

**Tarih: Ekim 2021**

Millî Reasürans T.A.Ş.  
adına sahibi  
**F. Utku ÖZDEMİR**

İnceleme Kurulu  
ÜYE

**Özlem CİVAN**  
ÜYE

**Kaan ACUN**  
ÜYE

**Muhittin KARAMAN**  
ÜYE

**Gökhan AKTAŞ**  
ÜYE

**Selçuk ÜNAL**

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü  
**Güneş KARAKOYUNLU**

Basım Yayın Koordinatörü  
**Yasemin TAHMAZ**

Dizgi Sorumlusu  
**Yasemin TAHMAZ**

Kapak Dizaynı  
**Umut SİLE**

Baskı  
**CEYMA MATBAASI**  
Matbaacılar Sitesi  
Yüzyıl Mah. 4. Cad. No. 123  
Bağcılar - İstanbul

Yönetim Yeri:  
Merkez  
Maçka Cad. 35  
34367 Şişli / İstanbul

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

Yayın Türü: Yerel süreli yayın

3 ayda bir yayımlanır.

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

## İÇİNDEKİLER

Hayat Dışı Sigorta Şirketlerinin Hasar Ödeme Süreçlerinde İç Kontrol Sisteminin Değerlendirilmesi.....	6
Sigorta Sektöründe Kişisel Verilerin Korunması.....	20
Pandemi Ötesinde - Sigorta Sektörü için Uzun Vadeli Riskler.....	31
Sıfır Emisyon'a Giden Yolda Sigortacıların Durumu .....	38



***Değerli Okurumuz,***

*Reasürör dergisini gönderebilmemiz amacıyla tarafımıza iletilen kişisel verilerinizin, bu kapsam ile sınırlı olmak üzere işlenebileceğini, saklanabileceğini ve paylaşılabilceğini, konuyla ilgili Aydınlatma Beyanına;*

***<http://www.millire.com/KisiselVerilerinKorunmasi.html>***

*linkinden ulaşabileceğinizi bilgilerinize sunar, onay vermemeniz durumunda tarafımıza bilgi vermenizi rica ederiz.*





## ***Reasürör Gözüyle***

*Sigortalı hasar ve tazminat süreçlerinde sigortalı veya sigorta ettirenin tazminatını en kısa zamanda ve doğru bir şekilde alabilmesinin yanısıra tazminat tutarı hesaplanırken hata veya hilenin engellenmesi de büyük önem taşımaktadır. Hasar tespit ve ödeme aşamalarına ilişkin işlem yoğunluğu dikkate alındığında, bu süreçlere yönelik iç kontrol sistemleri hayat dışı sigorta şirketlerinin operasyonları açısından kritik bir role sahiptir. Dergimizin Ekim sayısında Türk Nippon Sigorta İç Kontrol ve Risk Yönetimi Müdürü Sayın Mehmet Ş. Eres ve Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Y.O. Öğretim Üyesi Doç. Dr. Sayın Özgür Akpınar, risk, risk yönetimi ve iç kontrol kavramları hakkında genel bilgiler verirken, hayat dışı sigorta şirketlerinde hasar ihbarından ödeme sürecine kadar olan işlemlerde öngörülen bazı riskler ile uygulamada tesis edilebilecek örnek iç kontrol önerilerini ele almakta; hayat dışı sigorta şirketlerinin hasar ihbarından, hasarın ödenmesi aşamasına kadar geçen süreç dışında kalan iş süreçleri açısından da iç kontrol sisteminin etkilerini irdelemektedir.*

*Ekim sayımızda yer alan bir diğer yazı ise Şirketimiz Avukatı Sayın Gökçe Karaman Çankaya tarafından kaleme alınan, kişisel verilerin korunması hukukunun bazı ana unsurları ve kişisel verilerin korunması ile ilgili uygulamaların sigorta ve reasürans üzerindeki etkisini inceleyen araştırmadır. Sayın Çankaya çalışmasında, veri güvenliğinin tesis edilebilmesi, veri sahiplerinin menfaatlerinin korunması ve sigorta sektörünün işlevini etkin bir şekilde sürdürebilmesi açısından önemli unsurları ele almaktadır.*

*Yabancı Basından Seçmeler Bölümü 'nde ise Covid-19 pandemisi sonrasında sigorta sektörü için gündeme gelen uzun vadeli riskler ve son dönemde hızını artıran düşük karbonlu bir ekonomiye geçiş sürecinin sigorta sektörü üzerindeki etkilerinin incelendiği iki çeviri yer almaktadır.*

## *Hayat Dışı Sigorta Şirketlerinin Hasar Ödeme Süreçlerinde İç Kontrol Sisteminin Değerlendirilmesi*

**H**asar ödeme süreçleri, hayat dışı sigorta şirketlerinin operasyonel işlemlerinin ve işlem hacminin en yüksek olduğu alanların başında gelmektedir. Bu da hasar ödeme süreçlerinde hata, noksan veya suiistimalin gerçekleşme olasılığının yüksek düzeyde olmasına neden olabilmektedir.

Sigortalı veya sigorta ettiren açısından önemli hususlardan biri de hasarın meydana gelmesi durumunda en kısa zamanda doğru ve tam bir şekilde tazminat tutarının ödenmesi olacaktır. Bu aşamada sigortalı veya sigorta ettirenin en kısa zamanda ve doğru bir şekilde tazminat tutarını alması, hasar tazminat tutarı hesaplanırken hata veya hilenin engellenmesi de önemli hale gelmektedir. Özellikle işlem yoğunluğu dikkate alındığında, hayat dışı sigorta şirketlerinde hasar ödeme süreçlerine yönelik tesis edilecek iç kontrol sistemi büyük önem arz etmektedir.

Çalışmamızda öncelikle risk, risk yönetimi ve iç kontrol sistemi hakkında genel bilgiler

verilecek olup şirketler açısından öneminden bahsedilecektir. Teorik olarak sunulan bilgilerden sonra hayat dışı sigorta şirketlerinde hasar ihbarından ödeme sürecine kadar olan işlemlerde öngörülen bazı riskler ile uygulamada tesis edilebilecek örnek iç kontrol önerileri yer almaktadır. Aynı zamanda hasar ihbarından hasarın ödenmesi aşamasına kadar geçen süreç dışında hayat dışı sigorta şirketlerinin diğer iş süreçleri açısından da iç kontrol sisteminin etkileri irdelenmeye çalışılmıştır.

### **Giriş**

Hayat dışı sigorta sözleşmeleri; sigorta şirketlerinin bir prim karşılığında, para ile ölçülebilen değerleri zarara uğratan tehlikelerin veya rizikoların gerçekleşmesi halinde bu değerlerin uğradığı zararları tazmin etmeyi dolayısıyla bir para ödemeyi veya benzer edimlerde bulunmayı yükümlendiği sözleşmelerdir. Sözleşmede belirtilen değerlerin tazmini, tahmini hasarın meydana gelmesi

durumunda ise sigorta şirketlerine ihbar ile başlayan hasar ödeme süreçlerinin sigortalı, sigorta ettiren veya tazminat alacaklısı açısından en kısa zamanda ve doğru bir şekilde tamamlanması beklenmektedir.

Hayat dışı sigorta şirketleri açısından bakıldığında hasar ödeme işlemleri, yürütülen faaliyetler açısından sayı ve tutar olarak yüksek işlem hacminin meydana geldiği alanların başında gelmektedir. Bu süreçte işlem yoğunlukları ile ödeme işlemleri hata veya hilenin meydana gelme olasılığını artırmaktadır. Hasar ödeme süreçleri içerisinde gerçekleşebilecek olan hata, hile veya suiistimalin engellenmesi açısından bakıldığında hayat dışı sigorta şirketleri tarafından tesis edilen veya edilecek iç kontrol sisteminin ne kadar önemli olduğu görülmektedir.

Türk sigortacılık sektöründe özellikle 2007 yılı sonrasında önemli gelişmeler söz konusu olmuş ve 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu yayımlanmıştır. Sigortacılık mevzuatında yapılan değişikliklerden biri de

21.06. 2008 tarihinde yayımlanan "Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik" olmuştur. Bu yönetmelik ile sigorta şirketlerinde iç denetim, iç kontrol ve risk yönetimi fonksiyonlarının tesis edilmesi mevzuat yeniliklerinden biri olarak Türk sigorta sektöründe yer bulmuştur. İlgili Yönetmelik doğrultusunda, sigorta ve emeklilik şirketleri 31.03.2009 tarihine kadar iç kontrol sistemi ile risk yönetim sistemini kurmakla yükümlü tutulmuşlardır.<sup>1</sup>

Anılan yönetmeliğe göre iç kontrol sisteminin amacı ve kapsamı Madde 6'da şu şekilde ifade edilmiştir.

"İç kontrol sisteminin amacı, şirket varlıklarının korunmasını, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde Kanuna ve ilgili diğer mevzuata, şirket içi politikalar ile kurallara ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesini, muhasebe ve finansal raporlama sisteminin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğini sağlamaktır.

İç kontrol sisteminden beklenen amacın sağlanabilmesi için;

- a) Şirket bünyesinde işlevsel görev ayrımının tesis edilmesi ve sorumlulukların paylaştırılması,
- b) Muhasebe ve finansal raporlama sisteminin, bilgi sisteminin ve şirket içi iletişim

- kanallarının etkin çalışacak şekilde tesis edilmesi,
- c) Risklerle ilgili limit ve standartların belirlenmesi,
- d) Şirketin iş süreçleri üzerinde kontrollerin ve iş adımlarının gösterildiği iş akım şemalarının oluşturulması zorunludur."

İlgili madde ile iç kontrol sisteminin varoluş amacı ortaya konmuştur. Yönetmelik'te vurgulandığı üzere iç kontrol sistemi ile şirket varlıklarının korunması, şirket faaliyetlerinin etkin bir şekilde verimli olarak sürdürülmesi ve kanuna, diğer mevzuat ile şirketin politika/prosedürlerine uygun yürütülmesi sağlanmaktadır.

Her ne kadar yasal mevzuat gereği tesis edilmesi gereken iç kontrol sistemini hayat dışı sigorta şirketleri ilk başlarda tesis etmede zorlanmış olsa da günümüzde hayat dışı sigorta şirketleri tarafından iç kontrol birimlerinin kurulmuş olduğu görülmektedir. Aynı zamanda hayat dışı sigorta şirketleri özellikle hasar ödeme süreçlerine ve diğer taraftan da tüm iş faaliyetlerine değer katmak, gelişimlerini artırabilmek ve şirket kaynaklarının da verimli bir şekilde yönetilmesi için iç kontrol birimlerini oluşturmuşlardır.

Tesis edilen iç kontrol birimleri, hayat dışı sigorta şirketlerinin etkin çalışan bir iç kontrol yapısına sahip olmaları

rını sağlamıştır. Bu sayede hayat dışı sigorta şirketlerinin geleceğe yönelik daha sağlıklı planlamalar yapmasına ve hedeflere daha kolay ulaşmasına imkân ve fırsat yaratmıştır.

Bu çalışmanın amacı, hayat dışı sigorta şirketlerinin hasar ihbarından hasarın ödenmesi aşamasına kadar olan hasar ödeme süreçlerinde iç kontrol sisteminin değerlendirilmesidir. Bu amaç doğrultusunda çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde daha önce bu alanda yapılmış olan literatür çalışmalarından bahsedilmektedir. İkinci bölümde ise risk ve iç kontrol sistemi hakkında kavramlar ile uygulamalara ilişkin bilgiler verilmiştir. Üçüncü bölümde hasar ödeme süreçleri ile tavsiye edilen iç kontroller ve tanımlanan riskler yer almıştır. Genel bir değerlendirmenin yapıldığı son bölüm olan dördüncü bölümde ise hayat dışı sigorta şirketlerinin hasar ödeme süreçlerindeki iç kontrol sisteminin değerlendirilmesine ilişkin sonuçlar ve öneriler yer almaktadır.

## 1. Literatür

Sigorta sektöründe iç kontrol sistemlerine ilişkin literatürde yapılmış çalışmalar mevcuttur. Ertınmaz, sigorta ve emeklilik şirketlerinde iç kontrol sisteminin yapılandırılmasına

<sup>1</sup> Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik <https://tsb.org.tr/me->

[dia/attachments/Sigorta\\_ve\\_Reasurans\\_ile\\_Emeklilik\\_Sirketlerinin\\_Ic\\_Sistemlerine\\_IlişkinYonetmelik.pdf](https://tsb.org.tr/me-dia/attachments/Sigorta_ve_Reasurans_ile_Emeklilik_Sirketlerinin_Ic_Sistemlerine_IlişkinYonetmelik.pdf)

ilişkin çalışmasında sigorta şirketlerinin yapıları çerçevesinde iç kontrol sisteminin oluşturulmasına ilişkin gereklilikleri belirtmiştir.<sup>2</sup> Başka bir çalışmada ise Demirci, sigorta acentelerinde iç kontrol sistemi ve sürdürülebilir etkinliğin sağlanması ve acentede iç kontrol sisteminin kurulabilmesi konularını değerlendirmiştir.<sup>3</sup> Literatürde hasar süreçlerine ilişkin yapılan çalışmalara ise fazla rastlanmaktadır. Gülbitti, Türkiye’de kasko sigortasında hasar uygulamasını değerlendirmiş olduğu çalışmasının sonucunda poliçe sayısı ve prim üretiminin artmasına karşın teknik sonuçların olumsuz olduğu sonucuna ulaşmıştır.<sup>4</sup>

## 2. Risk ve İç Kontrol Sistemi

Risk, genel bir ifadeyle sınırlara (güçlüklere) açık olmak veya maruz kalmak anlamına gelmektedir.<sup>5</sup> Risk kavramı, zarara uğrama tehlikesi,

ortaya çıkma olasılığı olan tehditler veya işletmenin amaçlarına ulaşmasını sağlayacak üstünlükler olarak tanımlanabilmektedir.<sup>6</sup> Risk, işletmelerin hedeflerini gerçekleştirilmeyi engelleyen unsurlar olarak da ifade edilmektedir.<sup>7</sup> Riskin daha iyi anlaşılması için organizasyonun hedefleri üzerindeki etkisi değerlendirilmelidir. Sigortacılıkta risk tanımı ile ilgili farklı yaklaşımlar söz konusudur. Risk genel olarak; bir kayıp tehlikesi, kayıp olasılığı ve genel kabul olarak risk ve belirsizlik arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir.<sup>8</sup>

Riskin özelliklerine bakıldığında ise;<sup>9</sup>

- Risk tesadüfidir, rastlantıya bağlıdır.
- Risk belirsizdir. Gerçekleşmesi kesin olan bir riskin bile ne zaman gerçekleşebileceği belli değildir.
- Risk gerçekleşmesi muhtemel veya gerçekleşmek üzere olan bir risk olmamalıdır.
- Risk bir tek kişiyi veya toplumun genelini etkileyebilir.

Risk yönetimi birbirine bağımlı olan beş unsurdan oluşmaktadır. Bunlar; riskin tanımlanması, riskin değerlendirilmesi ve hesaplanması, risk düzeltme araçları arasından bir seçim yapılması, seçilen risk düzeltme aracının uygulanması, değerlendirme ve kontrol süreçleri şeklinde sayılabilir.<sup>10</sup> Dolayısıyla risk yönetimi sistemi, faaliyetler esnasında ortaya çıkabilecek riskleri tanımlamak, değerlendirmek, etkisini en aza indirecek şekilde onlara karşı yürütülecek faaliyetleri belirlemek, uygulamak ve uygulamanın etkinliğini izlemek olarak tanımlanmaktadır.

Risk yönetiminin önemli aşamalardan biri de öncelikle risklerin eksiksiz ve doğru bir şekilde tanımlanmasını sağlamaktır. Sonrasında ise tanımlanan risklerin ölçülmesi, değerlendirilmesi ve yönetilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda risk yönetimi, iç kontrol sisteminin bir parçası olarak değerlendirilmektedir.<sup>11</sup> İşletmelerin riskleri belirlemesi, tespit etmeleri ve

<sup>2</sup> Betül Ertınmaz, “Sigorta ve Emeklilik Şirketlerinde İç Kontrol Sisteminin Yapılandırılması”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014).

<sup>3</sup> Hüseyin Demirci, “Sigorta Acentelerinde İç Kontrol Sistemi ve Sürdürülebilir Etkinliğin Sağlanması”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018).

<sup>4</sup> Levent Gülbitti, “Kasko Sigortasının İncelenmesi ve Türkiye’de Kasko Sigortası Hasar Uygulamalarının Değer-

lendirilmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, 2007)

<sup>5</sup> Adem Altay, “İşletmelerde Risk Yönelik Denetim ve Raporlanması”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008), S. 53.

<sup>6</sup> David Hillson, The Risk Management: A Guided Tour, United Kingdom: Business Information, 2006, S. 19.

<sup>7</sup> Duygu Anıl Keskin, İç Kontrol Sistemi Kontrol Öz Değerlendirme. İstanbul: Beta Yayın, 2006, S. 78.

<sup>8</sup> Ayşegül Bölükbaşı ve Baturalp Pamukçu, Sigortacılıkta Risk Yönetimi, İstanbul: Türkmen Kitabevi, 2008, S. 42.

<sup>9</sup> Hakan Özcan, “Sigortacılıkta Hasar ve Reasürans”, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Eğitim Notları, 2020, Ss. 1-2.

<sup>10</sup> Abdurrahim Emhan, “Risk Yönetim Süreci ve Risk Yönetimde Kullanılan Teknikler”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:23, Sayı 3, 2009, S. 213.

<sup>11</sup> Gülzâr Dede, “İç Kontrol Sistemi ve Kamu Kurumlarında İç Kontrol Sisteminin Oluşturulması Süreci:



risk temelli bir iç kontrol sistemini oluşturmaları önem arz etmektedir.

