

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

İnceleme Kurulu
BAŞKAN
Barbaros YALÇIN
ÜYE

Hüseyin YUNAK
ÜYE

Candan EVREN
ÜYE

AH N. YÜCEL
ÜYE

Feridun ÖZÜNAL

Yazı İşleri Müdürü
Y. Kemal ÇUHACI

İnceleme Kurulu Sekreteri
Gonca GÜNiŞİK

Basın Yayın Koordinatörü
Ebru FERAY

Dizgi
Gonca GÜNiŞİK

Kapak Dizaynı
UMUT SİLE

Renk Ayrımı
OLUŞUR GRAFİK

Baskı
CEYMA MATBAASI

Merkez
Teşvikiye Cad.43/57
34368 Teşvikiye / İstanbul

Tel : 0-212-231 47 30 / 3 hat

E-mail : reasuror@millire.com

İnternet : <http://www.millire.com>

3 ayda bir yayınlanır.

Dergide yer alan yazıların
içeriğinden yazı sahipleri
sorumludur.

İÇİNDEKİLER

Bilgisayar Riskleri ve Sigorta Sektörüne Gelecekteki Etkileri, Bilgi Çağı ve Sigorta	4
Sektörün Güncel Durumunun Değerlendirmesi	30
Ana İş Koluna Kayma Stratejisi	32
Azalan Getirilerin Yönetimi	34
İş Kabulünde Kalitenin Arttırılması	37
Stratejik Maliyet Düşürme	39
Kuruluşu Genişletme	41
Müşteri Kazanmak ve Elde Tutmak	43
11 Eylül'ün Etkileri	45
İndeks	47

Reasürör Gözüyle

1991 yılının Haziran ayında yayınlanmaya başlayan ve sigortacılık sektörü için gerek meslekî gerekse istatistikî bilgi sağlama amacıyla olan dergimiz, bu sayımızla birlikte 50. sayısına ulaşmaktadır. 12 yıldan uzun bir süredir devam etmekte olan yayın hayatı boyunca, özellikle akademik çevrelerin dergimize ve aynı zamanda Türk Sigortacılık Sektörünün eğitim açısından gelişimine olan çok değerli katkıları, üzerinde önemle durulması gereken bir husus olmaktadır. Gerçekten de, sigortacılık sektöründe çalışanlar ve araştırmacılar için büyük yardımları olduğuna inandığımız bu bilimsel nitelikteki eserlerin önemli bir bölümü sigorta üzerinde araştırma yapan değerli akademisyenlerimiz tarafından hazırlanmıştır. Başlangıçta düşündüğümüz, sigortacılık sektörü için meslekî bir tartışma platformu olma amacımızı ise maalesef gerçekleştirememiş bulunmaktayız. Sorunları bizzat yaşayan ve meslekî tecrübeleriyle en sağlıklı çözümü önerebilecek durumda olduğuna inandığımız sektör çalışanlarımızın, önümüzdeki sayılardaki değerli katkılarının daha yüksek seviyede gerçekleşeceği umudunu taşımaktayız.

Bu sayımızda yer alan ve Sayın Tekin Memiş tarafından hazırlanmış olan "Bilgisayar Riskleri ve Sigorta Sektörüne Gelecekteki Etkileri, Bilgi Çağı ve Sigorta" adlı çalışmada, Bilgi Çağı olarak adlandırılan günümüzde, bilgisayar kullanımı sonucu gerek kişiler gerekse kurumlar açısından söz konusu olabilecek tehlikelere bağlı olarak meydana gelebilecek kayıplara karşı sigortacılık sisteminin getirmiş olduğu çözümler incelenmektedir.

Yabancı Basından Haberler bölümünde ise, Deloitte Touche Tohmatsu adlı malî kuruluş tarafından yayınlanmış olan, dünya sigortacılığını önümüzdeki yıllarda meşgul edecek 10 önemli sorunun incelendiği çalışmaya yer verilmiştir. Ancak, bu sorunlardan Türk sigortacılık sektörünü ilgilendiren sadece yedisi, okuyucularımızın ilgisini çekebileceği düşüncesiyle dilimize çevrilmiştir. Ayrıca, araştırmacılar açısından kolaylık olduğu düşüncesiyle, her on sayıda bir yaptığımız gibi, son on sayıda yer alan telif yazılar ve çeviriler, konuları itibarıyla sınıflandırılarak İndeks başlığı altında yayınlanmaktadır.

Bilgisayar Riskleri ve Sigorta Sektörüne Gelecekteki Etkileri, Bilgi Çağı ve Sigorta

“Chipler çalışmıyor artık, şimdi seçim yapılmakta...Ve toplumun her seviyesinde bilgisayar tipi rasyonalizm, sebepli ve mantıksal karar verme revaç bulmakta. Uzmanlar tehlikede bulunan yaratıklar, nesli tükenme tehlikesi içindeler. Eğer biz insanlara uzman sezgisiyle yardım gibi onların gerçek yerine (alternatif olarak) mantıksal aletleri koymaktan vazgeçmezsek, o zaman biz kendimizi bizim kabiliyetli bilgisayarlara bilgi sağlayan birisi olarak bulacağız. İşlemsel rasyonalizm başarılı olursa, hiç kimse bir şeyin eksik olduğunu fark etmeyecek, fakat şimdi, uzmanca hüküm vermenin ne olduğunu hala biliyorsak, gelin o uzmanca hüküm vermeyi kullanalım ki onu kaybetmemiş olalım”. (Hubert L. Dreyfus / Stuart E. Deryfus, *Mind over machine: The power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*, New York: The Free Press 1986, S. 206; karş. Marion Drücker, *Informatik und Recht* 1987, S. 165-168, 205-209).

GİRİŞ

A. İnceleme Yöntemi

Çalışmanın konusu bilgisayar kaynaklı rizikolara karşı sigorta sektöründe hangi tür ürünlerin geliştirildiği, rizikoların nasıl bir niteliğe sahip olduğudur. Bu inceleme, üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, bilgisayar rizikolarının incelenmesine ayrılmıştır. Böylece hangi tür rizikoların hangi zararları ortaya çıkardığı belirlenmek istenmiştir. İkinci bölümde ise sigorta sektörünün bu rizikolara karşı geliştirdiği sigorta çözümleri ele alınmaktadır. Nihayet rizi-

ko analizleri ve riziko ile ilgili sorunlar, üçüncü bölümde incelenmektedir. Ortaya konulan rizikolara karşı sigorta sektörünün uygulamalarından örnekler verilerek inceleme yolu seçilmiştir. Örnekler, Avrupa ve Amerikan sigorta sektöründen alınmıştır. Riziko ile ilgili olarak, rizikonun bildirimini, riziko teftişi ve riziko uyarlamaları ile ilgili sorunlar özellikle ele alınmıştır; zira gelecekte sigorta sektörünün bilgisayar rizikolarını sigorta işletmesinin dengelelerini bozmadan sigortalayabilmesi için öncelikle bu sorunların çözümlenmesi gerekmektedir.

B. Bilgi Çağı ve Bilgisayar

Bilgi parmak uçlarınızda¹
Bill Gates

Çağımız artık bilgi çağı olarak adlandırılmakta, bilginin servet olduğu ifade edilmektedir. Bilgiye sahip olmanın klasik servet unsurlarından daha önemli olduğu Microsoft ör-

¹ “Information at your fingertips” sözü, Bill Gates’in 1990 yılında Comdex Fuarında ortaya attığı bir slogandır. Bilginin insanların ulaşabileceği yakınlıkta olması, onu elde etmek için fazla zaman harcanmaması gereğini ifade eder.

neğinde açıkça görülür². Gerçekten Microsoft firmasının bütçesinin devlet bütçelerini geçmesi ve ilk sıralara oturması bilginin değerliliğini açıkça göstermektedir³.

1980'lerin ortasından itibaren uluslar arası alanda yaşanan gelişmeler "**Yeni Ekonomi**" (New Economy), "**Dijital Ekonomi**", "**İnternet Ekonomisi**", "**Network Ekonomisi**", "**Sanal Ekonomi**", "**Bilişim Ekonomisi**", "**Enformasyon Ekonomisi**", "**Bilgi Ekonomisi**", "**Bilgiye Dayalı Ekonomi**", "**Dot.com Ekonomisi**" ve benzeri kavramların ortaya çıkmasına yol açmıştır. Yüksek teknolojinin şekillendirdiği **Yeni Ekonomi**'nin dört temel özelliği, **dijitalleşme, araştırma geliştirme faaliyetlerinin artması, küreselleşme ve insan kay-**

nakları profilinde yaşanan radikal değişim -kurumların insan kaynaklarına dayalı yeniden yapılanmasıdır⁴.

Artık dünyanın en değerli şirketleri **bilgi üreten şirketlerdir**. Bilgi üreten şirketler ise zenginliklerini sadece fiziki sermayeye değil, aynı zamanda doğrudan **entellektüel sermayelerinin** oluşturduğu **know-how** birikimine dayanmaktadır. Bunun bir diğer yansıması ise, yeni yüzyılımızda bizim çapımızda ulus-devletlerin, egemenliklerini sadece Avrupa Birliği türü üst kurumlar ya da süper devletler ile değil, bu türde devasa-çok uluslu şirketlerle de paylaşmak zorunda olmasıdır.

Klasik sanayi ürünlerinin ekonomideki ağırlığı artık azalmıştır. Bilgi şimdiye kadar olmadığı kadar değerlenmiştir ve bedele çevrilebilme imkânına kavuşmuştur. Üretimin ağırlığı, sanayi toplumlarında fabrikalarda iken, bilgi toplumunda araştırma merkezlerinde ve bilgisayar ünitelerinde yoğunlaşacaktır. Meslekleşme süreci de bilgi-uzmanlık-danışma temeline dayanacaktır⁵. Sermaye birikimi de öne-

mini kaybederek yerini bilgi birikimine bırakmıştır. Bilgi üretiminin sağlandığı iletişim araçları sayesinde ulusal sınırlar ortadan kalkmaya başlamış, globalleşme olgusu ile karşılaşmış ve ulusal ekonominin yerini dünya ekonomisi almıştır⁶. "**Yeni toplumu**" artık **fabrikalar değil, "bilgisayarlar"** temsil etmektedir.

Bilgi toplumunda sadece ekonomi değil, insan hayatı ve kültür de bilgisayara bağlanmıştır. Telefonların yerini sanal sohbetler (chat), mektupların yerini elektronik postalar (e-mailler), bayram kartlarının yerini ise elektronik kartlar almaktadır. Bilgisayar teknolojisi artık hayatın her alanında hakim faktördür. Hatta bilgisayarların çalışmadığı zamanlar için "dijital kıyamet" oldukça sık kullanılan bir kavram olmuştur.

C. Bilgisayar ve İnternete Artan Bağımlılık

Bilgi toplumunun teknolojik altyapısı mikro işlemciler ve bilgisayarlardır. Girişim Danışma Şirketi Arthur Young, 1987 yılında AB'den 490 girişimciye bilgisayar sistemlerinin tamamen devreden çıkması halinde işletmelerinin daha ne kadar faaliyetlerine devam edebileceği hakkında

2 Bu konuda verilebilecek başka örnekler de vardır: *İnternet devi America Online ile medya eğlence sektörü devi Time-Warner birleşmişlerdir. Medya-eğlence sektörü, bilgisayar ve internet teknolojisiyle bir araya gelecek güç birliği yapmışlardır. Sonuçta yaklaşık iki şirketin toplam değeri 246 milyar dolar civarında; yani yeni şirketin toplam değeri Türkiye'nin bir yıllık milli gelirinden (200 milyar dolar) daha fazla (Osman Ulagay, "Türkiye'de İş Sahibi Olsaydım", Milliyet, 13.01.2000).*

3 Bill Gates'in şahsi servetinin 54 milyar dolar olduğu (Hürriyet Gazetesi, 28.09.2001) ve şirketinin ciro sunun 507 milyar dolar ile devletler sıralamasında ilk 10'da yer aldığı düşünülürse bilginin değerlendirilmesi daha iyi anlaşılabilir (Hürriyet Gazetesi, 19. Temmuz 1999).

4 <http://www.neweconomyindex.org>
5 Burada artık şirketlerin hukuki sorunlarla karşı karşıya kaldığında bir avukat tutmak yerine „uzman avukat“ ile çalışma yolunu seçeceği örneği verilmektedir (Bkz. H. Erkan.: "Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme" Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara 1993, s. 80).

6 S. Şanlısoy, "Bilgi Toplumunda Ortaya Çıkabilecek Sorunlar", *Dokuz Eylül İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 14, Sayı 2, 1999, s. 171.

sorular içeren bir araştırma yapmıştır. Ankete katılanların yarısı, sistemin tamamen çökmesi halinde sadece bir kaç gün iktisadi olarak işlerine devam edebileceği düşüncesindedirler⁷.

Günümüz dünyasında yaygınlaşan ve bilgisayar temelli bir diğer gelişim ise internettir. Teknoloji, iletişim araçlarının gelişimi ve nihayet internet, insanlara yeni ufuklar açmıştır ve meşhur deyişi ile dünyayı küçük bir köy haline getirmiştir⁸. Bugün yaklaşık 100 ülkede internet kullanılmaktadır⁹. Dünya nüfusunun yüzde 6'sı internet kullanmakta olup (400 milyon internet kullanıcısı), 30 milyon alan adı, 20 milyon web, 13 milyon internet sitesi, 100 milyon internete sürekli bağlı bilgisayar, 2.5 milyar civarında da web sayfası vardır¹⁰.

Alman EMNİD Enstitüsü'nün 1999 Şubat ayında yapmış olduğu bir araştırmaya göre, halkın %46'sı, iletişim araçlarının en popüler olan

internetin ne olduğunu bilmekte ve bunlardan %7'si interneti aktif olarak kullanmaktadır. İnternetin ana vatani olan ABD'de halen yaklaşık 24 milyon insan internete bağlıdır. Bu ülkede internetin gerçek anlamda kullanıcı sayısı ise 9,5 milyon insan olarak tahmin edilmektedir. Almanya'da ise bu rakam daha az olmakla birlikte, internet kullanıcısı yaklaşık 4 milyondur. 2000 yılında ise bu rakamların en az %75 arttığı¹¹, dünyada ise yaklaşık 250 milyon insanın internet kullandığı tahmin edilmektedir¹². Data Monitör şirketine göre, 2001 yılında Batı Avrupa'da 38 milyon hane interneti kullanmıştır¹³.

İnternetin bu hızla yayılımı elbette sadece özel kullanımı ilgilendirmemektedir. 2000 yılında internet üzerinden yapılan reklamların cirosunun 2,5 milyar dolara ulaştığı; 2002 yılında firmalar arasındaki ticarî işlem hacminin ise 300 milyar ECU olarak gerçekleştiği tahmin edilmektedir¹⁴. Yine bir tahmine göre,

2004 yılında e-ticaret hacmi, 1,5 trilyon dolara ulaşacaktır¹⁵.

İnternet piyasasının canlılığına bir örnek daha verilebilir: Dünyaca ünlü Netscape Firması Amerikan Borsasına 28 dolarlık hisselerle girmiş ve birkaç saat sonra ise 75 dolara yükselmiştir. Bu firmanın kurucusu Marc Andressen, 24 yaşında bir informatik (bilişim bilimi) öğrencisidir ve firma kurulmadan önce sadece 6,85 dolarlık bir saat ücreti ile çalışmaktaydı. Bu öğrencinin finansörü ve ortağı olan Jim Clark ise 5 milyon dolarlık bir yatırımla, borsaya ilk girişinde yaklaşık 1 milyar dolarlık servete ulaşmıştır. Firmanın şu an borsa değeri ise 2.5 milyar dolardır¹⁶. Bilindiği gibi, Netscape Firması hazırladığı internet kılavuzu programı ile yeni internet kullanıcılarına büyük kolaylıklar getirmiş, arama motoru ile de dünyada kurulu bulunan bir çok siteye ulaşma imkânını sağlamıştır. Yine internet dünyasının tanınmış bir firması olan "Yahoo", Mart 1995 yılında kurulmuş, ilk 12 ay için 3 milyon dolarlık bir ciro ve 62 bin dolarlık kazanç hedeflemiştir. Borsaya giriş değeri ise 1 milyar dolar olarak gerçekleşmiş ve hedefinin yaklaşık 300 misli ciro yapmıştır¹⁷.

7 Arthur Young, *The Manager's Handbook On Computer Risks*, 1987, Arthur Young Uk.

8 Aslında Karacaoğlan günümüz dünyasını ne de güzel ifade etmektedir: "Ben dünyayı sonsuza dek belledim-Meğer dünya bir sultanlık yoğ imiş" (Karacaoğlan).

9 Mitteilung der Kommission, *Globalisierung und Informationsgesellschaft, Die Notwendigkeit einer stärkeren internationalen Koordinierung*, (<http://europa.eu.int>), s. 3. (Kısaltma: Mitteilung der Kommission).

10 Mitteilung der Kommission, s. 3.

11 Michael Schwarz, "Merkmale, Entwicklungstendenzen und Problemstellungen des Internet", http://www.jura.uni-muenchen.de/Institute/Internet_I.html, s.1.

12 Mitteilung der Kommission, s. 3.

13 Yabancı Basından Haberler, "Teknoloji Dünyasında Telif Hakları", *Reasürör*, Sayı 37, Temmuz 2000, s. 47.

14 Mitteilung der Kommission, s. 3

15 Eşref Adalı, "İnternet Suçları", *Bilişim ve İnternet Teknolojilerinin Ceza Hukuku Açısından Doğurduğu Yeni Sorunlar*, Bursa 2001, s. 35.

16 Schwarz, s.2.

17 Schwarz, s.2.

Yeni teknolojiler nedeniyle özellikle de internet sayesinde şirketler kökten bir dönüşüm sürecine girmişlerdir. Bu dönüşüm süreci yeni bir Endüstri Devrimi'nden farklı değildir. 21. yüzyıl şirketi, ideal bir biçime sahip olacak, **bazı şirketler tamamen sanal hale gelecek ve ayakta durabilmek için tedarikçilerin, üreticilerin, bayilerin oluşturduğu bir ağa bağımlı olmak zorunda kalmayacaktır.** İnternetin iş dünyasında yol açtığı dönüşüm, alım-satım işlemleri ya da elektronik ticaretin çok ötesine geçerek bir kuruluşun iç süreçlerinde ve kültüründe derin etkiler oluşturmaktadır.

İletişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte, merkezini bilgisayarın oluşturduğu "sanal" ticaret (e-ticaret) de inanılmaz boyutlara ulaşmıştır. Artık, şirketler için büyümenin ve uluslararası rekabetin yolu, sanal dünyadan geçmektedir.

Türkiye'de ise bilişim sektörünün ulusal gelire oranı, %0,8'dir. Bu rakam, Avrupa'da %2,5, ABD'de %4,5'tur. Geride bırakılan 1990-1997 yıllarında bilişim teknolojisi sektöründe yıllık büyüme oranı açısından Türkiye, 27 OECD ülkesi arasında İngiltere ve Avustralya'nın ardından 13. sırada bulunmaktadır¹⁸.

18 T.C. Başbakanlık Türkiye Bilişim Şurası, "Türkiye'de Bilişim Sektörünün Gelişimi", Taslak Rapor Ankara 2002, s. 11.

Türkiye'de kişisel bilgisayar adedi, 867 bin olarak hesaplanırken, her 100 kişiye 1,4 bilgisayar düşmektedir. 2000 yılı rakamlarına göre Türk toplumunda bilişim teknolojisi alanında kişi başına yapılan yatırım ve harcamalar yaklaşık 55 Euro'dur¹⁹.

Türkiye'de bilişim teknolojisi alanında devlet ve özel sektörün büyük bir atılım içinde olduğu da burada tespit edilmelidir. Devlet eliyle tarımdan eğitime, adaletten sağlığa, nüfustan orman çalışmalarına, postadan rezervasyonlara kadar yüzlerce dev proje yürütülmektedir²⁰.

Ekonomi içinde sigorta sektörünün de payı ve cirosu artmaktadır. Amerikan sigorta endüstrisinin tahminine göre, sadece Hacker sigortası 2005 yılına kadar 2,5 milyar dolarlık yıllık prim hacmine ulaşacak-

19 Batı Avrupa'da her 100 kişiye 21, ABD'de ise 51 bilgisayar düşmektedir. Batı Avrupa'da bilişim teknolojisine yapılan yatırım 514 Euro, ABD'de ise 1157 Euro'dur (TC. Başbakanlık Türkiye Bilişim Şurası, "Türkiye'de Bilişim Sektörünün Gelişimi", Taslak Rapor Ankara 2002, s. 12). Bu rakamlar, diğer gelişmiş ülkelerle karşılaştırıldığında hem bu alanda geri kalmışlığımızı hem de gelecekte devlet ve özel yatırımın yönünü göstermektedir.

20 Bu konuda çok geniş liste için bkz. TC. Başbakanlık e-Türkiye Girişimi Eylem Planı, , Taslak Rapor, Ankara Mayıs-2002, s. 161-196; bir başka örnek için bkz. **Yakup Koçal**, "Yerelden Ulusala Bilişim Eylem Planı, İstanbul 2001.

tır²¹.

I. BÖLÜM: BİLGİSAYAR RİZİKOLARI

A. Risk Alanları

Bilgisayar sistemi, bir çok işletmenin merkezi ve kalbidir. İşletmede bilgisayar sisteminin kullanılması ile verimlilik artmaktadır. Bunun için, bilgisayar ve işletim sistemi kurulum maliyet fiyatı genellikle yüksektir. Bir işletmede bulunan bilgisayar sistemi birbirinden farklı bir çok riziko ile karşı karşıyadır. Bu rizikolar kendi içlerinde online/çevrimiçi ve offline/çevrimdışı rizikolar olarak ikiye ayrılabilir. Çevrimdışı ve çevrimiçi riziko ayrımının yanında, donanıma ve yazılıma yönelen rizikolar olarak da bir ayırım yapılabilir. Aşağıda çevrimiçi ve çevrimdışı riziko ayrımı esas alınarak bir sınıflandırma yapılmıştır.

a. Çevrimdışı/Offline Rizikolar

Çevrimdışı/offline rizikolar, bilgisayarın herhangi bir iletişim ağına bağlı olmaksızın karşılaştığı rizikolardır. Bu rizikolar, bilgisayarın donanımına(hardware) zarar vermede ve bununla bağlantılı olarak verilerin kaybına ya da bunlarla bağlantılı diğer iş aletlerinin durmasına neden olmaktadır.

21 Internet Standard, Nr. 22 vom 1. Haziran 2001, s. 5

Tablo 1: Offline risk örnekleri

Olası Sebepler		Olası Sonuçlar
Yangın Su basması Kırılma Sabotaj Voltaj düşme ve yükselmesi Virüs Yazılım hataları	<u>Verilerin Silinmesi veya Değiştirilmesi</u>	Yeniden tesis/satın alma, tamir Müşteri verilerinin kaybı Know-How'ların kaybı İşletmenin tatili Ciro ve müşteri kaybı Menfi zarar ve itibar kaybı Yeniden inşa masrafları Sorumluluk talepleri Cezalar
İletişimin Dinlenmesi Casusluk Çalma Giriş, program ve çıkış manipülasyonları	<u>Verilerin Çalınması</u>	Menfi zarar ve itibar kaybı Müşteri ve ciro kaybı Fikri mülkiyet ihlali Özel alana tecavüz Dolandırma ve şantaj girişimleri Ceza

Tablo 2: Online risk örnekleri

Olası sebepler		Olası Sonuçlar
Sabotaj Üçüncü kişilerin veya çalışma arkadaşlarının sabotajı Hile Hack Virüs Yazılım hataları	<u>Verilerin Silinmesi veya Değiştirilmesi</u>	Müşteri verilerinin kaybı Know-How'ların kaybı İşletmenin tatili Ciro ve müşteri kaybı Menfi zarar ve itibar kaybı Sorumluluk talepleri Cezalar
İletişimin Dinlenmesi Casusluk Hack Virüs Çalma, açığa çıkma	<u>Verilerin Çalınması</u>	Menfi zarar ve itibar kaybı Müşteri ve ciro kaybı Fikri mülkiyet ihlali Özel alana tecavüz Dolandırma ve şantaj girişimleri Yeniden inşa masrafları Ceza
DoS-Saldırıları Fazla yükleme Yanlış servis/kullanım Hack Virüs Yazılım Hataları Elektrik kesintileri İletişim kesintileri	<u>Web Sayfasına Ulaşamama</u>	Ciro kaybı İtibar kaybı Müşteri ve piyasa pazar kaybı Hisse senedi düşmeleri Yeniden kurma masrafları Sorumluluk talepleri

b. Çevrimiçi/Online Rizikolar

Geleneksel İletişim Teknolojisi (IT)-rizikolarının yanında, son yıllarda bilhassa işletme sürecinin giderek internete ve IT'ye entegre olması sonucu yeni rizikolar ortaya çıkmıştır²². Yeni ekonomide (New Economy) sanal olarak internette faaliyet gösteren veya işletmesini kısmen internete taşıyan girişimciler bir çok yeni rizikolara maruz kalmaktadırlar. Bu rizikolar ve sonuçları Tablo 2'de²³ örneklenmiştir.

