöründe büyük önem taşımaktadır. Eğitilmiş insan gücü sigorta işletmelerimizin

en önemli aktifleridir. Başarı için elde iyi eğitilmiş insanlar tutulmalı, çalışanlar için sürekli geliştirme ve iyileştirme çalışmalarında bulunulmalıdır. İşletme içerisinde kültürel değişim sağlanmalıdır. Üst yönetimin liderliğinde alt kademelerde çalışanlara yetki devri yapılmalı ve başarılı olabilmeleri için her türlü destek sağlanmalıdır. Unutulmaması gereken nokta, bir savaşı kazandıranların komutanlarını sırtlarında taşıyan askerler olduğudur. Çalışanların tatmini ve gelişimi çok büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple eğitim programları, ekip çalışmaları, sosyal etkinlikler düzenlenmesi, performans değerlendirilmesi üzerine kurulu yükselme ve pozitif özendirme sistemleri bu alanda başarı sağlayacaktır²⁵. Bir çok işletme, en değerli varlıklarının öşgörenleri olduğunu belirtmektedir. Özellikle sigorta sektöründe bu çok daha fazla önem taşımaktadır. İşgörenlerin davranışları daha önceden makineler gibi kontrol edilemezler. Çalışanlara verilen hizmet ile ilgili çeşitli uyarılar ve mesajlar açık bir şekilde verilmelidir²⁶.

Kaliteli hizmete ulaşabilmek için sistem elden geçirilmelidir. İş süreçlerinde gerekli yeniden yapılanma (restructuring) sağlanmalıdır. Tüm sistem, müşteri istek ve ihtiyaçlarının hızlı, sürekli, hatasız ve istenilen niteliklerde sağlanması

üzerine inşa edilmeli, kısacası müşteri odaklı olmalıdır. Ayrıca sistem sürekli geliştirme esasları üzerine oturtulmalıdır.

İşletme teknolojik gelişmelere ayak uydurmalıdır. Bilgi teknolojilerine yatırım yapılmalıdır. Kaliteye ulaşmak amacıyla kullanılan kontrol yöntemlerinde değişiklik yapılarak tüm iş sürecini dikkate alan bir kontrol metodolojisi uygulanmalıdır.

Ülkemizde finans sektörünün işleyişi devlet tarafından mevcut yasa ve uygulamalarla düzenlenmekte olduğu için Toplam Kalite Yönetimi uygulamasının hayata geçirilebilmesi ve uygulanabilmesi önünde kamu otoriteleri belirleyici bir konumdadır. Bu sebeple bu anlayış ve ilkelerin uygulanmasında işletmeye düşen bir görev de kamu otoritelerini etkilemek ve onların da desteğini almak olmaktadır.

Sonuç

Son yıllarda ülkemizde en çok gelecek vaad eden sektör olarak nitelendirilen sigorta sektörü işletmeleri, müşterilerini ve çalışanlarını bilinçlendirebildikleri ve sundukları hizmetlerin kalitesini artırabildikleri ölçüde gelecekte başarıyı yakalayabileceklerdir. Sigorta işletmeleri kaliteyi ve TKY'ni başarıya giden yolda kullanacakları bir araç gibi, aynı zamanda bu başarının sağlanmasında ve devamında

ulaşacakları amaç gibi görmelidirler. İşletmeler TKY felsefesini uygulayarak müşteri odaklı hizmet üretebilir, çalışanlarını kaliteye yönlendirebilir, çalışanlarının kalitesini artırabilir, maliyetleri düşürebilir, verimsiz iş süreçlerinden ve hizmetlerden kurtulabilir, işletmenin yaşam süresini artırırlar.