İç kontrol sistemi ile ilgili ilk çalışma bir denetçi tarafından 1800'lü yılların sonlarına doğru yapılmış olup denetim çalışmalarını yaparken sistemin izlenebilir olması için bazı çıkarımların yer alması öngörülmüştür.<sup>12</sup> İç kontrol sistemi ve risk yönetimi ilişkisine bakıldığında ise risk, şirketin hedefine ulaşmasını engelleyecek olayların gerçekleşme olasılığı; risk yönetimi, bu risklerin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve ortadan kaldırılması; iç kontrol ise bu hedeflere ulaşılmasında makul bir güvence sağlayan bir süreç şeklinde tanımlanmaktadır.<sup>13</sup>

İç kontrolün tesis edilmediği veya etkin yürütülmediği hallerde; şirket çıkarlarının suiistimal edilebileceği, şirketin sahip olduğu varlıkların kaybı, şirket yönetiminin hatalı kararlar alması veya çeşitli diğer kayıpların (verimlilik, kârlılık, müşteri memnuniyetsizliği vb.) meydana gelmesi söz konusu olabilecektir.<sup>14</sup> Diğer taraftan iç kontrol sistemi aslında yöneticilere şirketin hedeflerine ulaşmasında makul bir güvence

sağlamakta ve yönetimin de alınan risklerin farkında olmasını ve yönetilmesi için gerekli altyapının hazırlanmasını temin etmektedir.<sup>15</sup>

Gerek işletmeler gerekse hayat dışı sigorta şirketlerinin, belirledikleri prim hedeflerine veya ticari getirilere ulaşma noktasında, sahip oldukları varlıkların korunmasını sağlamak, muhasebe ve finansal raporlama sisteminde üretilen bilgilerin doğruluğuna makul güvence vermek, işlemlerin planlamalara uygun şekilde gerçekleştirilmesini ve uygulanmasını sağlamak, tüm işlemlerin mevzuata uygun bir şekilde olmasını, etkin bir kaynak kullanımı ile verimliliğin üst seviyeye taşınmasını temin etmek iç kontrol sisteminin amaçları arasında yer almaktadır.<sup>16</sup>

Şirketlerin maruz kalabileceği risklerle mücadele etmek için iç kontrol sistemi tarafından uygulanan kontrol türleri şu şekilde sıralanabilecektir.<sup>17</sup>

- Önleyici kontrol; gerçekleşmesi istenmeyen durumların önlenmesini sağlamak için alınan tedbirlerdir.
- Tespit edici kontrol; işletmenin hangi tutarda borçlu veya alacaklı olduğunu ve

bunun sonucunda yapılan bir hata veya suiistimalin nerede ve kimler tarafından gerçekleştirildiğini ortaya çıkarmaktır.

- Yönlendirici kontrol; çalışanların belirli amaçlara yönlendirilmesini ve güdülenmesini sağlayan faaliyetlerdir.
- Tamamlayıcı kontrol ise personelin gerçekleştirdiği veya stratejik alanlarda işletmenin doğrudan işi ele almasını ve ek bölümler kurulmasını esas alan önlemlerdir.

İç kontrolün bir yönetim modeli olarak nitelikleri de şu şekilde sıralanabilir.<sup>18</sup>

- İç kontrol yaşayan bir süreçtir: bir kez yapılarak tamamlanan bir faaliyet değil, iş süreci ile yaşayan bir faaliyettir.
- Risk odaklıdır: Şirketin hedefine ulaşmasında engel olacak risklerin tespiti ve risklere yönelik kontrol mekanizmalarının oluşturulmasını sağlar.
- Şirketin finansal, teknik, ticari, hukuki, operasyon gibi tüm faaliyetlerini kapsar.
- Yönetim Kurulu ve üst yönetim ile diğer personel tarafından sahiplenilmesi ve benimsenmesi önem arz eder.

Adıyaman Üniversitesi Örneği", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2020), S. 21.

<sup>12</sup> Olof Arwinge, Internal Control A Study Of Concept And Themes, Berlin: Physica-Verlag, 2014, S. 26.

<sup>13</sup> Ertınmaz, A.G.E., S. 68.

<sup>14</sup> Ayşe Pamukçu, Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde İç Kontrol ve

İç Denetim, Bursa: Ekin Basım Yayın, 2019, S. 13.

<sup>15</sup> Şule Avcıoğlu, "İç Sistemler; İç Denetim", Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği Eğitim Notları, 1. Yarıyıl, 2009, S. 5.

<sup>16</sup> Cemal İbiş ve Özgür Çatıkkaş, "İşletmelerde İç Kontrol Sistemine Genel Bakış", Sayıştay Dergisi, Sayı 85, Nisan-Haziran 2012, S. 95.

<sup>17</sup> Keskin, A.G.E., Ss. 79-80.

<sup>18</sup> Nejla Türkdöğün, "İç Kontrol Kavramı, Unsurları ve Bir Kamu Kurumunda İç Kontrol Sisteminin Oluşturulmasına Yönelik Uygulama ve Sistemin Etkinliğinin Değerlendirilmesi: Yalova Üniversitesi Örneği", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016), Ss. 6-8.

- Karşılaşılabilecek risklerin bertaraf edilmesi için makul güvence sağlar.
- Şirketin hedeflerine ulaşmasını kolay hale getirir.

Şirketlerin iç kontrol yapısına bakıldığında, hedeflerin başarılmasında makul bir güven sağlamak için belirlenen politikalar ve yöntemler bulunmaktadır.<sup>19</sup> Bunun sonucunda hayat dışı sigorta şirketlerinin ilk olarak iç kontrol sistemine ilişkin politika veya yönetmeliklerini hazırlayarak onaylanmasını sağlamayı ve şirket içerisinde iç kontrolden sorumlu olan birim veya personelini atayarak rol ve sorumluluklarını belirlemesi gerekmektedir.

Şirketler hem faaliyetlerinin kontrolü hem de güvenilir bir raporlama yapabilmek amacıyla belirledikleri prosedür ve politikaların uygulanabilirliğini test eden yöntemler de belirlemelidir. Ayrıca şirket içerisinde iş süreçlerine ilişkin politikaların ve prosedürlerin yazılı hale getirilmesi gerekmektedir. Bu dokümanların belirli dönemlerde fiili uygulamalara paralel olacak şekilde revize edilerek güncel tutulması ve şirketin güncel politika ve prosedürlerinin çalışanlar ile paylaşılmasını sağlayacak sistemlerin kurulması gibi iletişim kanalları tesis edilmelidir. Bu sayede iç kontrol sisteminin tüm çalışanlar tarafından daha kolay bir

şekilde benimsenmesi sağlanacaktır.

Şirketlerin hedeflerine ulaşabilmesi için iş akışlarında belirlenen kontroller ve şirket üst yönetimine verilen örneğin mali analiz raporları, hedef gerçekleştirme raporları, kurum içerisinde belirlenen etik kurallara ilişkin politikalar veya insan kaynakları prosedürleri gibi kontrol destek faaliyetleri ile yönetim kurulu tarafından onaylanmış işlem yetki limitleri, alıcı ve satıcı mutabakat kontrolleri, hasar ödeme veya poliçe üretim girişlerine ait otomatik veya otomatik olmayan (çalışan tarafından yapılan) onay mekanizmalarının tesis edilmesi gibi kontroller iç kontrol sisteminin bütünlüğü açısından önem arz etmektedir.

Ayrıca iç kontrol sisteminin diğer uygulamalarına örnek olarak; yapılacak işlemlerde ikili kontrol mekanizması tesis edilmesi hasar ödemesi esnasında birden fazla onayın/ımzanın zorunlu olması, çalışanların görev tanımlarının belirlenmesi ve görev dağılımlarının yapılması, alıcı veya satıcı hesaplarının farklı kişiler tarafından kontrol edilmesi, işlemlerin türüne ve kişilere özel yetkiler atanmasına izin veren bilgi işlem sistemlerinin kurulması ya da işlemlere ilişkin düzenli olarak yedek alınması gösterilebilecektir.

Şirketler iç kontrol faaliyetlerini belirli dönemlerde gözden geçirmelidir. Bu gözden geçirme çalışmaları kapsamında şirket içerisinde tesis edilen iç kontrol sisteminin aksaklıkları veya eksikliklerinin belirlenmesi ve bunların iyileştirilmesi adına gerekli aksiyonların alınması hayat dışı sigorta şirketleri için de bir fırsat olarak değerlendirilebilir.

### 3. Hasar Ödeme Süreçlerinde İç Kontrol Sistemi

Hasar ödeme süreçlerinde iç kontrol sistemini değerlendirmeden önce sigorta branşları, hasar durumunda yapılması gereken işlemler ile hayat dışı sigorta şirketlerinin hasar ödeme tutarları ve suiistimal bilgileri kavramlarına bu başlık altında yer verilmiştir.

Sigortacılığın branşlar itibarıyla sınıflandırılması ile ilgili olarak en çok bilinen tasnif şekli üçlü tasniftir: bunlar can sigortaları, mal sigortaları ve sorumluluk sigortalarıdır.<sup>20</sup> Ayrıca sigorta çeşitlerinin farklı bir ayrımı da genel olarak hayat sigortaları ve hayat dışı sigortalar olarak nitelendirilmektedir.

Sigorta poliçesi ile teminat altına alınan risk gerçekleştiğinde, sigorta şirketi tarafından ödenen tutar aynı zamanda

<sup>19</sup> F. Münevver Yılandıcı, İç Denetim ve İç Kontrol Değerleme Rehberi, Ankara: Detay Yayıncılık, 2015, S. 50.

<sup>20</sup> Ayşe MERMER, "Sigortacılığa Giriş", İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Ders Notları, 2020, S. 109.

**Tablo-1 Branş Bazında Hasar Ödemeleri (TL)**

Branşlar	2018	2019	2020
<b>Kaza</b>	240.124.355	230.358.676	219.643.728
<b>Hastalık-Sağlık</b>	4.154.330.106	5.388.780.807	5.400.202.074
<b>Kara Araçları</b>	5.997.386.330	5.675.453.417	5.821.444.052
<b>Raylı Araçlar</b>	13	-	-
<b>Hava Araçları</b>	234.361.516	458.403.397	311.089.748
<b>Su Araçları</b>	147.129.130	294.455.530	329.338.827
<b>Nakliyat</b>	365.425.734	386.044.370	366.767.814
<b>Yangın ve Doğal Afetler</b>	2.051.439.213	3.442.701.330	2.906.072.922
<b>Genel Zararlar</b>	1.550.017.066	1.780.522.736	2.176.871.860
<b>Kara Araçları Sorumluluk</b>	8.612.505.130	10.237.220.044	10.433.330.111
<b>Hava Araçları Sorumluluk</b>	70.958.262	48.501.992	42.775.776
<b>Su Araçları Sorumluluk</b>	5.790.930	7.489.923	18.972.142
<b>Genel Sorumluluk</b>	506.545.529	483.390.615	570.695.831
<b>Kredi</b>	96.856.189	147.442.005	73.453.702
<b>Kefalet</b>	76.366.562	17.377.323	11.938.914
<b>Finansal Kayıplar</b>	69.278.980	294.681.275	165.491.885
<b>Hukuksal Koruma</b>	935.803	1.358.615	3.018.472
<b>Destek</b>	119.323	-	-
<b>Hayat Dışı Toplam</b>	24.179.570.170	28.894.182.054	28.851.107.860

Kaynak: Türkiye Sigorta Birliği verilerinden derlenmiştir. Türkiye Sigorta Birliği  
<https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler>

sigorta bedelini de ortaya koymaktadır. Hayat dışı sigorta grubuna giren, aynı zamanda uygulamada “elementer sigortalar” olarak ifade edilen, konut, araba gibi maddi değeri olan nesnelere tazminat sigorta grubuna girmektedir. Hayat dışı sigorta türlerinin bazıları aşağıda yer almaktadır.

- Yangın ve Doğal Afet Sigortaları
- Kaza Sigortaları
- Sorumluluk Sigortaları
- Nakliyat Sigortaları

- Mühendislik Sigortaları
  - Tarım Sigortaları
- Önceki bölümlerde belirtildiği üzere sigortacı, bir prim karşılığında diğer bir kimsenin para ile ölçülebilen bir menfaatinin halele uğratan bir tehlikenin meydana gelmesi hâlinde onu tazminle yükümlü olduğuna göre sigorta sözleşmeleri de tazminat mukaveleleridir.<sup>21</sup> Bunlar mal ve sorumluluk sigortaları mukaveleleri olup, hasara uğrayan malın hasar anındaki değeri tazmin edilmektedir.

Hayat dışı branşlarda 2016 yılında 15,8 milyar TL ve 2017 yılında ise 19,2 milyar TL tutarında tazminat ödemesi gerçekleştirilmiştir.<sup>22</sup> Son üç yıla ait hayat dışı sigorta şirketleri tarafından detaylı branş bazında ödenen tazminat (hasar) tutarlarına Tablo-1’de yer verilmiştir. Tablo-1’de görüleceği üzere, hayat dışı branşlarda 2018 yılında toplam 24,2 milyar TL, 2019 yılında 28,9 milyar TL ve 2020 yılı sonu itibariyle de 28,9 milyar TL tazminat ödemesi

<sup>21</sup> Mermer, a.g.e., S. 81.

<sup>22</sup> Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Si-

gortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, 2020, <https://www.hmb.gov.tr/sigortacilik-ve-ozel-emeklilik-raporlari>, S. 35.

gerçekleştirilmiştir. Ödenen tazminatlar bir önceki yıla göre 2019 yılında yaklaşık %19,5 oranında artmış, 2020 yılında ise yaklaşık olarak bir önceki yıla göre %0,15 oranında düşüş göstermiştir. 2019 yılında yaşanan artışta ödenen tazminat içinde toplam %66'lık paya sahip kara araçları sorumluluk, hastalık/sağlık ve yangın sigortalarında ödenen tazminatlarda yaşanan artış etkili olmuştur.<sup>23</sup> 2020 yılında ödenen tazminat içinde toplam %75'lik paya sahip ödemenin kara araçları sorumluluk, hastalık/sağlık ve kara araçları sigortaları ödemelerinden oluştuğu görülmektedir.

Dolayısıyla sigorta şirketleri tarafından hayat dışı branşlarda yaklaşık olarak yıllık 30 milyar TL tutarında tazminat ödemesi yapılmakta ve bu tutarın doğru ve hızlıca ödenmesi hayat dışı sigorta şirketleri açısından önem arz etmektedir.

Hayat dışı şirketlerin hizmet ve teknik birimleri arasında hasar tespit birimleri yer almaktadır.<sup>24</sup> Hasar birimleri hasarın ihbar edilmesinden hasarın sigortalı veya sigorta ettiren veya tazminat alacaklısına ödenmesi sürecine kadar olan operasyonu yürütmektedir. Aynı zamanda sigortalanan bir menfaati tehdit eden rizikonun gerçekleşmesinin sebep olduğu hasarın ve bu

sebeple ödenmesi gereken tazminat miktarının tespitini yapan hasar biriminde yasal mevzuat uyarınca gerçek veya tüzel kişiler olan sigorta eksperleri de görev yapmaktadır.<sup>25</sup>

Sigortalı ve/veya sigorta ettiren tarafından rizikonun gerçekleşmesi halinde yapılması gereken bazı hususları genel olarak şu şekilde nitelendirebiliriz.<sup>26</sup>

- Sigortacıya hasarın gerçekleştiğini öğrendiği tarihten itibaren en geç beş iş günü içinde bildirmek,
- Sigortalı değilmiş gibi kurtarma ve koruma önlemlerini almak ve sigortacı tarafından verilen talimata elinden geldiği kadar uymak,
- Rizikonun gerçekleştiği yer veya şeylerde bir değişiklik yapmamak (zorunlu haller dışında),
- Gerekli bilgi ve belgeleri gecikmeksizin sigortacıya vermek.

Hayat dışı sigorta şirketlerinin hasar ödeme süreçlerinde, hasar öncesinde veya hasar sonrasında bazı suiistimler söz konusu olabilmektedir. Olabilecek suiistimallerin önlenmesi hayat dışı sigorta şirketleri için önemli bir aşama olmakla birlikte sigorta sahtecilikleri ve suiistimleri ile il-

gili dikkat edilecek olan hususlardan biri hasar sonrasında sigorta şirketlerine yönelik sahtecilik ve suiistimal olaylarıdır.<sup>27</sup> Sektör uzmanlarının yorumlarına göre Türk sigorta sektörünün ödediği toplam hasarın %10 ile %25 oranında suiistimal nitelikli olduğu tahmin edilmektedir. Ülkemizde sigortacılık sektöründe Sigorta Bilgi Merkezi bünyesinde hayat dışı sigorta şirketleri ile diğer sigorta şirketlerinin maruz kaldıkları suiistimallerle mücadelede destek olması amacıyla Sigorta Sahteciliklerini Engelleme Bürosu (SİSEB) kurulmuştur. Bu büro sigorta sektöründeki özellikle organize suiistimleri engelleyerek ve uyarı sistemlerini geliştirerek sigorta şirketlerine destek vermektedir. Büro'nun Sigorta Suiistimleri Bilgi Sistemi (SİSBİS) İstatistiklerine göre 2021 yılının ilk üç ayında en çok kullanılan suiistimal yöntemi %27 payla "sürücü değişikliği/sürücü firarı", % 20,1'le "vurup kaçtı" beyanı, %16 ile planlanmış hasar (organize hasar), %13,7 ile de hasar sonrası sigortalama suiistimleridir.<sup>28</sup>

Dolayısıyla şirketlerin iç kontrol sistemi süreçlerini gerektirdiği şekilde kuramaması

<sup>23</sup> Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu, A.G.E., S. 37.

<sup>24</sup> İrem Aral, Türk Hukuku ve Avrupa Birliği Direktifleri Uyarınca Hayat Dışı Sigorta Şirketlerinin Denetimi,

İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2010, S. 116.

<sup>25</sup> Aral, A.G.E., S. 117.

<sup>26</sup> Sigorta Genel Şartları <https://www.tsb.org.tr/tr/mevzuat>

<sup>27</sup> Hakan Özcan, Sigorta Sahtecilik ve Suiistimleri, İstanbul: Kriter Yayınevi, 2018, S. 56.

<sup>28</sup> Sigorta Suiistimleri Bilgi Sistemi (SİSBİS) İstatistikleri <https://siseb.sbm.org.tr/tr/istatistikler>



**Tablo-2 Örnek İç Kontrol Tanımları-Hasar İhbar Süreci-1**

İş Adımı	İş Riski	Örnek İç Kontrol Tanımı	İç Kontrol Tipi
1	Şirkete ait olmayan hasar ihbarının kabul edilmesi	Yapılan ihbarın şirket poliçesine ait olup olmadığının kontrol edilmesidir.	Önleyici

*Kaynak: Tablo tarafımızca oluşturulmuştur.*

veya etkin bir şekilde işletilmesi nedeniyle varlıklarında kayıp olasılığı artabilir. Ödenen toplam hasarın %10 ile %25 oranında suiistimal olduğu tahmini göz önüne alındığında hayat dışı sigorta şirketlerinin hasar ödeme tutarları ile tahmin edilen suiistimal oranı iç kontrol sisteminin hayat dışı sigorta şirketleri için önemini bir kez daha ortaya koymaktadır.