B. Örnekler

Girişimciler, ilk olarak "I love you" virüsü ile karşılaştılar. Bu virüs, çığ gibi internette büyüdü ve dünya çapında binlerce serveri aksattı. Amerikan Computer Response Team, "I love you" virüsünün dünya çapında 10 milyar dolarlık iş saati kaybına neden olduğunu tahmin etmektedir. Bunun yanı sıra diğer malvarlığı zararları ise 100 milyar doların üzerine çıkmaktadır. Network Associates'in tahminine göre ise, bütün İngiliz girişimcilerin e-posta sistemlerinin %30'u, İsveç girişimcileri-

²² Bu alanda geniş bir inceleme için bkz. Sicherheit in TCP/IP Netzwerken, www.siwan.de.

²³ Tablo Graf/Loistl'dan alınmıştır: **Stephan Graf/Alexander Loistl, E-Risk: Risiken im E-Business, Risk Management für die Praxis (Schriftenreihe der Zürich Versicherungsgesellschaft), September 2000.**

nin bütün e-posta sistemlerinin %80'i çökmüştür. Marka değeri kayıpları gibi itibar kayıplarının miktarı ise çok zor belirlenebilmektedir²⁴.

"I love you"dan 40 gün sonra www'de (world wide web) yeni bir virüs versiyonu ortaya çıkmıştır. Bu kez, sadece belirli veri tipleri silinmiş, bilâkis bilgisayardan bütün işaretler silinmiştir.

Tipik internet müşterisinin belirli bir marka karşısında büyük bir sadakatının olmadığı da burada vurgulanmalıdır; zira rakip, bir "klik" (fareye bir dokunuş) uzakta, hizmet ve malını sunmaktadır.

Bir kaç ay evvel Yahoo Web katalog serveri, Online-kitapçı Amazon, sanal artırma-cı eBay, haber yayıncısı CNN, Distributed-Denial-of-Service-Attacke (DDoS)'un hedefi oldu. Bir Denial-of-Service-Attacke'de bir saldırı programı, gizlice bir çok sorguya hedef olan ve böylece kolayca kontrol edilebilen mümkün olduğunca çok servere yerleştirilmektedir. Bundan birkaç hafta sonra ise, "Mstream" kod adlı yeni bir başka tehlike ortaya çıktı²⁵. Bunlar da bir bilgisayar sistemine yapılan saldırıların yoğunluğunu göstermektedir.

Bilgisayar Güvenlik Enstitüsü (Computer Security Institute-CIS) ve Federal Soruşturma Bürosu (Federal Bureau of Investigation-FBI) tarafından yapılan bir ankette, ankete katılan 643 Amerikan girişimcisinin dörtte birinin, son 12 ayda ciddi saldırılara maruz kaldığı tespit edilmiştir²⁶.

Web sayfaları ve internet servis sağlayıcılar için yoğunlaşan rizikoların ayrı bir tahlili gerekmektedir. Bu tahlilde rizikoların %13'ü eski çalışanlardan, %31'i harici hizmetlerden, %48'i hackerlerden, %41'i birlikte çalışanlardan, %26'sı ise gizli hizmetlerden kaynaklanmaktadır²⁷.

Rusya kaynaklı banka sistemlerine yönelik saldırılardan birinde Nikolai isimli 21 yaşındaki üniversite öğrencisi, bir bankayı 10.000 dolar dolandırmıştır. Bankaya bu dolandırma eyleminin maliyeti ise 250.000 dolardır. Rusya Bilgisayar Dolandırıcılığı Birimi, Nikolai'yi internet protokol (IP) adresinden takip ederek yakalamış ve mahkeme de Nikolai'yi 15 sene hapis cezasına çarptırmıştır.

Mart 2002'de Federal ajanlar, New York Elektronik Suç Görev Gücü ile birlikte

çalışarak Prudential Insurance Co. isimli şirketin bilgisayar sistemine internetten girip 60.000 çalışanın kimlik ve kişisel kayıtlarını çalan ve bu bilgileri internetten satmak isteyen şahsı yakalamıştır. Ayrıca bu şahıs, kredi kartı bilgileri ile internetten kredi kartı dolandırıcılığı suçlarına da karışmıştır. Bu suçlardan dolayı McNeese isimli şahıs tutuklanarak cezaevine gönderilmiştir²⁸.

Sistemlere müdahale sonucu ortaya çıkan çarpıcı zarar miktarlarına aşağıdaki örnekler verilebilir:

12.06.1999 tarihinde ünlü "eBay"da 22 saat süren bir sistem çöküntüsü yaşanmış ve 3-5 milyon dolarlık zarar meydana gelmiştir. Charles Schwab & Co.'da 24.02.1999 tarihinde donanım ve kullanma hatası nedeni ile 4 saatlik bir sistem çökmesi meydana gelmiş ve 70 milyon dolarlık bir masraf ortaya çıkmıştır. AT&T Şirketi'nde 13.04.1998 tarihinde yazılım nedeni ile meydana gelen 26 saatlik sistem çökmesi sonucu, 40 milyon dolarlık bir zarar oluşmuştur. Dev. Bank of Singapore'da 7/1999-8/1999 tarihleri arasında sistemin fazla kullanımı nedeni ile ortaya çıkan sistem çöküntüsü, bankaya finansal

24 8.2.2000 tarihinde Buy.com bir hacker saldırısına uğramış ve olayın internette yayılması üzerine borsa kuru 30 doların üzerinden 25.13 dolara düşmüştür.

25 Computerwoche, 2.5.2000 (www.computerwoche.de).

26 Frank Romeike, "IT Risiken und Grenzen traditioneller Risiko-finanzierungsprodukte", Zeitschrift für Versicherungswesen, 2000, s. 604.

27 Sicherheit in TCP/IP Netzwerken, www.siwan.de.

28 Power, 2002: 13, 14 (naklen: Güven Şeker, "Amerikan Örnekleme İşliğinde Kamu Alanında Bilginin İnternet İle Sunumu Ve Önündeki Tehlikeler", Kasım 2002, Sayı 9, (www.e-akademi.org), p. 27, 28).

bir darboğaz yaşatmıştır. AOL'de ise bakım hatası nedeni ile 06.08.1996 tarihinde meydana gelen sisteme erişimdeki kesinti, 3 milyon dolarlık zarara yol açmıştır. E*Trade'de 2/1999-3/1999 tarihleri arasında sistemlerinde donanım nedeni ile yaşanan dört çökme, hisse senetlerinin %22 düşmesine neden olmuştur²⁹. 4.5.2000 tarihinde "Love-Letter-For-You.TXT.vbs" virüsü dünyada yaklaşık 45 milyon bilgisayarı etkilemiş ve toplam 22 milyar Marklık bir zarar meydana getirmiştir³⁰.

II. BÖLÜM: SİGORTA ÇÖZÜMLERİ

A. Değişen Sigorta Anlayışı

Bilgisayar risklerine karşı sigorta anlayışı, bilgisayar teknolojisinin, üretimde etkin bir kullanımı dolayısı ile ortaya çıkmıştır. Öncelikle bilgisayarın maddî-ekonomik değeri, yangın, su basması, kırılma, hırsızlık gibi rizikolara karşı sigortalanmaya başlanmıştır. Bu tür rizikolar için özel sigorta poliçeleri düzenlenmesi yerine, daha önceden kullanılan yangın, hırsızlık sigorta

poliçeleri gibi sigorta sözleşmeleri kullanılmıştır³¹. Bilgisayar rizikolarına karşı sunulan bu ilk sigorta ürünleri, sadece bilgisayarın ekonomik değerinin korunmasını amaçlamaktaydı. Zaman içinde bilgisayar rizikolarına karşı sunulan sigorta ürünlerinin son derece yetersiz olduğu anlaşıldı. Zira bir bilgisayarın içinde bulunan bilgisayar yazılımının, bazen bilgisayarın maddî değerini aştığı, girişimci bakımından bilgisayarın maddî değerinden ziyade onun içindeki programın değer taşıdığı görüldü. Girişimciler, bilgisayarlarının maddî değerinin yanında hard disklerinde bulunan yazılım programlarının ekonomik değerinin korunmasını da talep etmeye başladılar. Bilgisayar yazılımları ile bilgisayar içinde kayıtlı bulunan verilerin de kaybı, muhtemel zararı artırmaktadır. Bütün bunlara ilâve olarak bilgisayar yazılımlarının çökmesi ile birlikte, işletmenin faaliyetinde aksamalar ve durmalar yaşanmaktadır. Ayrıca, bunların yanısıra yazılım hatalarından kaynaklanan ve bilgisayar programları yardımı ile ürün ve hizmet sunan kimselere karşı yöneltilen tazminat talepleri de yazılımcı-girişimci için bir riziko oluşturmaya

başlamıştır. Bu aşamada ise, tazminat taleplerinin yönelildiği kimselerin yeni bir sorumluluk sigorta ürününe olan ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Sonrasında gelişen teknoloji ve girişimcilerin internet ortamına doğru kayması, tanımlanması gereken yeni rizikoları beraberinde getirmiştir. Sigorta sözleşmelerinde "virüsler", "hack olayları", "yeni tür casusluk olayları", "sistem çökmeleri", "sanal tecavüzler" gibi yeni riziko türleri tanımlamaları yer almaya başlamıştır.

Girişimcilerin maruz kaldığı rizikolar yanında özel internet kullanıcılarının da bilgisayar ve internet rizikolarından kaynaklanan zararları doğabilmektedir.

Almanya ve Amerika'da, bilgisayar rizikolarına karşı sağlanan sigorta koruması, zaman içinde değişmekte ve "All-risk" ya da "New Coverages" (Bütün Riskler) adı altında bir korumaya yönelinmektedir. Bu tür bir sigorta korumasında kişinin doğrudan malvarlığında meydana gelen (aktif) ya da başka kimselerin tazminat taleplerini karşılamaya yönelik (pasif) sigorta anlayışı terk edilmeye başlanmıştır. Böylece mümkün olduğunca her türlü talebin karşılanabildiği sigorta ürünleri sunulmaya başlanmıştır³².

29 Christoph Niessen, „Möglichkeiten und Grenzen bei Versicherungen von Online-Verträgen und -Dienstleistungen“, 30.01.2001, s. 7 (www.marsh.com).

30 JWA Industrie Assekuranz Aktuell, "Computer-viren Versicherungsschutz möglich", Juni 2000, Ausgabe Nr. 7, s.1.

31 Bu ilk sigorta çözüm arayışları için şu makale özellikle yol göstericidir: Jan L. Heidinger, "Computermisbrauch und die Versicherbarkeit der Risiken-III", CR 1986, s. 176 vd.

32 Bu konuda geniş açıklamalar için bkz. Andreas Reinhardt, "Versicherung von Risiken im Internet", (Hoeren, T./ Sieber, U.: Handbuch Multimedia-Recht,

B. Sigorta Olanakları

Türk Ticaret Kanunu'nun 1269. maddesinde (aktif) zarar sigortalarında, sigorta ettirenin mutlaka bir menfaatinin bulunması gerektiği belirtilmektedir. Esasen zarar sigortasının konusu da bu menfaattir. Fakat menfaat kavramı, zarar sigortalarından yalnızca aktif sigortalarda söz konusu olup, pasif sigortalarda böyle bir menfaatten bahsedilemez. Sigorta ettiren kendi pasifini veya aktifindeki bir menfaati sigorta ettirebileceği gibi bir başkasının menfaatinin veya pasif sigortalarda başkasının malvarlığındaki bir pasifi de sigorta ettirebilir. Bunlardan başka bir aktif üzerinde birden fazla kimsenin kendi menfaatinin sigorta ettirebilmesi de mümkündür. Bütün bu açıklamalardan sonra bilgisayar rizikoları için söz konusu olabilecek sigorta olanakları sıralanabilir.

Aşağıda sunulan sigorta olasılıkları sigorta ettirenin kendi malvarlığı kayıpları ve üçüncü kişilerin sigorta ettirene yönelteceği tazminat taleplerini karşılama bakımından ele alınmış ve incelenmiştir.

Bilgisayar rizikolarına karşı çok farklı sigorta ürünü ortaya konulabilmekte, birden fazla koruma türü, bir poliçe (birleştirilmiş sigorta sözleşme-

si)³³ içinde de sunulabilmektedir. Fakat burada belirli özelliklerine göre sigorta sözleşmeleri tasnif edilerek inceleme yolu tercih edilecektir. Bu tasnifte özellikle donanım zararları, işletme tatili halinde ortaya çıkan zararlar yanında yazılım ve internet sorumluluk rizikoları için sunulan sigorta ürünleri de ayrıca ve etraflıca incelenecektir. Zira aslında gerçek ve yeni bilgisayar rizikolarının yazılımlardan ve internetten kaynak-

landığı bilinen bir gerçektir.

1. Elektronik Veri İşleme-Mal Sigortası

Aşağıdaki Tablo 3'te özetle verildiği gibi, bu sigorta ile elektronik veri tesisatı ve buna dahil olan tamamlayıcı eşyalarda öngörülemez olay veya kullanım dolayısıyla meydana gelen hasarlar sigorta koruması altına alınmıştır.

Tablo 3: Elektronik Veri İşleme-Mal Sigortası

1. Sigortalanabilen Eşyalar	2. Sigortalanan Rizikolar	3. Tazminat Ödemeleri
Elektronik veri işleme tesisatı ve buna dahil olan klima ve elektrik tesisatı ve kablolar	Öngörülemez olay ve kullanım dolayısıyla zarar ve problemler <u>Sunlar ise sigortalanmamıştır:</u> Sigorta alıcısının kastı, atom enerjisi, savaş, iç karışıklık, özenli bir gözetim sözleşmesine uygun olmayan kullanımlar ile aşınma ve eskimeler	Kısmi zararlar-Onarım masrafları Tam zararlar-Yeniden tedarik masrafları

Şayet bir yabancı veya bir memur kusurlu veya kasıtlı bir şekilde bilgisayar sistemine zarar verirse, bu takdirde bu zararlar sigortalı ve onun temsilcisi tarafından öngörülme- yen zararlardır ve sigorta kapsamındadır.

Rechtsfragen des elektronischen Geschäftsverkehrs, München 1999), Dezember 2001, Rdnr. 92-105.

33 Birden fazla rizikonun veya birden fazla menfaat yahut birden çok şahıs bir sigorta sözleşmesi ile sigorta edilmiş ise bu durumda "birleştirilmiş sigorta sözleşmesi"nden bahsedilir (Bkz. Rayegan Kender, "Türkiye'de Hususi Sigorta Hukuku", İstanbul 2001, s. 129).

Elektronik veri işleme-Mal sigortası "Bütün riskler/all risks" olarak adlandırılan bir koruma sunmaktadır, çünkü bütün düşünülebilen tehlikeler -çok az bir istisna ile- sigortalanmıştır. Fakat bu sigorta türünde de sigortacının, bilgisayar sisteminin maruz kaldığı rizikoların sadece %50'si için yeterli bir sigorta koruması sağlayabildiği tahmin edilmektedir. Çünkü bu sigorta türü, sadece klasik mal sigortası niteliğindedir. Bu şekilde sigorta sözleşmesinde "ortalama bir koruma" sunulmaktadır³⁴. Bu nedenle mal sigortalarında söz konusu olan şu sınırlamalar burada da geçerlidir:

- Yangın sigortasında sadece yangın, yıldırım düşmesinin doğrudan zararları, infilâk ve uçak düşmesi dolayısıyla ortaya çıkan zararlar,
- Sel ve su baskını sonucunda meydana gelen zararlar,
- Fırtına sigortasında "7 Beaufort"dan fazla esen rüzgâr nedeniyle meydana gelen zararlar,
- Hırsızlık sigortasında bilgisayar odasına zorla bir hırsızın girmesi dolayısıyla meydana gelen zararlar sigortalanmıştır.

Bu sınırlamalar dolayısıyla ve bir bilgisayar sisteminin işletmesi ile bağlantılı olan tipik zararlar karşılanmadığı için,

³⁴ *Helmut Schreck, "Risk-Management mit Versicherungen", CR 1991, s. 503.*

klasik mal sigortasının sigorta koruması kafi görülmemektedir. Kısmi zararlarda elektronik veri işleme-mal sigortacısı, meydana gelen onarım masraflarını karşılar ve tam zararlarda yeniden tedarik zararları, teknik olarak yeni fabrika ve mamul eş değerini sigorta meblağına kadar öder. Her iki halde de eğer bir eksik sigorta yoksa zarar tam olarak tazmin edilir.

2. Veri Taşıyıcı Sigortası

Elektronik veri işleme-mal sigortasında kullanıcı tarafından değiştirilebilen veri taşıyıcılar ve buna kaydedilen bilgiler istisna edilmiştir. Bu boşluğu, veri taşıma sigortası doldurmaktadır. Veriler, bir işletmenin feragat edemeyeceği / vazgeçemeyeceği gayri maddî malvarlıklarıdır; bilhassa fen bilimleri veya teknik alanda araştırma sonuçları, rekabete yol açabilecek müşteri bilgileri gibi gizli veriler burada örnek olarak sayılabilir³⁵.

Bir girişimciyi ilgilendiren olası büyük zararlar, bir programın tamamen kaybı ve sınıflandırılmış temel ve değişken verilerin yok olmasıdır. Daha sonra verilerin yeniden onarımı dolayısıyla genellikle olası olan bu yeniden inşaat masrafları çok büyük masraflara ulaşabilmektedir. Verilerin kaybı dolayısıyla ortaya çı-

kan zararlar son derece büyük, hatta bir bilgisayar odasının tamamen tahrip olmasından da büyük olabilir.

Elektronik veri işleme-mal sigortacısı, işletmenin durması ve çöken programın yeniden geliştirilmesi gibi saf veri kaybindan kaynaklanan zararları karşılamamaktadır. Bunun için şu parola anlamlıdır: "Veriler mutlak olarak güvene alınır ve güvenlik kopyası emin bir yerde muhafaza edilmelidir". İşte bu sigortalanan rizikolar, veri taşıyıcı sigortası ile sigortalanmıştır. Sigortalanan veri taşıyıcılar ve veriler ile karşılanan rizikolar Tablo 4'de gösterilmiştir.

Sigorta Genel Şartlarına göre, şayet veriler yanlış kaydedilmiş veya yanlışlıkla silinmişse sigorta koruması bulunmamaktadır. Manyetik alan dolayısıyla program bozulmalarında / hatalarında veya verilerin yok olmasında yine tazminat yükümlülüğü yoktur.

Sigortalanan bir riziko mevcutsa, sigortacı veri taşıyıcıların yeniden tedariki ve verilerin yeniden girişi gibi masrafları da karşılamaktadır (Tablo 4).

³⁵ *Schreck, s. 503.*

Tablo 4: Veri taşıyıcı Sigortası

1. Sigortalı Eşya/Veri	2. Sigortalanan Rizikolar	3. Tazminat Ödemeleri
Değişebilir veri taşıyıcılar; Manyetik plaklar, manyetik bantlar ve disketler. Kaydedilen verilerin merkezi birliği dışında: Temel ve değişebilen veriler, İşletme sisteminden kaynaklanan veriler, Standart programlar, Kullanıcı programları.	Veri taşıyıcının öngörülme- yen zararı, Çalınması veya bir yıldırım tesiri olmalı.	Veri taşıyıcının yeniden tedarik masrafları. Program verilerinin yeniden tedariki, temel ve değişken verilerin yeniden girilmesi.

Veri koruma sigortasında sigorta meblağı, tazminat ödemesinin sınırını oluşturmaktadır. Veri kaybının değer tahkiki basit olmadığı için sigortacı, muhtemel eksik sigortanın mahsubundan kaçınabilir. Buna rağmen sigorta meblağı, düşük tespit edilmemelidir. Girişimcide kaydedilen veriler yıldan yıla büyümekte, böylece yeniden inşa daima daha masraflı hale gelmektedir. Sigorta meblağı, öngörülme-
yen olaylar dolayısıyla ilâve olarak güvenli verilerin de kaybolması olayı için yeterli olmalıdır.

3. Elektronik-Fazla Masraf Sigortası

Elektronik veri işleme-mal sigortası ve veri taşıyıcı sigortası, istisnai mal ve veri kaybını karşılamaktadır. Bu yapılan sigorta sözleşmelerinin yanında bilgisayar sisteminin çök-

mesi halinde işletmenin durmasından kaçınmak için gerekli fazla masraflara karşı da bir "fazla masraf sigortası" yapılabilir.

Bilgisayar odası yanabilir, su basabilir veya bir darbe ile donanım parçalanabilir. Çoğu girişimci bu felâketlere ya hiç veya kötü bir Back-up³⁶ ile hazırlanmıştır. Yeterli bir Back-up-taslağı mevcut olsa, acil durumlarda tam olarak çalışsa bile masraflar normal bir girişimcinin elektronik veri işleme bütçesini çok aşabilmektedir. Atlatma yada normalleşme tedbirleri masrafları için gerekli olan fazla masrafların sigortacı tarafından üstlenildiği olaylar için bir fazla masraf sigortası sorunu ortaya çıkmaktadır.

Bununla birlikte elektronik fazla masraf sigortacısı, belirli

³⁶ Back-up, bilgisayar programlarının silinmesine karşı, bu programların yedeklerinin alınmasıdır.

şartların yerine getirilmesi halinde tazminat öder: İlk olarak beyan edilen mal üzerinde ortaya çıkan zarar, sigortalı riziko dolayısıyla ortaya çıkmalıdır. Bu, - elektronik veri işleme-mal sigortasında olduğu gibi- öngörülme-
yen bir olay veya çalınma olması anlamına gelmektedir. Mal olarak, bilgisayar sistemi, klima tesisatı ve elektrik tesisatı belirtilmektedir. Veri taşıyıcısı üzerinde meydana gelen mal zararı sonucu fazla masraflar, -hard disk örneğinde olduğu gibi- veri taşıyıcısı, sigortalı malın bir parçası olsa bile sigorta kapsamında değildir.

İkinci olarak mal zararının sonucu olarak işletmenin durması veya işletmenin bir başka problemi ortaya çıkmalıdır. Ancak bu şartlar altında sigortacı, verilerin işlenmesi ve yeniden girilmesi ve işletmenin durmasından kaçınmak için yapılan zaruri masrafları üstlenir. Burada zamana bağlı ve zamana bağlı olmayan fazla masraflar ayrılmalıdır. Zamana bağlı masraflar saat, gün ve aya düşen masraflardır ki bunlar;

- yabancı tesisatın kullanılması için,
- başka bir iş ve imalat usulünün kullanılması,
- ücret-hizmet-ifa talepleri veya ücret-imal-ifa talepleri için,
- yarı veya tam işlenmiş malların alınması için yapılan masraflardır.

Sigorta koruması, zamandan bağımsız fazla masrafları da kapsayabilir. Zamandan bağımsız fazla masraflar bir defa tam bir tutar olarak ortaya çıkan masraflardır. Burada örnek olarak şunlar söz konusu olabilir:

- Bir defalık nakliye ve montaj masrafları,
- Bir defalık programlama masrafları ve
- Bir defalık başka teçhizat masrafları.

4. Elektronik İşletmenin Durma Sigortası

15 yıl önce yaklaşık bütün elektronik sistemlerin sadece %30'u diyaloga uyumlu, yani bilgisayar yazılımları ile birbiri ile bağlanmış iken, bugün nerede ise tamamı birleşik bir sistem içinde çalışmaktadır. Çoğu işletmede, işletme olayının önemli ve çoğu gelişimi bu programların kullanımına bağlıdır ki, bu kullanımın uzun süreli kesilmesi, işletmeyi eylem kabiliyetinden yoksun bırakabilmektedir³⁷. Elektronik veri işlem sistemlerinde mal zararları, uzun işletme faaliyetinin kesilmesine yol açabilir. Bu hallerde işletme veriminin büyük kısmı tehlikeye düşmektedir. Genel olarak işletme faaliyetinin kesilmesi, bilgisayar sisteminde meydana gelen za-

rarın bir kaç katına ulaşabilmektedir.