TKY uygulaması sigorta işletmelerine uygulanması en akılcı metottur. Bir başka yönüyle değerlendirildiğinde bir devrim niteliği taşımaktadır. Hâlâ klasik yönetim anlayış ve uygulamalarını içinde barındıran bir çok eski işletmenin TKY gibi karmaşık ve çok özveri isteyen bir sistemi uygulamaları oldukça zordur. Fakat tüm zorluklara rağmen TKY anlayış ve uygulamalarının tüm sigorta işletmelerince kabul edilmesi bir çeşit zorunludur. Bugün artık tüm dünyada kaliteli hizmet sunumu yaygınlaşmış, müşteriler kalite bilincine kavuşmuştur. Kalite sadece mal ve hizmet üretimine değil, üretimin tüm safhalarına girmiş, iş süreçlerini, kullanılan araç ve gereçleri hâttâ yaşam standardını belirleyici bir unsur haline gelmiştir.

Tüm sigorta işletmeleri yaşam felsefelerini, işletme kültürlerini değiştirmeli, kalite üzerine odaklanmalıdırlar. Buna dayalı olarak faaliyetlerinin önemli bir parçasını oluşturan acenteler ile işbirliği sağlanarak bu anlayış ve felsefenin

onlar tarafından da kabulü ve uygulanması sağlanmalıdır. Tüm dünyada kalite değerlendirilmesi yapılırken sadece işletme değil, işletmenin işbirliği içinde olduğu tüm yan sanayi ve diğer kuruluşlar da bu değerlendirmelerin önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Bu sebeple acenteler de bu faaliyetin önemli bir parçası haline getirilmelidir.

TKY uygulaması, işletmelerin başta tahsilât sorunları, teknolojik problemler, hukuki problemler olmak üzere tüm sorunlarına çözüm getirecektir. Kanaatimce işletme kaynaklarının verimli kullanılması, çalışanların tatmini, müşteri odaklı hizmet üretimi gibi temel yönetim felsefelerine sahip olan TKY anlayışı, sigortacılık sektörünü 2000'li yıllara başarı ile taşıyabilecek yegâne anlayıştır.

Serhat YANIK İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi İşletme Bölümü

- ¹ A.C. Rosander, "Applications of Quality Control In The Service Industries", New York, ASQC Quality Press, 1985 s.15.
- ² A.C. Rosander, a.g.m. s.17.
- ³ Albert Ferling, "Hizmet Endüstrilerinde Kalite : Örnek HP", Önce Kalite Dergisi, sayı:6, Ocak 1994, s.26.
- ⁴ Vedat Monkul ve Haluk Erkut, "Hizmet İşletmelerinde Dış Müşterinin Tatmininin Ölçümüne Yönelik Sayısal Bir Model ve Uygulaması", 5. Ulusal Kalite Kongresi Özgeçmişler ve Tebliğler Kitabı, İstanbul 1996, s.281.