Gerek hayat gerekse de hayat dışı sigortalarda riskin gerçekleşmesi sonucunda hasar adı verilen zarar-kayıp meydana gelmekte ve bu zararın üst sınırı da poliçede belirtilen azami teminat limiti (sigorta bedeli) olmaktadır. Ancak risk gerçekleştiğinde hasar bütüne isabet etmeyebilir ve o zaman hasarlı ve hasarsız bölümlerin de belirlenmesi gerekebilir.<sup>29</sup> Bu nedenle hasar ödeme süreçlerinde yapılacak kontroller önem arz etmektedir.

Hayat dışı sigorta şirketlerinde öncelikle hasar ödeme süreçlerine ait iş akışlarının, iç kontrol sistemini desteklemesi

amacıyla, otomatik veya otomatik olmayan kontroller, kontrolden sorumlu olanlar, kontrolün sıklığı ve alanı bazında hazırlanması önemlidir. Hasar yönetim ve ödeme sürecinde hayat dışı şirketlerinin ne kadar verimli olduklarının belirlenmesi, sundukları hizmetlerin kalitesinin tespiti, müşteri memnuniyeti gibi konularda da iç kontrol sisteminin etkin çalışması sayesinde değerlendirme yapılarak geliştirme sağlayabilecekleri öngörülmektedir.

Günümüzde hayat dışı sigorta şirketlerinin hasar ödeme işlemleri genel olarak 3 aşamadan oluşmaktadır. Bunlar;

- Hasar İhbar Süreci: Süreç hayat dışı sigorta şirketine hasar ihbarının yapılması ile başlar.
- Hasar İnceleme Süreci: Hasar birimleri ihbarı aldıktan sonra hasarın gerçekleştiği yeri, zamanı değerlendirir ve uygun bir eksper tayininde bulunurlar.<sup>30</sup>
- Hasar Ödemesinin Yapılması Süreci: Hasar tazmina-

tının ödenerek sürecin tamamlanmasını ifade etmektedir.

Bu süreçler incelenirken hasar ihbarından hasarın ilgili kişiye ödemesinin yapılmasına kadar olan süreçte yer alan iş adımları bazında oluşturulması tavsiye edilen örnek kontrol noktaları hakkında bilgi verilecektir. Bu bilgiler içerisinde iç kontrolün tanımı, iç kontrolün tipi ile öngörülen risklerin tanımları yer alacaktır.

### 3.1. Hasar İhbar Süreci ve İç Kontrol

Yukarıda belirtildiği üzere hasarın/rizikonun gerçekleştiğini öğrenen sigortalı/sigorta ettiren öğrendiği tarihten itibaren en geç beş iş günü içinde sigortacıya bildirir. Tablo-2’de örnek iç kontrol tanımına yer verilmiştir.

Tablo-2’de görüleceği üzere rizikonun gerçekleştiği hasarın meydana geldiğine ilişkin bilgi şirkete ulaştığında ilk kontrol yapılır. İhbarı yapan kişiden poliçe numarası alındıktan sonra

<sup>29</sup> Feride H. Baştürk, Deniz Çakmak ve Barış Demirtaş, Sigortacılığa Giriş, Ankara: Akademi Consulting, 2020, S. 82.

<sup>30</sup> Özcan, A.G.E., S. 57.

**Tablo-3 Örnek İç Kontrol Tanımları-Hasar İhbar Süreci-2**

İş Adımı	İş Riski	Örnek İç Kontrol Tanımı	İç Kontrol Tipi
2	Aynı ihbarın mükerrer kaydının oluşması	Daha önce açılmış hasar dosyası varsa mükerrer hasar kaydının önlenmesi için sistem önceki hasar dosya numaralarını ve hasar bilgilerini kontrol eder.	Önleyici
3	Poliçe vadesi dışında bir tarihin hasar tarihi olarak girilebilmesi	Poliçe vadesi dışında bir tarih hasar tarihi olarak girilememektedir. Dolayısıyla poliçe vadesi içerisinde olmayan bir hasar sisteme girilememektedir.	Önleyici
4	Tazminat talebinin doğru şekilde yapılıp yapılmadığı	Talebin doğru yapılıp yapılmadığının kontrol edilmesi. Örneğin bazı durumlarda bir kişinin sehven farklı bir sigorta şirketinden tazminat talep etmesi.	Önleyici
5	İhbar inceleme sürecinin zamanında başlamaması	İhbar kaydedildikten sonra dosyanın incelenmek üzere ilgili dosya yetkilisine gönderiminin sağlanması için belirli periyotlarda kontrol yapılmaktadır.	Tespit Edici
6	Yetkili olmayan kişilerce ihbar alınabilmesi, suiistimal edilmesi	Hasar ihbarı alma yetkisinin hasar incelemesi yapacak kişi/kişiler dışında başka personelde bulunması.	Önleyici

*Kaynak: Tablo tarafımızca oluşturulmuştur.*

sigortacı hasarı kapsayan yürürlükte olan geçerli bir poliçe olup olmadığını kontrol etmektedir. Sigortacı kendisine yapılan ihbar ile bildirilen hasarın doğru olduğuna dair kontrollerini yaptıktan sonra hasar dosyasını açar.

Tablo-3'te bu süreç içerisinde olabilecek riskler ile tesis edilmesi gereken iç kontrollere yer verilmiştir. Tablo-3'te görüleceği üzere özetle ihbarı yapan kişinin tazminat talebine ait yürürlükte olan bir ürün/poliçenin bulunması, gerçekleşen hasarın ilgili poliçenin

geçerli olduğu süre içerisinde gerçekleşmiş olması, ihbarı yapılan hasara ilişkin tazminat talebinin doğru bir şekilde yapılmış olması ve daha önce aynı talep için bir hasar dosyasının var olmadığının tespit edilmesi halinde sigortacı tarafından hasar takip dosyası açılmaktadır. Burada önemli olan hayat dışı sigorta şirketleri tarafından yapılacak ön araştırmanın en kısa zamanda tamamlanarak hasar takip dosyasının hızlıca açılmasıdır. Örnek olarak belirlenen iç kontroller bu sürecin hedeflen-

diği gibi tamamlanmasına destek olacak bu sayede hem müşterileri memnuniyeti hem de sigortacılık mevzuatına uygun hareket edilmesi sağlanacaktır.

### 3.2. Hasar İnceleme Süreci ve İç Kontrol

Hayat dışı sigorta şirketleri tarafından hasar ihbarı alınıp hasar takip dosyası açıldıktan sonra, yürürlükte bulunan poliçenin bir örneği ve hasara ait bilgi/belgelerin dosya içinde yer alması gerekmektedir. Bu

**Tablo-4 Örnek İç Kontrol Tanımları-Hasar İnceleme Süreci-1**

İş Adımı	İş Riski	Örnek İç Kontrol Tanımı	İç Kontrol Tipi
7	Gerekli olan bilgi ve belgelerin alınmaması veya bilgi ve belgelerin alınmaması nedeniyle tazminatın ödenmemesi	Branş ve/veya sigorta türü bazında alınması gereken bilgi ve belgelerin sigortalı/sigorta ettirenden alınıp alınmadığı kontrol edilir.	Önleyici

*Kaynak: Tablo tarafımızca oluşturulmuştur.*

belgelere gerektiğinde ulaşılabilir olması sigortacı için önemli bir durumdur. Tablo-4'te bilgi ve belgelerin kontrolüne ilişkin örnek iç kontrol tanımına yer verilmiştir.

Tablo-4'te görüleceği üzere hayat dışı sigorta şirketleri, hasar tazminatının ödenip ödenmeyeceği, ödenecekse hasar tazminatının ne kadar olacağı veya hasar tazminatı ödenmeyecekse ödenmeme nedenlerini belirlemek adına belirlenmiş bilgi ve belgeleri sigortalı, sigorta ettiren veya ödeme yapılacak kişilerden talep etmektedir.

Sigortalı veya sigorta ettiren veya tazminat alacaklısından alınan bilgi ve belgelerin incelenmesi revizyon aşamasında ödenecek hasar miktarının doğru bir şekilde belirlenmesi önem arz etmektedir. Bu belgeler üzerinden gerekli inceleme çalışmaları sigortalı veya sigorta ettiren veya tazminat alacaklısından alınan bilgi ve belgeler üzerinden yetkin personel tarafından yapılarak, ödenecek hasar tutarının tam ve doğru bir şekilde en kısa sürede belirlenmesi gerekmektedir. Tablo-5'te

bu süreç içerisinde oluşabilecek riskler ile tesis edilmesi gereken örnek iç kontrollere yer verilmiştir.

Tablo-5'te görüleceği üzere özetle hasar ihbarı yapan kişinin tazminat talebi ile hasar takip dosyası açıldıktan sonra önemli olan aşamalardan biri olarak hasar dosyası inceleme süreci karşımıza çıkmaktadır. Bu süreç hasar dosyası incelenmesi yapan personelin eğitiminden, ödenmesi gereken hasar tutarının tam ve doğru olarak belirlenmesini sağlayan veya hasar ödenmeyecekse bile neden ödenmeyeceğinin nedenlerinin belirlendiği aşamadır.

Bu aşamada hasar tutarının doğru ve tam belirlenmesi (eksik veya fazla tazminat hesaplanmaması), şirketin ödeme aşamasına gelmeyen dosyalar için ayırdığı muallak hasar karşılığının doğru bir şekilde tespit edilmesi ve mali tablolara aktarımı, mükerrer ödeme yapılmasının önlenmesi ile şüpheli olabilecek hasarların tespit edilmesi gibi sürecin yürütülmesinde belirlenen riskler ve bu

risklerin yönetimi için tesis edilen örnek iç kontroller destek sağlamaktadır. Bu sayede hem müşteri memnuniyeti açısından hızlı ve doğru şekilde hasar ödemesinin yapılması söz konusu olmakta hem de hayat dışı sigorta şirketleri için mali tablolarda önemli bir yer tutan muallak hasar karşılıkları da doğru bir şekilde hesaplanmaktadır.

### 3.3. Hasar Ödemesinin Yapılması Süreci ve İç Kontrol

Şirket tarafından hasar dosyası açılıp alınan bilgi/belgeler incelendikten sonra doğru ve tam olarak belirlenen tazminat tutarı bu aşamada ilgili sigortalı veya sigorta ettiren veya tazminat alacaklısına ödenmektedir. Tablo-6'da hasar ödemesinin yapılması sürecinde oluşabilecek riskler ile tesis edilmesi gereken örnek iç kontrollere yer verilmiştir.

Tablo-6'da görüleceği üzere özetle bir önceki aşama olan revizyon aşamasında doğru ve tam olarak belirlenen hasar tazminat

**Tablo-5 Örnek İç Kontrol Tanımları-Hasar İnceleme Süreci-2**

İş Adımı	İş Riski	Örnek İç Kontrol Tanımı	İç Kontrol Tipi
8	Yetkin olmayan personelin müşteri memnuniyetsizliğine yol açması	Yeni işe başlayan personel veya mevcut personele gerekli teknik eğitimler verilir.	Yönlendirici
9	Sigorta değerinin poliçede belirtilen sigorta bedelinin üzerinde olması (eksik sigorta)	Tazminat tutarı rizikonun gerçekleştiği andaki değerine göre tespit edilir.	Tespit Edici
10	Sigorta poliçesinde yer alan muafiyetin uygulanmaması	Poliçede yer alan miktar ya da sigorta bedelinin belli bir yüzdesi tutarında uygulanacak muafiyetler kontrol edilir.	Tespit Edici
11	Eksper atanmaması nedeniyle hasar miktarının belirlenememesi	Hasar gerçekleştikten sonra eksper sistem tarafından veya özellikli durumlarda birim yöneticisi tarafından atanmaktadır.	Önleyici
12	Muallak tutarın zamanında ve doğru olarak güncellenmemesi	Dosyadaki evraklar incelenerek hasar tutarı (muallak) güncellenmektedir.	Tespit Edici
13	Onay süreci tamamlanmayan dosyaya ödeme girişi yapılması	Ödeme girişi hasar onay süreci ile yapılmakta olup, ödeme girişinin ayrıca yapılabileceği bir alan bulunmamaktadır.	Önleyici
14	Onay süreci tamamlanmayan dosyaya ödeme girişi yapılması	Hasar yetkilisi kendi onayladığı dosyaya onay verememektedir. Bir üst onay gerekmektedir.	Önleyici
15	Mükerrer ödeme yapılması	Sistemsel kontrol ile aylık olarak ödeme listesi üzerinden mükerrer ve/veya eksper raporunun üzerinde yapılan ödemeler kontrol edilmektedir.	Tespit Edici
16	Mükerrer muallak ayrılması	Aylık olarak muallak hasar listesi üzerinden dosyalar kontrol edilmektedir.	Tespit Edici
17	Muallak tutarın teminatın üzerinde güncellenmesi	Hasar tutarı teminatın üzerinde ise muallak hasar tutarı en fazla teminat kadar girilebilmektedir.	Önleyici
18	Şikayet ve taleplere zamanında cevap verilmemesi	Şikayet ve taleplerin zamanında cevaplanması farklı bir birim tarafından takip edilmektedir.	Tamamlayıcı
19	Eksik evraklı dosyaların takip edilmemesi	Eksik evraklı dosyalar haftalık olarak talep edilerek tazminat alacaklılarına bilgilendirme yapılması sağlanmaktadır.	Tespit Edici
20	Muallak tutarın zamanında ve doğru olarak güncellenmemesi	Eksperli/uzmanlı dosyalarda sistem üzerinden muallak tutar otomatik olarak güncellenmektedir.	Önleyici
21	Şüpheli hasar dosyalarının tespit edilememesi	Şüpheli hasar dosyalarına ilişkin gelen ön raporlar hasar yetkililerinin iş listesine düşmekte ve kontrol edilmektedir.	Önleyici

*Kaynak: Tablo tarafımızca oluşturulmuştur.*

**Tablo-6 Örnek İç Kontrol Tanımları-Hasar Ödemesinin Yapılması Süreci-1**

İş Adımı	İş Riski	Örnek İç Kontrol Tanımı	İç Kontrol Tipi
22	Yapılacak ödemenin yetkisiz kullanıcı tarafından girilmesi ve suiistimal edilmesi	Hasar ödemesi hasar birimi dışında ilgili birim tarafından gerçekleştirilmektedir.	Tamamlayıcı
23	Hasar ödeme kararının yetkisiz kullanıcı tarafından girilmesi	Hasar ödemesini sadece ilgili hasar yetkilisi onay sürecinde girebilmektedir.	Önleyici
24	Hasar ödeme kararının yetkisiz kullanıcı tarafından girilmesi	Hasar onay yetkisi sadece ilgili hasar yetkilisinde olup sistemde tanımlı onay limitleri çerçevesinde onay süreci tamamlanmaktadır.	Önleyici
25	Mükerrer ödeme yapılması	Yeniden muallak hasar girişi yapılarak ödeme yapılmasının önlenmesi için sistemde belirlenen hasar tutarının üzerinde muallak girişi yapılamamaktadır.	Önleyici
26	Doğru ödemenin yapılmaması	Yapılacak ödeme tutarları dosya yetkilisinden farklı kişiler tarafından örneklem yolu ile kontrol edilmektedir.	Tespit Edici
27	Ödemenin geç yapılması müşterinin mağdur edilmesi	Banka tarafından iade edilen hasar tutarlarının nedenlerinin araştırılması ve ödemenin yapılması sağlanmaktadır.	Tespit Edici
28	Ödemenin farklı birine yapılması	Farklı bir kişi/kuruluşa ait banka hesap numarasının girilmesi sistemsel olarak engellenmektedir.	Önleyici
29	Müşteri memnuniyetsizliğinin oluşması	Ödeme günü belirlenen dosyalar için tazminat alacaklısına sistem üzerinden sms ve e-mail bilgilendirilmesi yapılmaktadır.	Önleyici
30	Müşteri memnuniyetsizliğinin oluşması	Ödeme günü belirlenerek hasar ödemeleri yapılan sigortalı/sigorta ettirenlere ilişkin müşteri memnuniyet anketi uygulanmaktadır.	Önleyici

*Kaynak: Tablo tarafımızca oluşturulmuştur.*

tutarının ödenmesi aşaması gelmektedir. Bu aşamada belirlenen hasar tazminat tutarının şirket içerisinde belirlenen yetki limitlerine uygun olarak onaylanarak, ödemeye yetkili olan personel tarafından, ödemenin geciktirilmeden ve doğru kişiye

ödeme yapılmasının sağlanmış olması gerekmektedir.

Tüm aşamalarda belirlenen örnek iç kontrollere bakıldığında ise belirlenen bu kontroller şirkete istediği hedefe ulaşmada destek olmakta ve makul güvence vermektedir.

## Sonuç ve Öneriler

Hasar ödeme süreçleri sigortacılar açısından değerlendirildiğinde şirketin vitrini durumundadır. Dolayısıyla sigortalı veya sigorta ettiren hayat dışı sigorta şirketinden bir ürün po-liçe satın alırken, hasarının en



kısa zamanda, tam ve doğru bir şekilde ödenmesini beklemektedir.

Temelde tüm hayat dışı sigorta şirketlerinin ürünleri, sunmuş oldukları hizmetler ve vermiş oldukları sigorta teminatları birbirine benzemektedir. Bu nedenle şirketlerin ayrılmış oldukları alanlardan biri hasar ihbarından ödeme sürecine kadar olan süreçlerin sağlıklı, hızlı ve doğru bir şekilde tamamlanmasıdır. Hasar ödeme süreçleri aslında tüm şirketler için en büyük reklam aracı olarak değerlendirilebilir.

Hasar tazminatının ödenmesinde hasar ihbarı ile başlayan süreçte sigorta şirketleri titizlikle davranmalı ve gerekli aksiyonları alarak hasar durumunda yapılması gerekenleri öncelikle sigortalıya anlatıp kötü durumda olan sigortalı veya sigorta ettirenin yanında olduğunu hissettirmelidir.