Amerikan Computer Response Team, "I love you" virüsünün dünya çapında 10 milyar dolarlık bir iş saati kaybına neden olduğunu tahmin etmektedir. Bunun yanısıra diğer malvarlığı zararları ise 100 milyar doların üzerine çıkmaktadır. Network Associates'in tahminine göre ise bütün İngiliz girişimcilerin e-posta sisteminin % 30'u, İsveç girişimcilerinin bütün e-posta sistemlerinin %80'i çökmüştür. Marka değeri kayıpları gibi itibar kaybı zararları ise çok zor nitelenebilmektedir³⁸.

Bir işletmenin uzun süreli durması veya problemlili olmasına karşı korkuluyor ve ciro kaybı ile karşılaşılıyor ise kazanç ve masraf zararlarına karşı bir işletme durması sigortası yapılmalıdır.

Elektronik işletmenin durma sigortası, elektronik veri işleme mal sigortası gibi bütün riskleri sunmaktadır (kapsamaktadır), fakat yangın, yıldırım ve infilâk rizikolarını istisna etmektedir. Zira üç riziko için bir yangın işletme durma sigortası sözleşmesi yaptırma imkânı bulunmaktadır³⁹.

Şayet bilgisayar sisteminde bir mal zararı dolayısıyla iş-

letme durursa hangi sonuçlardan korkulmaktadır? İlk akla gelen, girişimcinin likiditesinin kötüleşerek cirosunun gerilemesidir. Artan kredi ihtiyacı ise, düşen kredi güvenilirliğine yol açmaktadır. Kısa süreli işletme durmasında iş yılı için planlanan kazancın elde edilememesi tehlikesi de vardır. Ücretler ve hesaplanabilen amortismanlar gibi sabit masraflar, uygun verime bağlı olmaksızın devam eder, böylece nihayet şirketi iflâsa sürükleyebilir⁴⁰.

İşletmenin durma sigortacısı, zarar olayında devam eden masraflar ve düşen işletme kazancını üstlenmektedir, böylece işletme finansiyel olarak sanki işletme durması olmamış gibi devam eder. Bunun için kâfi bir sigorta meblağı ve sorumluluk zamanının olması şarttır. Bundan başka sigortacı zararın azaltılması masraflarını da taşımaktadır. Zararın azaltılması bu sigorta içinde özel bir öneme sahiptir.

Sigorta alıcısı, imkâna göre her bir zararın azaltılması ve önlenmesi için önlem almalıdır⁴¹. Sigortalının zararın azaltılması için üstlendiği masraflar da ilke olarak sigortacıya yüklenir. Şayet işletmenin durma sigortası yapılmışsa, sigortacı işletme durma zararları dışında acil durumlarda yapılan fazla masrafları da tazmin etmek zorundadır.

37 Winkler, "Sicherstellen der Systemverfügbarkeit mit Ausweich-Rechenzentren", Versicherungsbetriebe, Heft 6, Dezember 1985, s. 63.

38 8.2.2000 tarihinde Buy.com bir hacker saldırısına uğramış ve olayın internette yayılması üzerine borsa kuru 30 doların üzerinden 25.13 dolara düşmüştür.

39 Schreck, s. 503.

40 Schreck, s. 504.

41 Krş. TTK. 1293.

⇒ Örnek 1: Swiss-Re:
Information Systems
Business Interruption/ISBI
(İsviçre)

2000'lerin başından beri Swiss Re, Information Systems Business Interruption/ISBI adı altında dijital rizikolara uygun bir ürün sunmaktadır⁴². Bu sigorta çerçevesinde IT-teknolojileri (Enformasyon Teknolojileri) bağlantılı tipik olmayan vakıalar nedeniyle işletmenin durması/tatili halinde ortaya çıkan zararlar, sigortalanmaktadır. Aslında bu çözümlerle reasürans endüstrisi, mal zararlarında sigorta koruması dışında tutulan sınırları da sigortalanabilir hale getirmiş olmaktadır. ISBI, bir "All Risk" ürünüdür⁴³. İşletme tarafından öngörülebilir ve tekniğin o günkü durumuna uygun güvenlik tedbirleri dolayısıyla önlenilebilir olaylar, sigorta koruması kapsamına alınmamıştır. Sade-

ce, sigorta alıcısı tarafından işletilen veya kontrol edilen IT-sistemlerinin yanlış fonksiyonları dolayısıyla ortaya çıkan işletme tatili/durmaları olayları sigortalanmıştır. Üçüncü kişilerin talepleri, yani sorumluluk olayları sigorta koruması kapsamına alınmamıştır.

Bir sigorta ürününde rizikonun tayini, merkezi, kritik bir öneme sahiptir. ISBI ürününde, risk-kıymet takdiri, karmaşık bir IT-çevresi ile karşılaşmaktadır. Her karmaşık sistemde olduğu gibi IT-sistemlerinde de işletmeyi tatil edecek rizikoyu tahmin edecek bütünden ayrılmış bileşenleri ve münferit tehlikeleri tamamıyla bilmek zordur. Çünkü burada IT-sistemleri, sadece bir değil birden fazla işletme sürecini eş zamanlı olarak desteklemektedir. Bu nedenle ISBI-riziko analizi, bir işletmenin, işletme içindeki en büyük katma değeri yaratan temel/çekirdek sürecine yoğunlaşmaktadır. Buna dayanılarak işletme sürecini destekleyen IT-sistemi tanımlanmaktadır. Bu işlem sonucunda tanımlanan IT-sürecinin yanlış ve ek-sik fonksiyon rizikoları tahmin edilmektedir.

IT'ye bağımlı işletme durmalarının ve kayıplarının değerlendirilmesi, hangi problemin çıkabileceğinin ve işletme sürecinin çevresinin net olarak tayinini gerektirir. Diğer bir şart ise, yüksek riziko bilinci ve kapsamlı bir risk yönetimi-

dir. Ayrıca kıymet takdirinin daima uygun kıymetlendirme kriterlerine dayanması ve riziko transferinin değeri bir girişimcinin güncel gerçekliğine uygun olması sağlanmalıdır. IT-teknolojilerinin çok hızlı değişimi karşısında, ISBI riziko analizi bu nedenle özellikle sigorta alıcısının IT-kaynaklarının kurulumu ve işletilmesindeki yönetim değişimini de kapsamaktadır.

Sigorta koruması, ilâve sigorta ile bilgisayar sistemlerinde meydana gelen yangın, yıldırım ve diğer harici vakıaların neden olduğu zararları da içine alabilir. Swiss Re, bu ilâve korumayı, "Computer All Risks/Low Voltage Electronic Equipment-Sigortası" formu içinde sunmaktadır.

Bütün ticarî süreç içerisinde artan elektronik veri alışveriş entegrasyonu ve IT-sistemlerinin artan karmaşıklığı ile birlikte fiziki ve atipik rizikolar da sürekli artmaktadır. Bu yüzden etkin bir risk yönetimi, bu sebepler dolayısıyla işletmenin tatilinin azaltılması ve karmaşık bir riziko transferinin organize edilmesi için sağlam bir strateji takip edilmelidir. Bu yüzden ISBI-poliçesi, kapsamlı ve ölçülü sigorta çözümlerinin önemli ve planlanan bileşenleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Swiss Re, ISBI-poliçesi ile mekanik zamanların sigorta ürünlerini geride bırakmıştır. ISBI-sigortası ile birlikte reasürörler, müşterilerine dijital zamanların iş-

42 Bu konuda geniş bilgi ve tanıtım için bkz. www.swissre.com.

43 Sigorta poliçelerine konulan "All Risk" klozu ile "sebebi ne olursa olsun her türlü arazi hasarlar"ın sigorta teminatı içine dahil edildiği anlamına gelmektedir. Fakat burada hemen belirtmek gerekir ki, "bütün riskler" deyimini aynı zamanda yanıtıcı bir deyimdir. Çünkü olumlu sınırlama maddesi olan "bütün riskler" klozu ile teminat genişletilirken, poliçede istisna hükümleri ile teminat sınırlanmaktadır (bkz. Yaşar Karayalçın, "Taşıma Sigortalarında "All Risks" (Bütün Riskler) Klozu", Sorumluluk ve Sigorta Hukuku Bakımından Eşya Taşımacılığı Sempozyumu, Ankara 1984, s. 217).

etme/ticaret şanslarını kullanabilme ve aynı zamanda bununla yaklaşan rizikoları azaltma imkânı sunmaktadır.

5. Bilgisayar Kötüye Kullanma Sigortası

Sigorta sektörü, elektronik veri işletmesinde insan faktörü ile bağlantılı özel rizikoları da koruma kapsamına almayı hedeflemektedir. Her girişimci de, bilgisayar sistemlerinin kötüye kullanımı, bazen işletmenin varlığını tehdit eden malvarlığı kayıplarına neden olabilir. Zararın önlenmesi için etkin işletme içi koruma tedbirleri, çok önemli olmakla birlikte mutlak bir koruma da sağlamamaktadır⁴⁴. Sigortalanan zarar ve rizikolar Tablo 5’de tanımlanmıştır.

Bilgisayar kötüye kullanım sigortası içinde temel olarak iki sigorta olayı vardır. Bilgisayar sistemi, kriminal bir suçun hedefi veya aracı olabilir. Örneğin güvenilen personel elektronik veri işleme yardımı ile hukuka aykırı bir şekilde zenginleşebilir (bilgisayar dolandırıcılığı). Bilgisayar sistemi, kasıtlı olarak zarara uğratılırsa kriminal eylemlerin hedefidir (bilgisayar sabotajı).

Bilgisayar kötüye kullanım sigortası ile elektronik veri işleme-mal ve veri taşıyıcı sigortası arasında bir kesişme bulunmaktadır; zira veri taşıyıcı ve elektronik veri işleme tesisatının elemanlar yoluyla parçalanması veya zarara uğraması elektronik veri işleme-mal ve veri taşıyıcı sigortası altında da sigortalananmaktadır. Şayet iki elektronik sigorta ya-

pılmışsa zikredilen zararlar çiftte sigortadan kaçınmak ve sigorta primlerinden tasarruf etmek için bilgisayar kötüye kullanım sigortasından istisna edilir⁴⁵.

Zarar olayında sigortacının tazminat itası Tablo 5’den anlaşılmalıdır:

Burada aşağıdaki üç önemli sınırlama geçerlidir:

- İki yıldan sonra zarar sebebi için sigortacıya başvuru zararlar artık karşılanmaz.
- İşletmeden ayrılan güvenilen personel için sigorta koruması, faaliyetin sona ermesi ile biter.
- Sigortacı, failin tanınabildiği ve sigortacının tazminat için rücu etme imkânının olduğu olaylarda zarara katlanır. Sigorta koruması “tanınamayan zarar vericiler”i kapsayacak şekilde de genişletilebilir.

6. Sorumluluk sigortaları

a. Yazılım üreticileri için sorumluluk sigortası

Yazılımın ekonomik bir mal olduğu kamu bilincinde gittikçe yaygınlaşmaktadır. 1986 yılında Hannover Cebit Fuarında öne çıkarılan slogan, “**programın bilgisayar kadar önemli olmasıdır**”⁴⁶. 19/20 Mart tarihli “**dpa haber ajansının**” haberine göre, Avrupa roketi Ariane’nin yanlış startının gerçekleşmesi şu şekilde cereyan etmiştir: Son olarak

Tablo 5: Bilgisayar Kötüye Kullanım Sigortası

1. Sigortalanan Zararlar	2. Sigortalı Rizikolar	3. Tazminat Ödemeleri
Kendi elemanlarının kasıtlı ve hukuka aykırı olarak neden olduğu sigorta alıcısının malvarlığında meydana gelen zararlar	- Elektronik veri işleme içinde kaydedilen verilerde veya veri taşıyıcılar, programların silinmesi veya imha edilmesi, zarar verilmesi, değiştirilmesi ve üretilmesi dolayısıyla sigortalının malvarlığında fakirleşme; - Verilerin, veri taşıyıcıların ve programların Elektronik veri işlemeye girilmesi, - Verilerin silinmesi dolayısıyla sigortalının zarara uğraması; zararlar, çökmeler veya veri taşıyıcıların, programların, Elektronik veri işleme sistemlerinin veya bir kısmının zayıflatılması	- Hukuka aykırı talep edilen para tutarı/malvarlığı değeri, - Elektronik veri işleme tesisatı veya programları, veri taşıyıcıları veya verilerin yeniden tedariki için gerekli masraflar

⁴⁴ Bu bağlamda kaptiv sigorta (Captive-Lösungen) hakkında görüşler için bkz. Romeike, s. 607.

⁴⁵ Schreck, s. 505.

⁴⁶ FAZ, 17.3.1986, s. 15.

tam otomatik start fazının yönettiği bu bilgisayara olası bir iletim hatası dolayısıyla bir bilgi yanlış olarak alınmış ve böylece teknik hata tankta (hafızada) yanlış olarak kaydedilmiştir⁴⁷.

İşletmelerdeki bilgisayar yazılım programlarına bağlı cihaz kullanımı giderek artmaktadır. Buna göre 1984 yılında bilgisayarlar tarafından yönetilen iş makinelerinin Alman firmaları tarafından üretimi ikiye katlanmıştır. Bu üretim rakamları, 1980 yılı ile karşılaştırıldığında %222'lik bir artış oranına karşılık gelmektedir⁴⁸. Verilen rakamlar aynı zamanda Türkiye için de geçerlidir, zira iş makineleri çoğunlukla gelişmiş olan ülkelerden ithal edilmekte ve kullanılmaktadır.

Bilgisayar yazılımları üreten veya danışmanlığını yapan şirketler, zor ve çok özel sorumluluk rizikolarına maruzdurlar. Hatalı bir yazılım neticesinde verilerin kaybolması veya malvarlığı yahut maddî zararların ortaya çıkması mümkündür. Örneğin yanlış bir yönlendirme dolayısıyla enerji üretim merkezinde infilâk dolayısıyla kişi, mal veya çevre zararı oluşabilecektir.

Bu arka plandan hareketle yazılım sunucuları, sorumluluklarını genel işlem şartlarına konulan klozlarla istisna etme-

ye çalışmaktadırlar. Tam ve hukuken geçerli bir sorumluluk istisnası pek mümkün olmamaktadır. Orta büyüklükteki bir yazılım sunucusu alanında özel-genel işlem şartlarına her olayda dayanılmayacağı artan bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Yazılım kullanıcısı, bu tür olaylarda yazılımcının sorumluluğu üstlenmesini istemektedir⁴⁹.

Uygulamada sigortacıların, yazılımlar için bir sigorta himayesini başlangıçta sunmak istemedikleri bilinmektedir. Bu temel düşünce, "Hatasız yazılım olmaz" sözünde ifadesini bulan riziko tahminlerine dayanmakta idi. Buna ilâve olarak sigortacılar, donanım ürünleri ve hizmet ürünleri gibi ürünleri için sigorta ürünü sunduklarında sadece bir kaç yazılımcıya -veya ana ürünleri yanında üçüncü kişiler için yazılım da üreten girişimcileresorumluluk sigortası satabiliyordu. Bunlar da sınırlı idi ve teknik olmayan yazılımlar içindi⁵⁰. Sigortacıların bu düşüncesi kısa bir süre önce değişti ve yazılımcılar için uygun bir sigorta koruması bazı büyük sigorta şirketleri tarafından sağlanmaya başladı. Bu-

nunla birlikte kişi ve mal zararlarının birlikte temin edilmesi anlayışı söz konusudur. Sadece malvarlığı zararları için koruma ilginç ve yenidir⁵¹.

Mevcut genel işletme rizikosu yanında üretici veya ürün sürümü yapan bir işletme, kendisini hatalı sonuçlardan kaynaklanan zararlar dolayısıyla üçüncü kişilere ve onların tazminat taleplerine karşı koruyacak bir ürün sorumluluk sigortasına ihtiyaç duymaktadır. Çünkü yazılımın imal ve sürümü, özel bir ürün rizikosu ortaya koymakta; şahıs ve mal zararları yanında malvarlığı zararları da ortaya çıkarabilmektedir⁵².

Bu yeni koruma konsepti, yazılımın imali, işletmesi ve instal edilmesi(kurulması) için geçerlidir. Sigorta koruması, bu ürüne eşlik eden danışma, analiz ve alıştırmaları (kursları) da kapsamaktadır. Donanım entegre edilmiş bulunan yazılım (firmware) da sigorta korumasına dahildir. Bu ürünlerin planlandığı ve yönetildiği teknik yazılımlar için geçerli olduğu kadar teknik olmayan diğer yazılımlar için de geçerlidir⁵³.

Yazılımcıların sorumluluğunun söz konusu olabilmesi için ürünün veya sonucun bo-

49 *Martin Schulze Schwienhorst*, "Die Software-Haftpflichtversicherung", CR 1995, s. 193.

50 *Ulrich Stürmer*, "Versicherung des Softwareherstellers Praxis der Haftpflicht-Versicherung für Vermögensschäden in Deutschland" CR 1998, s. 452 (Kısaltma: Stürmer, Versicherung des Softwareherstellers).

51 *Stürmer*, "Versicherung des Softwareherstellers", s. 453.

52 *Jürgen Kurth*, "Versicherung für Haftpflichtsriskos für Softwarehaeusern", CR 1991, s. 632.

53 *Stürmer*, "Versicherung des Softwareherstellers", s. 453.

47 *Dpa*, *Kölner Stadt-Anzeiger*, 21.3.1986.

48 *Dpa*, *Kölner Stadt-Anzeiger*, 4.2.1986.

zuklukları dört grupta toplanmaktadır. Bunlar;

a) yapım bozuklukları,

b) hazırlama ve kontrol bozuklukları,

c) uyarma, aydınlatma ve kullanım talimatlarındaki eksiklikler ve

d) yazılım alanındaki gelişmeler sonucu anlaşılan eksiklik ve tehlikelerdir⁵⁴.

Sigortacılar, ürün sorumluluk poliçelerinde Sorumluluk Sigortası Genel Şartları'na uygun olarak "ürünün/sonucun", "çalışmanın" veya "ifanın" teslimi ile bağlantılı olarak bir koruma sunmaktadır⁵⁵. Bu formül yazılım için, onun nihai olarak bir ürün olarak nitelenemediği, bilâkis bir hizmet olarak nitelendiği hallerde dahi korumanın olması anlamına gelmektedir⁵⁶.

Her halûkarda bu tür bir koruma, farklı sigorta meblağları ile kişi, eşya ve malvarlığı zararlarını kapsar. Koruma, yazılımın sigorta alanının nihai bir ürünü olmadığı, bilâkis bir iş makinesi gibi bir ürünün kısmi bir parçası olduğu hallerde de mevcuttur⁵⁷. Aslında

54 Ergun Özsunay, "Yapımcının Sorumluluğu", Teori ve Uygulama Açısından Mesuliyet Sigortaları, III. Sigorta Semineri, İstanbul 1977, s. 217, 218

55 Prölss/Martin, "Versicherungsvertragsgesetz", 26. Auflage, München 1998, s. 1310, nr. 18.

56 Prölss/Martin, s. 1310, nr. 18.

57 Ulrich Stürmer, "Aspekte der Versicherung von Produkthaftpflicht für Software", CR 1986, s. 755 (Kısaltma: Stürmer, "Aspekte der Versicherung").

yıllarca iş makineleri ile bağlantılı sorumluluk rizikolarını üstlenen bütün sigortacılar, planlanan ve artan yazılımın uygulaması ile bağlantılı bir yazılım sorumluluk rizikosunu da üstlenmekte idiler.

Yazılım için ürün sorumluluğunun bu koruması, genelde yüksek bir riziko olarak değerlendirilir. Bu yükseklik, eksikliklerin/hataların giderilmesinin zorluğuna dayanmaktadır. Diğer taraftan bir hata, birden çok zarara yol açabilmektedir (Multiplakatöreffekt)⁵⁸.

Almanya uygulamasında, ABD ve Kanada da dahil dünya çapında geçerli bir sigorta koruması sağlanmaktadır. Veri düzeninin zarar görmesi veya verilerin yanlışlıkla silinmesi dolayısıyla ifa ve çalışmaların tamamlanmasından önce meydana gelen zarar talepleri de buraya dahildir. Ayrıca Federal Veri Koruma Kanunu'nun veri koruma hükümlerinin ihlâli de koruma kapsamına alınmaktadır⁵⁹.

58 Stürmer, "Aspekte der Versicherung", s. 755.

59 Alman Federal Veri Koruma Yasası'nın 7. maddesi, hukuken geçerli olmayan bir şekilde bir kimseye ait verilerin işlenmesi, silinmesi, yetkisiz kimselerin eline geçmesi veya yetkisiz kullanılması halinde ilgili mercilerin ve kişilerin sorumlu tutulacağını belirtmiştir. Buna karşılık geliştirilen veri-sorumluluk sigortası ile bu kimselerin sorumlulukları sigortalanmıştır. Bu sigorta ile birlikte 50-100 bin Marklık bir hukuki himaye sigortası da sunulmaktadır. Olay başına 100-200 bin Marklık sorumluluğu sigortacı üstlenmektedir. Eğer

Sigorta koruması içinde hiç sigortalanmayan veya talep üzerine sigortalanabilen rizikolar şunlardır:

- Üretim düşmesi, işletimin kesilmesi veya düşen kazanç,
- Virüs veya diğer zarar verici yazılımlar,
- Yazılım ayıpları ve hataları,
- 2000 yılı üzerine hatalı tarih girişleri.

Üretim Düşüşü

Başlıca istisna "üretim düşmesi"dir. Burada çok zor hesaplanabilen bir riziko söz konusudur. Örneğin, endüstriyel üretimlerde hatalı yazılım, çok büyük üretim düşüşlerine yol açabilmektedir. Bunlar özellikle yazılımın tamirinin sürüncemede kaldığı, yine hatanın tanımlanamadığı hallerde söz konusu olmaktadır. Bu hatalar ne kadar uzun sürerse, üretimin düşmesi o kadar fazlalaşacak ve yazılımı üretenlere karşı tazminat taleplerinin miktarı da artacaktır. Hatanın ortadan kaldırılmasında bazı hallerde "sürüncemede" kalma ortaya çıkmaktadır. Benzeri durum, makinenin değiştirilen kısımlarında yazılım programının hazırlanmasında büyük zaman kayıpları yaşanmasında

birden fazla zarar bir olayda ortaya çıkmış ise bu durumda sigortacının ödeyeceği miktar 200 bin Markla sınırlanmıştır. Bkz. Ivo Geis, "Haftungsrisiken im Datenschutzrecht für Unternehmen", CR 1993, s. 273.; Heidinger, s. 181; Stürmer, "Versicherung des Softwareherstellers", s. 453.

ve üretimin düşmesinde de görülmektedir. Bu durumlarda ayrı bir işletme durma sigortası yaptırma imkânı da bulunmaktadır.

Virüsler

Kural olarak virüsler ile bağlantılı zarar talepleri istisnadır⁶⁰. Bununla birlikte bazı sigortacılar, "virüs" istisnasını korumaya dahil etmektedirler. Teknik standartlara göre, aktüel virüs yazılımlarının kullanıldığı hallerde bu istisna uygulanmaz; bunun için ayrı bir protokol vardır. Böylece bu istisna da kaldırılmış olmaktadır.

Düzeltilmeyen Hatalar

Çoğunlukla düzeltilmeyen hatalar sigorta korumasının istisnasıdır. Mutazarrır (zarara maruz kalan), bu durumlarda ispat problemi ile karşı karşıyadır. Bu istisnanın katı uygulanması halinde sigorta korumasından beklenen yarar sağlanamayacaktır. Bu nedenle bazı sigortacılar yazılımcılara burada da bir sigorta koruması sunmaktadır. Yazılımcılar, bununla birlikte her şeyden önce başlangıçta yazılımın sınanması ve talebin savunulması yoluyla zikredilen korumaya sahip olmaktadır. Bu istisna da kaldırılmış olmaktadır.

60 Bilgisayar virüsleri dolayısıyla sorumluluk için bkz. **Jochen Schneider/Andreas Günther**, "Haftung für Computerviren", CR 1997, s. 389 vd.