- ⁵ Vedat Monkul ve Haluk Erkut, a.g.m. s.288.
- ⁶ Barton Cunningham ve Janice Ho, "Assessing The Impact of Total Quality Management - Related Programs: A Singaporean Case", Quality Management Journal, 1996, Volume 3, Issue 4, s.60.
- ⁷ Peter Danaher ve Roland Rust, "Indirect Financial Benefits From Service Quality", Quality Management Journal, 1996, Volume 3, Issue 2, s.63.
- ⁸ Ayşe Öztürk, "Hizmet İşletmelerinde Kalite Boyutları ve Kalitenin Artrılması", Verimlilik Dergisi, MPM Yayını, 1996, sayı 2, s.73-74.
- ⁹ Peter Danaher ve Roland Rust, a.g.m. s.71.
- ¹⁰ Yahya Fidan, "Hizmet İşletmelerinde Strateji Sorunları", Öneri Dergisi, Haziran 1996, s.86-87.
- ¹¹ Ayşe Öztürk, a.g.m. s.77-79.
- ¹² Albert Ferling, a.g.m. s. 27.
- ¹³ David Collier, "The Service/Audit Solution", Milwaukee: ASQC Quality Press, 1994, s. 166.
- ¹⁴ E.E. Scheuing ve W.F. Christopher, "The Service Quality Handbook", American Management Association, New York, 1993, s.167.
- ¹⁵ E.E. Scheuing ve W.F. Christopher, a.g.m. s.165.
- ¹⁶ Feryal Orhon Başk, "Eğitimde Toplam Kalitenin Yararları", Önce Kalite Dergisi : Ödüllü Kalite Makaleleri, Ocak 1997, s.53.
- ¹⁷ A.C. Rosander, "The Quest For Quality In Services", Quality Press, Wisconsin, 1989, s.41-45.
- ¹⁸ Brigitte Sullivan (Taylor) ve Marie Wilson, "TQM Implementation In New Zeland Service Organizations", The TQM Magazine, Volume 8, 1996, s.59.
- ¹⁹ Selim Yazıcı, "Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1994, s. 120.
- ²⁰ Levent Sönmez, "Uluslararası Kalite Güvence Sistemi ve Sigorta Sektörü", Sigorta Dünyası, Aralık 1995, s.24.
- ²¹ David Knights-Darren McCabe, "A Bridge Too Far? : Consistent Quality Initatives In Financial Services", The TQM Magazine, Volume 8, 1996, s.51-52.
- ²² Erdoğan Sergici, "Makro Ekonomide Sigortacılığın Yeri", Kalkınma Dergisi, Şubat 1993, sayı 42, s.29.
- ²³ Kemal Kürklü, "Dünya Reasürans Piyasalarındaki Yeni Gelişmeler ve Trendler", Reasürör, Ocak 1997, s.19.
- ²⁴ Ufuk Cebeci ve Ahmet Beşkeşe, "Türkiye' de Hizmet Sektöründe ISO 9000 ve Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları İlişkisi", 5. Ulusal Kalite Kongresi, Özgeçmişler ve Tebliğler Kitabı, İstanbul 1996, s.899.
- ²⁵ Charles A. Aubrey, "Quality Management In Financial Services", Hitchcock Publishing Company, Wheaton, 1988, s.66.
- ²⁶ David Knights ve Darren McCabe, a.g.m. s.53.

Yabancı Basından HABERLER

Şehirleşmenin Tüm Dünyada Yarattığı "Exposure" ve Finansal Piyasa Ürünleri

Dünyanın her yerinde görülen bir olay olan kırsal kesimden göç dolayısıyla büyük şehirlerde gittikçe artan nüfus ve değer birikimi, görülmemiş bir riziko potansiyelini ortaya çıkarmaktadır. Birleşmiş Milletler'den alınan bilgilere göre, bu şehirleşme temayülü tırmanmaktadır: 1950 yılında 2.5 milyar olan dünya nüfusunun 750 milyonu (%30'u) şehirlerde yaşarken, şimdilerde bu miktar 5.7 milyarın 2.6 milyarına (%45'i) ulaşmıştır ve 2025 yılında 8.3 milyarın %60'ına ulaşması beklenmektedir. Nüfusu 1 milyonu aşan şehirlerin sayısı 1950 yılında 83 iken, şimdi dört kat artarak 325 olmuştur.

Bu şehirleşme özellikle sigorta endüstrisi üzerinde etkisini göstermiştir: Sigortacılar, bir taraftan bu bölgelerdeki daha büyük talep ve kolay dağıtım nedeniyle ortalama büyüme hızlarını aşmayı başarmışlar ve bu sayede sigorta yoğunluğu normal olarak küçük yerleşim alanlarındakine kıyasla çok daha yüksek seviyelere ulaşmıştır. Diğer taraftan, hemen bütün sigorta branşlarında metropollerde biriken hasar potansiyeli bir "kabus özelliğini" taşımaktadır.