Hayat dışı sigorta şirketleri açısından bakıldığında, hasar ödeme işlemleri operasyonel ve tutar olarak işlem hacminin en yüksek olduğu alanların başında gelmektedir. Hayat dışı branşlarda 2018 yılında toplam 24,2 milyar TL, 2019 yılında 28,9 milyar TL ve 2020 yılı sonu itibarıyla da 28,9 milyar TL hasar tazminat ödemesi gerçekleştirilmiş olması hasar ödeme işlemlerinin şirketler açısından ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Bu ne-

denle hem operasyon işlem sıklığı hem de yürütülen işlemler düşünüldüğünde hasar ihbarı ile ödeme arasındaki süreçte hata, noksan veya suiistimalin gerçekleşme olasılığı oldukça yüksektir.

Müşteri memnuniyetinin sağlanması adına, sigortalı veya sigorta ettirenin en kısa zamanda hasar tazminat bedelini doğru bir şekilde almasını sağlayacak iç kontrol sisteminin bulunması önemlidir. Bu noktada iç kontrol sistemi, hem sigortalı veya sigorta ettirenin en kısa zamanda ve doğru tazminat bedelini almasını, hem de hata veya suiistimalin engellenmesini sağlayacaktır.

İç kontrol sisteminin hayat dışı sigorta şirketlerine olan faydaları ve iş süreçleri ile beraber yaşayan bir süreç olduğu dikkate alındığında, sürekli gözden geçirme çalışmaları yapılması şirketin hedeflerine ulaşmasında makul güvence sağlayarak destek olacaktır.

Hasar tazminatının ödenmesinde hasar ihbarı ile başlayan süreçte şirket içerisinde tesis edilen iç kontrol sistemi ile belirlenen aksaklıklar veya eksikliklerin saptanarak iyileştirilmesi sağlanacak ve iş süreçlerinin geliştirilmesi için de bir fırsat söz konusu olacaktır. Ayrıca sadece hasar tazminatının ödenmesi sürecinde değil tüm iş süreçlerine değer katarak etkin ve çalışan bir iç kontrol

yapısının sağlanması hayat dışı sigorta şirketlerinin geleceğe yönelik daha sağlıklı ve ulaşılması hedeflenen planlamalar yapması için de fırsat yaratacaktır.

Tesis edilen örnek iç kontrol noktaları öngörülen risklerin bertaraf edilmesini sağlayacak ve sürecin doğru bir şekilde işleyişine destek olacaktır. Aynı zamanda olabilecek her türlü suiistimalin (sigortalı, sigorta ettiren, sigorta şirketi çalışanı, aracı gibi kanallardan gelebilecek her türlü suiistimal) önlenmesine yardımcı olacaktır. Diğer taraftan etkin bir iç kontrol sistemi ile şirketin varlıkları korunarak, tazminat alacaklısının oluşan hasarda meydana gelen zararının hızlıca, tam ve doğru bir şekilde giderilmesi söz konusu olacak ve dolayısıyla müşteri memnuniyeti sağlanacaktır.

**Mehmet Ş. ERES**  
**Türk Nippon Sigorta A.Ş.**  
**İç Kontrol ve**  
**Risk Yönetimi Müdürü**

**Doç. Dr. Özgür AKPINAR**  
**Marmara Üniversitesi**  
**Bankacılık ve**  
**Sigortacılık Y.O.**  
**Öğretim Üyesi**

## Kaynakça:

- ALTAY, Adem. “İşletmelerde Riske Yönelik Denetim ve Raporlanması”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008).
- ARAL, İrem. Türk Hukuku ve Avrupa Birliği Direktifleri Uyarınca Hayat Dışı Sigorta Şirketlerinin Denetimi, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2010.
- ARWINGE, Olof. *Internal Control A Study of Concept and Themes*. Berlin: Physica-Verlag, 2014.
- AVCIOĞLU, Şule. İç Sistemler; İç Denetim, TSRSB Eğitim Notları, 1. Yarıyıl 2009.
- BAŞTÜRK, Feride H. ÇAKMAK Deniz ve DEMİRTAŞ Barış, Sigortacılığa Giriş, Ankara: Akademi Consulting, 2020.
- BÖLÜKBAŞI, Ayşegül ve Baturalp PAMUKÇU. Sigortacılıkta Risk Yönetimi. İstanbul: Türkmen Kitabevi, 2008.
- DEDE, Gülizar. “İç Kontrol Sistemi ve Kamu Kurumlarında İç Kontrol Sisteminin Oluşturulması Süreci: Adıyaman Üniversitesi Örneği”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Harran Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2020).
- DEMİRCİ, Hüseyin. “Sigorta Acentelerinde İç Kontrol Sistemi ve Sürdürülebilir Etkinliğin Sağlanması”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018).
- EMHAN, Abdurrahim. “Risk Yönetim Süreci ve Risk Yönetimde Kullanılan Teknikler”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:23, Sayı 3, 2009.
- ERTINMAZ, Betül. “Sigorta ve Emeklilik Şirketlerinde İç Kontrol Sisteminin Yapılandırılması”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2014).
- GÜLBİTTİ, Levent. “Kasko Sigortasının İncelenmesi ve Türkiye’de Kasko Sigortası Hasar Uygulamalarının Değerlendirilmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, 2007).
- HILLSON, David. *The Risk Management: A Guided Tour*. United Kingdom: Business Information, 2006.
- İBİŞ Cemal ve ÇATIKKAŞ Özgür. İşletmelerde İç Kontrol Sistemine Genel Bakış, Sayıştay Dergisi. Sayı 85. 2012
- KESKİN, Duygu Anıl. İç Kontrol Sistemi Kontrol Öz Değerlendirme. İstanbul: Beta Yayın. 2006.
- MERMER, Ayşe. Sigortacılığa Giriş, İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Ders Notları, 2020.
- PAMUKÇU, Ayşe. Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerde İç Kontrol ve İç Denetim, Bursa: Ekin Basım Yayın, 2019.
- ÖZCAN, Hakan. Sigorta Sahtecilik ve Süiistimalleri, İstanbul: Kriter Yayınevi, 2018.
- ÖZCAN, Hakan. Sigortacılıkta Hasar ve Reasürans, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Ders Notları, 2020.
- TÜRKDOĞAN, Nejla. “İç Kontrol Kavramı, Unsurları ve Bir Kamu Kurumunda İç Kontrol Sisteminin Oluşturulmasına Yönelik Uygulama ve Sistemin Etkinliğinin Değerlendirilmesi: Yalova Üniversitesi Örneği”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016).
- YILANCI, F. Münevver. İç Denetim ve İç Kontrol Değerleme Rehberi, Ankara: Detay Yayıncılık, 2015.
- Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Sigortacılık ve Bireysel Emeklilik Faaliyetleri Hakkında Rapor, <https://www.hmb.gov.tr/sigortacilik-ve-ozel-emeklilik-raporlari>
- Sigorta Süiistimalleri Bilgi Sistemi (SİSBİS) İstatistikleri <https://siseb.sbm.org.tr/tr/istatistikler>
- Sigorta Genel Şartları <https://www.tsb.org.tr/tr/mevzuat>
- Sigorta ve Reasürans ile Emeklilik Şirketlerinin İç Sistemlerine İlişkin Yönetmelik [https://tsb.org.tr/media /attachments/Sigorta\\_ve\\_Reasurans\\_ile\\_Emeklilik\\_Sirketlerinin\\_Ic\\_Sistemlerine\\_Ilisin\\_Yonetmelik.pdf](https://tsb.org.tr/media /attachments/Sigorta_ve_Reasurans_ile_Emeklilik_Sirketlerinin_Ic_Sistemlerine_Ilisin_Yonetmelik.pdf)
- Türkiye Sigorta Birliği <https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler>

## *Sigorta Sektöründe Kişisel Verilerin Korunması*

### **Giriş**

Kişisel verilerin korunması denildiğinde bugün için aklımızda beliren kavram oldukça yeni ve gelişen bir alanı ifade etse de gerçek kişilere ilişkin özel ve hassas bilgilerin paylaşılması, toplanması ve saklanması gibi olgular esas itibarıyla devlet aygıtının oluşmasından, hatta insanlar arası etkileşimin başlamasından beri görülmektedir. Bir başka anlatımla, kişisel verilerin işleme tarihi bu kadar eskilere dayanmaktayken bu hususun uluslararası anlaşmalarda ve yasalarda görünür olmaya başlamasının yirminci yüzyılın neredeyse son çeyreğini bulmasının izahı oldukça zordur. Bunun elbette en temel sebebi, bireylerin gerek devlet veya idare ile kurduğu yönetsel denetim ilişkisi bakımından gerekse sosyal hayatta ve iş yaşamında ticaretin gereği ve hatta bazen de konusu olarak gerçek kişilere ait verilerin alternatif bulunmayan zorunlu bir yeri ve işlevi olmasıdır. Dolayısıyla verilerin modern toplum ağında

hızla yayılması sonucunda özel yaşamın gizliliğinin, manevi bütünlüğün ve mahremiyetin aslında tehdit altında olduğunun anlaşılmasıyla ancak bireylere ait bu tür bilgilerin korunmaya muhtaç olduğu ortaya çıkabilmiştir. Bu da ticari ilişkileri, istihdam süreçleri, bilgi teknolojileri, kamusal yönetim, gözetim, reklam ve pazarlama sektörü gibi hayatımızdan çıkarılması veya yok sayılması mümkün olmayan birçok alanda başrole sahip olan kişisel verilerin korunmasının, sınırlandırılmasının, aktarımının belirli şartlara tabi olmasının; en geniş ifadeyle veri güvenliği kavramının hukuk âlemine girmesi sonucunu doğurmuştur.

### **1. Kişisel Verilerin Korunması Hukukunun Kaynakları**

1970'li yıllardan itibaren Avrupa ülkelerinin ve Amerika Birleşik Devletleri'nin yasalarında yer bulmaya başlayan veri korunması kavramı, bu dönemde her ne kadar

kurumsallaşmış bir mekanizmayı hayata geçirmekten çok uzak olsa da devletlerin elinde bulundurduğu enformasyonel güç yoğunlaşmasını dengelemeyi ve veri işlemede kısmen şeffaflık sağlamayı amaçlamıştır<sup>1</sup>.

Veri koruma hukukunun temellerinin atılmasında ve uluslar ötesi boyuta taşınarak genel geçer ilkelerinin tayin edilmesinde 1980'li yılların büyük önem taşıdığını söylemek yerinde olacaktır. Buna göre, Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü (OECD) tarafından kabul edilen Özel Yaşamın Gizliliğinin ve Sınır Ötesi Kişisel Veri Dolaşımının Korunmasına İlişkin Rehber İlkeler (OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data), Avrupa Konseyi tarafından imzaya açılan Kişisel Verilerin Otomatik İşlenmesi Sırasında Gerçek Kişilerin Korunmasına İlişkin Sözleşme (Convention for the Protection of Individuals with Regard to Automatic Processing of Personal

<sup>1</sup> Elif Kuzeci, Kişisel Verilerin Korunması, 4. Bs. On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2010, S.20-21.



Data) ve Birleşmiş Milletler tarafından düzenlenen Bilgisayara Geçirilmiş Kişisel Veri Dosyalarına İlişkin Rehber İlkeler (United Nations Guidelines Concerning Computerized Personal Data Files) doğrudan veri korunmasına yönelik kilometre taşlarıdır.<sup>2</sup>

1990'lı yıllara gelindiğinde, Avrupa Birliği Ülkeleri bakımından veri koruma sürecinin uyumlu hale getirilmesinde büyük önem arz eden Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Serbest Dolaşımı Bakımından Bireylerin Korunmasına İlişkin Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi Direktifi (Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the Protection of Individuals with regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such Data) kabul edilmiştir. Bu Direktif ise daha sonra yerini halen yürürlükte bulunan Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü'ne (General Data Protection Regulation-GDPR-2016/679) bırakmıştır.<sup>3</sup>

Ülkemiz hukuku açısından söz konusu sürecin Avrupa ülkelerine kıyasla son derece yeni olduğunu söylememiz gerekir. Öyle ki ancak 2010 yılında Anayasa'nın Özel Hayatın Gizliliği ve Korunmasını düzenleyen 20. maddesine yapılan

ekleme ile herkesin kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahip olduğu; bu hakkın, kişinin kendisiyle ilgili kişisel veriler hakkında bilgilendirilme, bu verilere erişme, bunların düzeltilmesini veya silinmesini talep etme ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığını öğrenmeyi kapsayacağı ve kişisel verilerin, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebileceği düzenlenmiştir.

Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usullerin ise kanunla düzenlenmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda Kanun Tasarısı 2014 yılında TBMM Başkanlığı'na sunulmuş olup 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) 7 Nisan 2016 tarihinde Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.<sup>4</sup>

Bunun yanı sıra kişisel verilerin hukuka aykırı olarak kaydedilmesi, bir başkasına verilmesi, yayılması veya ele geçirilmesi Türk Ceza Kanunu'nun 135 vd. hükümlerinde suç olarak nitelendirilmiş ve ağır yaptırımlara tabi kılınmıştır. Suçun failine ilişkin ceza artırımına sebep olan nitelikli hallerin de düzenlendiği Kanun'a göre yasalarca öngörülen sürelerin geçmiş olmasına rağmen verileri yok etmekle yükümlü olan

kimselerin görevini yerine getirmemesi suçu da müeyyideye bağlanmış olup söz konusu suçların işlenmesi dolayısıyla tüzel kişiler hakkında bunlara özgü güvenlik tedbirlerine hükümlenmektedir.

## 2. Kişisel Verilerin İşlenmesinde Açık Rıza

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun temel gayesi, Kanun metninde de açıkça zikredildiği üzere kişisel verilerin işlenmesinde başta özel hayatın gizliliği olmak üzere kişilerin temel hak ve özgürlüklerini korumak ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilerin yükümlülükleri ile uyacakları usul ve esasları düzenlemektir. Kişisel verilerin odağında bulunduğu tüm sektörlerce de kabul edildiği üzere veri işlenmesi ile kastedilenin; kişisel verilerin tamamen veya kısmen otomatik olarak ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem olduğu

<sup>2</sup> Lee A. Bygrave, Data Protection Law, Kluwer Law International, Hollanda, 2002, s. 33

<sup>3</sup> Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Kişisel Verilerin Korunması

Kanununa İlişkin Uygulama Rehberi, KVKK Yayınları No: 1, Ankara, 2019, s.19-21

<sup>4</sup> Kadir Can Özel, Ana Hatlarıyla Kişisel Verilerin Korunmasının

Tarihsel Süreci ile Amacı ve Kişisel Verilerin Korunması Hakkı, İstanbul Barosu Dergisi, C.94. S.2, 2020, s.246, <https://www.jurix.com.tr>

açıktır. Dolayısıyla gerçek kişilere ait her türlü kişisel verinin işlenmesi bu durumun ancak KVKK başta olmak üzere ilgili sair kanunlarda düzenlenmesiyle mümkündür. Bununla beraber veri işleme faaliyetinin hukuka ve dürüstlük kurallarına uygun olması, doğru ve güncel olması, belirli ve açık olması, meşru amaçlarla yapılması ve bu amaçla bağlantılı, sınırlı, ölçülü olması gerekir. Kanunlarda özel olarak düzenlenmediği takdirde verinin muhafazası ise işleme amacı için gerekli olan süreye uygun olmalıdır.

Görülmektedir ki kişisel verilerin korunması hususunda temel ilkeler KVKK'da açıkça belirtilmiştir; fakat elbette ki bu temel ilkeler kişisel verileri işleme şartları sağlanmaksızın bir anlam ifade etmeyecektir. Söz konusu şartları iki temel esas altında inceleyebiliriz.

Kanun'un açık hükmüne göre, kişisel veriler ve ırk, etnik köken, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep vb. diğer inançlar, kılık ve kıyafet, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlık, cinsel hayat, ceza mahkûmiyeti, güvenlik tedbirleri, biyometrik ve genetik veriler gibi özel nitelikli kişisel veriler ilgili kişinin açık rızası olmaksızın işlenemez. Avrupa Birliği'nde yalnızca özel nitelikli hassas verilerin işlenebilmesi bakımından açık rızaya

ihtiyaç duyulurken yerel mevzuatımıza göre her türlü kişisel verinin işlenmesi açık rıza alınmış olmasına bağlıdır<sup>5</sup>.

Dolayısıyla ilk başlık altında gözetilmesi gereken esas unsur "açık rıza" kavramıdır. Her ne kadar açık rıza, belirli bir konuya ilişkin bilgilendirilmeye dayanan özgür irade olarak tanımlansa da uygulamada açık rıza, kişinin sahip olduğu verinin işlenmesine karşı tarafın gelen istek üzerine onay vermesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu onay işlemeye yönelik olmasının yanı sıra aynı zamanda verdiği iznin sınırlarını, kapsamını, gerçekleştirilme biçimini ve süresini de ortaya koyar<sup>6</sup>. 95/46 EC sayılı Direktif ise açık rıza kavramını tanımlarken KVKK'da olduğundan daha betimleyici ifadeler kullanmış ve açık rızanın "tereddüde yer bırakmayacak açıklıkta" ve "sadece o işlemle sınırlı olarak verilen onay beyanı" olduğu ifade edilmiştir.

Veri işlemenin kaynağını veya sebebini teşkil edebilecek ilgili diğer yerel kanunlarda aksine bir düzenleme olmadığı müddetçe açık rızanın yazılı olması gerekli olmayıp ispatı yükü; verilerin işleme amaçlarını ve vasıtalarını belirleyen, veri kayıt sisteminin kurulmasından ve yönetilmesinden sorumlu olan gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanan veri sorumlusuna ait olmak üzere açık

rızanın, elektronik ortam, çağrı merkezi vb. gibi yollarla da alınması mümkündür.

Açık rızaya ilişkin mutlaka değinilmesi gereken diğer hususlar; spesifik olarak yapılacak işlemle ilgili olmayan, belirsiz, genel nitelikli açık rızaların hukukten geçersiz olduğu, kişiye sıkı sıkıya bağlı bir hak olması niteliğiyle verilen açık rızanın veri sorumlusuna ulaştığı andan itibaren hüküm doğurmak üzere her zaman veri sahibi tarafından geri alınabileceği, aydınlatma yükümlülüğüne tam manasıyla riayet edilmesi dolayısıyla veri sahibinin rızasının sonuçlarına yönelik bilgi sahibi olması olarak sayılabilir.