Sigorta koruması tarafından karşılanan kanunî sorumlulukta her halükarda teknik/gerçek ve hukukî eksiklik kavramı arasında bir ayırım yapılmalıdır. Hukukî anlamda eksiklik, "şeyin kullanımı, değeri ve elverişliliğini önemli ölçüde sınırlandıran" bir ayıptır⁶¹. Bununla birlikte yazılımın mutlak bir şekilde kusursuz bir ürün olması aranmamaktadır. Ayıp konusunda karar verirken, kullanıma önemli bir hâl getirip getirmemesine göre karar verilmektedir. Bunun yanında basit hataların bulunduğu olaylarda, yazılımcının kusura bağlı bir sorumluluğunun söz konusu olup olmamasına dikkat edilmelidir. Buna göre yazılım sunucusunun sorumluluğu için ticarî hayatta gerekli özeni göstermemiş olması koşulu aranır. Zarar gören sadece zararın sebebini değil, bilâkis yazılımcının kusurunu da ispat etmelidir. Şayet olası zarar, bilgisayar program hatasının kontrolü nedenine dayanıyorsa, her halükarda kusurun varlığı kabul edilmelidir. Hâlihazırdaki zarar olayları başka program kullanımlarında tanınabileceği veya münferit olayın bir kontrolü gerektirebileceği de düşünülebilir. Yazılım-sorumluluk sigortasının

61 **Palandt**, *Bürgerliches Gesetzbuch*, 54. Auflage, München 1995, § 459, Rdnr. 8. Bu konuda ayrıca açıklama ve bilgisayar ayıpları için bkz. **M. Fadıl Yıldırım**: "Standard Bilgisayar Program Devir Sözleşmeleri (Paket Yazılım Sözleşmeleri)", İstanbul 1999, s. 207, 212 vd.

sunulduğu yazılım programının hesaplanabilen eksikliğinden sıkı bir sorumluluk da çıkarılabilir⁶².

2000 yılı tarih giriş hataları

2000 yılı tarih girişleri genel olarak istisnalar içinde yer almaktadır⁶³. Hususi kararlaş-tırmalarla bunların değiştirilmesi düşünülebilir. Şu hususun belirtilmesi gerekmektedir: Teslim ettiği yazılımlarına uygun bir tarih girmek zorunda olan yazılımcılara, ortaya çıkan bu zarar türleri için bir sigorta koruması satılmamaktadır. Buradan şu sonuç çıkmaktadır ki, burada zarar tazmin taleplerine onun ihlâli yol açtığından dolayı yazılımcının sözleşmeden doğan bir sorumluluğu söz konusudur (Erfüllungssurrogat). Bu şekildeki zararlar, geleneksel olarak sorumluluk sigortasına dahil edilmemektedir⁶⁴.

62 **Schwiehorst**, s. 196.

63 Bu konuda bkz. **Michael Bartsch**, "Software und das Jahr 2000 Haftungsrechtliche Probleme", CR 1998, s. 193 vd; **Andreas Reinhardt**, "Versicherungsrecht", (**Wolfgang Klian/Berno Heussen**, *Computertechnologie in der Recht und Wirtschaftspraxis*, München 2001), Rdnr. 78-89 (Kısaltma: Reinhardt, *Versicherungsrecht*).

64 **Stürmer**, "Versicherung des Softwareherstellers", s. 454.

Deneme Klozu

Büyük ölçüde Almanya'da ürün sorumluluk sigortalarında "Experimentierisikos / deney rizikosu" denilen istisna için özel bir kloz kullanılmaktadır: "Tekniğin bilinen kuralına uygun olarak yeterli program testleri ve deneme süreci olmaksızın kullanılması veya teslim edilmesi öncesi yazılım kullanımı, tekniğin veya bilimin bilinen kuralları veya bir başka şekilde denenmemiş ise dolayısıyla meydana gelen eşya ve malvarlığı zararları istisnadır". Programlar devamlı olarak gelişme aşamasındadır. Münferit programlar ise, sıklıkla kullanıcının değişen taleplerine göre şekillenmektedir. Deneme klozunun önemi/anlamı tartışmalıdır⁶⁵. En azından şahıs zararlarının açıkça zikrinin yokluğu sebebiyle koruma kapsamında olduğu belirlenmelidir. Buna karşın zikredilen eşya ve malvarlığı zararları için münferit olayda programın "somut kullanma amacı bakımından teknik ve bilimin bilinen kurallarına göre denenip denenmediği" kontrol edilmelidir. Sigorta alıcısının kural olarak kendi iktisadi ve girişimci varlığı açısından programların piyasada özenli bir sınanmasını sağlaması hedeflenmiştir⁶⁶.

65 Franka A. Koch, "Zivilrechtliche Anbieterhaftung für Inhalte in Kommunikationsnetzen", CR 1997, s. 193 vd.

66 Schwienhorst, s. 197.

Özel Bir Durum: İhracat

Bilgisayar programlarının imalinde bir diğer problem alanı da ihracat sigortasıdır. Sigorta hukuku bakımından yurtdışına direkt ve dolaylı ihracat arasında bir ayırım yapılmaktadır. Doğrudan ihracat altında yurtdışı alıcısına ilk olarak sigorta alıcısının ürünlerinin doğrudan teslimi anlaşılmaktadır. Yazılım üreticisinin yurtiçinde bulunan bir aracı tacir üzerinden yurtdışına yazılım ürününün teslim edildiği bilgisine sahip olduğu teslimler de doğrudan ihracat olarak anlaşılmalıdır. Buna karşın dolaylı ihracatlardan kaynaklanan zarar olayları, sigortalının yurtdışına teslim etmediği veya teslimi terk etmediği yazılım ürünleri dolayısıyla neden olunan yurtdışı zararlar olarak anlaşılmalıdır. Yazılım programları için bu şekildeki ihracat rizikolarının sigortası, Avrupalı alıcı devletler için özel bir zorluk göstermemektedir⁶⁷.

⇒ Örnek 2: Gothaer IT-Yazılım Sorumluluk Sigortası (Almanya)

Bu sigorta ile özellikleri, hukukî ilişkileri ve faaliyetleri nedeniyle sigortalı işletmeden kaynaklanan kanunî sorumluluklar sigortalanmıştır. Yazılım sorumluluk sigortası ile, sigortalı, onun kanunî temsil-

67 Schwienhorst, s. 196.

cisi ve bütün işletme çalışanları ve hatta sigortalı işletmenin birlikte çalışanları için koruma sağlanmaktadır. Yazılım sorumluluk sigortası, işletmeye özel malvarlığı zararlarının emniyete alınması ölçüsünde ve kişi ve mal zararlarını karşılaştırılan sigorta meblağına kadar kapsamaktadır. Koruma meblağının yüksekliği, kişi başına 2 milyon Euro ve malvarlığı zararları için 100 bin Euro ve mal zararları için 1 milyon Euro koruma sağlamaktadır. Fakat, özellikle malvarlığı zararları için anlaşmaya bağlı olarak daha yüksek rakamlar da karşılaştırılabilmektedir. Her ne kadar yazılım sigortası, Almanya içi işletmeler için geçerli ise de, verilerin ve sanal işletmelerin belirli bir sınırı olmadığı için dünya çapında meydana gelen zarar talepleri de koruma içindedir⁶⁸.

b. İnternet Sorumluluk Sigortaları

Ticarî veya özel faaliyetlerini sanal ortamda gerçekleştiren kimseler, hazırladıkları ve sundukları web sayfaları nedeni ile tazminat talepleri ile karşılaşabilirler. Bu tazminat taleplerinin karşılanması ve sigorta teminatına alınması, sanal ortamda faaliyet gösteren kimseler için son derece önemlidir. Bu yüzden internet

68 Bkz. http://www.gothaer.de/de/zg/gk/gk_p/haftpflicht/software-haftpflicht/pd/GK_PD-Software-haftpflicht.htm.

işlemleri yapanlar veya bir web sitesine sahip olanlar özel bir internet sigortası ile kendilerini güvence altına almalıdırlar Bu alanda web sayfası sahibinin karşılaşılabileceği sorumluluk türleri şu şekilde örneklendirilebilir⁶⁹:

1. Telif hakkı ihlâli dolayısıyla,
2. Sunulan web sitelerinden virus geçirilmesi halinde,
3. Sistemin işlemez hale gelmesi dolayısıyla müşterilere taahhüt edilen bir hizmetin verilememesi ve mali kayıplara uğratılması,
4. Kişisel verilerin internet hizmeti sunucusunun sistemindeki bir hata nedeniyle yetkisiz kimselerin eline geçmesi,
5. Sistemin çökmesi durumunda, belgelerin kaybedilmesi,
6. İftira ve hakaret.

İnternet sorumluluk sigortalarında ilk akla gelebilecek ve sorumlu tutulabilecek kimseler internet servis sağlayıcılarıdır (internet providerler)⁷⁰.

69 **Huriye Kubilay**, "İnternet Sorumluluk Sigortası", *Türkiye'de İnternet Konferansları, İstanbul 2002*, <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildir/45.doc>, s. 1

70 İnternetin sükjeleri olarak sayılan internet provider, servis provider ve host providerlerdir. Sunucu kavramı altında temel üç grup bulunmaktadır. Bunlar içerik sağlayıcı (content provider), servis sağlayıcı (service provider) ve internet ağına giriş sağlayan sunucu (access provider)dur. Geniş bilgi için bkz. **S. Jaeger**, "Verbreitung

Zira ihlâli gerçekleştiren kimseler çoğunlukla tespit edilemezler. Halihazırdaki sorumluluk eğilimi ise, böylesi durumlarda internet servis sağlayıcılarının sorumlu tutulmasıdır. Türk hukukunda internet servis sağlayıcılarının sorumluluğu konusunda uygulanabilecek açık hükümler de bulunmaktadır. Borçlar Kanunu'nun 41/I maddesine göre "Gerek kasten, gerek ihmal ve tescyyüp yahut tedbirsizlik ile haksız bir surette diğer kimseye bir zarar ıka eden şahıs, o zararın tazminine mecburdur". Bu hükümden, haksız fiilin şartları olarak; fiil, hukuka aykırılık, kusur, zarar ile fiil arasında bulunması gereken uygun illiyet bağı ve zarar şeklinde tespit edilebilir⁷¹. Hemen belirtmek gerekir ki, bu maddede düzenlenen dar anlamda haksız fiil, kusurun kurucu bir unsur olarak yer aldığı haksız fiil sorumluluğudur⁷².

pornographischer Schriften im Rahmen von Telediensten", *RDV 1998/6*, s. 267.

71 (Dar anlamda) Haksız fiil sorumluluğunun unsurları konusunda geniş bilgi için bkz., **Haluk Tandoğan**, "Türk Mesuliyet Hukuku", Ankara 1961, s. 9 vd.; **Ahmet Kılıçoğlu**, "Borçlar Hukuku Genel Hükümler", C.I, Ankara 2001, s. 160 vd.

72 Türk hukukunda başkaca sorumluluk hükümleri internet providerler için öngörülmemiş olduğundan, sorumluluğun kaynağı Borçlar Kanunu olmalıdır (Bu konuda bkz. **Mustafa Dural**, "Tartışmalar", 40. Yılında Türk Ticaret Kanunu Semineri Tartışmaları, İstanbul 1998, s. 152, 153.

İnternet servis sağlayıcılar ve online hizmetlerde koruma istisnaları, yazılımcıların aynı zamanda ilâve olarak internet provider ve ağ işleticisi olması durumlarında önemlidir. Bazı sigortacılar standart şartlarında bu istisnalara yer vermemektedirler. Zira onlar, kendi iç yönetmeliklerine göre, her iki müşteri kesimine de sigorta sunmamaktadır. İnternet-providerler, kendi ifalarını gelecekte güçlkle "ürün" veya "şey" olarak niteleyebileceklerdir. Zira bu ifaları şey olarak niteleyebilmek için standart yazılımlarda bulunan karakteristik özelliklerden yoksundur⁷³. Online hizmetler (network işleticileri) için de aynı şeyler geçerlidir ve onların sorumlulukları kendi oyununun kurallarını takip etmektedir⁷⁴.

İnternet provider olarak da yazılımcıların faaliyetleri, bir kaç sigortacı tarafından seçimlik bir şekilde ve ilâve olarak yazılımcılar için malvarlığı sorumluluk sigortası çerçevesinde yapılmaktadır. Sigorta ürünlerinin sunulmasında önemli olan hususlardan biri de aynı tür risklerin toplanmasıdır.

Faaliyetinin ağırlık noktası internet provider hizmeti vermek olan girişimci, piyasada

73 **Stürmer**, "Versicherungs des Softwareherstellers", s. 455.

74 Bu konuda çok geniş ve kapsamlı açıklamalar için bkz. **Koch**, s. 193 vd.

özel bir sigorta anlayışını bulabilecektir.

Network işleticisi için de Alman sorumluluk sigortası piyasasında ayrı bir anlayış mevcuttur. Her halükârda virüs istisnası farklılaşmakta, çünkü netzwerk işleticilerinde virüs enfeksiyonu ile bir malvarlığı zararına uğraması, zor hesaplanabilen bir rizikoyu ortaya koymaktadır⁷⁵.

İnternet sorumluluk sigortacısı, sözleşmede yazılı olan belirli bir meblağa kadar sorumluluğu taşıyacaktır. Zaten sorumluluk sigortasının amacı, sigorta ettireni, bu sıfatı ile üçüncü bir şahsa karşı vermiş olduğu zararlardan doğan tazminat taleplerinden beri kılmak, bu taleplere sigortacıyı muhatap etmektir⁷⁶. Sorumluluk sigortalarında, sigorta ettirenin bütün malvarlığı tehdit altındadır ve bu tür sigortalarda bir sigorta değeri yoktur. Sorumluluk sigortasında ise sigorta korumasını sınırlayan miktar global bir rakamdır⁷⁷.

⇒ Örnek 3: Zürich Sigorta (İsviçre)

Zürich sigortanın sunmuş olduğu ürünlerin temel müşteri kitlesi, internet servis sağlayıcı-

cılarıdır⁷⁸. Ticarî IT ve IT-hizmet sunucularına şu 3 alanda sigorta koruması sunmaktadır. Bunun ilki, IT-sunucusu tarafından sağlanan ürünler temelinde doğan sorumluluklar dolayısıyla sağlanan sigortadır. Örneğin, yanlış install edilme gibi. Opsiyonel olarak sunulan bilgisayar kötüye kullanımları dolayısıyla ortaya çıkan zararlar için de sigorta koruması öngörülmektedir. Yine personele yönelik olarak değişik sigorta korumalarını da sunmaktadır. Bu sorumluluk sigortası, sigorta ettiren kimseye, üçüncü kişilerin hack, virüs bulaşması, sisteme ulaşılmadaki hatalar dolayısıyla oluşan zararlar, fikrî ve sınaî haklar gibi hukuk tarafından korunan hakların ihlâli nedeni ile tazminat taleplerine karşı koruma sağlamaktadır⁷⁹.

⇒ Örnek 4: General Cologne Re (Almanya)

Rizikoların yeniliği, internetin global karakteri, online girişimcilerin dijital zarar görebilme ihtimalleri ve internete bağımlılıkları, sigortacıları özel bir sorumluluk sigortası ürünü sunmaya zorlamaktadır. General Cologne Re, Alman

sigorta piyasasında yeni bir internet sorumluluk sigortasını sunmaktadır⁸⁰.

General Cologne Re'nin internet girişimcileri için sunmuş olduğu sigorta paketi içinde internet sorumluluğu, işletme ve ürün sorumluluğu, meslekî ve malvarlığı zararları sorumluluğu, çevre sorumluluğu, kaza, menfi zarar, patent hukuku koruması da sigorta korumasına dahil edilmektedir. General Cologne Re'nin sunmuş olduğu bu sorumluluk sigortasının kapasitesi 50 milyon dolara kadar ulaşabilmektedir⁸¹.

⇒ Örnek 5: Sedgwick ve IBM (Amerika)

Sedgwick ve IBM, birleşik bilgisayar ağ sistemlerine yönelik güvenlik ihlallerine karşı, IBM'in danışmanlık hizmetleriyle ilgili sigorta teminatını da içeren "danışma ve risk hizmetleri" olarak ortak bir proje geliştirmişlerdir. IBM Global Insurance Solutions şirketinin ürünü ile, şirketlere, elektronik hırsızlık, virüs, web sitelerine izinsiz girilmesi gibi bilgisayar güvenliğinin ihlâlinden kaynaklanabilecek üçüncü (sorumluluk) ve birinci şahıs hasarlarına karşı sigorta teminatı sağlanmaktadır. Rizi-

75 Stürmer, "Versicherungs des Softwareherstellers", s. 455.

76 Rayegan Kender, "Mesuliyet Sigortasının Mahiyeti ve Türleri", Teori ve Uygulama Açısından Mesuliyet Sigortaları, III. Sigorta Semineri, İstanbul 1977, s. 3 (Kısaltma: Kender, Mesuliyet).

77 Kender, Mesuliyet, s. 3.

78 Bkz. Urs Binder, "Katastrophen-Vorsorge per IT-Versicherung", http://www.infoweek.ch/archive/a_single.cfm?artikelx=8919.

79 Binder, "Katastrophen-Vorsorge per IT-Versicherung", http://www.infoweek.ch/archive/a_single.cfm?artikelx=8919.

80 Bkz. <http://www.facworld.com/FACworld.nsf/doc/eBusinessNetwork-Text-de>.

81 Bkz. <http://www.facworld.com/FacWorld.nsf/doc/CasZoneProducts-de>.

kolar için yapılan ön değerlendirmenin yanı sıra, IBM şirketi, elektronik ticaret yapan şirketleri söz konusu tehlikelere karşı korumak üzere kapsamlı bir riziko koruma hizmeti de sunmaktadır. IBM şirketi, sigorta teminatı yanında güvenli web siteleri oluşturmada bir rehber olarak yararlanılabilecek kriterler de geliştirmiştir⁸².

7. İnternet Hukukî Koruma Sigortası

Sigortacılar, yazılımlar veya web sayfalarında işletmesini devam ettiren kimselere hukukî koruma sigorta poliçesi de satabilmektedirler. Hukukî koruma sigortasında, sigortacının ağır basan ve belirginleşen edimi, sigortalı aleyhine doğacak olan yargılama masraflarının üstlenilmesidir. Fakat bu sigorta ile kesinleşen mahkeme kararı ile sigortacının karşı taraf lehine yerine getirmekle mükellef olduğu bir edim (örneğin maddî tazminat) teminat altına alınmaz⁸³. Sigortacının sağlamış olduğu bu korumadan sigorta ettiren kimsenin kendisi yararlanabileceği gibi bir başka kimse de (sigortalı) korumadan yararlanabilmektedir.

82 Geliştirilen bu kriterlerin geniş açıklamaları için bkz. *Yabancı Basından Haberler*, "Teknoloji Dünyasında Telif Hakları", *Reasürör*, Sayı 37, Temmuz 2000, s. 46-47.

83 *Kemal Şenocak*, "Hukuki Himaye Sigortası", *Ankara 1993*, s. 84, 86.

⇒ Örnek 6: Allianz Sigorta (Avusturya)

13 Şubat 2001 tarihinde Viyana'da tanıtılan bir sigorta ürünü ile Avusturya Uygulamalı Telekomünikasyon Enstitüsü (ÖIAT-Österreiches Institut für angewandte Telekommunikation) üyesi olan bütün web kullanıcıları, hukukî himaye sigorta korumasına alınmıştır⁸⁴. Burada asıl sigorta ettiren⁸⁵ Enstitüdür. Sigortalılar ise "İnternet Ombudsmann" projesi⁸⁶ çerçevesinde temsil edilen ve sigorta himayesini açıkça onaylayan bütün tüketicilerdir (üyelerdir). Sigortacı (Allianz Sigorta), bu Enstitünün üyelerine ilâve olarak mahkeme dışı bir uyuşmazlık çözümü mümkün olmaz ise kapsamlı bir e-ticaret hukukî koruma sigortası da sunmaktadır. Sigorta sözleşmesi Avusturya Hukukî Koruma Sigortası Genel Şartları⁸⁷ çerçevesin-

84 Bu konuda bkz. www.allianz.at.

85 "Sigorta ettiren", sigortacı karşı-sında yer alarak sigorta sözleşmesini akdeden ve sigorta sözleşmesinden kaynaklanan sigorta prim borcunu ödemek zorunda olan sözleşmenin tarafıdır. Oysa "sigortalı" kavramı, özellikle zarar sigortalarında sigorta sözleşmesinin tarafı olmamakla birlikte, sözleşmeden yararlanan kimse-dir (Bu konuda bkz. *Kender*, "Sigorta Hukuku", s. 143, 146).

86 Bu proje kapsamında nelerin sunulduğu hakkında geniş bilgi için bkz. <http://www.ombudsmann.at/ueber/index.html>.

87 Avusturya Hukuki Koruma Sigortası Genel Şartları (ARB 94) www.allianz.at sitesinde bulunabilir.

de yapılmıştır. Sigorta korumasının sınırı 33.066 Euro olarak belirlenmiştir. Sigortalının hukukî bir menfaatinin veya haklarının savunulmasının icrası üstlenilmektedir. Sigorta olayı olarak tüketicinin, rakibin veya üçüncü kişinin hukukî bir yükümlülüğü veya hukuk hükmüne karşı gerçek veya iddia edilen bir ihlâlidir.

Sigorta koruması, ırkçı, ayırıcı, illegal, pornografik veya diğer ahlaka aykırı sunum, ifade ve teşhirler bağlamında tüketicinin hukukî menfaatlerinin korunması için geçerli değildir.

Sigortalı, Avusturya içinde mahkemeler veya idarî bir süreçte kendisini temsil edecek bir avukatı seçmekte serbesttir. Buna karşılık Avusturya dışında avukatın seçimi sigortacıya aittir. Sigorta alıcısı, söz konusu masrafların ARB 1994 (Allgemeine Rechtsschutzbedingungen-Hukukî Sorumluluk Poliçe Genel Şartları) uyarınca her sigorta olayında 500 Avusturya Şilini içinde kalan kısmını kendisi taşımak zorundadır.

III. BÖLÜM: BİLGİSAYAR RİZİKOLARININ TAYİNİ

Bilgisayar rizikolarının değişken ve dinamik karakteri nedeni ile özel olarak tayinine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle, riziko analizi, sözleşme öncesi ve sonrası rizikonun tayini ve riziko değişikliklerinin

tespit edilmesi büyük önem arzeder.

A. Riziko Analizi

Her girişimci, problemsiz bir işletme sürecini arzu eder. Elbette ki girişimci, bir sigorta sözleşmesinin akdedilmesi ile zararın ortaya çıkmasına engel olamaz. Fakat bu durumda sigortalı üzerindeki riziko, sigortacıya nakledilmiş olur. Şayet bilgisayar dolandırıcılığı alanındaki gibi zararlar, sigortacı tarafından karşılanmaz veya himaye dışında tutulur ise sunulan sigorta ürünleri de girişimci açısından önemsizleşecektir⁸⁸.

Bir riziko analizi, sigortacıya münferit olayda uygun bir sigorta kararı vermeyi, yani rizikoyu üstlenip üstlenemeyeceği ve üstlenecekse primin tayinini sağlamaktadır⁸⁹. Rizikonun tayini, amaçlanan güvenlik seviyesinin tespitine hizmet eder. Riziko tayin edildikten sonra, bunların nasıl azaltılacağı konusunda önlemler alınmalıdır. Belirlenen ve tayin edilen rizikolara karşı uygun bir riziko politikası ile somut önlemler alınabilir. İşletme organizasyonları ve bilgisayar sistemlerinin fizikî-tekni emniyeti yoluyla rizikolar önlenabilir ve azaltılabilir⁹⁰. Örneğin yangın rizikosu, geniş çaplı yapısal önlemler, yangın

alarm sistemi ve kontrollerle önlenabilir. Ya da bir yangın meydana geldiğinde zarar örneğin otomatik yangın söndürme teçhizatı veya yangınla mücadele konusunda eğitilmiş personelle azaltılabilir.

İşletme içinde önemli elemanların mesleki kariyerlerine göre sorular yönelmek; eğitim ve nitelikli güvenlik hakkında sorular sormak, riziko analizlerinde ilk adımı oluşturacaktır. Her gelişim planında, protokollerde ve ayrıca alt işletmeler için testlerde buna yönelik çalışmalar yapılır⁹¹.