Büyük yerleşim bölgelerindeki "exposure" kısmen doğal afetlerden kaynaklanmaktadır:

- Bir kaç saniye süren 1995 Kobe Depremi, sadece 3 milyar \$'ı sigortalı olmasına

rağmen tamamı 100 milyar \$'lık bir hasara neden olmuştu. Bu depremden esas itibariyle mal sigortaları oldukça etkilenmiş, nakliyat branşında ise limanın çok ağır hasar görmesine rağmen sigortalı hasar meblağı önemsiz kalmıştı. Sigorta endüstrisinde yapılan ödemelerin %15'inden çoğu hayat, sağlık, ferdi kaza gibi şahıs sigortalarına aitti.

- Büyük şehirlerin kendi iklimlerini yaratmaları, global iklim değişikliklerinin de etkisiyle giderek büyüyen bir sorun olmaktadır. 13 yıl önce Münih'de meydana gelen dolu fırtınası ile Johannesburg, Sidney ve geçen sene Calgary'deki

benzeri olaylar sadece mal sigortalarını etkilemekle kalmamış, araba ve uçak sigortalarında da ne kadar yüksek değerlerin tehlikeye maruz olduğunun çok iyi birer örneği olmuşlardır: Münih hadisesinde Alman sigorta endüstrisinin ödemiş bulunduğu 1.5 milyar DM'lik tazminatın yaklaşık yarısı (800 milyonu) kasko teminatı kapsamında talep edilen 240.000 adet hasar görmüş arabaya aitti. Ancak, 25 dakika süresince yağın dolu, aynı zamanda, toplamı 140 milyon DM'i aşan sigortalı hasar ile havayollarına ait 40 uçak ve yaklaşık 100 özel ve ticari uçağı da tahrip etmiş ve hasar meydana getirmiştir. Münih Havaalanına inmeye çalışan bir jetin, pilotlarının ustalığı sayesinde yere çakılması önlenmiştir.

Ancak, altyapıları itibarıyla teröristler için çok elverişli hedefler arzeden büyük yerleşim alanlarının tehlikeye maruz nitelikte olmalarına, insanların neden oldukları rizikolar da katkıda bulunmaktadır.

- Teröristler, yapmayı planladıkları saldırıların çok etkili olması ve insan kitleleri arasında daha çabuk kaybolabildikleri için çoğunlukla büyük şehirleri hedef almaktadırlar. Burada, New York, Oklahoma City, Avrupa futbol şampiyonası sı-

rasındaki olaylar nedeniyle Manchester, yaz olimpiyatı sırasındaki olay nedeniyle Atlanta ve Londra gibi şehirleri anımsamak yerinde olacaktır. Mega kentlerin, bir ölçüye kadar kontrol edilemez nitelikte olduğu sık sık ifade edilmektedir ve bu, sigorta deyimiyle, bu tip politik risklerin çoğu kez sigorta edilemediği anlamını taşımaktadır.

- Ana amaçları eşyayı tahrip etmek yerine, Tokyo metrosundaki zehirli gaz olayında tanık olduğu gibi, doğrudan insanları sakatlamak veya öldürmek olan fanatiklerin sayıları son zamanlarda oldukça artmıştır.

Uluslararası sermaye piyasalarının büyük boyutlarda artmakta olan hacmi ve yatırım olanaklarındaki yetersizlik, çok ağır "exposure" yaratan rizikoların finansal piyasalar tarafından da sigorta edilmesi fikrini doğurmuştur (ki buna sigortacılar arasında "securitization" denmektedir). Munich Re bu piyasaları, müşterilerinin veya kendi gereksinimlerine göre kullanabilmek açısından son derece önemsemektedir. Ancak, bu araçları kullanma olanakları, risk değerlendirmesinin tam anlamıyla yapılamıyor olması ve büyük sigortalılar ile sigorta şirketlerinin beklediği özel muamele konusundaki yetersizlik gibi nedenlerle en azın-

dan şimdilik çok kısıtlı bulunmaktadır. Finansal piyasa araçlarının sigorta endüstrisinin sunduğu ürünleri tamamlama özelliğine sahip olup olmadıkları ancak uzun vadede anlaşılacaktır.