Şüphesiz ki veri sahibinin iradesinin sakatlanmasıyla sonuçlanacak her türlü cebir, tehdit, hata ve hile durumunda kişisel verinin işlenmesine yönelik verilen rıza geçersiz sayılacaktır. Kişinin özgür iradesini tam olarak yansıtamaması halihazırda tarafların kurdukları ilişki özelinde eşit konumda olmamasından kaynaklanabilir; örneğin rıza göstermemenin veri sahibi açısından muhtemel bir olumsuzluk doğuracağı durumlarda, rızanın özgür iradeye dayandığı kabul edilemez. Açık rızayı sakatlayan en önemli durumlardan biri de hizmet alımının açık rıza şartına bağlanmış olmasıdır. Diğer bir ifade ile veri sahibinin

<sup>5</sup> Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Açık Rıza, s.4, <https://kvkk.gov.tr>

<sup>6</sup> Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Açık Rıza Alırken Dikkat Edilecek Hususlar, <https://kvkk.gov.tr>

alacağı hizmetin ifası için gerekli olmayan bir veri işleme faaliyetine yönelik veri sahibinin rıza vermesi aksi takdirde veri sahibinin hizmetten yararlanamayacağını dayatılması hizmetten yararlanmak için mecburen rıza gösteren veri sahibinin rızasını sakatlayacaktır<sup>7</sup>.

Kişisel verilerin işlenmesi bakımından ilk kısım altında incelediğimiz açık rıza, temel kural gibi görünmekle birlikte Kanun bir de belirli bazı koşulların sağlanması halinde ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın kişisel verilerinin işlenebileceğini öngörmüştür. Buna göre; eğer gerçek kişiye ait bir verinin işlenebileceği ilgili kanunda açıkça öngörülüyorsa, fiili imkânsızlık nedeniyle rızasını açıklayamayacak durumda bulunan veya rızasına hukuki geçerlilik tanınmayan kişinin kendisinin ya da bir başkasının hayatı veya beden bütünlüğünün korunması için zorunluluk mevcutsa, veri sorumlusunun hukukî yükümlülüğünü yerine getirebilmesi için şartsa, veri ilgili kişi tarafından alenileştirilmişse, bir hakkın tesisi, kullanılması veya korunması için veri işlenmesi zaruriyse veya ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar gelmemesi kaydıyla veri sorumlusunun meşru menfaatleri veri işlenmesini gerekli kılıyorsa kişisel veriler açık rıza olmaksızın işlenebilecektir (KVKK m.5 f.2).

Dolayısıyla, şüphelilerin rızası olmaksızın parmak izlerinin alınması Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu'na göre uygundur. Kişinin ayırt etme gücü yerinde olmaması sebebiyle rızasının geçerli olmadığı bir durumda hayat veya beden bütünlüğünün korunması amacıyla kan grubu, geçirilen hastalıklar ve ameliyatlar, kullanılan ilaçlar gibi verilerin ilgili sağlık sistemi üzerinden işlenebilmesi mümkündür. Yapılan bir sözleşme gereği paranın ödenmesi için alacaklı tarafın hesap numarası alınabilecektir. İşverenin çalışanına maaş ödeyebilmesini sağlamak adına bakmakla yükümlü olduğu kişilerin, eşinin çalışıp çalışmadığının, sosyal sigorta numarası gibi verilerin kullanılması mümkün olacaktır. Kişinin her türlü sosyal mecrada beyan ederek kamuoyuna açıkladığı ve böylelikle herkes tarafından bilinebilecek hale gelen bu tür verilerin işlenmesinde korunması gereken bir hukuki yararın kalmadığı söylenebilecektir. Kısıtlı bir kişinin haklarının korunması amacıyla vasinin veya kayyımın, kısıtlının mali bilgilerini tutması hukuka uygun sayılacaktır ya da ilgili kişinin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermemek kaydıyla işletmenin liyakatli çalışanların terfi almalarını sağlamak adına veri sorumlusu statüsündeki şirket sahibinin meşru menfaatinin

bulunduğunun kabul edilecek olması gibi pek çok durum kişisel verilerin işlenmesinde açık rızanın istisnasını teşkil edebilmektedir<sup>8</sup>.

Özel nitelikli kişisel veriler açısından yalnızca sağlık ve cinsel hayat dışındaki kişisel veriler, kanunlarda öngörülen hallerde ilgili kişinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir. Örneğin, askerlik yapacak kişilerin bazı özel sağlık bilgilerinin ilgili kanun hükümleri uyarınca işlenmesi, yine hastanelerin, eczanelerin ya da Sosyal Güvenlik Kurumu'nun hastalarla ilgili veri işlenmesi bu kapsamda değerlendirilebilir. Sağlık ve cinsel hayata ilişkin kişisel veriler ise ancak kamu sağlığının korunması, koruyucu hekimlik, tıbbî teşhis, tedavi ve bakım hizmetlerinin yürütülmesi, sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi amacıyla, sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler veya yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından ilgilinin açık rızası aranmaksızın işlenebilir. (KVKK m.6 f.3)<sup>9</sup>.

### 3. Sigorta Sektörüne Etkileri

Sigorta sektörü özelinde yapılacak değerlendirme; kuşkusuz ki sigortalı veri sahiplerinin menfaatlerinin hakkaniyetli bir biçimde tayini ve kişisel veriler hukukunun gelişimi açısından büyük önem taşır. Çünkü bu

<sup>7</sup> Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Hizmetin Açık Rıza Şartına Bağlanması, <https://kvkk.gov.tr>

<sup>8</sup> Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun gerekçesinde yer almaktadır.

<sup>9</sup> Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenme Şartları, <https://kvkk.gov.tr>



sektörün faaliyet alanı doğası gereği her türlü kişisel verinin işlenmesi üzerine kuruludur. Dolayısıyla konuya uzaktan bakıldığında kişisel verilerle ilgili kuralların tam olarak tatbik edilmesinin sigortacılık faaliyetlerini sektöre uğratabileceği endişesi duyulabilmektedir.

### 3.1. Sigorta Şirketlerinin Yükümlülükleri

Burada üzerinde durulması gereken ilk husus sigorta faaliyetlerinin; kamu sağlığının korunması, finansmanı ve denetimindeki rolü ile 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 31/A maddesi hükmünce sigorta sektöründeki kişi ve kurumların sır saklama yükümlülüğü altında faaliyet göstermekte oldukları göz önünde bulundurularak sağlık hizmetleri ile finansmanı, planlanması ve yönetimi amacıyla, sır saklama yükümlülüğü altında bulunan kişiler veya yetkili kurum ve kuruluşlar tarafından açık rıza aranmaksızın sağlık verilerinin işlenebilme muafiyeti kapsamına dahil edilip edilemeyeceğidir.

Bu soru Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından olumsuz olarak yanıtlanmıştır. Şöyle ki; Kurul, tüm sigorta türlerinin açık rızanın istisnasını düzenleyen hüküm içerisinde değerlendirilmesinin, temel hak ve

özgürlükler arasında yer alan kişisel verilerin korunması hakkını ihlal edeceği, KVKK'ya aykırılık teşkil edeceği ve aksi yönde verilecek bir kararın Kanun'un amir hükmünü genişleteceği yönünde hüküm kurmuştur<sup>10</sup>.

İlgili istisna hükmünün sağlık sigortaları açısından değerlendirilmesi, bir diğer ifade ile sağlık sigortalarının; sağlık hizmetleri ile finansmanının planlanması ve yönetimi kapsamına alınarak açık rızadan muaf hale getirilmesi hususunda ise Kurul yine benzer yönde karar açıklamıştır<sup>11</sup>.

Dolayısıyla söz konusu düzenlemeler değerlendirildiğinde; sigortacı ile sigorta ettiren arasındaki ilişkide, sigortacının aydınlatma yükümlülüğünü eksiksiz olarak yerine getirmesi, sigortalının beyanda bulunduğu bilgilerin hangi amaçlarla nerede tutulacağını, hangi kurum ve kuruluşlara iletileceğini ve ne kadar süre tutulacağını, verinin anonimleştirilmesi usul ve şartlarını, tüm açıklığıyla paylaşması gerekmektedir. Bu durumda da açık rızanın aranması ihtiyacı kuşkusuzdur<sup>12</sup>.

Sigortacılık sektöründe açık rıza kuralı bakımından kanunlarda açıkça öngörülme istisnasının değerlendirilebilmesi için başvurulacak temel kaynak

Sigortacılık Kanunu'dur. Sır Saklama Yükümlülüğü'nün düzenlendiği 31/A hükmüne göre; Sigortacılık Kanunu'nun uygulanmasında ve uygulanmasının denetiminde görev alanların, bu Kanun'a tabi kuruluşların, görevlilerinin ve yetkililerinin, bu Kanun'a tabi kişiler ile bunların yanında çalışanların ve dışarıdan hizmet alımı yoluyla sigortacılık sektöründe iş görenlerin, sır saklama yükümlülüğü altında olduğu düzenlenmiştir. Bundan sebeple bu Kanun'a tabi kuruluşların görevlilerinin ve yetkililerinin sıfat ve görevleri dolayısıyla öğrendikleri, sigorta sözleşmesi ile ilgili kişilere ait sırları bu konuda kanunen açıkça yetkili kılınan mercilerden başkasına açıklayamayacağı, kendilerinin veya başkalarının yararlarına kullanamayacağı ve bu yükümlülüğün söz konusu sıfat ve görevlerin sona ermesinden sonra da devam edeceği hüküm altına alınmıştır. Ancak, gizlilik sözleşmesi yapılması ve sadece risk değerlendirmesi amacıyla kullanılmak üzere sigorta şirketi, reasürans şirketi ve emeklilik şirketlerinin kendi aralarında doğrudan doğruya ya da Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi vasıtasıyla yapacakları her türlü bilgi ve belge alışverişi sırasında sigorta şirketi, reasürans şirketi ve emeklilik

<sup>10</sup> 02/04/2018 tarihli ve 2018/31 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararı

<sup>11</sup> 07/11/2019 tarihli ve 2019/325 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararı

<sup>12</sup> Serpil Özcan, Sigorta Hukuku Bağlamında Kişisel Sağlık Verilerinin

Korunması, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2018, s.72 <http://academicrepository.khas.edu.tr>

şirketlerine ya da sigorta sözleşmesi ile ilgili kişilere ait, yanlış sigorta uygulamaları dâhil, sır niteliğindeki bilgilerin öğrenilmesi ve paylaşımı sır saklama yükümlülüğü dışında tutulmuştur.

Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Yönetmeliği'nin Hayat Sigortaları Bilgi ve Gözetim Merkezi ve Sağlık Sigortaları Bilgi Merkezi'ni düzenleyen ilgili maddeleri uyarınca üye sigorta şirketlerinin düzenledikleri sigorta sözleşmelerine ilişkin kayıtların en çok bir gün gecikmeyle bir veri tabanına aktarması ve merkez sigorta kayıtları ile bu verileri karşılaştırarak sigorta sözleşmelerine taraf olan kurum ve kuruluşların, taraf oldukları sigorta sözleşmeleri ile sınırlı olmak kaydıyla bilgi taleplerinin karşılanması için söz konusu kurum ve kuruluşlarla iş birliği yapması, yetkili kullanıcıların bilgi taleplerini karşılama amaçları içinde sayılmaktadır<sup>13</sup>.

Verinin işlenmediği bir sigortacılık faaliyeti pek mümkün görünmemektedir. Örnek vermek gerekirse; sağlık sigortasında, sigorta koruması altına girmek isteyen kişinin sağlık durumunun bilinmesi, sözleşme yapma durumunda ise bunun hangi sınırlamalarla yapacağını belirlebilmesi gerekir. Bir

başka durumda, örneğin kaza sigortasında sigortalının sağlık durumuna ilişkin verilerin işlenmesi, gerçekleşmiş olan sakatlıkların teminat kapsamında olup olmadığı, eğer teminata dahil ise ne ölçüde ödeme yapılması gerektiğinin saptanması gerekir. Dolayısıyla Sigorta ettirenler sözleşme kurulurken riziko değerlendirmesi için onay vermiş sayıldıklarında, bu onay kendiliğinden gerçekleşen riziko bakımından değerlendirme yapılması için de verilmiş kabul edilmemelidir<sup>14</sup>. Zira yalnızca sigorta sözleşmesinin kurulması aşamasında değil sözleşmenin ifası sırasında, diğer bir tabir ile sigorta ilişkisi sürerken veya hasarın oluşması durumunda da kişisel verilerin işlenmesi gerekir. Bu bakımdan sigorta sözleşmesinden doğan prim borcunun ödenmesinde sigorta ettirenin paylaşmış olduğu kart bilgilerinin sigortacı tarafından kullanılması ya da sigorta sözleşmeleri kapsamında meydana gelen rizikolarla ilgili inceleme yaparken veya hasar ödemesi sırasında sigorta ettiren ve/veya sigortalıya ait kişisel verilerin işlenmesi ya da kaza sırasında sigortalının güvenli sürüş yeteneğinin bulunup bulunmadığının anlaşılması açısından sigortacının alkol raporunu ince-

lemesi ayrıca açık rıza şartına tabi olmamalıdır<sup>15</sup>.

Ancak sigortacılık faaliyetiyle doğrudan örtüşmeyen; potansiyel araştırma ve geliştirme hizmetleri, pazarlama, kullanıcı deneyimi gibi ikincil hususlara yönelik veri toplanmasının KVKK'ya uyum çerçevesinde yeniden değerlendirilmesi gerekir<sup>16</sup>.

Kaldı ki Türk Ticaret Kanunu'nun sözleşmenin yapılması sırasında beyan yükümlülüğünü düzenleyen ilgili maddesine göre de sigorta ettiren, sözleşmenin yapılması sırasında bildiği veya bilmesi gereken tüm önemli hususları sigortacıya bildirmekle yükümlüdür.

### 3.2. Reasürörün Kişisel Verilerin Korunması Sürecindeki Rolü

Reasüransın doğası gereği sigortalıyla doğrudan iş ilişkisi kurmaması dolayısıyla gerçek kişiye ait her türlü veri reasüröre aracılıkla ulaşmakta ve bu sebeple veri koruması bakımından aktarım süreci reasürörün KVKK özelindeki rolünün anlaşılabilmesi bakımından büyük önem taşımaktadır.

Ulusal sınırlar dahilinde yapılacak veri aktarımlarının genel işleme şart ve ilkelerine tabi olduğunu söylemek hatalı

<sup>13</sup> Serpil Özcan, Sigorta Hukuku Bağlamında Kişisel Sağlık Verilerinin Korunması, s.70.

<sup>14</sup> Samim Ünan, Sağlık Sigortalarında KVKK'ya Alternatif Yorum İhtiyacı,

Sigortacı Gazetesi, 22 Mart 2020 <https://www.sigortacigazetesi.com.tr>

<sup>15</sup> Samim Ünan, Sigortacılığın "Kişisel Veri" İmtihanı, Sigortacı Gazetesi, 31 Ocak 2018, <https://sigortacigazetesi.com.tr>

<sup>16</sup> Alper Oturaklı, Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatı ve Sigorta Sektörü Uygulamaları, Sigorta Hukukunun Bazı Güncel Sorunları, Sigorta Hukuku Türk Derneği, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2017, s.20.

olmayacaktır. Bunun yanı sıra kişisel verinin yurt dışına aktarılabilmesi için bazı ek tedbirler öngörülmüş ve KVKK aktarım yapılan ülkede yeterli korumanın bulunup bulunmadığıyla ilgilenmiştir. Güvenli ülkelerin hangileri olduğu henüz belirlenmemiştir. İlgili kişinin açık rızasının bulunmadığı ve kişisel verinin aktarılacağı ülkenin yeterli korumaya sahip olmadığı durumda; kişisel verinin yurt dışına aktarılabilmesi için Kanun'da öngörülen temel veri işleme ilkelerini ve açık rıza istisnalarını sağlamak kaydıyla Türkiye'deki ve ilgili yabancı ülkedeki veri sorumlularının yeterli bir korumayı yazılı olarak taahhüt etmeleri ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu'nun izninin bulunması gerekmektedir.

Türkiye'deki ve ilgili yabancı ülkedeki veri sorumlularının yeterli bir korumayı yazılı olarak taahhüt etmelerinde kullanılacak ilk yöntem Kurul tarafından kabul edilerek ilan edilen "Taahhütnameler"dir. Taahhütnameler, veri sorumlusundan veri sorumlusuna aktarım ve veri sorumlusundan veri işleyene aktarım olmak üzere iki şekilde düzenlenmiştir. Türkiye'deki ve ilgili yabancı ülkedeki veri sorumlularının yeterli bir korumayı yazılı olarak taahhüt etmelerinde kullanılacak bir diğer yöntem "Bağlayıcı Şirket Kuralları"dır<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Kişisel Verileri Koruma Kurumu, Yurt Dışına Aktarılması, s.5, <https://kvkk.gov.tr>

Yukarıdaki açıklamalar sigorta şirketleri bakımından makul ve anlaşılabilir. Fakat reasürans faaliyetleri açısından değerlendirildiğinde reasürörler tarafından hem yurt içi hem de yurt dışından özel nitelikli kişisel veriler dahil olmak üzere kişisel veri elde edilmekte veya kişisel veriler aktarılmakta olsa da defacto durum değerlendirildiğinde reasürans şirketlerinin sigorta ettiren ilgili kişiyle doğrudan bir hukuki/ticari ilişkisinin bulunması söz konusu olmadığından; sedanlardan kabul edilen işler ve retrosesyonerlere devredilen işler nezdinde gerçekleşen veri aktarımlarının kişisel verilerin korunmasına ilişkin mevzuat hükümleriyle uyumlu olması, bir diğer ifadeyle reasürörün böyle bir açık rızanın sigortalıdan temin etmesi fiilen imkansızdır. Başka şekilde ifade edilecek olursa reasürans şirketi açısından veri işlemenin veri sahibinden alınacak açık rızaya istinaden mümkün olacağı öngörüldüğünde ne yazık ki reasürans ve retrosesyon işlemleri operasyonel olarak uygulanamaz hale gelecektir.

Bu noktada reasürans ve retrosesyon işlemleri özelinde Sigortacılık Kanunu'nun 31/A maddesinde hüküm altına alınan Sır Saklama Yükümlülüğü'nün kapsamının detaylandırılmasına yönelik yapılacak bir çalışma ile reasürans şirketlerinin sır

saklama yükümlülüğü altında bulunan yetkili kurum ve kuruluş olma statüsünün netlik kazanması sağlanarak yurt dışı veri aktarımını kaleme alan KVKK'nın 9. maddesinde de saklı tutulmuş olan mevzuat hükümlerine uygun olarak, reasürans şirketinin sigortalıdan fiilen mümkün olmayan bir açık rıza beyanını sigorta şirketine ek olarak ayrıca araması gerekli midir? sorusu ortadan kaldırılabilecektir.