B. Sigorta Sözleşmesi Öncesinde Rizikonun Tayini

Sigorta sözleşmesi yapılmadan önce sigortacının üzerine aldığı rizikoyu tayin edebilmesi ve primlendirebilmesi için sigorta kanunlarının sigorta ettiren kimseye yüklediği görev, rizikonun tayini için önemli hususların sigortacıya bildirilmesidir. Bu husus Türk Ticaret Kanunu'nun 1290. maddesinde ayrıca düzenlenmiştir. Kanun önemli hususları, sigortacının sözleşme yapılırken gerçek durumu bildiği takdirde sözleşmeyi hiç yapmamasını veya daha ağır şartlarla yapmasını gerektirecek bütün hususlar olarak tayin etmiştir. Türk Ticaret Kanunu'nun 1290. maddesine göre, sigortacı, sözleşme yapmadan önce sigorta ettiren kimseye

bir soru listesi sunmuş ve bunların doldurulmasını istemişse bu "listede yazılı sorular dışında hiç bir sorumluluk tevccüh etmez". Bu hüküm, bütün sigorta sözleşmeleri için geçerlidir⁹².

Her sigorta ürününde sigorta ettirene rizikonun tayin edilebilmesi için çok sayıda soru yöneltilmektedir. Örneğin Almanya'da uygulanan ve sigortacı tarafından yazılım rizikolarının üstlenildiği sigorta ürünlerinde, -diğer ürün sorumluluk alanlarındaki gibikapsamlı bir riziko bildirim şarttır. Özel listeler içinde, imaldeki usul tarzı hakkında, sürümü yapılan donanım, geliştirilen yazılımın kullanım amacı, çeşidi hakkında özenle hazırlanan sorular geliştirilmiştir. Bu bağlamda yazılım evinin kullandığı Genel İşlem Şartları taslağı, imalatçının eksikliklerden kaçınma ve tanınması (kalite güvenliği) için ilgili önlemlerinin çeşidi ve kapsamı önemlidir. Aşağıdaki şu sorular yöneltilmektedir⁹³:

1. Yazılımın imalinde hangi metod takip edilmektedir (örneğin VIDOC/ADPS veya diğer metotlar)

2. Program nihai olarak icra ve kullanmadan önce test

88 Schreck, s. 503.

89 Stürmer, "Versicherung des Softwareherstellers" s. 455.

90 Schreck, s. 502.

91 Stürmer, s. 455.

92 Kender, "Sigorta Hukuku", s. 184; Yargıtay Hukuk Genel Kurul Kararı, 6.2.1974, E. 1973/T-159, K. 1974/93 (Yargıtay Kararlar Dergisi, 1975, Sayı 6, s. 57).

93 Jürgen Kurth, "Versicherung des Haftpflichttrisikos von Softwarehaesern", CR. 1991, s. 633.

edildi mi? (white box/black box)

3. Hangi güvenlik derecesi ile test edildi?

4. Program, her gelişme safhasında test edildi mi?

5. Her gelişim safhasından sonra ara teslim bir protokol ile icra edildi mi?

6. Bitim teslimi protokol ile sonuçlandı mı/yapıldı mı?

7. Bitim tesliminden sonra ilk ayda bir teşhis/konsültasyon yapıldı mı?

⇒ Örnek 7: Zürich – eRisk Insurance Solution (İsviçre)

Bu şirket ile bir sigorta sözleşmesi yapılmadan önce “eRisk protection programs” adı altında aşağıdaki süreç işletilmektedir:

1. Sigortalanabilirliğin Aydınlatılması Formüleri

Burada söz konusu edilen 10 temel şartın yerine getirilmesinden önce bir başvurunun yapılması mümkün değildir. Bu şartlar, “Security-Policy, Yetki anlayışı, fiziki koruma (bina, server odaları), sisteme giriş için güvenlik anlayışı, Firewall, virüs koruma programları, veri koruma ve bu süreci kapsamaktadır.

2. Bütün bu şartlar yerine getirildikten sonra bir başvuru yapılabilir. Bu başvuruda şirketin nasıl bir sigorta koruması talep ettiği, zarar tecrübeleri ve cereyan eden hukukî süreci gibi şirket hakkındaki bilgileri de kapsamaktadır.

3. Nihayet bu başvuruda çok kapsamlı bir soru listesi ekli bulunmaktadır. Bu sorular, rizikonun tam olarak tanımlanabilmesine yarayan birbirinden farklı ve şirketin kullandığı teknolojinin türü, e-ticaret faaliyetlerinin kapsam ve cirosu hakkında 67 sorudan oluşmaktadır⁹⁴.

Özellikle sorular, organizasyonun güvenliği, kontrol değerleri, personel güvenilirliği, bilgisayar ve network işletmeciliği ve güvenliği, sisteme giriş ve sistem gözetimi gibi sorularda yoğunlaşmıştır.

IT-teknolojilerinin güvenlik kontrolü, bir başka şekilde yapılmasına karar verilmemişse IT alanında uzman bir şirket tarafından (Open System AŞ) tarafından yapılmaktadır. Buna ilâveten “Internet Security Scans” aracılığı ile bilinen hack metodları test edilmektedir. Ayrıca organizasyon ve kontrol süreçleri gözden geçirilmektedir. Bu masraflar başvuru sahibine, yani sigorta ettiren kimseye aittir. Bundan başka IT alanındaki uzman şirket (Open System AŞ), güvenlik altyapısında danışmanlık yapmakta, rizikoların azaltılmasına ve önlenmesine yardımcı olmaktadır.

C. Riziko Teftişleri

Bütün bunlardan sonra belirtilmesi gerekir ki, bilgisayar

⁹⁴ Uygulama ve sigorta ettirene yöneltilen soru listesi hakkında geniş bilgi için bkz. <http://www.erisk.ch>.

veya bilişim teknolojisini kullanan kimsenin bu soruları ve rizikoları değerlendirme imkânı bulunmayabilir. Özellikle soru listesinin verilmediği hallerde, sigorta ettirenden rizikoya tesir ettiğini bildiği önemli hususları beyan etmesini beklemenin rizikonun tayini açısından çok anlamı olmayacaktır. Bu takdirde, burada devreye girmesi gereken şeyin riziko teftişi olduğu unutulmamalıdır. Sigortacı öncelikle o rizikoyu üstlenip üstlenemeyeceğini, şirketin tutacağı konservasyon haddini ve fiyatlandırmayı riziko teftişleri ile gerçekleştirecektir⁹⁵.

⇒ Örnek 8: IT-Global-Koruma (Almanya)

Alman Gerling Sigorta Şirketi, “Gerling IT-Global-Schutz” ismi altında IT-alanında rizikoların üstesinden gelebilmek için bir güvenlik konsepti geliştirmiştir. Bu koruma konsepti, yıllık cirosu 26 milyon Mark’a ulaşabilen şirketler için uygulanmaktadır. Sistem üç aşamalıdır.

1. İlk aşama: Yer Tahkikatı: Bu aşamada, sigorta şirketi kapsamlı bir riziko teftişinde bulunmaktadır. Bulunduğu yer ve rizikolar etraflıca tayin edilmektedir. Buna göre muhtemel sigortalının organizasyonu, yangın, infilâk ve diğer tehlikeleri, giriş ve çıkış emni-

⁹⁵ Cengiz Akatlı, “Yangına Karşı Sigorta ve Yangın Reasüransı”, İstanbul 1985, s. 137, 138.

yetleri, veri güvenliği, gereksinimleri, çalışanların güvenlik bilinci ve bilgileri araştırılmaktadır. Böylece muhtemel sigortalının aktüel riziko ve güvenlik standartları tespit edilmektedir. Somut güvenlik iyileştirme önerileri bu aşamada şirkete açıklanmaktadır.

2. İkinci Aşama: Sigorta Anlayışı: Sigortacı, zararın ortaya çıkması halinde bir takım önleyici çözümler sunmakta, donanımın, yazılım ve verilerin zararlarına, kar kaybına, bilgisayar zararlarına, ceza ve veri korumaya karşı hukukî koruma sağlamaktadır.

3. Üçüncü Aşama: Uyarılma: Riziko ve karmaşıklığının sürekli değişimi nedeni ile sürekli bir danışma ve kontrol önem kazanmaktadır. Özellikle bu sigortada bu şekildeki bir danışma ve kontrol önemli bir adım olarak görülmektedir. Her halükarda yılda en az iki defa riziko analizleri yenilenmekte, böylece dinamik rizikolar belirlenebilmektedir⁹⁶.

D. Riziko Değişiklikleri

Sigortacı, bilgisayar rizikolarını sigorta ettiren kimse- nin rizikoya dair bildirimlerine göre üstlenmektedir. Rizikoyu kıymetlendirmeye yarayan müteahvil (değişken) nitelikteki faktörlerin sigorta süresi içinde rizikonun gerçekleşme ihtimalini veya rizikonun gerçekleşmesinden sonra meydana

na gelecek zarar miktarını etkileyecek bir farklılaşmaya rizikonun değişmesi denmektedir⁹⁷. Riziko ağırlaşılabileceği gibi, riziko hafifleyebilir de. Bir başka ihtimal ise rizikonun hafiflemesi ve ağırlaşması halinin bir arada bulunmasıdır⁹⁸. Kanun koyucular, sigorta sözleşmelerinde prim-riziko dengesinin korunabilmesi için özel hükümler sevk etmişlerdir. Bu bağlamda Türk kanun koyucusunun Türk Ticaret Kanunu'nun 1291. maddesi, Türk hukukunda kullanılacak yegane hüküm olarak bulunmaktadır. Ne yazık ki, bu hüküm, sorunu yeteri kadar çözememiştir. Kanun hükmünde sadece subjektif riziko ağırlaşması hali düzenlenmiş, objektif riziko ağırlaşması ise çözüme kavuşturulmamış, sigortacıya ihbar görevi yüklenmemiştir⁹⁹. Kanunda düzenlenmeyen bu hususların sigorta genel şartlarında düzenlenebileceği ve söz konusu aksaklıkların giderilebileceği düşünülebilirse de yapılan bu düzenlemeler, Türk Ticaret Kanunu'nun 1264. maddesi gereği, 1291. madde sigorta ettiren

aleyhine değiştirilemeyen hükümlerden olduğu için kanun hükümler, re'sen uygulanacaktır.

Bütün bunlardan sonra, bilgisayar rizikolarının üstlenildiği bir sigorta sözleşmesinde sigorta edilen rizikonun daha sonra sigorta ettiren tarafından ağırlaştırılması halinde durum sigorta şirketine bildirilmelidir.

Bilgisayar rizikolarının sigortalandığı bir sözleşmede hangi hallerin rizikonun subjektif ağırlaşması olduğu, yani rizikonun sigorta ettiren tarafından ağırlaştırıldığı özel bir önem taşımaktadır. Uygulamada bilgisayar konfigürasyonlarının her değişikliği, sigorta sözleşmesinde bildirilen işletme kapsamının değişmesi hallerinde, her değişiklik acaba sigortacıya bildirilmeli midir, yani bir diğer deyişle bunlar bir riziko ağırlaşması kabul edilebilecek midir? Yapılan değişikliğin, örneğin daha önce yüklenmiş olan bir Firewall yazılımının üst versiyonunun "install" edilmesi, yani bilgisayara yüklenmesi bir riziko ağırlaşması olarak kabul edilebilir mi¹⁰⁰? Donanım ve yazı-

97 Merih Kemal Omağ, "Türk Sigorta Hukukunda Rizikonun Ağırlaşması Sorunu", İstanbul 1985, s. 12.

98 Bu konuda geniş açıklamalar için bkz. Tekin Memiş, "Yangın Sigortasında Riziko", Ankara 2000, s. 138-141.

99 Eleştiriler ve objektif, subjektif riziko ağırlaşması kavramları için bkz. Omağ, s. 67, 155 vd.; Kender, "Sigorta Hukuku", s. 200-203.

100 Özellikle internet ağlarında güvenlik maksadı ile kullanılan bir sistem olan "Firewall" da örneğin yerel ağ ve internet gibi iki farklı korunan ağda bir geçiş söz konusudur. Bu iki sistemin donanım ve yazılımları mantıksal bir birlik olarak görülmektedir. Firewall'ın kullanım amacı ise bu ağdan en azından birisinden diğerine gelebilecek tehlikelerin engellenerek güvenliğin artırılmasıdır.

96 Bkz. Bernd Rininsland, "IT-Global-Schutz", CR 1993, s. 527 vd.

lımdaki bu değişikliklerin önceden bir riziko ağırlaşması ya da bir riziko hafiflemesi olarak kabul edilebilmesi imkânsızdır. Zira her yeni programın ve donanımın güvenlik ve işletim boşlukları henüz bilinmemektedir¹⁰¹. Bu nedenle Örnek-5, 7 ve 8'de bahsedilen sürekli bir riziko uyarlaması yapılmalıdır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bilgisayar rizikolarının ve sigorta çözümlerinin incelendiği bölümlerde gerekli inceleme ve öneriler gösterilmekle birlikte burada satır başları ile bunlar somutlaştırılacaktır.

1. Bilgisayar ve internet kullanıcıları, birbirinden farklı rizikolarla karşı karşıyadırlar. Bu rizikolar, hem ekonomik varlığı tehdit etmekte, hem de mal ve insan hayatını tehdit edebilecek boyutlara ulaşabilmektedir.

masıdır. Fakat burada sadece bir firewall programının kullanılması ile güvenlik sağlanmış olmaz. Ayrıca kullanılan ağ türüne göre ayrı bir güvenlik politikasının tespiti ve uygulanması gerekmektedir. (Firewall sistemindeki güvenlik boşlukları üzerine yapılan bir inceleme için bkz. Stefan Wolf, "Sicherheitslücken in Firewalls", World Congress Safety of Modern Technical Systems, Congress-Documentation, Saarbrücken 2001, s. 505-526).

101 Bu konuda bkz. Maximilian Herberger (Çev: Tekin Memiş), "Elektronik Bilgi İşlemlerle (Edv) İlişkide İhtiyatlı Hukukçular İçin (Aslında Sadece Onlar İçin Değil) On Emir" Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi, C.V, S. 1-4 (2001).

2. Rizikonun tabana yayılması işlevini gören sigorta kurumu, bilgisayar rizikolarını da üstlenmekte ve bu rizikolarla karşı ürünler geliştirmektedir. Türk sigorta sektörünün de bu uluslararası tecrübelerden yararlanarak ürün portföyünü geliştirmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda, klasik riziko ayrımlarına göre sunulan ürünlerden ziyade mümkün olduğunca bütün rizikoların (all-risk) sigortalanması anlayışıyla çalışılmalıdır.

3. Sigorta sektörü, rizikoları hem sigorta sözleşmesi yapılmadan hem de sözleşme akdedildikten sonra sürekli takip etmeli ve değerlendirmelidir. Riziko-prim dengesi sürekli olarak kontrol edilmelidir.

4. Riziko teftişlerinin sigorta sözleşmesinin devamı boyunca yapılması sağlanmalı ve bilgisayar rizikolarını önleyici fonksiyonu öne çıkarılmalıdır.

5. Türk Ticaret Kanunu'nun 1291. maddesi doktrinin önerileri doğrultusunda değiştirilmeli ve subjektif riziko ağırlaştırma görevi muhafaza edilmeli, objektif riziko ağırlaşması hallerinde ise sigorta ettiren kimseye ağırlaşan rizikonun bildirim görevi yüklenmelidir.

6. Sigorta şirketleri, bilgisayar rizikolarını değerlendirme, teftiş etme ve bu rizikolar hakkında danışmanlık yapma ve yol gösterme işlevlerini artık sadece kendi kurumsal yapısı ile başaramamaktadır. Bu

nedenle yukarıda verilen örneklerde olduğu gibi, bilgisayar alanında uzmanlaşmış şirketlerle birlikte çalışma yolları araştırılmalıdır.

7. Sigorta ettiren ve sigortacının değişen teknoloji, ekipman ve yeni teknolojik gelişmeler karşısında değişen rizikolarla karşı işbirliği içinde çalışması sağlanmalıdır. Bu yönü ile emredici hükümleri sayan Türk Ticaret Kanunu'nun 1264. maddesi, yeniden gözden geçirilmelidir. Bu meyanda konulacak hükümlerin emrediciliğinde yapılan her sigorta sözleşmesinin özelliği göz önünde bulundurulmalıdır.

8. Sigorta sektörü, bu alanda sigorta ettirenlerin sigorta sözleşmesi yapmadaki hedeflerini iyi tespit ederek sigorta genel şartlarını hazırlamalıdır.

9. Sigorta sektörü, sigorta ürünlerini ve genel şartlarını, dünyada gelişen eğilimlere ve değişen rizikolarla göre sürekli olarak uyarlamalıdır. İletişim teknolojilerinin hızlı ilerleyişi karşısında rizikolarla her gün yenilerinin ekleneceği ve piyasalarda yeni sigorta ürünlerine ihtiyaç duyulacağı unutulmamalıdır.

Yrd. Doç.Dr. Tekin MEMİŞ

**Atatürk Üniversitesi
Erzincan Hukuk Fakültesi
Deniz Ticaret ve Sigorta
Hukuku Anabilim Dalı
Öğretim Üyesi**

BİBLİYOGRAFYA

I. Makale ve Kitaplar

- **Ahmet Kılıçoğlu**, "Borçlar Hukuku Genel Hükümler", C.I, Ankara 2001.
- **Andreas Reinhardt**, "Versicherung von Risiken im Internet", (Hoeren, T./ Sieber, U.: Handbuch Multimedia-Recht, Rechtsfragen des elektronischen Geschaeftsverkehrs", München 1999), Dezember 2001.
- **Andreas Reinhardt**, "Versicherungsrecht", (Wolfgang Klian/Berno Heussen, Computerrechts-Handbuch, Computertechnologie in der Recht und Wirtschaftspraxis, München 2001), (Kısaltma: Reinhardt, Versicherungsrecht).
- **Arthur Young**, The Manager's Handbook On Computer Risks, 1987.
- **Bernd Rininsland**, "IT-Global-Schutz", CR (Computer und Recht) 1993.
- **Cengiz Akatlı**, "Yangına Karşı Sigorta ve Yangın Reasüransı", İstanbul 1985.
- **Christoph Niessen**, „Möglichkeiten und Grenzen bei Versicherungen von Online-Verträgen und – Dienstleistungen“, 30.01.2001 (www.marsh.com).
- **Computerwoche**, 2.5.2000 (www.computerwoche.de).
- **Ergun Özsunay**, "Yapımcının Sorumluluğu", Teori ve Uygulama Açısından Mesuliyet Sigortaları, III. Sigorta Semineri, İstanbul 1977.
- **Eşref Adalı**, "İnternet Suçları", Bilişim ve İnternet Teknolojilerinin Ceza Hukuku Açısından Doğurduğu Yeni Sorunlar, Bursa 2001.
- **Frank Romeike**, "IT Risiken und Grenzen traditioneller Rizikofinanzierungsprodukte", Zeitschrift für Versicherungswesen, 2000.
- **Franka A. Koch**, "Zivilrechtliche Anbieterhaftung für Inhalte in Kommunikationsnetzen", CR 1997.
- **Güven Şeker**, "Amerikan Örnekleme Işığında Kamu Alanında Bilginin İnternet İle Sunumu ve Önündeki Tehlikeler", Kasım 2002, Sayı 9, (www.e-akademi.org).
- **Hüseyin Erkan.**: "Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme" Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara 1993.
- **Haluk Tandoğan**, "Türk Mesuliyet Hukuku", Ankara 1961.
- **Helmut Schreck**, "Risk-Management mit Versicherungen", CR 1991.
- **Huriye Kubilay**, "İnternet Sorumluluk Sigortası", Türkiye'de İnternet Konferansları, İstanbul 2002, <http://inet-tr.org.tr/inetconf8/bildiri/45.doc>.
- **Ivo Geis**, "Haftungsrisiken im Datenschutzrecht für Unternehmen", CR 1993.
- **Jan L. Heidinger**, "Computermisbrauch und die Versicherbarkeit der Risiken-III", CR 1986.
- **Jochen Schneider/ Andreas Günther**, "Haftung für Computerviren", CR 1997.
- **Jürgen Kurth**, "Versicherung des Haftpflicht-risikos von Software-haeusern", CR. 1991.
- **JWA Industrie Assekuranz Aktuell**, "Computer-viren Versicherungsschutz möglich", Juni 2000, Ausgabe Nr. 7.
- **Kemal Şenocak**, "Hukukî Himaye Sigortası", Ankara 1993.
- **M. Fadıl Yıldırım**: "Standart Bilgisayar Program Devir Sözleşmeleri (Paket Yazılım Sözleşmeleri)", İstanbul 1999.
- **Martin Schulze Schwienhorst**, "Die Software-Haftpflichtversicherung", CR 1995.
- **Maximilian Herberger** (Çev: Tekin Memiş), "Elektronik Bilgi İşlemlerle (Edv) İlişkide İhtiyatlı Hukukçular İçin (Aslında Sadece Onlar İçin Değil) On Emir" Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi, C.V, S. 1-4 (2001).
- **Merih Kemal Omağ**, "Türk Sigorta Hukukunda Rizikonun Ağırlaşması Sorunu", İstanbul 1985.
- **Michael Bartsch**, "Software und das Jahr 2000 Haftungsrechtliche Probleme", CR 1998.
- **Michael Schwarz**, "Merkmale, Entwicklungstendenzen und

Problemstellungen des Internet", <http://www.jura.uni-muenchen.de/Institute/Internet/1.html>.

• **Mitteilung der Kommission**, Glabalisierung und Informationsgesellschaft, Die Notwendigkeit einer staerkeren internationalen Koordinierung, (<http://europa.eu.int>), (Kısaltma: Mitteilung der Kommission).

• **Mustafa Dural**, "Tartışmalar", 40. Yılında Türk Ticaret Kanunu Semineri Tartışmaları, İstanbul 1998.

• **Osman Ulagay**, "Türkiye'de İş Sahibi Olsaydım", *Milliyet*, 13.01.2000.

• **Palandt**, Bürgerliches Gesetzbuch, 54. Auflage, München 1995.

• **Prölss/Martin**, "Versicherungsvertragsgesetz", 26. Auflage, München 1998.

• **Rayegan Kender**, "Mesuliyet Sigortasının Mahiyeti ve Türleri", Teori ve Uygulama Açısından Mesuliyet Sigortaları, III. Sigorta Semineri, İstanbul 1977, s. 3 (Kısaltma: Kender, Mesuliyet).

• **Rayegan Kender**, "Türkiye'de Hususi Sigorta Hukuku", İstanbul 2001 (Kısaltma: Sigorta Hukuku).

• **S. Jaeger**, "Verbreitung pornographischer Schriften im Rahmen von Telediensten", RDV 1998/6.

• **S. Şanlısoy**, „Bilgi Toplumunda Ortaya Çıkabilecek Sorunlar“, Dokuz Eylül İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 14, Sayı 2, 1999.

• **Stefan Wolf**, "Sicherheitslücken in Firewalls", World Congress Safety of Modern Technical Systems, Congress-Documentation, Saarbrücken 2001.

• **Stephan Graf/Alexander Loistl**, „E-Risk: Risiken im E-Business“, Risk Management für die Praxis (Schriftenreihe der Zürich Versicherungsgesellschaft), September 2000.

• **TC. Başbakanlık e-Türkiye Girişimi Eylem Planı**, 'Taslak Rapor' Ankara Mayıs-2002.

• **TC. Başbakanlık Türkiye Bilişim Şurası**, 'Türkiye'de Bilişim Sektörünün Gelişimi', Taslak Rapor Ankara 2002.

• **Tekin Memiş**, "Yangın Sigortasında Riziko", Ankara 2000.

• **Ulrich Stürmer**, "Versicherung des Softwareherstellers Praxis der Haftpflicht-Versicherung für Vermögensschäden in Deutschland" CR 1998, (Kısaltma: Stürmer, Versicherung des Softwareherstellers).

• **Ulrich Stürmer**, "Aspekte der Versicherung von Produkthaftpflicht für Software", CR 1986, (Kısaltma: Stürmer, "Aspekte der Versicherung").

• **Urs Binder**, "Katastrophen-Vorsorge per IT-Versicherung", http://www.infoweek.ch/archiv/e/a_single.cfm?artikelx=8919.

• **Winkler**, "Sicherstellen der Systemverfügbarkeit mit Ausweich-Rechenzentren",

Versicherungsbetriebe, Heft 6, Dezember 1985.

• **Yabancı Basından Haberler**, "Teknoloji Dünyasında Telif Hakları", Reasürör, Sayı 37, Temmuz 2000.

• **Yakup Koçal**, "Yerelden Ulusala Bilişim Eylem Planı", İstanbul 2001.