Çok nüfuslu bölgelerdeki rizikoların analizi ile ilgili olarak Munich Re, şimdilerde Alman vergi sisteminin reformu üzerinde çalışmakta olan yetkililerden, sigortacıların bilançoları için gerekli olan "underwriting" esaslarını bir tarafa bırakarak onları daha müşkül duruma sokacak vergi uygulamalarında yapmayı düşündükleri değişiklikleri durdurmalarını istemiştir. Büyük ve çok daha büyük hasarlar potansiyelindeki artış, rizikoları zamana yayarak zaman içinde denge sağlama gereksinimindeki artışa paralellik arzeder. Diğer bir deyişle, nispeten düşük tazminat giderine sahip senelerin kullanılmamış primlerini büyük tazminat yükü taşıyabilecek seneler için rezerv olarak ayırmak gerekmektedir.

Munich Re
Basın Bülteni
14.05.1997

Deprem Sigortaları

Sigorta şirketlerimiz deprem sigortalarında verdikleri teminat tutarlarını, poliçe adetleri ve bunlara ait primleri ile birlikte tesbit edilmiş bulunan "Zone"lar itibariyle, 6 ayda bir reasürörlerine bildirmektedirler.

Bu son derecede yararlı çalışma, Yangın ve Mühendislik Sigorta (CAR-EAR) branşlarını içine almaktadır.

31.12.1996 itibariyle düzenlenen rakamlar esas alınmak suretiyle, ortaya çıkan gerçekler üzerinde tekrar durmakta fayda görmekteyiz.

1- Poliçe Adedi ve Teminat Tutarları:

Yangın ve Mühendislik Sigorta branşlarında Deprem teminatını içeren poliçe adedi 730.908 olarak gözükmektedir. Bunun 717.167 adedi Yangın, 13.741 adedi Mühendislik branşından kaynaklanmaktadır. Toplam teminat tutarı 6.953 trilyon TL, dolar olarak ifadesi ise 64.7 milyar dolardır. 31.12.1996 itibariyle tesbit edilen teminat tutarı, 12 ay öncesine göre (31.12.1995), TL bazında %130, dolar bazında ise, %27 artış ifade etmektedir. Gerçekte poliçe adedi itibariyle fark (artış), 2.765 adet gibi göreceli olarak çok azdır ve hemen hemen tamamı Mühendislik kısmından kaynaklanmaktadır. Teminat miktarındaki artış, enflasyonun ve devalüasyonun çok üzerinde olup, sanki daha gerçekçi sigorta bedeli tesbitine gidişin işaretini verir gibidir.

Yukarıdaki veriler, aşağıdaki tabloda basit bir şekilde gösterilmiştir.

	Poliçe Adedi		Teminat (%100)		Artış %	
	<u>Yangın</u>	<u>Mühendislik</u>	<u>TL</u> <u>(Trilyon)</u>	<u>Dolar</u> <u>(Milyar)</u>	<u>TL</u>	<u>Dolar</u>
1995	717.449	10.694	3.025	50,8	-	-
1996	717.167	13.741	6.953	64,7	130	27

Artışın bilhassa dolar bazındaki görüntüsü dikkati çekecek niteliktedir. 12 ayda 50,8 milyar dolardan 64,7 milyar dolara çıkışı, %5 muafiyete rağmen, sigortalı kesimde, Deprem teminatına ilgi duyulduğunun ifadesidir. Ancak, muafiyet uygulamasının gerçek niteliğini bilen sigortalı adedinin, son derecede sınırlı olduğunu hatırlarsak, buradaki ilginin, bilgisizlikten kaynaklandığı da söylenebilir. Yangın branşında teminat tutarındaki 12 aylık artış, dolar bazında %31'in üzerindedir.

REASÜRÖR

Ülke bazında -15 zone- verilen Deprem teminatının, yoğunluk itibariyle bölgelere dağılışında, ilk 7'nin bilinmesinde fayda vardır.