Belirtmek gerekir ki bu verilerin reasüröre aktarılması yoluyla işlenmesi sigorta ettirenin temel hak ve özgürlüklerine zarar vermeyeceği gibi reasürörün reasürans faaliyetlerini gerçekleştirebilmesi ve meşru menfaatleri için zorunludur. Bu bakımdan reasürans şirketleri nezdinde sedanlar tarafından alınacak açık rızanın yeterli kabul edilmesi ve yasal boşluğun buna uygun olarak doldurulması reasürans faaliyetlerinin devamlılığı açısından elzemdir.

#### **4. Kişisel Veri Koruma Kurulu Kararları Çerçevesinde Sürecin İncelenmesi**

Kişisel verilerin işlenmesi bakımından büyük paydaya kaçınılmaz bir şekilde sigortacılık sektörü sahiptir; dolayısıyla Kurul kararlarında da sigorta şirketleri sıklıkla yer almaktadır. Görülmektedir ki kişisel



verilerin korunması hususunun sigorta sektörü bağlamında incelenebilmesi için Kurul kararlarının değerlendirilmesi yadsınamaz bir önem taşır.

Oldukça yakın tarihli bir Kurul kararında veri sorumlusu olan sigorta ve emeklilik şirketi bilgi sistemleri hizmeti aldığı destek hizmeti sağlayıcısında meydana gelen sistemsel hata nedeniyle; emeklilik hizmeti kapsamında müşterisi olan 31 işveren şirketin 681 çalışanın kişisel verilerini yine emeklilik kapsamındaki diğer müşterilerine göndermiştir. Bu ihlal karşısında Kişisel Verileri Koruma Kurulu; veri ihlaline sebep olan sistemsel hatanın uygulama yazılımından kaynaklanması sebebiyle, Kişisel Verileri Koruma Kurumu tarafından yayınlanan Kişisel Veri Güvenliği Rehberi'nde öngörülen güvenlik gereksinimlerinin göz önüne alınmadığını ifade etmiştir. Buna göre, uygulama sistemlerinin girdilerinin doğru ve uygun olduğuna dair kontrollerin yapılması, doğru girilmiş bilginin işlem sırasında oluşan hata sonucunda veya kasıtlı olarak bozulup bozulmadığını kontrol etmek için uygulamalara kontrol mekanizmaları yerleştirilmesi, dolayısıyla bu tip hataların ihlale konu olaydan önce tespitinin yapılarak işlem uygulamaya alınmadan evvel düzeltilmesi gerekmektedir. İhlale konu olayın gerçek-

leşme tarihi ile tespit tarihi arasında da yaklaşık 2 yıllık bir gecikmenin bulunması veri sorumlusunun gerekli kontrol ve denetimleri zamanında yapmadığını göstermektedir. Yukarıda anlatılanlar neticesinde Kişisel Verileri Koruma Kurulu, veri güvenliğini sağlamaya yönelik gerekli teknik ve idari tedbirleri almayan veri sorumlusu hakkında kabahatin içeriği, veri sorumlusunun kusuru ve ekonomik durumu da göz önünde bulundurarak 125.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar vermiştir<sup>18</sup>.

Yine Kurul tarafından karara bağlanmış güncel tarihli bir veri ihlaline göre; veri sorumlusu sigorta şirketinin eski bir çalışanın görevi gereği erişimi bulunan 544 müşteriye ait kişisel verileri kurumsal e-posta adresinden şahsi e-posta adresine göndermesi sonucunda; Kişisel Verileri Koruma Kurulu, Kişisel Veri Güvenliği Rehberi'nin Siber Güvenliğin Sağlanması kısmında da incelenen veri sahibinin toplu kişisel veri aktarımını engelleyecek mekanizmayı doğru ve etkin bir şekilde kuramamış olması, aynı rehberin Kişisel Veri Güvenliğinin Takibi bölümü uyarınca kullanıcıların işlem hareketleri kaydının düzenli olarak tutulmadığı, erişim kontrolü kayıtları ve diğer raporlama araçlarının düzenli olarak kontrol edilmediği ve çalışanların kişisel

verilerin hukuka aykırı olarak açıklanmaması ve paylaşılması gibi konular hakkında yeterli eğitim almamış olduğu gerekçesiyle 150.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar vermiştir<sup>19</sup>.

Kurul'a intikal eden başka bir veri ihlali bildiriminde ise ihbar eden ilgili kişi, bir sigorta şirketinden bireysel emeklilik sözleşmesi yaptırdığını, şirketin internet sayfasından poliçe bilgilerine ulaşmak için giriş yapmaya çalıştığında bir onay kutucuğu sunularak kişisel verilerin işlenmesine rıza göstermek zorunda bırakıldığını, bu kutucuğu işaretlememesi halinde hiçbir işlem yapamayacağını anlaşıldığını, ancak kişisel verilerinin işlenmesine onay vermek zorunda bırakılmasının hukuka aykırı olması sebebiyle gereğinin yapılmasını talep etmiştir. Veri sorumlusu sigorta şirketi savunmasında; internet sayfası üzerinden müşterinin kim olduğunun anlaşılması, kimlik doğrulamasının yapılabilmesi, tazminat taleplerinin alınabilmesi, poliçe/sözleşme ve teminatlarının kontrolü, hasar takibi, müşteri talebi doğrultusunda ya da otomatik olarak müşteriye e-posta ile bilgilendirme yapılması amaçlarına yönelik müşterilere ait kişisel veri ve özel nitelikli kişisel verilerin işlenebildiği, bu kişisel verilerin ise kimlik numarası, telefon numarası, doğum tarihi,

<sup>18</sup> 04/03/2021 tarihli ve 2021/187 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararı

<sup>19</sup> 25/02/2021 tarihli ve 2021/154 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararı

baba adı, kişiye ait sağlık bilgileri, sağlık hizmeti faturaları ve buna bağlı sağlık harcama bedeli talepleri, e-posta adresi olarak sıralanabileceği ve bu verilerin KVKK uyarınca ilgili kişinin açık rızası olması halinde ve aslında açık rızanın aranmayacağı hallerin tahdidi olarak Kanun'a uygun şekilde işlendiğini ileri sürmüştür. Kişisel Verileri Koruma Kurulu ise bu açıklamaları değerlendirmesi neticesinde, sigorta faaliyetleri çerçevesinde sigortacının müşteriye karşı olan yükümlülüklerini ifa edebilmesi için çeşitli kişisel verilerin işlenmesinin gerekli olabileceğini fakat söz konusu kişisel verilerin işlenebilmesi için Kanun'a ve Aydınlatma Yükümlülüğünün Yerine Getirilmesinde Uyulacak Usul ve Esaslar Hakkında Tebliğ'e uygun şekilde aydınlatma yapılması gerektiğini ve bu bakımdan ilgili kişiye gerekli ve yeterli bilgilendirmenin yapılmamış olduğunu; tek bir kutucuk işaretlendiğinde ilgili kişinin hem aydınlatma metnine hem de kişisel verilerinin işlenmesine onay verdiğini fakat söz konusu aydınlatma yükümlülüğünün ve açık rızanın alınması işlemlerinin ayrı ayrı yerine getirilmesi gerektiğini, veri sorumlusunun savunması dikkate alındığında ise; bir sözleşmenin kurulması veya ifası için kişisel verinin işlenmesi gerekiyorsa ilgili

kişinin açık rızası aranmadığına göre ilgili kişiden kutucuk işaretlenmesi yoluyla açık rızasının istenmesi aldatıcı ve hakkın kötüye kullanımı niteliğinde olup hukuka ve dürüstlük kuralına uygun olma ilkesine aykırılık teşkil edeceğinden; yukarıda sayılan fiiller göz önünde bulundurularak veri sorumlusuna 250.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir<sup>20</sup>.

Yine hizmet temininin açık rıza şartına dayandırılması sebebiyle yapılan bir ihlal başvurusunda ise Kurul bu sefer farklı yönden bir değerlendirme yapmıştır. Buna göre, ilgili kişinin veri sorumlusu bir sigorta şirketine başvurarak ailesi adına düzenlediği sağlık sigortası poliçesini yenilemek istemesi ancak veri sorumlusunun kendisinden poliçeyi yenilemek için açık rıza almak istemesi durumunda; sağlık sigortası poliçesinin özel nitelikli kişisel veri niteliğini haiz sağlık verilerini içermesi ve poliçede yer alan sağlık verilerinin özel nitelikli kişisel verilerinin açık rıza olmaksızın işlenebilmesi istisnası kapsamında değerlendirilemeyeceği, dolayısıyla veri sorumlusunun bu işlemi ancak ilgili kişiden açık rıza alarak gerçekleştirilebileceğinden sebeple Kurul, ilgili kişiden açık rıza alınması talebinin Kanun'a aykırılık teşkil etmediğini karara bağlamıştır<sup>21</sup>.

Bir sigorta acentesinin müşterilerine ait kişisel verileri herkese açık sosyal medya platformlarında müşterilerinden habersiz olarak ve reklam amacıyla paylaşması hakkında intikal eden bir diğer veri ihlali bildiriminde ise poliçe sahiplerinin izninin olmaması, özenli anonimleştirme yapılamaması gerekçesiyle veri sahibine 22.500 TL idari para cezasının uygulanmasına karar verilmiştir<sup>22</sup>.

## Sonuç

Kanun'da farklı iş kolları özelinde sektörel bir ayırım gözetilmemiş olup veri sorumlularının uyması gereken bir dizi yükümlülükler sayılmıştır. Dolayısıyla sigorta şirketleri açısından da veri işlemeye yönelik ilke ve genel esaslara uyulmalı, açık rıza alım süreçleri dikkatli bir şekilde kurgulanmalı, kişisel verinin işlenmesi sırasında gerekli idari ve teknik tedbirler alınmalı, veri sorumlusu tarafından sicile kayıt yaptırılmalı, sigortalıların başvuruları süresi içerisinde yanıtlanmalı, saklama süresi sona eren veriler silinmeli, yok edilmeli ya da anonim hale getirilmeli ve belirli periyotlarda denetim yapılmalıdır.

Türk Ceza Kanunu'nda hapis ile sonuçlanabilecek cezai yaptırımları bulunan kişisel verilere ilişkin suçlar tanımlanmış olup Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda ise idari para cezası

<sup>20</sup> 20/04/2021 tarihli ve 2021/389 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararı

<sup>21</sup> 03/09/2020 tarihli ve 2020/667 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararı

<sup>22</sup> 27/01/2020 tarihli ve 2020/58 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kurulu Kararı



gerektiren kabahatler düzenlenmiştir. Buna göre, aydınlatma yükümlülüğünü, veri güvenliğine ilişkin yükümlülükleri, Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından verilen kararları yerine getirmeyen, Veri Sorumluları Sicili'ne kayıt ve bildirim yükümlülüğüne aykırı hareket eden tüm veri sorumlusu olan gerçek kişiler ile özel hukuk tüzel kişileri hakkında ciddi oranda caydırıcılık taşıyan idari para cezaları mevcuttur. Finansal kayıpların yanı sıra müşterilerinin ve paydaşlarının güveninin sektörün temelini oluşturduğu düşünüldüğünde bu yaptırımlarla karşılaşan

şirketlerin yaşayacağı itibari zarar da göz ardı edilemeyecek kadar yıkıcı etkiler doğuracaktır<sup>23</sup>.

Buna rağmen, sigortacılık, özel nitelikli veriler dahil olmak üzere kişisel verilerin yoğun ve kapsamlı bir şekilde işlendiği, özellikle yurt dışı aktarımın yaygın olarak görüldüğü bir sektör olması sebebiyle gerek Sigortacılık Kanunu'nda gerek Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ikincil düzenlemelerde gerekse Kurul Kararları göz önüne alındığında günümüz şartlarında sektörün faaliyet yapısıyla uyumlu bir veri koruma düzenlemesinin mevzuat aracılığıyla tesis edilemediği

görülmektedir. Veri güvenliğinin tesis edilebilmesi, veri sahiplerinin menfaatlerinin korunması ve sigorta sektörünün sigortalılar bakımından hayati role sahip işlevini etkin bir şekilde sürdürebilmesi için sektörün çalışma mekanizmasının göz önünde bulundurularak ilgili mevzuatın hayata geçirilmesi faydalı olacaktır.

**Av. Gökçe Karaman**  
**ÇANKAYA**  
**Millî Reasürans T.A.Ş.**

<sup>23</sup> Ayten Çetin/Serdar AL, Türk Sigorta Sektöründe Kişisel Veriler,

İstanbul Ticaret Üniversitesi Girişimcilik Dergisi, S.8, 2020 s.81

## Kaynakça:

- Bygrave, Lee A.: *Data Protection Law*, Kluwer Law International, Hollanda, 2002.
- Çetin, Ayten / Alpay, Serdar: *Türk Sigorta Sektöründe Kişisel Veriler*, İstanbul Ticaret Üniversitesi Girişimcilik Dergisi, S.8, 2020 S.81-94.
- Kuzeci, Elif: *Kişisel Verilerin Korunması*, 4. Bs. On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2010.
- *Kişisel Verileri Koruma Kurumu: Açık Rıza*, <https://kvkk.gov.tr>
- *Kişisel Verileri Koruma Kurumu: Hizmetin Açık Rıza Şartına Bağlanması*, <https://kvkk.gov.tr>
- *Kişisel Verileri Koruma Kurumu: Kişisel Verilerin Korunması Kanununa İlişkin Uygulama Rehberi*, Kvkk Yayınları No: 1, Ankara, 2019.
- *Kişisel Verileri Koruma Kurumu: Özel Nitelikli Kişisel Verilerin İşlenme Şartları*, <https://kvkk.gov.tr>
- Oturaklı, Alper: *Kişisel Verilerin Korunması Mevzuatı ve Sigorta Sektörü Uygulamaları*, Sigorta Hukukunun Bazı Güncel Sorunları, Sigorta Hukuku Türk Derneği, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2017.
- Özel, Kadir Can: *Ana Hatlarıyla Kişisel Verilerin Korunmasının Tarihsel Süreci ile Amacı ve Kişisel Verilerin Korunması Hakkı*, İstanbul Barosu Dergisi, C.94. S.2, 2020, S.241-255, <https://www.jurix.com.tr>
- Özcan, Serpil: *Sigorta Hukuku Bağlamında Kişisel Sağlık Verilerinin Korunması*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2018, <http://academicrepository.khas.edu.tr>
- Ünan, Samim: *Sigortacılığın "Kişisel Veri" İmtihani*, Sigortacı Gazetesi, 31 Ocak 2018, <https://sigortacigazetesi.com.tr>
- Ünan, Samim: *Sağlık Sigortalarında KVKK'ya Alternatif Yorum İhtiyacı*, Sigortacı Gazetesi, 22 Mart 2020 <https://www.sigortacigazetesi.com.tr>
- <https://www.jurix.com.tr>
- <https://www.lexpera.com.tr>
- <https://www.resmigazete.gov.tr>
- <https://www.mevzuat.gov.tr>
- <https://www.kvkk.gov.tr>

# Yabancı Basından SEÇMELER

## *Pandemi Ötesinde-Sigorta Sektörü için Uzun Vadeli Riskler*

**D**ünya neredeyse son bir buçuk yıldır pandemi şartları içindedir. Pandeminin yarattığı durum sürekli değişiklik göstermekle beraber yakın zamanda tam olarak bitecek gibi gözüküyor. Küresel pandemi riski, COVID-19 krizinin başlangıcından çok önce-leri dikkatleri üzerine çekmiş ve sigortacılar da fiyatlandırmalarını pandemiye bağlı ölümlerin sektör üzerinde yaratacağı şoku esas alarak yapmışlardır. Pandemi ilerledikçe olası tüm etkilerin tahmin edilemediği ve bazılarının ise hafife alındığı ortaya çıkmıştır.

Tanım gereği pandemi, küresel bir sağlık krizi olarak değerlendirilmektedir. Yaşadığımız COVID-19 tecrübesi, tarihsel gözlemlerden yola çıkarak saptanamayacak yeni riskleri ve belirsizlikleri ortaya

çıkarmıştır. Örneğin, 1918-1920 yılları arasında gerçekleşen İspanyol Gribi sırasında en çok gençlerin ölüme maruz kaldığı gözlenirken, COVID-19 salgınında ölüm riski, gençlerden yaşlılara ve kronik rahatsızlığı bulunanlara kaymıştır.

Sektör modellemeleri, pandemi kaynaklı ölümlere bağlı şoklara odaklanmıştır. Oysa COVID-19 pandemisinin yaratmış olduğu birçok olumsuz etki, daha ziyade hızlı bir şekilde uygulamaya koyulan so-kağa çıkma yasağı ve karantina gibi önlemlerle ilgili olup küresel ekonomik faaliyetlerin öngörülemeyen ölçüde duraksamasına neden olmuştur. Salgının başlangıcından bu yana geçen süre zarfında, COVID-19'un insan sağlığına, ekonomiye ve mevcut sosyal yapılara ne tür etkilerde bulunabileceği

hakkında pek çok şey öğrenilmiş olursa da hala pek çok bilinmez bulunmaktadır. Bu durum yeni belirsizlikleri ortaya çıkarmakta ve muhtelif projelerin ötelenmesine neden olmaktadır. Swiss Re SONAR 2021, mevcut pandemiden kaynaklanabilecek tüm uzun vadeli belirsizlikleri uçtan uca derinlemesine analiz etmeyi amaçlamamakta; bilakis, bazı belirgin risk temalarını ve bunların sigorta sektörü için olası sonuçlarını bir kesit olarak sunmaya çalışmaktadır.