• **Yaşar Karayalçın**, "Taşıma Sigortalarında "All Risks" (Bütün Riskler) Klozu", Sorumluluk ve Sigorta Hukuku Bakımından Eşya Taşımacılığı Sempozyumu, Ankara 1984.

II. İlgili Web Sayfaları

• <http://www.erisk.ch>.

• <http://www.facworld.com/FacWorld.nsf/doc/CasZoneProducts-de>.

• <http://www.facworld.com/FACworld.nsf/doc/eBusinessNetwork-Text-de>.

• http://www.gothaer.de/de/zg/gk/gk_p/haftpflicht/software-haftpflicht/pd/GK_PD-Softwarehaftpflicht.htm.

• <http://www.neweconomyindex.org>.

• <http://www.ombudsmann.at/ueber/index.html>.

• Sicherheit in TCP/IP Netzwerken, www.sivan.de.

• www.alianz.at.

• www.swissre.com.

Yabancı Basından HABERLER

Sektörün Güncel Durumunun Değerlendirmesi

Günümüzün zorlu iş dünyası, sigorta şirketlerini faaliyet esaslarını yeniden gözden geçirmek zorunda bırakmaktadır. Tazminat ve fayda (benefit) maliyetlerindeki artış, kaynakların kalitesinde gözlenen düşüklük ve yatırım getirilerinin azalması gibi etkenlerin birleşimi, sigorta şirketlerinin bilançoları üzerinde yıpratıcı etkiler yaratmaktadır.

Birçok sigorta branşında, sorumluluklarla ilgili ödeme miktarlarının artması, yükselen tıbbî maliyetler, iklim olayları ve diğer afetlerden kaynaklanan hasarlar yüzünden, tazminat ve fayda maliyetlerinde artışlar kaydedilmektedir. Hisse senedi fiyatları ve faiz oranlarındaki düşüklük; şirketlerin, aktiflerini, garantili fayda sağlayacak ürünlerin sorumlulukları ile dengeleyebilmelerini güçleştirmektedir. Bilançolarındaki zayıflık ve süregelen belirsizlik birçok sigorta şirketinin ratinginin düşmesine ve hisselerinin değer kaybına uğramasına neden olmuştur.

Bu malî gerçeklerle başa çı-

kabilmek için, şirketlerin strateji ve yönetim yaklaşımlarında bu olguların temeline dönmeleri gerekmektedir. Dünya genelinde genişlemeyi esas alan veya kaynakları yönetimleri altında yapılandırmayı amaçlayan stratejiler de dahil, 1990'ların yayılcı stratejileri, günümüzde uygulanması artık gereksiz ya da finansmanı çok zor uygulamalar olarak değerlendirilmektedir. Artık pek çok şirket, tamamen hakim olmadıkları yabancı piyasalardan çekilme eğilimi göstermektedir. Şirketlerin ana faaliyet alanını besleyemeyen iş kolları ise tasfiye edilmektedir.

Teknik faaliyetlerde yeterliliğin artırılması da temel hareket noktalarından birisi olacaktır. Şirketler, iş kabulü sırasında daha etkin bir disiplin uygulamak ve gelişmiş teknolojik araçlar kullanmak suretiyle risklerle ilgili sorumluluklarını isabetli bir şekilde belirleyerek, teknik zararlarını azaltmak zorundadırlar. Otomasyon ve diğer maliyet azaltıcı uygulamalar öncelikli konular haline gelmiştir. Her

branşa, riske göre dengelenmiş kaynak aktarımı yapılması, risklerin tanımlanıp değerlendirilmeleri aşamasında sağlayacağı destek açısından büyük önem taşıyacaktır.

Bu arada, kanun ve mevzuatlarla ilgili gelişmeler de yeni sorunlar yaratmaktadır. Avrupa Birliği'ndeki düzenleyici kurumlar sermaye yeterlilik standartlarını giderek yukarı çekmektedirler. Ayrıca muhasebe standartlarını birleştirmek ve muhasebe standartlarını sigorta ürünleri için de uygulamaya yönelik girişimler hız kazanmaktadır.

ABD ve birçok Avrupa ve Asya ülkesinde faaliyet gösteren hayat şirketlerine para aklamayı önlemeye yönelik programlar uygulamaları konusunda zorunluluk getirilmiştir. Şirketlerin yönetimlerine ilişkin sorumluluk gibi yeni düzenlemeler ise, içlerinde ABD, İngiltere ve Avustralya'nın da bulunduğu birçok ülkede ya onaylanmıştır veya gündemdedir.

Kısaca, gelecek yılın dünya sigorta endüstrisi açısından en

çetin dönemlerden biri olacağı kesin gibi görünmektedir. Aşağıda sigorta şirketlerinin üst yönetimlerinin önümüzdeki yıl boyunca göz önünde bulundurmaları gereken 10 önemli konu özetlenmektedir.

Ana İş Koluna Kayma Stratejisi

Sigorta şirketleri temel faaliyet alanlarına odaklanırken, ana amaçları konusunda faydalı olmayan yan iş kolları ve yabancı piyasalarda faaliyet gösteren branşlarını tasfiye etmektedirler.

Azalan Getirilerin Yönetimi

Daha düşük hisse fiyatları ve faiz oranları nedeniyle şirketler poliçe teminatları ve beklenen getiriler arasında bir uçurumla karşı karşıya kalmışlardır. Kaynaklar ve sorumluluklar arasında bir denge yaratabilmek için şirketlerin daha gelişmiş modelleme teknikleri konusunda beceri kazanmaları gerekmektedir.

İş Kabulünde Kalitenin Arttırılması

Günümüzde şirketler kabul ettikleri işlerden kaynaklanan hasarları telâfi edebilmek için yatırım getirilerine güvenememektedirler. Hasar miktarını sınırlayabilmeleri için iş kabulünde kârlılığı ön plana çıkaracak daha seçici yaklaşımlara geri dönüş zorunlu ola-

caktır.

Stratejik Maliyet Düşürme

Kâr marjlarındaki düşüş karşısında maliyet azaltımına yönelim oldukça sık karşılaşılan bir tepkidir. Ancak şirketler sadece tek seferlik bir maliyet azaltımı yerine, uzun vadeli amaçlarını gerçekleştirme becerilerini muhafaza ederek, kurum genelinde masrafları daimi olarak azaltma olasılıklarını belirleyecek stratejik bir yaklaşım geliştirmek zorundadırlar.

Kuruluşu Genişletme

Birçok şirket, faaliyet aşamalarının önemli bir kısmı için dışarıdan hizmet satın almak suretiyle ana faaliyet alanlarına yoğunlaşmayı tercih etmekte, fakat kimi zaman bu tür dış ilişkilerle ilgili kapsamlı bir tabloya sahip olamamaktadır. Şirketler, dışarıdan hizmet alımı ile ilgili olanakları tutarlı bir şekilde belirleyerek, bu tür işbirliklerinin taşıdığı riskleri kontrol edebilecekleri daha disiplinli bir yaklaşım sergilemek zorundadırlar.

Risk Temelli Sermaye Yönetimi

Her bir faaliyet alanına, o branşta karşılaşılabilecek riskleri isabetli bir şekilde belirleyerek uygun miktarda kaynağın aktarılması, daha nesnel bir performans değerlendirme

ölçeği sağlarken, stratejik karar verme becerisini geliştirir. Risk temelli sermayenin belirlenmesi, geçmişte birçok şirket tarafından kullanılan malî modellemelerden daha gelişmiş uygulamalar gerektirmektedir.

Uluslararası Muhasebe Standartlarının Kullanımının Yaygınlaşması

Şirketlerin muhasebe uygulamaları konusunda, dünya genelinde bir standartlar bütünü yaratılmasına yönelik girişimler giderek yoğunlaşmıştır ve bu yönelim, sigorta ürünlerinin tanımı ve ölçümü konusunda önemli değişiklikler yaratabilir. Bu şartlar altında, şirketlerin yeni ve daha gelişmiş modelleme sistemleri uygulamaları ve teknik sonuçlarını daha yoğun ve derin bir şekilde değerlendirmeleri gerekecektir. Sigorta şirketleri ayrıca, bu yeni uygulamaların mali tabloları üzerinde yaratacağı etkiyi hissedarlarına açıklama zorluğuyla karşı karşıya kalacaklardır.

Müşteri Kazanmak ve Elde Tutmak

Sigorta şirketleri müşteri ilişkilerini güçlendirmek amacıyla sıklıkla teknolojiye yatırım yapmaktadırlar. Teknolojinin bu konuda önemi tartışılmaz. Ancak, teknik işlemler ve çalışanların teşviki ile ilgili politikadaki uygunluk ve

müşteri odaklı bir kurumsal kültürün oluşturulması, müşteri memnuniyeti açısından çok daha büyük önem taşımaktadır.

11 Eylül'ün Etkileri

11 Eylül 2001'deki terörist saldırıların sigorta sektörü üzerinde uzun vadeli etkileri ancak yeni yeni ortaya çıkmaktadır. Bu etkiler, risklerin daha kapsamlı şekilde değerlendirilmeye başlanması, mal ve kaza dallarında primlerde artışlar yapılması, poliçe şartlarının ağırlaştırılması ve bağlı sigorta şirketlerinin (captives)

daha yaygın kullanımı gibi sonuçlar yaratmıştır. 2002 yılında kanunlaşan tasarı uyarınca, İngiltere, Fransa, Almanya gibi pek çok ülkenin yanı sıra, ABD'nde de devlet (geçici bir süre için bile olsa), terörist saldırılar karşısında nihai sigortacı rolünü üstlenmektedir.

Yeni Mevzuata Uyum

Para aklamayı önlemeye yönelik düzenlemeler Avrupa Birliği ülkelerinde yıllardır uygulanmaktadır. Bu uygulamaların benimsenmesi yönünde zorunluluk artık ABD'

de faaliyet gösteren hayat şirketleri ve bu şirketlerin yurtdışı branşlarında için de geçerlidir. Şirketlerin ayrıca, ABD'ndeki Sarbanes-Oxley Yasası, New York Borsası'ndaki yeni listeleme zorunlulukları ve İngiltere'deki Tiner Review gibi mevzuata ilişkin bir dizi yeni düzenleme konusunda hazırlıklı olmaları gerekmektedir.

**Top Ten Issues
Global Insurance Industry
Outlook 2003**

Ana İş Koluna Kayma Stratejisi

Bundan sadece birkaç yıl önce, çoğu yönetici finansal anlamda büyümeye giden yolun yurtdışına açılmak ve/veya faaliyetlerini yeni iş kollarıyla çeşitlendirmekten geçtiğine emindi. Ancak çoğu şirket ölçek ekonomilerinden bekledikleri maliyet tasarrufunun ve çapraz satıştan bekledikleri gelirlerin gerçekleşmediğini gördü. Deloitte & Touche'nin Sigorta Hizmetlerinin global yönetim partneri olan Owen Ryan, "Artık şirketler kritik bir önem taşımayan ve uzmanlık açısından yetersiz oldukları faaliyet-

leri satıyor ve ana faaliyet kolları üzerinde odaklanmaya bakıyorlar. Eğer sigorta şirketleri rekabetçi kazançlar üretmeyi yine başaramazlarsa, yatırımcılar onlara bir şans daha vermeyeceklerdir." demektedir.

Yurtdışına açılma fikri çok heyecan verici gözükmekteydi. Dünyanın dört bir yanında finansal piyasalar entegrasyonuna gitmekte; müşteriler yabancı pazarlara açılmaktaydı. Büyüme açısından bakıldığında deniz aşırı pazarlar, doymuş iç pazarlardan genellikle daha iyi fırsatlar sunmaktaydı. Bu olgular birçok şirketi dünyaya

açılma konusunda ikna etmişti.

Şimdi ise çoğu şirket yurtdışı faaliyetlerinin yaratacağı değer ve sinerjiye eleştirel bir gözle bakıyor. Hayat şirketlerinin yerel müşterileri, her ülkenin de kendine has bir pazarı vardır. Örneğin, İngiltere'deki tüketiciler eskiden genellikle ipotek borçlarına karşılık olarak, hayat poliçesi ile sadece ipotek faizinin geri ödendiği karma hayat poliçeleri satın alırlardı ki bu başka hiçbir yerde görülmeyen bir uygulamadır. Dünya üzerindeki mal ve kaza sigortası pazarları arasında büyük benzerlikler olmasına

rağmen aralarındaki önemli farklılıklar da varlıklarını sürdürmektedir. Örneğin, bazı ülkeler, kasko sigortası fiyatlarını etkilemesine rağmen, hukukçuların koşula bağlı olarak ücretlen-dirilen davaları üstlenmelerine izin vermektedirler. Oysa bazı ülkelerde bu uygulamaya izin verilmemektedir.

Birçok şirket sağlam bir konum edinemedikleri yabancı pazar faaliyetlerini bırakmaktadır. İngiltere'nin en büyük sigorta şirketi olan Aviva (eski CGNU), ilk beş şirket içine girebildiği pazarlar üzerinde odaklanma kararı almıştır. Bu "ilk beş" felsefesi doğrultusunda Aviva, ABD, Fransa, Portekiz, İspanya, Pakistan, Avustralya ve Yeni Zelanda'daki hayat dışı işlerini elden çıkartmıştır. Aviva'nın genel müdürü Richard Harvey, ReActions'a şöyle demektedir: "Eskiden coğrafi çeşitliliğin iyi olduğu düşünülürdü. Şirketler dünya haritasının her yerinde bayrak sahibi olmak isterlerdi. Ancak bu düşünce değişti. Artık yapılan işe ve yere odaklanmanız gerekiyor." Diğer birçok şirket gibi Aviva da uzun vadeli yüksek potansiyelleri dolayısıyla Çin ve Hindistan'ı "ilk beş" felsefesinin dışında tutmaktadır. Bu da şu soruyu akıllara getirmektedir. "Acaba birileri doğmakta olan yeni pazarlarda para kazanacak mı?"

Ayrıca birçok şirket çeşitliliğin erdemlerini tekrar gözden geçirmekte ve yeterli getiri

sağlamayan ya da stratejik açıdan ana iş kollarına uyum göstermeyen iş kollarını elden çıkarmaktadır. Sermaye çok değerli olduğundan birçok şirket yan iş kollarını elden çıkararak ana iş kollarına sermaye eklemeye bakmaktadır. Finansal servislerde çeşitliliğin öncülerinden olan Citigroup bile 2002 yılında Yolcu Mal/Kaza Sigortası birimini elden çıkarmaya karar vermiştir.

Dünyanın en büyük maluliyet sigortası şirketi Unum Provident da odak noktasını daraltan şirketlerden biridir. Grup sağlık işleri, emeklilik ve yatırım teminatlı kontratlar ve bireysel veya vergi muafiyetli yıllık gelir esasına dayalı sigorta işleri de dahil olmak üzere maluliyet teminatlarındaki uzmanlıklarına uyum sağlamayan tüm iş kollarının faaliyeti-

ne son verilmiş veya satılmıştır. Şirketin genel müdür yardımcısı ve baş işletme görevlisi Thomas Watjen, Best's Review'a şöyle demiştir: "Herkesin derdine çare olmaya çalışmak yerine kaynaklarınızın doğru noktalarda odaklandığından emin olmalısınız."

Yine de yabancı şube veya iş kollarını satan her sigorta şirketine karşılık bunları alan diğer bir şirket mevcuttur. Günümüzdeki odağı daraltma trendi, finansal güce sahip şirketler için, elden çıkarılan birimleri alarak ana iş kollarının ölçeğini büyütme açısından mükemmel bir fırsattır. Bugünkü zor şartları ana iş kollarına daha yakından odaklanmak ve ölçeklerini büyütme için kullanılan şirketler, dünya ekonomisi düzleştiğinde avantajlı bir konumda olacaklardır.

Sigorta Şirketleri Yan İş Kollarını Elden Çıkartıyor		
Şirket	Elden Çıkarılan İş Kolları	Alıcı
Winterthur Insurance (Credit Suisse Group Şubesi)	Fransa'daki hayat ve hayat-dışı işler	Mutuelles du Mans Assurance
	Global, büyük ticari şirket mal-kaza sigortası işleri	XL Capital
Aviva (eski CGNU)	Avustralya ve Yeni Zelanda'daki hayat dışı işler	Insurance Australian Group
Zurich Financial Services	İsviçre insan kaynakları ve bordro yönetim birimi	Mummert Consulting AG ve Swicon South Africa Ltd.
	İngiltere özel kurumsal fon yönetim birimi	Unit Management buyout
Royal & Sun Alliance Insurance Group	İngiltere fon yönetimi birimi ve uzun vadeli offshore tasarruf işleri	Friends Provident PLC
	Benelux sigorta faaliyetleri	Achmea Holdings
Swiss Life	Swiss hedge-fonu (fiyat dalgalanmalarına karşı korunma sağlayan fon) müdürlüğü	Man Group
TIAA-CREF	Grup hayat ve maluliyet sigortaları	Stancorp Financial
Skandia	A.B.D. hayat sigorta faaliyetleri	Prudential Financial
Generali	A.B.D. hayat sigorta faaliyetleri	Royal Bank of Canada

Azalan Getirilerin Yönetimi

90'lı yılların sonlarında birçok sigorta şirketi garantili faiz oranları nedeniyle üstlendikleri yükümlülükleri dikkatle takip etmek yerine hem kendilerinin hem de müşterilerinin aktiflerinin yönetimine daha fazla önem vermişlerdir. Hisse senedi piyasalarında görülen ve düşük faiz nedeniyle ikiye katlanan düşüş, bu zihniyetin zayıflığını ortaya koymuştur. Asya'daki Deloitte & Touche'nin Aktüerya ve Sigorta Danışmanlığı Grubu'nun başı Roger Steel "Günümüzde sigortacıların poliçe sahiplerine sundukları garantilerde çok daha katı olmaları ve pasiflerini aktifleri ile dengeye getirmeleri gerekmektedir" diyor.

Düşen hisse senedi fiyatları özellikle hayat şirketlerini etkilemiştir. Amerika Birleşik Devletleri'nde hayat sigortası şirketlerinin satış gelirlerinin yarısından fazlasını oluşturan çeşitli yıllık gelir esaslı ürünlerin satışı 2001 yılında %15 oranında düşmüştür. 2002 yılında %25'lik bir düşüş daha beklenmektedir. Ücretler yönetim altındaki aktiflerin bir yüzdesi olarak hesaplandığı için hisse senedi fiyatlarındaki düşüş ve müşterilerin ellerindeki poliçeleri nakde çevirmeleri nedeniyle ücret gelirleri

de düşmüştür.

Düşen faizler aynı zamanda Amerikan sigorta şirketlerinin portföylerindeki büyük sabit gelirlili yatırımlardan elde ettikleri getirileri de düşürmüştür. Enron, WorldCom, Kmart ve Global Crossing gibi yüksek profilli kuruluşların arkaya sorun yaşamaları Amerikan hayat sigortası sektörünü yaklaşık 23.4 milyar Dolarlık problemlili kredi ile karşı karşıya bırakmıştır. Moody's Investors Service'e göre her biri 500 milyon Amerikan Dolarını aşkın problemlili borca sahip 13 şirket bulunmaktadır.

Avrupa'daki şirketler daha bile zor durumda olabilirler. ABD'deki hayat şirketleri kendi aktiflerinin sadece yaklaşık %4'ünü hisse senedine yatırırken, Avrupa şirketleri portföylerinin yaklaşık %22'sini hisse senedine yatırmaktadır. Hatta İngiliz hayat sigortası şirketlerinde bu oran %70'tir. Hisse fiyatları düşüğünden çoğu Avrupa şirketinin bilançoları da zayıflamıştır. 2002'nin sonlarında İngiliz hayat sigortası şirketlerinin %65'i (ki bu şirketler primlerin de %84'ünü barındırıyor) Standard & Poor's tarafından hem gelecekteki konumları hem de kredi açısından olumsuz olarak değerlendirilmiştir.

Hayat sigortası şirketlerinin poliçe sahiplerine minimum bir yıllık getiri sağlamaları konusundaki yasal zorunluluklar Almanya ve İsviçre'deki bilanço sorunlarını daha da artırmıştır. Goldman Sachs, Almanya'daki hayat sigortası şirketleri sayısının piyasadaki baskılar sonucu %30 kadar azalabileceğini tahmin etmektedir.

Japonya ve diğer Asya ülkelerinde de hayat sigortası şirketleri benzer zorluklarla karşı karşıyadır. 90'lı yılların sonlarında, borsada büyük bir patlamanın yaşandığı günlerde kesilen poliçeler bugün şirketlerin kazanabileceğinden çok daha yüksek getiri oranı vaatmekteydi. Kasım 2002'de en büyük yedi Japon hayat şirketi gerek poliçe sahiplerine vaadedilen yüksek getiriler, gerekse güçsüzleşen gayrimenkul ve hisse senedi piyasalarının etkisiyle 2003 Mart ayında toplam 9 milyar Amerikan Doları zarara uğrayacaklarını tahmin etmişlerdir.

Şirketlerin bu ekonomik fırtınaların üstesinden gelebilmeleri için aktif-pasif yönetiminde daha usta olmaları gerekmektedir. Aktifler hiçbir zaman pasiflere tam olarak uymaz. Yatırımlardan gelecek getiriler belirsizdir ve poliçe-

lerden gelecek nakit akışı ise poliçe sahiplerinin poliçelerinden feragat edip etmemelerine, edeceklerse ne zaman edeceklerine veya başka yollara başvurmaya karar verip vermemelerine bağlıdır. Beklenmeyen mal ve kaza hasarları da nakit akışını etkilemektedir. Artık şirketler çeşitli yatırım stratejilerinden kaynaklanacak belirsizlikleri hesaplamak ve risk ile getiri arasındaki dengeyi en iyi şekilde tanımlamak için ileri planlama teknikleri

kullanıyor olmalıdırlar. Bu yöntemler olasılıklar yelpazesindeki yatırım senaryolarının bilanço üzerindeki etkilerinin ve iflas ihtimalinin değerlendirilmesine yardımcı olabilir.

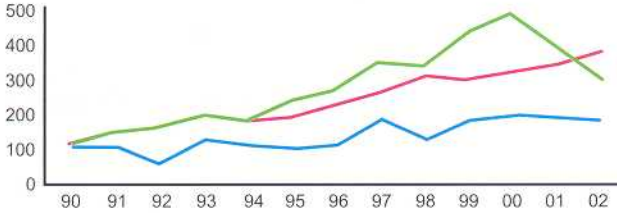
Aktif-pasif yönetimi, sigorta şirketlerinin kendilerine bir aktif tahsis stratejisi seçmelerine yardımcı olacaktır. Bu seçimlerini yaparken saptaadıkları stratejinin sadece yatırım kazançları açısından değil, bir bütün olarak tüm şirket açısından ne getireceğini ta-

nımlayacaklardır. En önemlisi, sigorta şirketleri bu sayede hem yönetimin hem de hissedarların hedeflerini gerçekleştirebilme olasılığını maksimuma çıkartacak uygun bir stratejiyi belirleyebileceklerdir.