Zone 1 (İstanbul)	21,7 milyar dolar	Zone 2 (Edirne, Kırıkkale, Tekirdağ, Çanakkale)	4,6 milyar dolar
Zone 5 (İzmir, Manisa, Aydın)	6,7 milyar dolar	Zone 3 (İzmit, Adapazarı, Yalova)	4,5 milyar dolar
Zone 4 (Bursa, Bilecik, Balıkesir, Çanakkale)	5,3 milyar dolar	Zone 8 (Mersin, Adana, Kahramanmaraş, Gaziantep, Hatay, Kilis, Osmaniye)	4,2 milyar dolar
Zone 10 (Ankara, Kırıkkale)	5,0 milyar dolar		

Sigortacıları, kümül açısından ilgilendirmesi bakımından, burada belirtilmesi gereken nokta şudur: Türkiye'deki 65 milyar dolara ulaşan Deprem teminatının ve dolayısıyla kümülünün, yoğunluk itibariyle %33'ü İstanbul ve yakın civarında, %7'si Trakya bölgesinde, diğer %7'si ise yine İzmit-Adapazarı-Yalova hattında birikmiştir. 1, 2 ve 3. bölgelerin toplamı, ülke rakamının %47'sini geçmektedir.

2- Deprem Teminatının Paylaşımı:

31.12.1996 itibariyle mevcudiyeti tesbit edilen 64,7 milyar dolar (Sigortanın mesuliyeti bunun %80'i olan 51,7 milyar dolardır) civarındaki Deprem teminatının, sigorta şirketlerimiz ve reasürörleri arasındaki paylaşımı aşağıdaki gibidir:

Sigorta Şirketleri	%26 - 17,0 milyar dolar
Mecburi Sesyon (Millî)	%11 - 7,0 milyar dolar
Treteler	%43 - 28,0 milyar dolar
İhtiyarî	%20 - 13,0 milyar dolar

Ülke genelinde yukarıdaki paylaşım, sigorta şirketlerine fazla birşey ifade etmemektedir. Çünkü bir depremin tüm ülkeyi etkilemesi sözkonusu değildir. Depremin muhtemel etki alanları dikkate alındığında ise -ki bu durumda 1, 2 ve 3. zonların rakamlarına bakılması gerekir- ortaya çıkan paylaşımın, sigorta şirketleri için, hiç te yukarıdaki gibi olmadığı ve maalesef olumsuz olduğu ortaya çıkmaktadır. Bunun da esas kaynağının, ferdi sigortalar olduğunu söyleyebiliriz.

Zone 1	Sigorta Şirketleri	%33 - 7,2 milyar dolar
	Mecburi	%10 - 2,3 milyar dolar
	Treteler	%44 - 9,5 milyar dolar
	İhtiyarî	%13 - 2,7 milyar dolar

21,7 milyar dolar

REASÜRÖR

Zone 2	Sigorta Şirketleri	%13 - 0,6 milyar dolar
	Mecburi	%10 - 0,4 milyar dolar
	Treteler	%40 - 1,9 milyar dolar
	İhtiyari	%37 - 1,7 milyar dolar
		4,6 milyar dolar

Zone 3	Sigorta Şirketleri	%12 - 0,6 milyar dolar
	Mecburi	% 9 - 0,4 milyar dolar
	Treteler	%39 - 1,7 milyar dolar
	İhtiyari	%40 - 1,8 milyar dolar
		4,5 milyar dolar

Toplam Sigorta Şirketleri		%27,3 - 8,4 milyar dolar
	Mecburi	%10,1 - 3,1 milyar dolar
	Treteler	%42,5 -13,1 milyar dolar
	İhtiyari	%20,1 - 6,2 milyar dolar
		30,8 milyar dolar

3- Depremde Hasar İhtimali (mpl):