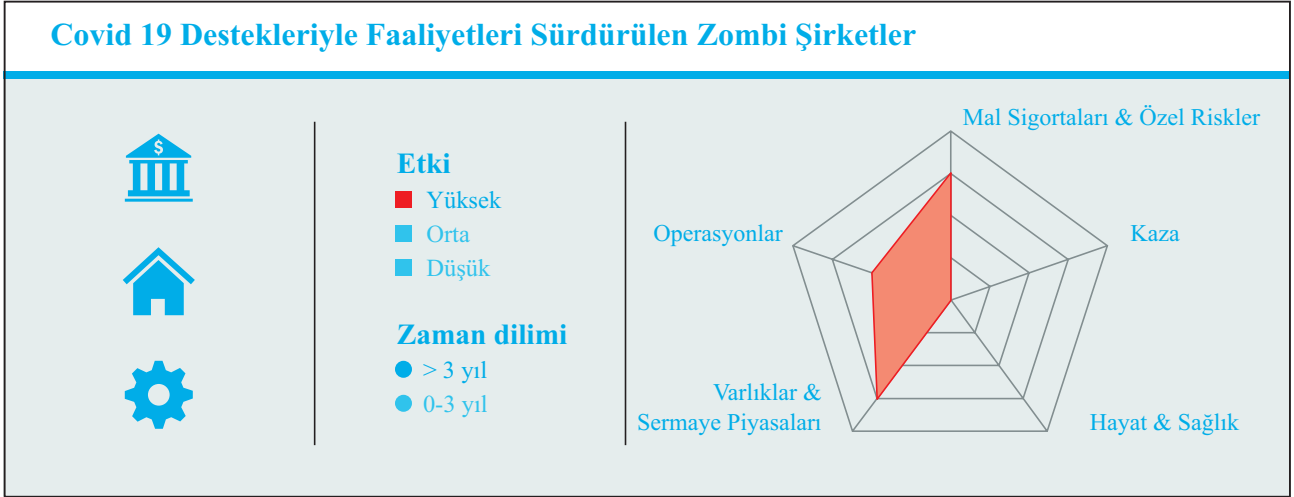
Odaklanılacak ana konu başlıklarından ilki, pek çok şirkete sağlanmış olan mali destektir; aslında ekonomik anlamda varlığını sürdüremeyecek durumdaki bazı şirketler bu destekler sayesinde sistem içinde kalarak, faaliyetlerine devam etme imkânı bulabilmiştir.

Mevcut koşullar içinde iflas etme riski taşıyan ve taşımayan şirketleri ayırt etmenin zorluğu da dikkate alındığında, söz konusu yardımların piyasa ve özellikle sigorta sektörü için olumsuz bir etkiyi de içinde barındırdığı dikkatlerden kaçmamaktadır. İkinci bir odak noktası ise artan gelir eşitsizliklerinden de görüldüğü gibi, farklı ülke ve toplum kesitlerinin pandemiden farklı seviyelerde zarar görmüş olmasıdır. Gelir

iş modeline sahip ve kendi ayakları üzerinde durabilen şirketlerin yanı sıra faaliyetlerine devam etmekte zorlanan şirketleri de COVID-19 sonucu batmaktan korumuştur. Bu ikinci grup genellikle “zombi şirketler” olarak bilinmekte, “yükümlülüklerini uzun vadede cari kârlardan karşılayamayan şirketler” olarak da tanımlanmaktadır. Bu durum yeni bir olgu değildir; Uluslararası Ödemeler Bankası'nın (Bank for In-

temerrüt oranları yakın geçmişte yaşanan krizlere göre çok daha düşük seviyededir. Bu oranların pandemi döneminde alınan önlemlerin etkisiyle aşırı yüksek seviyede olmayacağı beklenmektedir. İkincisi; Uluslararası Finans Enstitüsü'nün (Institute of International Finance-IIF) yapmış olduğu araştırmaya göre, ABD'deki finans sektöründe yer almayan özel şirketlere ait borç oranı, 2019 sonbaharında kaydedilmiş %75'in

## Covid 19 Destekleriyle Faaliyetleri Sürdürülen Zombi Şirketler



ve refah dağılımında artan eşitsizlik, sigortacılar için en önemli pazar olan orta sınıfın küçülmesine neden olmaktadır. Pandemi ile ilgili son konu başlığı ise, COVID-19'un hayat ve sağlık sigortaları üzerinde bırakabileceği öngörülen uzun vadeli etkilerdir.

Mali yardım programları, hükümetlerce COVID-19 pandemisi boyunca şirket iflaslarını önlemek üzere uygulanmaya devam edilmiştir. Kredi sübvansiyonları, uygulanabilir

international Settlements-BIS) 2018 yılında hazırlamış olduğu bir ön rapor, 1980'lerin sonlarından bu yana zombi şirketlerde artış olduğunu belgelenmektedir.

Pandemi süresince verilen gerekliliği şüphe götürmez çeşitli yardım ve destekler, durumu daha da kötüleştirerek, konuyu gündemde tekrar ön plana çıkarmıştır. Bu gelişmeyi destekleyen bulgulardan ilki S&P'den alınan verilerdir. Bu verilere göre, 2020'deki küresel

altındaki seviyelerden 2020 ilkbaharında %90'ın üzerine çıkarken, küçük ve orta ölçekli işletmelerin kullanmış olduğu banka kredilerindeki artış ise %6 oranında gerçekleşmiştir. Rapora göre; “Düşük faiz oranları, bu kırılgan işletmelerin daha fazla borçlanmalarına imkân tanırken, günün sonunda ana finansman kaynağı büyük ölçüde banka kredileri olan borsaya kote olmayan KOBİ'ler başta olmak üzere, bu tür işletmelerin daha fazlasının

## Swiss Re SONAR'da Yer Alan Makaleler - Ortaya Çıkan Yeni Riskler

- “Üstünkörü yapılan müdahaleler sonucu para ve maliye politikası arasındaki denge risk altındadır”, SONAR 2019, sayfa 22

<b>Pandemiyle ilgili riskler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zor durumda olan şirketleri desteklemek amacıyla verilen krediler, maliye politikaları aracılığıyla zombi şirketlerin sayısında artışa neden olmuştur.</li> </ul>
<b>Sosyo-ekonomik etkileri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Uzun vadeli işsizliğin eşlik ettiği akut bir iflas krizi riski azaltılmış oldu</li> <li>■ Uygulanan mali destekler faaliyetlerine devam etmekte zorlanan şirketleri canlı tutarken, aşağıdaki sonuçlara da neden olabilir: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verimsiz sermaye tahsisinin sebep olduğu daha düşük toplam üretkenlik</li> <li>- Dezenflasyonist baskılar</li> <li>- Bozulan piyasa fiyatları ve “yaratıcı yıkım” eksikliği</li> </ul> </li> </ul>
<b>Sigortacılığa olan potansiyel etkileri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Özellikle kredi ve kefalet sigortalarındaki değerlendirme sürecinde: Karşı taraf riskinin tespit edilememesi ve fiyatların temel kurumsal riski yansıtmaması nedeniyle hangi şirketlerin hangi kriterler üzerinden sigortalanacağını belirlenmesi sürecinde yaşanan zorluklar</li> <li>■ Varlık yönetimi/finansal piyasalardaki çarpıklık ve yanlış fiyatlamalar</li> <li>■ Üçüncü taraf temerrüdü kaynaklı operasyon tarafındaki artan tedarik zinciri riski</li> </ul>

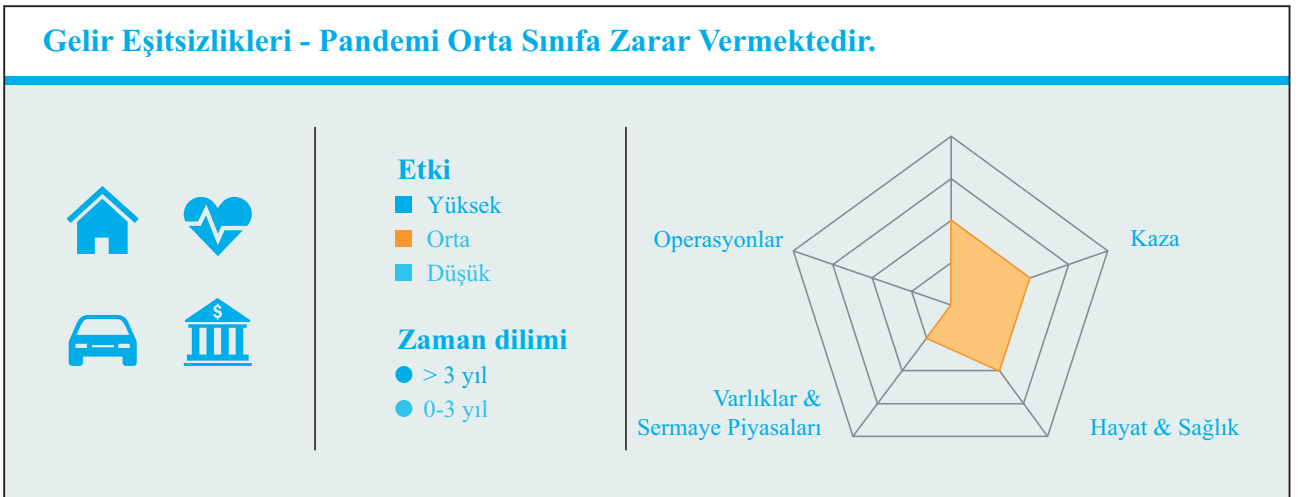
“zombi şirketler”e dönüşme riskini artırmıştır”. Bu bakımdan; mali yardımlar mevcut krizin olumsuz etkilerinin (uzun vadeli işsizlik gibi) azaltılmasında şüphesiz çok gerekli ve başarılı enstrümanlarken,

özellikle finansal piyasalar ve ekonomi üzerinde etkili olabilecek daha uzun vadeli yapısal riskleri de beraberinde getirmektedir.

Mali yardımların finansal piyasalar üzerindeki olası etkileri

arasında, zombi şirketlerin almış oldukları kredileri geri ödeyememeleri durumunda, piyasadaki sorunlu kredilerde genel anlamda dikkate değer bir artışın olabileceğine işaret etmektedir. Bu nedenle, acil

## Gelir Eşitsizlikleri - Pandemi Orta Sınıfa Zarar Vermektedir.



## Swiss Re SONAR'da Yer Alan Makaleler - Ortaya Çıkan Yeni Riskler

- Dengenin bozulması? - “Kuşaklararası dengesizlik artmaktadır.”, SONAR 2020, sayfa 23
- “Sağlık sistemlerinin kırılabilirliği”, SONAR 2020, sayfa 25
- “Aşılama - Yapılan bir doz aşı, uygulanan siyaset ve kârlılıktan daha değerlidir.”, SONAR 2020, sayfa 16
- “Riskli bahisler? Değişen pazarlar çağında sigorta talebi”, SONAR 2020, sayfa 38

### Pandemiyle ilgili riskler

- Kapanma önlemleri, en fazla yüz yüze verilen hizmetlerin alındığı düşük ücretli sektörlerde (ör. yeme içme, berberler vb.) çalışan kesimi etkilerken evden çalışabilen beyaz yakalılar ise bu durumdan daha az etkilenmektedir.
- Dijitalleşme ve otomasyon sürecinde yaşanan hız, bazı grupların düşük gelirli işgücüne olan talebini azaltacaktır (örneğin, otomasyon, yüz-yüze hizmet verilen ve düşük vasıflı çalışan kesime yönelik riski artırmaktadır.)
- Orta ve uzun vadede artan borç seviyeleri, ülkeleri sağladıkları sosyal güvenlik hizmetlerini azaltmaya itebilir.

### Sosyo-ekonomik etkileri

- Küresel orta sınıf için büyüme beklentilerinde yaşanacak zorluklar.
- Baskı altındaki işgücü piyasalarının ve kariyer fırsatlarında yaşanan olumsuzlukların genç nesiller üzerinde yaratmış olduğu olumsuz etki. Çalışan genç kesimin tasarruf etme konusunda yaşamış olduğu zorluklar, yaşlılık döneminde servet açığına dönüşebilir.

### Sigortacılığa olan potansiyel etkileri

- Sigorta ürünlerinin fiyatlarına yönelik soru işaretleri.
- Riskli yollardan birikim yapma yöntemlerinde görülecek olası artışlar ve tüketicilerin muhafazakâr yapıdaki sigorta ürünleri yerine daha riskli yatırım seçeneklerine yönelmesi.

durum mali tedbirlerinin sona ermesiyle birlikte, yükselen faiz oranları, zombi KOBİ'lerin finansman maliyetlerini ve dolayısıyla da kârlılığını olumsuz etkileyebilecektir. Bu süreç takipteki kredi yüküne yüksek oranda maruz kalan bankaların bilançolarında olumsuz bir etkiye neden olabilecektir. Dikkate değer ikinci önemli nokta ise ekonomi ile ilgilidir. BIS'in yapmış olduğu çalışma zombi şirketlerin daha az üretken olduğunu ve mali yardımların “yaratıcı yıkımını” engelleyerek, ülkenin toplam üretken-

liğini düşürdüğünü ortaya koymuştur. Yapılan bazı araştırmalar ayrıca, zor durumdaki firmaların ayakta kalmalarına yardımcı olmanın, akut işsizlik artışlarını durdurmak gibi sosyal olarak pek çok açıdan haklı görülebilir tarafları olduğunu kabul etmekle beraber, üretimde kapasite fazlası yaratarak dezenflasyonist baskılara neden olduğunu öne sürmektedir.

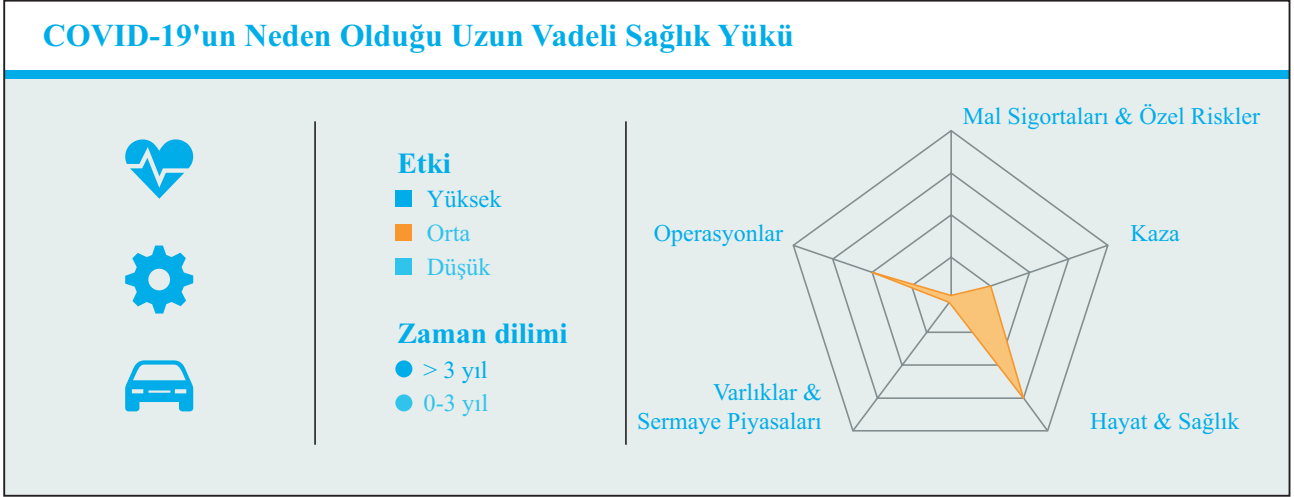
Politika yapımcıların sorması gereken temel soru, desteğin ne zaman ve nasıl azaltılacağıdır. Mevcut şirketlerin “zombi şirketler”e dönüşmesi, hangi şir-

ketlerin sigortalanabilir olduğuna karar verme noktasında sigortacılar için yeni zorluklar ortaya çıkarmaktadır.

COVID-19 gelir eşitsizliklerini artırmaktadır. Herkes virüse karşı eşit derecede savunmasız olmadığı gibi ekonomik anlamda da pandeminin etkilerinden aynı derecede etkilenmemiştir. Sokağa çıkma yasakları ve ekonomik kriz; perakende, yeme-içme, turizm ve eğlence gibi ücretlerin düşük olduğu sektörleri etkilerken buna bağlı olarak toplumun düşük ve orta gelirli kesimlerini



## COVID-19'un Neden Olduğu Uzun Vadeli Sağlık Yükü



çok daha derinden sarsmıştır. Pew Research Center'in yapmış olduğu araştırmaya göre; 2020 yılında dünya genelinde orta sınıfın, pandemi öncesinde yapılan projeksiyona göre 54 milyon kişi daha az olduğu tahmin edilmektedir.

Orta gelirli hane halkı; pandemi ile birlikte düşük gelir, daha yüksek sağlık hizmet maliyetleri ve işsizlik nedeniyle ortaya çıkan mali zorluklarla mücadele ederken, sigorta harcamalarını şüphesiz yeniden gözden geçirecektir. Bu nedenle COVID-19 krizi sigorta pazarındaki teminat boşluklarını büyük olasılıkla artıracaktır. Ülkeler özelinde incelendiğinde düşük ve orta gelirli hane halklarının aynı derecede etkilenmediği görülmektedir. Örneğin, geçen yıl yaşanan ekonomik daralma nedeniyle Çin'deki orta sınıf Hindistan'daki orta sınıfa göre çok daha az etkilenmiştir.

Aşılamaya programlarının hızı ve etkinliği ülkeler arasında

ekonomik toparlanma süreçlerindeki farklılıklarda önemli rol oynayacaktır. Aşı süreci düşük ücretli iş kollarının ne kadar hızlı bir şekilde çalışmaya geri dönebileceğini belirlerken bu sektörlerde çalışan kesimin geçimini sağlayabilmesinde olumlu ya da olumsuz bir etki yaratacak ve nihayetinde sigortaya olan talebin artmasına yardımcı olacaktır. Pandemi nesiller arasında farklılık gösteren toplumsal etkilere yol açarken, bu gelişme uzun vadede orta sınıf ve farklı piyasalardaki sigorta talebin üzerinde etki yaratabilecektir.

Devlet yardım paketleri ve sosyal güvenlik ağları, düşük gelirli hane halkları üzerinde pandeminin yaratmış olduğu olumsuz etkiyi azaltabilmektedir. Örneğin, salgının ilk birkaç ayında ABD'de alınan büyük teşvik önlemleri düşük ücretli bazı kesimlerin gelirlerinde gözle görülür artış yaratmıştır. Bununla birlikte tüm ülkeler bu tür refah önlemlerini cömertçe alabilecek durumda değildir;

üstelik bu tür önlemlerin sürdürülebilirliği de önemli bir zorluk teşkil etmektedir.

Orta vadede, devletlerin teşvik tedbirleri kapsamında mali ve parasal enstrümanları kullanması, sosyal güvenlik sistemine ayrılan fonlarda azalmaya yol açabilecektir. Pandemi sonrası dönemde, sosyal güvenlik sistemini finanse edebilmek için yüksek kurumlar vergisi gibi mali politikaların uygulandığı görülebilir.