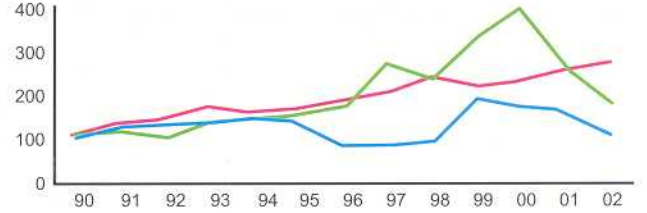
Top Tep Issues Global Insurance Industry Outlook 2003

Uzun Vadeli Getirilerin Sigorta Sektörü Üzerinde Etkileri

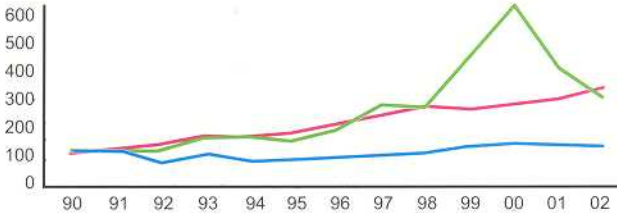
Reel Getiri - İngiltere



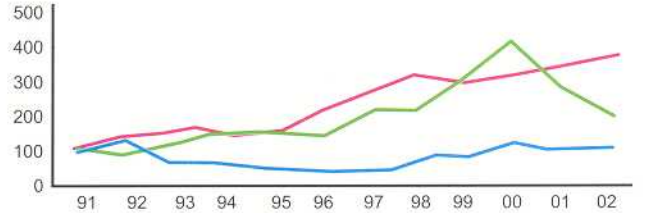
Reel Getiri - Almanya



Reel Getiri - Fransa

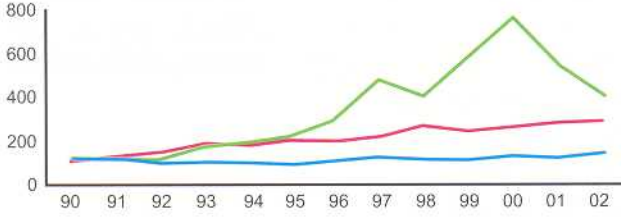


Reel Getiri - İtalya

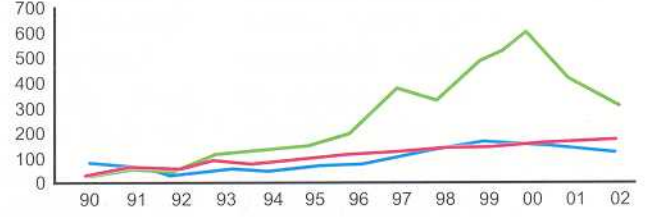


— Mülk — Tahvil — Hisse Senedi

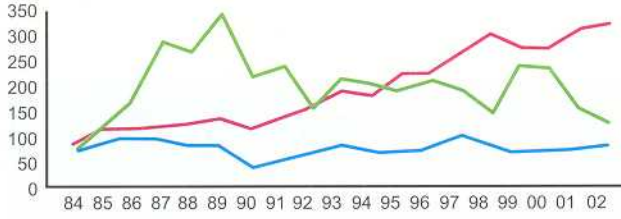
Reel Getiri - Hollanda



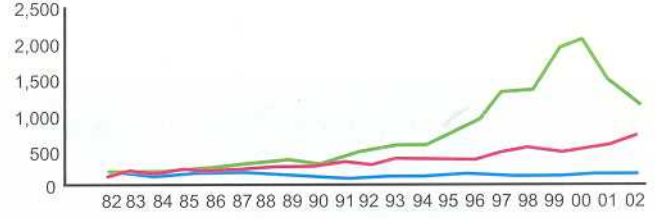
Reel Getiri - İsviçre



Reel Getiri - Japonya



Reel Getiri - Amerika Birleşik Devletleri



— Mülk — Tahvil — Hisse Senedi

Kaynak: Datastream, CSFB research

İş Kabulünde Kalitenin Arttırılması

Sigorta şirketleri günümüz koşullarında kârlılıklarını sürdürebilmek için (kâr marjlarını destekleyebilmek için) yalnızca yatırımlarından kaynaklanan gelirlere güvenememektedirler. Artık faaliyetlerinin temeline dönüp, dikkatlerini kabul ettikleri risklerin nitelikleri konusunda yoğunlaştırmaları gerekmektedir.

Insurance Service Office (ISO) tarafından yapılan bir araştırmaya göre; ABD'de mal ve kaza sigortaları alanında faaliyet gösteren şirketler, 2001 yılı prim gelirlerinin 53 milyar Dolar fazlasını gider olarak öderken, yatırımlarından yalnızca 37 milyar Dolar elde etmişlerdir. Bu da 2001 yılı için 16 milyar dolarlık bir açık anlamına gelmektedir. 2000 yılında ise, yatırımlar toplam 9.5 milyar Dolar kâr sağlamıştır. Fitch Ratings'e göre, Amerikan mal ve kaza sigortaları sektörü 1978 yılından beri teknik faaliyetlerinden kâr elde edememektedir.

Mal ve kaza branşlarında faaliyet gösteren sigorta şirketleri 11 Eylül 2001 terörist

saldırıları sonrasında, primlerini arttırma ve risk kabulü şartlarını ağırlaştırma yönünde adımlar atmışlardır. Bu uygulamalar sonucunda 2002 yılının ilk 9 ayına ait yazılmış primler, önceki yılın aynı dönemine kıyasla %13.6 artarken, ödenen hasarların miktarı %51.4 oranında düşmüştür. Victory Capital Management'ın analisti Eric Holmes, Insurance Finance & Investment'a yaptığı açıklamada "Bazı örneklerde, düzelen teknik sonuçların son yıllarda düşüş eğilimi gösteren yatırım gelirlerinden daha yüksek olduğunu" belirtmiştir.

Reasürörler ise, 11 Eylül'den beri teminat vermeden önce sedanlardan risklerle ilgili daha fazla bilgi istemeye başlamışlardır. Sedanlar reasürörlerin teminat vermeye yanaştığı durumlarda bile, riski paylaşmak için daha fazla şirkete ihtiyaç duyabileceklerini farketmektedirler.

Kimileri, 11 Eylül sonrasında Bermuda'da kurulmuş mal ve kaza alanlarında faaliyet gösteren reasürans şirketlerinin pazar payı kapmaya çalı-

şırken, risk kabulü standartlarını düşüreceğinden çekinirken; bu şirketler korkulanın aksine, genellikle temkinli yaklaşımlar göstermişlerdir. Yeni kurulmuş bir Bermuda şirketi yetkilisi, National Underwriter Property & Casualty'ye "Sektörden edindiğim izlenime göre, faiz oranlarının bu seviyede seyrettiği bir ortamda teknik sonuçlarda başarısızlık göze alınmaz. Şirketler herhangi bir fiyatla iş kapma lüksüne sahip değiller. Bir anlaşma ya iyi fiyatlandırılmış olmalı veya hiç olmamalıdır." şeklinde bir açıklamada bulunmuştur.

Hayat şirketleri de iş kabulü hususuna daha fazla önem vermeye başlamıştır. Malî veriler, piyasa verileri, tazminatlarla ilgili bilgiler, rakip ürün ve fiyatlandırmaları gibi pek çok konuda şirketin farklı bölümlerinden gelen bilgiler biraraya getirilmektedir. Günümüzde, reçeteli ilaçlar ve motorlu araç kayıtları gibi dış kaynaklı veri tabanları başvuru sahipleri ile ilgili risk kabulü değerlendirmelerini olumlu şekilde etkileyebilecek ek bilgi

kaynaklarıdır. Ancak hayat şirketleri birçok ülkede, gerekli olan tıbbî bilgilere erişmek konusunda zorluk çekmektedirler. Örneğin, Hong Kong ve Singapur gibi ülkelerde sigortalıya ait kapsamlı tıbbî bilgiler; devletin doktorlar, hastaneler ve tıbbî veriler üzerindeki denetiminin yetersiz olması yüzünden genellikle elde edilememektedir.

Kapsamlı veri analizi (data mining) ve tahmine yönelik modellemeler (predictive modelling), sigortacılıkta performansı alışıldık yöntemlere kıyasla çarpıcı bir şekilde geliştirebilir. Hem şirketin kendi bünyesinden hem de dış veri kaynaklarından gelecek yüksek miktarda veriyi incelemek; sigorta şirketlerine müşteri tabanlarını kesitlere ayırabilme ve geleneksel sınıf tabanlı seçimlerden, bireye özel risk bazında seçimlere yönelme olanağı sağlayabilecek yeni bakış açıları kazandırır. Deloitte & Touche'un Aktüerya ve Sigortacılık Danışmanlık Grubu ABD Ulusal Uygulama Lideri Rebecca Amoroso'ya göre "Günümüzdeki teknolojik gelişmeler şirketlere yüksek miktarda veriyi daha etkin şekilde değerlendirme fırsatı vermektedir. Bir şirketin kazandığı bilgi ve bu bilgiyle ne yaptığı, ona önemli bir rekabet avantajı kazandırmaktadır."

Hasar tahmin ölçütlerinin sürekli saptanarak değerlendirilmesi; poliçelerin, portföyle- rin ve dağıtım kanallarının

niceliksel olarak analiz edilmesine olanak tanır. Bu tür sigorta teknikleri, risklerle ilgili sorumlulukların çok daha net bir şekilde belirlenmesini ve neticede daha isabetli fiyatlandırma yapılmasını sağlar. Şirketler bu sayede riskleri gerçekçi bir şekilde değerlendire- rek, kârlı fırsatlar yaratabilecek müşteri kesitlerini tanımlayabilirler.

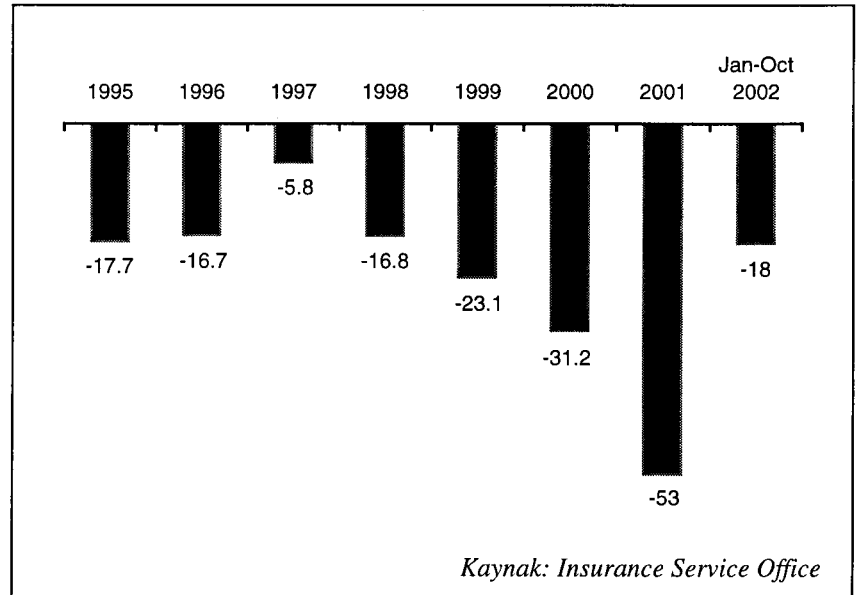
Makalede, hem iş kabulü yaparken, hem de yeni veya yenilenen işlerini fiyatlandırırken kapsamlı veri analizi ve tahmine yönelik modellemeler kullanan küçük bir ABD ticaret sigortaları şirketi örnek olarak verilmiştir. Yeni risk tahmin tekniklerinin kullanılması, bu şirketin sınıfsal değeren-

dirmelerden bireysel risk bazlı değerlendirmelere yönelmesine olanak vermiştir. Şirket bunlara ek olarak, çalışanlarının değerlendirmelerinde karşılaşılabilecek özneliği azaltmak amacıyla otomatikleştirilmiş seçim tekniği geliştirmiştir. Firma bu yeni sigortacılık yaklaşımını sonucu hasar oranını %5 oranında azaltabileceğini tahmin etmektedir.

Top Ten Issues Global Insurance Industry Outlook 2003

Net Sigortalı Hasar

ABD Mal ve Kaza Endüstrisi (milyar Dolar)



Stratejik Maliyet Düşürme

Getirilerdeki azalma sigorta şirketlerini işletim giderlerini aşağı çekmeye yönelik çözümler a ramaya itmiştir. Maliyet düşürmeye yönelik girişimlerin, bir şirketin uzun vadeli ticari hedeflerini desteklemesini sağlayacak stratejik bir yaklaşıma ihtiyaç duyulmaktadır.

Sektörün geçmişteki verimliliği artırma çabaları çok başarılı sonuçlar doğurmamıştır. 2002 yılında A.M. Best tarafından yapılan bir araştırmaya göre, şirket birleşmeleri, sigortacılık işinden bağımsız birimlerin birleştirilmesi ve düşük maliyetli dağıtım kanallarının kullanılmaya başlanmasına rağmen, Amerikan bireysel hayat sigortası şirketleri içerisinde genel giderlerin net primlere oranının 1996'dan 2000'e dek sabit kaldığı tespit edilmiştir. AXA Yönetim Kurulu Başkanı Henri de Castries, The Wall Street Journal Europe gazetesine yaptığı açıklamada, "Aslında bu sektör çok daha iyi yönlendirilebilecek maliyetlerle işliyor", demiştir.

Sigorta şirketleri maliyetleri düşürme konusundaki kararlılıklarını yineleye dursunlar, şirketler bunun strateji ve faaliyetler üzerindeki uzun vadeli

etkilerini çok iyi gözden geçirmek durumundadırlar. Me-sele yalnızca işletim giderlerini kısa vadede aşağı çekmek değildir.

Bunun yanında asıl gerçekleştirilmesi beklenen bu uzun maratonda müşterilere daha fazla değer yaratabilecek, hiyerarşiden uzak, daha verimli bir kurum yaratmaktır. Maliyet düşürmeye yönelik stratejik bir yaklaşım, yalnızca çalışan sayısının azaltılmasına bel bağlamaktan farklı olarak, kurumu her açıdan kapsamlı bir biçimde mercek altına almayı gerektirmektedir. Böylelikle bir şirketin üretkenliği artırma fırsatları, ticari hedefleri ile tutarlı biçimde ortaya konabilir. ABD'de Deloitte & Touche'un National Insurance Solutions Practice ortaklarından John Varicchio, sadece çalışan sayısının azaltılmasına yoğunlaşan şirketlerin gider bütçelerinin yaklaşık üçte ikisini oluşturan maliyet tasarrufunu dikkate almadıklarını belirtmekte ve şöyle eklemektedir; "Stratejik bir yaklaşım sayesinde, birçok şirket -kullandıkları alanı geliştirmek yoluyla yerleşim giderlerini kısmaktan, mesleki süreçleri yeniden yapılandırmak ve teknolojiyi daha etkin şekilde

kullanmak yoluyla darboğaz dönemlerini ve atıl istihdamı ortadan kaldırmaya dek - çok çeşitli alanlarda giderlerini kısabileceklarinin farkına varmaktadır."

Birçok şirket iş kabul, satış ve hasar incelemeleri gibi ana işleri otomatik hale getirmesinden ötürü teknolojiyi giderleri kısmak için bir araç olarak görmektedir. Doğru biçimde uygulamaya konduğu takdirde, tasarruflar çok büyük boyutlara ulaşabilir. 2002 yılında Goldman Sachs tarafından yapılan bir araştırma, teknoloji kullanımının sektöre toplam 45 milyar dolar tasarruf getirebileceğini öngörmüştür.

ABD'deki sigorta şirketleri artık iş kabul sürecini otomatikleştirerek, daha etkin hale getirmektedirler. Bu sayede bir acente, sigorta şirketine otomatik bir sistemin tıbbi ve reçeteli ilaç veritabanlarına, kredi hesap raporlarına, motorlu araç kayıtlarına erişeceği bir elektronik başvuru yapabilmekte ve şirketin iş kabul prensiplerini uygulamaya koyabilmektedir. Verilere erişimin artması ve analizlerin iyileştirilmesi sigorta şirketlerinin çoğunlukla, bizzat doktor onayı olmaksızın da işlemleri yürütebilmelerine olanak tanı-

maktadır ki, bu da işlemin süresinde 20 gün ya da daha fazla bir tasarruf sağlamaktadır. Bazı başvuru sahiplerinden başvuru anında acente tarafından, kan testleri yerine, idrar, saç, tükürük örnekleri de istenebilmektedir. İngiltere’de hem hayat hem de maluliyet sigortaları için iş ve poliçe kabul prosedürlerinde benzer yöntemlere başvurulmaktadır.

Celent Communications’ın yaptığı bir analize göre hayat sigortası şirketlerinin iş kabul sürecini geliştirmesi ile idari personel giderlerinin %80’inden, teknik personel giderlerinin ise %40’ından tasarruf edileceği öngörülmektedir. Buna ek olarak, bir başvurunun

işleme konulabilmesi için gereken zaman da iki hafta ya da daha fazla kısalabilecektir.

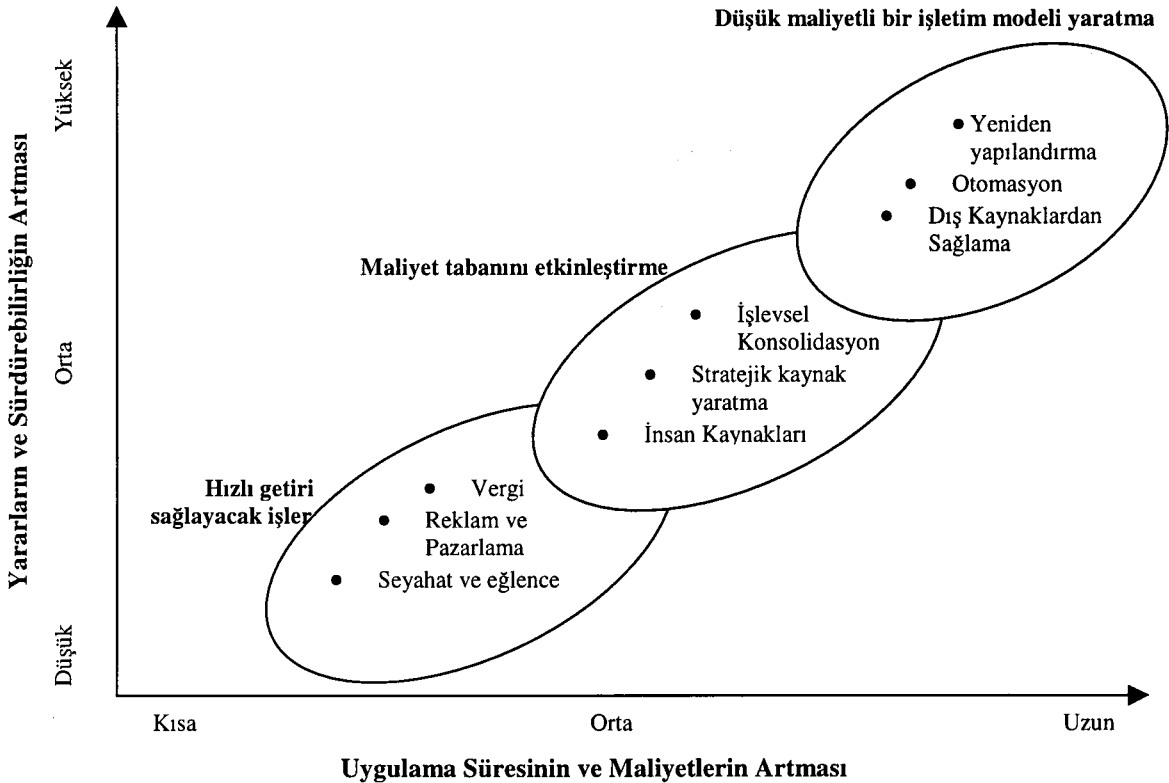
Bazı şirketler hasar incelemelerini de otomatik hale getirmek için çalışmalar yürütmektedirler. ProcessClaims sigorta şirketlerinin herhangi bir otomobil tamir servisi ve bağımsız bir eksper ile internet üzerinden iletişim kurmalarına olanak tanıyan bir yazılım sunmaktadır.

Amerikan sağlık sigortası şirketleri arasında hasar incelemelerinin otomatik hale getirilmesi işi “Sağlık Teminatı Taşıma ve Mesuliyet Kanunu” (Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPPA) tarafından yürütül-

mektedir. Bu kanuna göre, hasar incelemelerinin standart hale getirilmesi için son tarih Ekim 2003’tür. Standartlaştırma, hasarlar hakkında bir sağlık kuruluşunu ziyaret anında otomatik olarak hüküm verilmesine ve ödemelerin de aynı anda gerçekleşmesine olanak tanıyacaktır. Elden ve kağıt üzerinde yapılan işlemler azalacak ve bu da faaliyetlerin basitleştirilerek etkinleştirilmesine ve maliyetlerin de aşağı çekilmesine yardımcı olacaktır.

Top Ten Issues Global Insurance Industry Outlook 2003

Maliyet Düşürmeye Yönelik Girişimlerin Bir Portföyü



Kaynak: Deloitte Research

Kuruluşu Genişletme

Birçok sigorta şirketi üzerinde taşıdığı sorumlulukları dağıtarak, temel işlevlerini dışarıdaki şirketlere devretmeyi planlamaktadır. Geleneksel şirket sınırlarını aşan bir kuruluş yaratmak, maliyetleri aşağıya çekmeye yarayabilir, ancak sunacağı avantajlar bu kadarla kalmamaktadır. Önem derecesi olarak daha alt seviyede bulunan işlevlerin, konusunda uzman olan dışarıdaki şirketlere devredilmesi, sigorta şirketlerinin bütünüyle ana etkinliklerine odaklanmalarına fırsat tanımaktadır. Tabii bu da, müşteri için yaratılan değerle doğrudan ilintilidir.

Teknoloji, dışarıdan hizmet satın almaya yönelik eğilimin en ön saflarında yer almıştır. Çünkü sigorta şirketleri en son teknolojiye erişimi sağlarken, yüksek sabit sermaye maliyetlerini, değişken maliyetlere dönüştürmenin yollarını aramaktadır. Bunun yanında, sigorta şirketleri çok çeşitli ticari işlevler üstlenmeleri için de dışarıdaki şirketlere başvurmaktadır. ABD'de, bu tür şirketler

sigorta şirketleri tarafından genellikle elektronik posta, bordro işlemleri, doküman saklama, nakit yönetimi, hukuki işler, çalışanların ikramiyeleri ve 401(k) planlarının* idaresi gibi sigortacılık dışı işlevleri üstlenmek üzere kullanılmaktadır.

Ancak, önde gelen sigorta şirketleri artık çağrı merkezleri gibi müşteri ile birebir ilişki içinde olmayı gerektiren temel mesleki işleri de dışarıdaki şirketlere devretmektedirler. Hasar ihbar, Web-tabanlı değerlendirme/fiyatlandırma ve iş kabul faaliyetlerinin dışarıdaki şirketlere devredilmesi de giderek yaygınlaşmaktadır. İtalya'da gelişmekte olan sağlık harcamaları sigorta piyasasında, uzman hizmet sağlayıcılarına çok yaygın biçimde iş düşmektedir.

Bazı şirketler, yurtiçindekilere kıyasla daha çok tasarruf sağlamaya yarayan Hindistan ve diğer denizaşırı ülkelerdeki

şirketleri kullanmak yoluyla dışarıdan hizmet satın alma işini bir adım daha ileriye götürmektedirler. Genel olarak, bu işin % 25 oranında bir tasarruf getirmesi mümkündür, ancak bu durum, merkez bürolardaki çalışanlara, dışarıdaki şirketlerle olan irtibatı sürdürmeleri açısından hala ihtiyaç olduğu gerçeğini elbette ki değiştirmeyecektir.

Dışarıdan hizmet satın almaktan belirgin ölçüde yarar sağlayan sigorta şirketleri şunları kapsamaktadır:

Sun Life Financial Services of Canada İngiltere'deki bireysel yaşam ve emeklilik işine ait kapanan hesapların yönetimini Malborough Stirling Group'a devretmiştir. Şirket bu düzenleme ile işletim giderlerinin önümüzdeki beş yılda yaklaşık 30 milyon dolar azalacağı beklentisi içindedir.

2002 yılında İngiltere'deki Prudential, çağrı merkezlerinden birini Hindistan'a taşıma yolundaki planlarını açıklamıştır. Bu taşıma işleminin gerçekleşmesi 20 milyon İngiliz Sterlini'ne mal olacak olma-

* ABD'de uygulanan bir çeşit emekli sandığı sistemi

sına karşın, şirket bu düzenleme ile 850 kişilik bir kadronun gereksiz kılınacağı ve bunun da 2006 itibariyle yıllık 16 milyon İngiliz Sterlini tasarruf getireceği inancındadır.

İngiltere’de bir sağlık harcamaları sigorta şirketi olan WPA, çağrı merkezini ve ana idari birimlerini Hindistan’da Bangalore’a taşımıştır.

Dışarıdan hizmet satın alma işi, büyük bir Amerikan sigorta şirketinin, iş hacmi son derece yüksek olmasına karşın, bilgi-işlem masraflarını %20 oranında azaltmasına olanak tanımıştır.

Avrupalı bir sigorta şirketinin İngiltere ayağı bilgi-işlem faaliyetlerini devretmekten dolayı yıllık 15 milyon İngiliz Sterlini tasarruf elde etmiştir.

Dışarıdan hizmet satın almanın potansiyel faydaları her ne kadar cazip görünse de, bunların sağlanacağına kesin gözüyle bakmak zordur. Sigorta şirketleri temel işlevleri için diğer kuruluşlara bel bağ-

lamaktan kaynaklanabilecek riskleri etkin biçimde göğüsleyebilecek durumda olmak zorundadırlar. Dışarıdan hizmet satın almaya elverişli işlevlerin belirlenmesi, doğru şirketin seçilmesi ve uygulamaya koyma işleminin dikkatlice yürütülmesini sağlayacak sistemli bir yaklaşıma ihtiyaç duyulmaktadır. Şirketler, geleneksel bir dışarıdan hizmet ilişkisinin yanı sıra, ruhsat verme (licencing), ortak teşebbüsler (joint ventures), stratejik ortaklıklar (strategic alliances) ve zincirleme şirketler (franchises) gibi çok sayıda seçeneği de gözönünde bulundurmalıdırlar. Şirketlerin dışarıdan hizmet satın almaktan ne kadar tasarruf sağladıklarını ölçmeleri için, işlemin şu anki maliyetine ilişkin ayrıntılı temel veri sistemini geliştirmeleri gerekmektedir.