Ülkemizde bir deprem sonucu karşılaşılabilecek sigortalı deprem hasarının miktarını tahmin etmek çok zordur. Depremın şiddeti ve merkezi, bulunduğu bölge ve civarındaki yerleşimin niteliği ve yoğunluğu, başlıca etken faktörlerdir. Bu konuda yurt dışı kaynaklı muhtelif senaryolardan bahsedilmektedir.

$$S1 - \text{Zone 1 + 3} = \%15 \text{ pml}$$

$$S2 - \text{Zone 1 + 2 + 3} = \%11 \text{ pml}$$

Bir fikir verebilmek maksadıyla, bu oranları doğru kabul edip, elimizdeki rakamlara uygulamada fayda gördük.

$$\begin{aligned} S1 - \text{Sigorta Bedeli} &= 26,2 \text{ milyar dolar} \\ \text{Hasar Miktarı} &= 3,9 \text{ milyar dolar} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} S2 - \text{Sigorta Bedeli} &= 30,8 \text{ milyar dolar} \\ \text{Hasar Miktarı} &= 3,4 \text{ milyar dolar} \end{aligned}$$

REASÜRÖR

Göreceli olarak daha az kötü bir görüntü veren S2 esas alındığında, 1, 2 ve 3. bölgelerde belli şiddetteki depremin etkisiyle 3,4 milyarın %80'i olan 2,7 milyar dolar sigortalı hasara maruz kalınacağı görülmektedir. Bu hasarın %27,3'ünü ifade eden 742,5 milyon dolarlık kısmı sigorta şirketlerimizin brüt saklama paylarını, kalan miktar ise bölüşmeli reasürörlerini ilgilendirecektir. 742,5 milyon dolarlık miktarın, %5 muafiyet uygulaması sebebiyle sigortalının uhdesinde kalacak kısmı düşülürse (asgari 337,5 milyon dolar civarında tahmin edilebilir), sigorta şirketlerimiz ve hasar fazlası reasürörlerince karşılanacak rakam azami 405,0 milyon dolar civarında olmaktadır (*).

S1 senaryosu esas alındığında ise, bu miktar, sigorta şirketlerimiz için muafiyet öncesi 936 milyon dolar, muafiyet sonrası azami 623,0 milyon dolar civarında olmaktadır (*).

Sigorta şirketlerimizin 1997 yılında tahminen toplam 600,0 milyon dolar dolaylarında hasar fazlası korunması sağlamış oldukları dikkate alınır, mevcut durumun tatminkâr olduğu söylenebilir.

(*) Buradaki rakamların doğruluğu, birden fazla şartın aynı anda gerçekleşmesine bağlı olup, kâfi veri olmadığı için detaylı bir çalışmaya dayanmamaktadır.

4- Teminat-Prim-Hasar Fazlası Maliyeti:

31.12.1996 tarihi itibarıyla toplanan verilere göre, 5.562 trilyon (6,953 trilyonun %80'i) teminat karşılığı tahakkuk eden prim 5,8 trilyondur. Ortalama fiyat %01,04 olmaktadır. Öncelikle belirtilmesi gereken husus, bu seviyedeki ortalama fiyatın genelde Deprem tarife fiyatlarına uyulduğunun bir işareti olmasıdır.

Verilen teminatın tutarı 31.12.1996 kuru itibarıyla 51,7 milyar dolardır. Toplanan 5,8 trilyonun dolar karşılığı ise, yıl ortası kuru (81.600 TL) esas alındığında 71.400.000 dolar olarak tahmin edilebilir.

Bu primin %24,4'ü yani 17,4 milyon dolar, sigorta şirketlerimizin saklama payları karşılığıdır. Bu prim üzerinden ödenen komisyon, genel gider ve diğer kalemleri düşükten sonra, takriben 10 milyon dolar dolaylarında hasar fazlası primi ödenmektedir. Bu hesaplamalara göre, geriye tatminkâr bir bakiye kaldığı görüntüsü vardır ve şirketlerimizin Yangın'daki rekabeti körüklemesini haklı gösterecek düzeydedir.

Cahit Nomer
Haziran 1997