Pandeminin baş göstermesinden bu yana; maske, dezenfektan ve test kiti gibi birçok tıbbi ürünün sağlıklı şekilde dağıtım ve kullanımı bölgeler arasında farklılık göstermiştir. Aşıların geliştirilmesi etkileyici bir hızla gerçekleşmişken, aşılamaya programlarının uygulanmasındaki başarı; virüs mutasyonları, ortaya çıkan yeni varyantlar için mevcut aşıların etkinliğindeki yetersizlik ve dünya genelinde aşı karşıtlığı dahil birçok farklı faktöre bağlı

## Swiss Re SONAR'da Yer Alan Makaleler - Ortaya Çıkan Yeni Riskler

- Küresel ilaç malzemeleri tedarik zincirindeki kırılmalar?, SONAR 2020, sayfa 16
- Gereği kadar dikkate alınmayan genç nesilde ruh sağlığı sorunları., SONAR 2020, sayfa 20
- Sağlık sistemlerinin kırılabilirliği, SONAR 2020, sayfa 25

### Pandemiyle ilgili riskler

- Uzun süreli Covid: Uzun süreli iyileşme süresi ve COVID-19 ile ilgili semptomlar (örneğin, solunum, kardiyovasküler veya nörolojik semptomlar). Gelecekte ortaya çıkabilecek diğer durumlarla ilgili eş zamanlı hastalık/komplikasyon riski.
- Tıbbi tedavilerde COVID-19'a tanınan öncelik, diğer hastalıkların teşhis ve tedavilerinin durdurulması/gecikmesi (örn. kanser için) anlamına gelmektedir.
- Sosyal izolasyondan kaynaklanan ruhsal hastalık, ekonomik sıkıntı, ev-ofis tükenmişliği, sağlık kaygıları ve yas.
- Ergen ve genç yetişkinlerin izolasyon ve zihinsel sağlık sorunlarından özellikle çok daha fazla etkilenmesi.

### Sosyo-ekonomik etkileri

- Daha uzun hastalık izinleri, şirketler ve diğer kuruluşlar ile aile ve sosyal/sağlık sistemleri üzerinde baskı oluşturmaktadır
- Belirli gruplar (riskli kesim) için artan tıbbî yük ve ölüm riski.
- Teşhis edilemeyen ya da geç teşhis edilen vakalardaki artışa bağlı yetersiz tedavi.
- Bireyler ile sosyal ve ruhsal sağlık hizmetleri üzerindeki baskı.
- Artan madde bağımlılığı ve aile içi şiddet.
- Akıl sağlığı ile ilgili konuların çok daha geniş kesim tarafından kabul edilmesi.

### Sigortacılığa olan potansiyel etkileri

- Artan sağlık giderleri ve eş zamanlı hastalıklardan kaynaklanan işçi tazminat talepleri.
- Artan sakatlık ve kritik hastalık tazminat talepleri.
- Bazı gruplar için yaşam beklentisi ve ölüm oranında beklenmedik değişimler.

kalmıştır. COVID-19 enfeksiyonunun insan sağlığına uzun vadede olası etkileri de mevcut belirsizlikler arasında yer almaktadır.

Pandemi süresince dünya genelinde sağlık sisteminin çökmesinin engellenmesi için rutin sağlık taramaları, önceden planlanmış ameliyat ve tedaviler sıklıkla ertelenmek zorunda kalmıştır. Pek çok hasta bu sebeple ihtiyaç duyduğu sağlık

hizmetini tam zamanında alamamış ve buna bağlı olarak toplumun genel sağlık durumunda bir gerileme olmuştur. Öte yandan, yapılan çeşitli sağlık araştırmalarında kaygı ve depresyon gibi ruhsal hastalıkların da pandemi boyunca görülme sıklığının artmış olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu gelişmelere daha az fiziksel aktivite ile artan alkol ve uyuşturucu madde tüketimi gibi sağlıksız

yaşam tarzlarının olumsuz etkisi de eklenmelidir.

Ortalama yaşam süresindeki düşüş gibi uzun vadeli etkiler özellikle risk altındaki belirli nüfus grupları için gerçek bir tehdit olarak karşımızda durmaktadır. Bu tür uzun vadeli etkilerin, yaş veya cinsiyet gibi fizyolojik özelliklere bağlı olmasının yanı sıra kişilerin sosyal ve ekonomik durumu üzerinde de belirleyici olabileceği



düşünülmektedir. ABD verilerine göre, COVID-19 enfeksiyonu alt gelir grupları arasında daha sık şekilde görülmektedir. Nedenler arasında, bu grubun daha kalabalık yaşam alanlarında hayatını sürdürmesi ve “kilit çalışan” olarak adlandırılan kesim olmaları nedeniyle işyerinde fiziksel olarak bulunma zorunluluğu yer almaktadır. Ek olarak, bu grubun sağlık hizmetlerine erişimindeki zorluk da dikkate alındığında alt gelir grubunun pandemiden daha fazla etkileneceği öngörülmektedir. Bu gelişmeler, sigortaya olan talepte azalmayla birlikte, gelir ve sağlık hizmetlerinden faydalanmasında yaşanacak eşitsizliğin de artarak devam edeceğini göstermektedir.

## Sonuç

COVID-19 pandemisi boyunca sürdürülen kriz yönetimi, halk sağlığından ekonomiye ve topluma kadar farklı alanlara yayılan çok daha uzun vadeli sonuçlar yaratacaktır. Muhtelif sigorta teminatlarının devreye girebileceği ve/veya muhtemel teminat boşluklarının da tespit edilebileceği bir süreç öngörülmektedir.

Merkezi otorite konumundaki karar vericiler karar alma konusunda belli başlı bazı zorluklarla karşı karşıya kalmaktadır. İlgililer içinde bulunulan bu dinamik sürecin olumlu şekilde sürdürülebilirliği açısından yeterli bilimsel değerlendirme ve bilgiye sahip olmaksızın da hızlı ve proaktif şekilde siyasi karar alabilme zorunluluğundadır. Büyük bilimsel araştırmalara dayanan çalışmalar, başlangıçtan hakem değerlendirmesine bağlı olarak gerçekleşen yayımlanma sürecine kadar uzun yıllar alabilmektedir. Diğer yandan, pandemi sürecinin ciddiyeti dikkate alındığında, sonuçların gerektiği yerde ve ivedi olarak elde edilmesi zorunlu olmaktadır. Yaşamış olduğumuz pandemi deneyimi bize, önemli konularda uygulanan politikaların her zaman için en doğru ve başarısızlığa karşı en güvenli yöntem olmadığını göstermiştir.

COVID-19 krizine bağlı olarak, tünelin sonundaki ışığı görmeye başlamamızla birlikte, bir başka salgının patlak vermesinin her zaman için bir an meselesi olduğu unutulmamalıdır. Mevcut krizden ders alınması, ileride karşılaşılabilecek

bir başka krizin etkin şekilde yönetiminin yanı sıra, olası pandemilere karşı hazırlıklı olma konusunda da bizlere yardımcı olacaktır.

Pandemiler, farklı paydaşlar ve çıkarlar arasında koordinasyon ve iş birliğine dayalı yanıt gerektiren kompleks ve sistematik risklerdir. Pandemi, tanımı gereği uluslararası nitelikte olup küresel bir bakış açısı gerektirmektedir. Öte yandan, her pandeminin etkisi yerel olarak hissedilmekte ve toplumdaki her bireye yansımaktadır. Gelecekteki salgınlara daha iyi hazırlık yaparak süreci yönetebilmek adına, özel sektör ve kamu arasındaki koordinasyon ve iletişimin iyileştirilmesi gerekmektedir. Sigorta risk havuzu çözümlerini de içeren kamu/özel sektör iş birlikleri ve karşılıklı etkileşimler; ilerisi için sağlık, ekonomi ve sosyal alandaki dayanıklılığı destekleyebilecek güzel bir örnek teşkil edebilir.

**Swiss Re SONAR**  
**New Emerging Risk Insights**  
**June 2021**  
**Çvr. K. Sertuğ SUNAY**

## *Sıfır Emisyon'a Giden Yolda Sigortacıların Durumu*

**2**020 yılı ve 2021 yılının başında, çeşitli ülke ve şirketler arasında gerçekleşen yeni mutabakatlar, düşük karbonlu bir ekonomiye geçiş sürecindeki ivmeyi artırmıştır. Bu durum, sigorta sektörü için önemli bir fırsat olarak değerlendirilmekle birlikte; yükümlülükler ile yatırım ve operasyon tarafında belirli riskleri de beraberinde getirmektedir.

İklim değişikliği, toplumların karşı karşıya olduğu en büyük tehditlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Gezegenimizde ciddi ve geri döndürülmesi imkânsız bir hasara yol açma tehlikesi barındıran küresel sıcaklık artışının 2°C'yi geçmesini önlemek amacıyla, 2050 yılına kadar sıfır emisyon hedefine ulaşılması gerektiği vurgulanmaktadır. Birçok kurum ve sektör, 2050 yılına kadar bu hedefe ulaşabilmelerine yardımcı olacak kendi dekar-

bonizasyon yöntemlerini geliştirmektedir. Sıfır emisyonuna ulaşabilmek adına, salınmış olunan mevcut emisyonun atmosferden çekilerek kalıcı olarak saklanması gerekliliği üzerinde durulmaktadır. (bkz. aşağıdaki "Sigorta Değer Zincirindeki Emisyonlar" grafiği). Hedefe ulaşmak için, dünya genelindeki emisyonun 2030 yılına kadar %50 oranında düşürülmesi gerekmektedir.

Sıfır-emisyon hedefi, dünya çapında 100'den fazla ülkenin 2050 yılına kadar hemen hemen sıfıra yakın bir hedefi taahhüt etmesiyle birlikte daha fazla güç kazanmıştır. En yüksek emisyon oranına sahip olan Çin ise taahhüt olarak 2060 yılını hedef göstermektedir.<sup>1</sup> 2020 yılı itibarıyla her gün ortalama bir yeni şirket "Bilime Dayalı Hedefler Girişimi"ne (Science Based Targets Initiative) katılarak emisyon azaltma

hedefini taahhüt etmiştir.<sup>2</sup> Genel olarak değerlendirildiğinde, Birleşmiş Milletler'in "UNRaceToZero" kampanyası dahilinde 2050 yılına kadar net-sıfır karbon ekonomisine ulaşmayı taahhüt eden<sup>3</sup> şirketlerin toplam cirosu 11,4 trilyon ABD doları'nın (yıllık ABD GSMH'nin yarısından fazlası) üzerindedir. Daha da önemlisi, 2050 sonrası emisyonların net olarak sıfırlanması gerekmektedir.

Sigorta sektörü tam da bu geçiş sürecini destekleme konusunda aktif bir rol üstlenebilir. Risk başlığı altında sektörün elinde bulundurduğu nitelikli bilgi, risk transferi üzerine sunmuş olduğu çözümler ve ilgili yatırımlar dikkate alındığında, yeşil altyapı ile düşük karbon teknolojilerinin kullanımında sektörün kilit rol oynaması beklenmektedir. Örneğin, yeni teknoloji düşük-karbonlu yakıtlarla desteklenen deniz,

<sup>1</sup> L. M. Lombrana, "The benchmarks countries must hit to reach net-zero emissions", Bloomberg Green, 1 February 2021, <https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-02-01/the-benchmarks-countries-must-hit-to-reach-net-zero-emissions>

<sup>2</sup> Science based targets initiative steering committee: "The new

normal: 1.000 companies aligned with science, RACE TO ZERO", 10 October 2020, <https://racezero.unfccc.int/the-new-normal-1000-companies-are-now-setting-science-based-climate-targets/>

<sup>3</sup> Commitments to Net Zero Double in Less Than a Year, UN Climate press release, 21 September 2020,

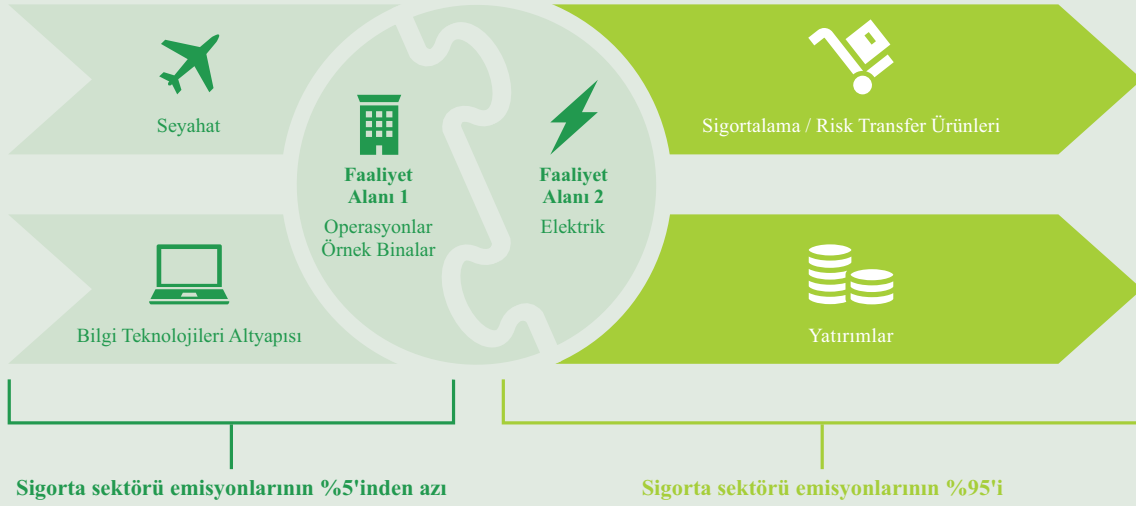
<https://unfccc.int/news/commitments-to-net-zero-double-in-less-than-a-year>

## Sigorta Değer Zincirindeki Emisyonlar:

Emisyonların büyük bir bölümünü, yatırımlar ve risk transfer ürünleri oluşturmaktadır.

**Faaliyet Alanı 3** Yukarı yönlü emisyonlar

**Faaliyet Alanı 3** Aşağı yönlü emisyonlar



hava ve karayolu taşımacılığının, ekonomik canlılığa ve belli bir ölçek ekonomisine ulaşım ivme kazanabilmesi için uygun risk yönetim ve transferine ihtiyaç duyması kaçınılmazdır. Aynı durum yeni yeni gelişmeye başlayan karbon- temizleme endüstrisi için de geçerlidir. Sigorta sektörü fiyat düzeyinin yeterli olduğu yerlerde geçiş riskini üstlenebilir. Bu çerçevede ortaya çıkabilecek sigorta talebi de, prim artışı açısından potansiyel yeni bir kaynağa işaret etmektedir. Ek olarak; varlık yönetimi tarafı incelendiğinde, yatırımları net-sıfır emisyon hedefleriyle uyumlu olarak belirlemek, portföy performansını iyileştirmeye yardımcı olurken, ilgili varlıkların âtil hale gelmesinden kaçınıl-

masına da faydalı olacaktır.

Düşük karbon ekonomisine geçişte yaşanacak yeni momentum, sigorta portföyleri için yeni riskleri de beraberinde getirebilir. Yeni teknolojilerin tasarım ve inşası; mimarlar, mühendisler ve yapı sektörü için verilen sigorta teminatlarının risk görünümünü değiştirme potansiyeline sahip görmektedir. Mevcut iş modellerindeki temel değişiklikler, belirli iş kollarına özgü risklerin önemli ölçüde değişiklik göstermesine neden olabilir. Sıkı emisyon düzenlemeleri, hedeflere ulaşamadığı durumlarda yeni açılacak davalarda artış riskini de beraberinde getirebilir. Ayrıca bu tür düzenlemeler, yüksek emisyon üreten şirket ve endüstrilere de dolaylı

olarak zarar verebilir. Yüksek emisyonlu üretim yapan sektörlerin üzerindeki artan maliyet baskısı, temerrüt riskini tetikleyerek kredi ve kefalet sigortalarında hasarları arttırabilir veya yatırım tarafında bu varlıkların âtil hale gelme riskini yükseltebilir. Ayrıca, maliyet baskısının neden olabileceği bakım/onarım yetersizlikleri işletmelerdeki operasyon riskini artırabilir. Sonuç itibarıyla bu değer kaybeden aktiflerin risk kalitesini düşürerek mal sigortalarını olumsuz yönde etkileyebilir.

Sigortacılar özelinde değerlendirildiğinde; müşterilerinin değer zincirinin yaratmış olduğu emisyon ve yatırım hedeflerinin, genellikle kendi faaliyetleri sonucunda üretilen

emisyonlardan çok daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır (bkz. yukarıdaki "Sigorta Değer Zincirindeki Emisyonlar" grafiği). Sigortacıların ana faaliyet konuları dışında kalan iklimle ilgili kötü etkileri azaltma yönünde toplum ve yatırımcılar gibi farklı paydaşlardan gelen baskılar artış göstermektedir. Sigortacılar yalnızca kendi üretmiş oldukları emisyon sebebiyle değil, aynı zamanda yatırım yaptıkları kurumlar ve müşterileri olan sigortalılar konusunda da itibar riskiyle karşı karşıya kalabilmektedir.

İklim değişikliğiyle ilgili fırsat ve riskler göz önüne alındığında sigortacılar;

1. Sigorta ve yatırım portföylerini ölçüp bunları net-sıfır emisyonla göre konumlandırarak,
2. İş ortaklarını ve müşterilerini net-sıfır emisyon ekonomisine geçişte destekleyerek sigorta sektörünün menfaatine hizmet etmektedirler.

Sıfır emisyon fikri ivme kazanırken, daha fazla ülke ve şirketin hedefe ulaşabilmek için kısa ve orta vadeli önlemlerle daha net bir yol haritası ve politikalar benimsemesi gerekmektedir. İş birliği ve bilgi alışverişi, konuyu sadece bir heves ve istekten öteye, gerçekliğe taşıma noktasında önemli bir anahtar konumunda olacaktır.

Sigortacılar aynı zamanda, teknik bilgi birikimine sahip bir iş ortağı olarak risk alan yatırımcı ve yeşil operasyonların öncüsü rollerini üstlenebilir. "Net-Zero Asset Owner Alliance" ve "WEF Alliance of CEO Climate Leaders" gibi oluşumlar bu konuda öne çıkmaktadır.

**Swiss Re SONAR**  
**New Emerging Risk Insights**  
**June 2021**  
**Çvr. K. Sertuğ SUNAY**