ABD’de Deloitte & Touche’un National Assurance and Advisory Services’in genişletilmiş ilişkileriyle ilgili risk

ve işlemler uzmanı John C. Jacob, “Birçok sigorta şirketi farkına varmaksızın, neredeyse kazara geniş kuruluşlar haline geldi” demiştir. “Kuruluşlar faaliyetlerini yürütürken üçüncü şahıslarla işbirliği içinde olsalar da, sıra kendi başlarına sorumlu oldukları stratejik, işlemsel, düzenleyici ve mali risklerle başetmeye geldiğinde gerekli olan kavrayıcı yapıdan genellikle yoksundurlar”. Dışa dönük ilişkilerine geniş bir çerçeveden bakamadıkları sürece, birçok kuruluş, gerek dışarıdaki şirketlere ek işlevler devretmekle olsun, gerek varolan ilişkilerini daha verimli hale getirmekle olsun, üretkenliği artırma fırsatlarını genellikle ellerinden kaçırmaktadırlar.

**Top Ten Issues
Global Insurance Industry
Outlook 2003**

Müşteri Kazanmak ve Elde Tutmak

Sigorta şirketleri, günümüzün gittikçe ağırlaşan ekonomik koşullarında kâr marjlarını belli bir seviyede tutabilmek amacıyla, müşteri hizmetlerini geliştirmek için hiç olmadığı kadar çok çaba göstermektedirler. Birçok şirket en yeni teknolojilere yatırım yapmakta, buna karşın hayal kırıklığı yaratan sonuçlar elde etmektedir. Aslında, müşteri ilişkileri konusunda gelişim sağlayabilmek için daha kapsamlı bir yaklaşım gerekmektedir ve teknoloji bu yaklaşımı bütünleyen faktörlerden yalnızca biridir.

Günümüz örneklerinden de görülmektedir ki, sektörün müşteri ilişkilerini sağlam temele oturabilmesi için uzun bir yol katetmesi gerekir. Çağımız tüketicilerinin müşteri ilişkilerinden beklentisi 24 saat kesintisiz hizmettir; ve tüketiciler sigorta şirketleriyle ilişkilerini, önde gelen perakendecilerle olan deneyimleriyle kıyaslamaktadırlar. Tüketiciler günümüzde ürünler hakkında daha fazla bilgiye erişebilmektedir, üstelik ürün ve fiyatları internet üzerinden kıyaslama şansına sahiptirler.

Zurich Life şirketinin Genel Müdür Yardımcısı Richard Sousa, Insurance & Technology'ye "Sigorta endüstrisi aslında müşteri hizmetleri konusunda çok başarılı olarak değerlendirilmemektedir. Tüketiciler 48 saat içinde ev kredisi için onay alırken, bir hayat poliçesini ancak 2 ayda alabilmek onları şaşırtmaktadır. Üstelik bizi farklı sektörlerde faaliyet gösteren şirketlerle yaşadıkları deneyimler ölçeğinde değerlendirmektedirler. Bu da bizi dünyanın tüm Eddie Bauer'ları ile karşı karşıya bırakmaktadır." şeklinde bir açıklama yapmıştır.

Birçok sigorta şirketi, daha çok "müşteriye özel" hizmet sağlayabilmek için Müşteri İlişkileri Yönetimi (Customer Relationship Management-CMR) teknolojisine yatırım yapmakta ve müşterilerinin bireysel bazda ihtiyaçlarını daha iyi yansıtacak pazarlama teknikleri geliştirme yolunu seçmektedir. Meridien Research'e göre sigorta şirketlerinin CRM'a yaptıkları yatırım dünya genelinde yılda % 8'lik bir büyüme göstermektedir. Yatırım

rakamlarının 2006 yılında 2.5 milyar ABD Dolarına ulaşması beklenmektedir.

Yine de, CRM yatırımları çoğunlukla beklenen faydaları sağlamaktan uzaktır. Araştırma şirketi Conning & Company'ye göre CRM'a yapılan yatırımlar kimi zaman şirket başına 100 milyon ABD Dolarına ulaşmış olsa bile, bu girişimlerin %55 ile %75 arası bir miktarı düşünülen yararı sağlayamamıştır.

CRM girişimleri neden daha başarılı olamamıştır? Sorunların bazıları teknik niteliklidir. En önemli konu; müşteri bilgilerinin farklı ürün türleri ve dağıtım kanallarına ait değişik veritabanları içinde parçalanmış bir şekilde yer almasıdır. Bu sorunun çözümü amacıyla, sigortacılar günümüzde halihazırda kullanılan sistemleri güncelleştirmenin maliyetini de gözönünde bulundurarak farklı ortam, sistem ve dillerde dağınık bir şekilde yer alan verileri birbiri ile uyumlu hale getirebilecek ortak yazılımlar (middleware), XML standartları (Extensible Mark-up Language - Genişletilebilir İşaretleme Dili) ve

nihai kullanıcının ağı erişimini sağlayabilecek uygulamalar gibi daha az maliyetli yaklaşımlara yönelmektedirler. Örneğin, Metlife şirketinin müşterileri ilişkileri yetkilileri yakın zaman kadar yalnızca ana şirketin ürünlerine ait bilgilere erişebilirlerken, sistemlerin birleştirilmesiyle, müşterilerine General America gibi yan şirketlerin de ürünleriyle ilgili tavsiyelerde bulunabilmektedirler.

Bütün bunların yanısıra, faaliyet aşamaları ve insan faktörü de genel olarak büyük önem taşımaktadır. Deloitte & Touche'un Ulusal Sigorta Çözüm Uygulamaları Yönetici Ortaklarından John Varricchio "Şirketin stratejisi, faaliyet aşamaları, kaynakları ve teşvikleri ile ilgili konuların temelden gözden geçirilmesi müşteri ilişkilerinin geliştirilmesi açısından zorunluluk taşır. Örneğin, çıkış noktası neresi olursa olsun, kesintisiz ve tutarlı bir hizmet sağlamak amacıyla ürün dağıtım kanallarının bütünleştirilmesi etkin bir CRM girişimi için gerekli temel unsurdur. Müşteri hizmetleri ile ilgili talepler telefon, e-mail, posta veya kişisel başvuru gibi hangi kaynaktan gelirse gelsin, ortak bir kanala geçirilmelidir." şeklinde bir açıklama yapmıştır.

Bir müşteri genellikle herhangi ürünü internet üzerinde araştırdıktan sonra, ya soru sormak ya da işlemi tamamlamak için şirketin çağrı mer-

kezine başvurmaktadır. Progressive şirketi, bu yaygın durum karşısında, çağrı merkezi görevlilerinin müşterinin merkezi aradığı anda internet erişiminin hangi noktasında (örneğin henüz tamamlanmamış bir başvuru) olduğunu tespit edebilmelerini sağlayacak bir teknoloji geliştirmiştir. Diğer yöntemler web sayfasını ziyaret eden müşterilere müşteri hizmetleri temsilcileri ile anında on-line sohbet yapma olanağı sağlarken, müşterinin ve şirket yetkililerinin internet üzerinden aynı bilgiyi aynı anda görebilmesini mümkün kılar.

Şirketler ayrıca, müşteri ilişkilerinin her alanında sabit olacak standartlar geliştirmek zorundadırlar. Birçok şirketteki farklı branşlar ve farklı çağrı merkezleri müşteri hizmetlerinde birbirinden değişik yaklaşımlar sergilemektedir. Müşteriye ait bilgilerin değişik ürün ve branşlar arasında pay-

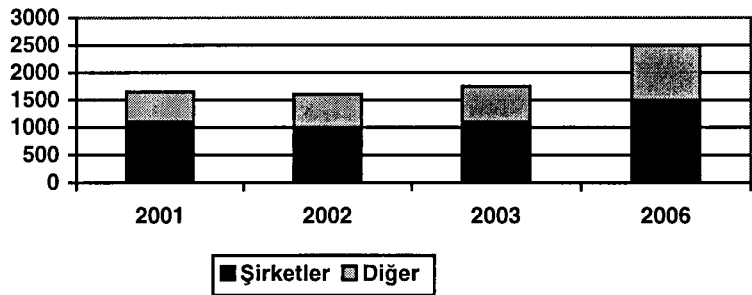
laşımı sırasında büyük karışıklıklar ortaya çıkabilir. Bir diğer faktör ise şirket çalışanlarının genellikle müşterinin şirket açısından toplam kıymetinden çok, kendi ürün veya üniteleri ile ilgili amaçlarına odaklanmış olmasıdır.

Bu sorunların çözümü, faaliyet aşamalarının yeniden yapılandırılması ve çalışanların amaçları ve teşvikler konularının yeniden düşünülmesini zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda en önemli konu şirketlerin müşteri ihtiyaçlarını anlayıp yerine getirme hususunu şirket açısından en önemli değer olarak kabul eden "müşteri odaklı" bir kültür yaratmalarıdır.

Top Ten Issues Global Industry Outlook 2003

Sigortacılık Sektörünün Müşteri İlişkileri Yönetimine İlişkin Toplam Harcaması

(milyon US\$)



Kaynak: Meridien Research

11 Eylül'ün Etkileri

11 Eylül terörist saldırılarının sigortacılık sektörü üzerinde akla gelebilecek her alanda etkisi olmuştur. Bu etki özellikle mal ve kaza sigortaları, maluliyet, iş kazaları, grup hayat sigortaları ve reasürans dallarında kendini yoğun şekilde hissettirmiştir. Saldırıların uzun vadedeki sonuçları ise ancak yeni yeni ortaya çıkmaktadır.

11 Eylül olaylarının neden olduğu sigortalı hasar miktarı halâ kesin olarak bilinmemekle birlikte, bu rakamın 35 ilâ 55 milyar ABD Doları arası olduğu tahmin edilmektedir. Sigortacılık sektörü, 11 Eylül'e kadar, doğal afetlerden kaynaklanan hasarlara karşı alınacak tedbirler konusunda uzun süreli bir deneyime sahip olduğu halde, yıkımın teröristler tarafından kasıtlı olarak tasarlanabileceği ihtimalini hiçbir zaman tam olarak göz önünde bulundurmamıştır. Saldırıların sonrasında, şirketler riskleri sadece teker teker poliçe bazında değil, coğrafi alan ve iş kolu açısından da, hiç olmadığı kadar yakından ve yoğun bir şekilde incelemektedirler.

11 Eylül olaylarının etkisinin en yoğun hissedildiği a-

lanlar mal ve kaza sigortaları ve reasürans sektörleri olmuştur. ABD'de iş durması teminatı ile beraber verilen mal sigortaları teminatlarında fiyatlar %20 ile %100 arası artış göstermiştir. Ayrıca, şirketler muafiyet miktarlarını yükseltip teminatlardaki istisnaları genişleterek poliçe şartlarını ağırlaştırmışlardır. Binaların önem taşıyan yapı ve yerlerle bağlantılı olarak konumları, risklerin belirli bir coğrafi alanda yığılıp yığılmadığı veya kurumun tanınmış bir şirket ve olası bir hedef olup olmaması gibi faktörler risk değerlendirmeleri açısından gittikçe artan bir önem kazanmıştır.

Reasürör seçiminde de daha kaliteliye doğru bir yönelim göze çarpmaktadır; şirketler risklerini büyük ve daha sağlıklı sermaye oluşumuna sahip reasürörlere devretmeyi tercih etmektedirler. Daha küçük veya yetersiz sermaye alt yapısına sahip reasürörlerin bilançoları, karşılık (rezerv) ayırma zorunlulukları yeni iş kabul etme kapasitelerini sınırladığı için, ciddi bir şekilde zayıflamaktadır. Üstelik, kimi reasürörlerin bilançolarında henüz açıklamadıkları bazı hasarlar

olduğundan endişe edilmekte ve bu da yatırımcıların şirketlere şüphe ile yaklaşmalarına neden olurken, bazı zayıf şirketlerin batma ihtimalini akla getirmektedir.

Diğer bir gelişme, hem mal ve kaza sigortaları, hem de reasürans piyasalarının özellikle Bermuda'da kurulan yeni şirketler aracılığıyla taze kapasiteye kavuşmuş olmalarıdır. 2001 yılı Eylül'ü ve 2002'nin ilk ayları arasında bu şirketlere 15 milyar ABD Dolarından daha fazla bir sermaye aktarılmıştır. Buna rağmen, 2002 yılının ikinci yarısında bu bölgede yeni Bermuda şirketlerinin halka açılması konusunda iyi bir işaret sayılabilecek olan bir dizi yeni sermaye yaratma girişimi maalesef gerçekleşmemiştir.

Sigorta teminatını satın alan taraflar ise yükselen fiyatlar ve ağırlaşan şartlar karşısında alternatif teminat metotlarına başvurmaktadır. A.M. Best'in tahminlerine göre piyasada tek bir riske yönelik veya grup olarak kendi kendini sigortalama (self-insurance) oranı, 1996 yılında %30 iken, 2003 yılında %50'lere çıkacaktır. Geleneksel olarak daha büyük

şirketlere mahsus olan alternatif teminat şekilleri artık küçük ve orta ölçekte şirketler arasında da yaygınlaşmakta, ticaret birlikleri veya daha başka gruplar tarafından yönetilen "bağlı sigorta şirketlerine" (captive insurance companies) atılan bu tür firmaların sayısı gitgide artmaktadır.

11 Eylül olayları sonucu meydana gelen İşveren Malî Mesuliyet branşına ait sigortalı hasarların 1.3 ilâ 4 milyar ABD Doları arası bir rakam olduğu tahmin edilmektedir. Yürürlükteki yasalar bu branşta faaliyet gösteren sigortacıları zor durumda bırakmaktadır. Çünkü yasalar, sigorta şirketlerine bu teminat kapsamındaki riskler arasında terör riskini ayrı tutarak, sadece bu riske ait fiyatları yükseltme olanağı tanımamaktadır. Buna karşın, şirketlerin terör teminatını kapsam dışında bırakmaları da söz konusu değildir. Zira eyalet yasaları terör riskinin iş kazalarına ait sigorta poliçelerinde yer almasını mecburi kılar. Reasürans şirketleri ise tam tersine, terör riskini teminat dışı bırakma şansına sahiptirler. Nitekim gelişmeler sonucu birçoğu bu yolu seçmiştir.

11 Eylül'ü takip eden yıl içinde, terör riski nedeniyle ortaya çıkabilecek zararın karşılanması konusunda uzun süredir devam eden uygulamalara sahip İngiltere, İspanya, İsrail ve Güney Afrika'nın yanı sıra, Fransa, Almanya, Avusturya ve Avustralya'da da

benzer nitelikli devlet destekli programlar uygulamaya başlanmıştır. ABD ise bu listeye, Amerikan hükümetinin terörist saldırılar sonucu meydana gelebilecek hasarlarda "nihai sigortacı" rolünü üstlenmesini sağlayan düzenlemenin kanun haline getirilmesi ile, Kasım 2002'de katılmıştır. Bu kanuna göre önümüzdeki üç yıl için, terör bağlantılı hasarların %90'ını karşılayacak 100 milyar ABD Dolarlık bir teminat sağlanmaktadır. Kanunun; özellikle ticarî mal ve kaza sigortaları konusunda faaliyet gösteren şirketler ve New York ve California gibi yasaları terör riskinin istisna olarak değerlendirilmesine izin vermeyen eyaletlerdeki İşveren Malî Mesuliyet sigortacıları açısından faydalı olacağı düşünülmektedir.

ABD hükümetinin gelecekteki terörist saldırılar sonucu ortaya çıkabilecek hasarlar konusunda yükümlülük üstlenmesi memnuniyetle karşılanırken, parlamentonun 11 Eylül olaylarına yasama yoluyla verdiği bu tepki, birçok şirket için de mevzuat ile ilgili yeni sorumluluklar getirmektedir.

ABD Terör Yasası

ABD Terör Yasası (2002) aşağıda belirtilen şartları kapsamaktadır:

- Federal yardım, tüm sektöre ait hasar miktarları - 2003'te 10 milyar ABD Doları, 2004'te 12.5 milyar ABD Doları ve

2003'te 15 milyar ABD Doları olarak belirtilen limitleri geçtikten sonra devreye girecektir.

- ABD Hükümeti yukarıdaki limitleri belirtilen hasarların %90'ını ödeyecek ve ödeyeceği miktar 100 milyar ABD Doları ile sınırlı olacaktır.

- Hasarların yukarıda belirtilen sektörel limitleri geçmediği durumlarda bile; sigorta şirketleri hasarların direkt kazanılmış primlerin -2003'te %7'si, 2004'te %10'u ve 2005'te %15'i- ile, bu miktarları aşan kısımların %10'luk bölümünden sorumlu olacaklardır.

- Bu programa dahil sigorta şirketleri ilk iki yıl boyunca terör teminatı vermek zorundadırlar.

- Hayat sigortaları ve bireye ait riskler kapsam dışıdır. Grup hayat sigortalarının ileride programa katılması için çalışmalar yapılacaktır.

- Terörist eylemler yabancı kişiler tarafından veya onlar adına yapılmış eylemler olarak tanımlanacak ve herhangi bir eylemin terörist eylem olarak değerlendirilmesi Hazine tarafından onaylanacaktır.

- Bu yasa 2005 yılında sona erecektir.

İ N D E K S

(S a y ı 4 1 - 5 0)

SİGORTA VE REASÜRANS

Sigorta Aracılarının Meslekî Yeterliliği ve Eğitimi	Sayı 41, sayfa: 6-18
Sigorta Endüstrisi ve Doğal Riskler	Sayı 41, sayfa: 19-31
Katastrofik Reasürans Teminatlarında Fiyatlar Yükselmekle Birlikte Maliyetleri Karşılama Henüz Yeterli Düzeye Ulaşamadı	Sayı 41, sayfa: 33-36
Sigorta Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulama İle Sağlanacak Faydalar	Sayı 43, sayfa: 31-43
Swiss Re'nin İkiz Kulelere İlişkin Yasal Mücadelesi	Sayı 43, sayfa: 44
Türk Sigorta Sektörünün Gelişimi, Sorunları ve Çözüm Önerileri: Güncelleştirilmiş Pazarlama Karması-7 P's Yaklaşımıyla Uygulamalı Bir Araştırma	Sayı 44, sayfa: 21-40
Yeni Ekonomilerin Sigortacılık Sektörüne Kazandırdığı Yeni Bir Pazar: Bilgi Teknolojileri Pazarı	Sayı 44, sayfa: 41-52
Hasarda İşbirliği Klozu	Sayı 44, sayfa: 53-55
2002 Reasürans Yenilemeleri Sırasında Değişik Branşlar İtibariyle Reasürans Piyasaları	Sayı 44, sayfa: 55-59
Terör Tehlikesine Karşı Avrupalı Sigortacıların Yeni Çözümü	Sayı 45, sayfa: 28-29
Amerika Birleşik Devletleri'nde Terör Hasarına Karşı Yeni Bir Önlem	Sayı 45, sayfa: 30
Reasürörler Türkiye'yi Terk ediyorlar	Sayı 45, sayfa: 31-32
Sigorta Sözleşmelerinde Genom Analizlerinin Kullanılması ve Ortaya Çıkan Hukukî Sorunlar	Sayı 46, sayfa: 27-42
Reasürans Endüstrisinde Daha Fazla Değişikliklere Hazır Olalım	Sayı 46, sayfa: 43-44
Sanal Sigortacılık	Sayı 47, sayfa: 4-15
Sigorta Sektöründe Kalite Tanımına İlişkin Farklı Görüşler	Sayı 47, sayfa: 16-25
Hatalı Gönderim: İşyerinde Elektronik Posta Kullanımında Suiistimaller ve Tehlikeleri	Sayı 47, sayfa: 26-27
Kara Para Aklama ve Sigortacılık Sektörü	Sayı 48, sayfa: 15-18
Stella Ödülleri	Sayı 48, sayfa: 19-20
Dünya Sigortacılığında 2001 Yılı'nın Genel Değerlendirilmesi	Sayı 48, sayfa: 21-23
Sigorta Sözleşmelerinden Doğan Sorumlulukların Reddi	Sayı 49, sayfa: 42-45
2001 ve 2002 Yıllarının Değerlendirilmesi ve 2003 Yılına Ait Beklentiler	Sayı 49, sayfa: 46-51
Piyasadan Haberler	Sayı 49, sayfa: 52
Sektörün Güncel Durumunun Değerlendirmesi	Sayı 50, sayfa: 30-32
Ana İş Koluna Kayma Stratejisi	Sayı 50, sayfa: 32-33
İş Kabulünde Kalitenin Arttırılması	Sayı 50, sayfa: 37-38
Stratejik Maliyet Düşürme	Sayı 50, sayfa: 39-40
Kuruluşu Genişletme	Sayı 50, sayfa: 41-42
Müşteri Kazanmak ve Elde Tutmak	Sayı 50, sayfa: 43-44
11 Eylül'ün Etkileri	Sayı 50, sayfa: 45-46

YANGIN SİGORTALARI

Munich Re Tarafından Yayınlanan 2002 Yılında Meydana Gelen Felâket Olaylarına İlişkin Rapor	Sayı 48, sayfa: 20
Doğal Felâketler 2000 Yılında Rekor Seviyeye Ulaşmıştır	Sayı 41, sayfa: 32
2002 Yılında Doğal Olarak ve İnsan Eliyle Meydana Gelen Felâketler	Sayı 49, sayfa: 39-41

NAKLİYAT SİGORTALARI

Sigorta Sözleşmesi Sonrası Azamî İyiniyet Prensibi	Sayı 42, sayfa: 39-40
Kulüp Sigortası	Sayı 43, sayfa: 23-30
Inchmaree Klozu	Sayı 45, sayfa: 13-27
Yeni Nakliyat Tekne Klozları	Sayı 48, sayfa: 4-14

KAZA SİGORTALARI

Uluslararası Yeşil Kart (Green Card) Sistemi ve Türkiye Uygulaması	Sayı 42, sayfa: 8-18
Sorumluluk Sigortaları, Değişen Trend ve IBNR Problemi	Sayı 42, sayfa: 36-38
İşverenin İş Akdinden Kaynaklanan Sorumlulukları (Employment Practices Liability Insurance)	Sayı 45, sayfa: 6-12
Türkiye'de Zorunlu Sigortalar ve Tarım Ürünlerinin Doğal Afet Zararlarına Karşı Himayesinde Zorunlu Sigortanın Uygulanabilirliği	Sayı 49, sayfa: 6-23
Türkiye'de Potansiyel Zorunlu Sigorta Alanları, Zorunlu Seyahat Sigortası	Sayı 49, sayfa: 24-38
Bilgisayar Riskleri ve Sigorta Sektörüne Gelecekteki Etkileri, Bilgi Çağı ve Sigorta	Sayı 50, sayfa: 4-29

HAYAT VE SAĞLIK SİGORTALARI

Sosyal Güvenlik Kuruluşlarımızın Özel Sigorta Şirketleriyle Entegrasyonu Temelinde Bir Özelleştirme Modeli	Sayı 42, sayfa: 19-35
Enflasyonist Bir Ortamda Özel Hayat Sigortasına Sahip Olan/Olmayan Kişilerin Özel Hayat Sigortası Ve Alternatif Yatırım Araçlarına Karşı Tutumlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma	Sayı 43, sayfa: 4-22
Özel Emeklilik Şirketlerine Alternatif Fon Yönetimi Stratejisi	Sayı 44, sayfa: 4-20
Tamamlayıcı Özel Emeklilik Kuruluşlarına Yönelik Optimal Pazarlama Stratejisi Üzerine Model Önerisi ve Hedef Kitlenin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama	Sayı 46, sayfa: 4-26
Azalan Getirilerin Yönetimi	Sayı 50, sayfa: 34-46

HASARLAR*

2001 Yılında Meydana Gelen Önemli Hasarlar	Sayı 44, sayfa: 60
--	--------------------

* 2001 yılı sonunda zorunlu devir sona erdiği için, bu tablolara artık yer verilmemektedir.